



***“Felicidad no es hacer lo que uno quiere sino querer lo que uno hace.”***

***Jean-Paul Sastre***

***Este es el final de un extenuante, pero satisfactorio proceso, descubrí nuevos aspectos en mi vida de los que me siento feliz de poder desarrollar. He sentido la compañía de muchas personas, mi familia, José Miguel y Roxana. Amigos y amigas, han sido un gran apoyo y guía en este andar. Y a ti, por animarme a superar cada obstáculo, por estar ahí.***

***Gracias  
Francisca***

***El cansancio que implica llegar a la línea de meta, no me impide reconocer y agradecer a quienes permanecieron a mi lado en esta larga “carrera”. Carlos y Gladys, mis padres, gracias por la oportunidad brindada, A ti, víctima indirecta de los dulces y agrios momentos de esta experiencia, Y a ustedes compañeras... ¡tarea terminada!***

***Carolina***

***A Saúl, Ximena y familia, gracias por demostrarme que el mejor camino a seguir es el que uno mismo elige***  
***Alejandra***

## RESUMEN

En el último tiempo abundan y proliferan iniciativas destinadas a la superación de la pobreza. El éxito y fracaso de aquellas va a depender de múltiples factores tales como; el diseño de los programas o proyectos, experticia del equipo ejecutor, contextualización de la intervención, gestión de los recursos, etc. Sin embargo, la presente investigación se centra en las características que la *práctica* de intervención posee y que puedan resultar claves para los productos finales.

En esta línea, FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión Social) como institución gubernamental dirigida a impulsar programas y proyectos que permitan reducir los niveles de pobreza, diseña "*Puente: entre la familia y sus derechos*", uno de los programas de mayor repercusión y difusión tanto a nivel nacional como en América Latina. Este impacto genera la elaboración de programas que facilitan el cumplimiento de los objetivos del Puente. Es así como nos encontramos con los Programas de Apoyo a Actividades Económicas, desarrollados también por FOSIS, y que complementan la labor de Puente en lo que refiere específicamente a las dimensiones de Trabajo e ingresos familiares.

En este marco, la presente investigación toma como objeto de estudio, las prácticas de intervención de estos programas en las comunas de Valparaíso, Quillota, La Calera y Quilpué. Estas prácticas se caracterizan en base a tres dimensiones que definimos como fundamentales en la ejecución de programas de corte psicosocial, éstas serían; Metodología, Clima y Visión de la Pobreza.

El marco conceptual de la investigación se cimienta por una parte en elementos teóricos que define el Programa Puente en su modelo de intervención, tales como Capital social, redes, entre otros. También se incorporan temáticas que resultan atingentes para el estudio.

Con el fin de otorgar una caracterización integral y fidedigna del objeto de estudio, se utilizan las técnicas de observación y entrevistas a los informantes claves de estas prácticas; profesionales ejecutores y beneficiarios. Luego, a partir de un procedimiento de triangulación y discusión de la información recopilada, se describen las características de cada dimensión.

En primer lugar, en lo que refiere a la dimensión Metodología, resulta necesario una adecuada adaptación de ésta a las características socioeconómicas y socioculturales de los sujetos beneficiarios, de lo contrario los contenidos pueden no ser aprehendidos y no ser de utilidad en el desarrollo de los proyectos individuales. Por otra parte, la percepción del Clima se construye esencialmente a partir de la evaluación que los sujetos realizan de las relaciones interpersonales en el grupo, donde destacan el respeto y ausencia de conflictos, y también la evaluación de las condiciones infraestructurales; espacio físico, ventilación, que inciden en el desarrollo de las capacitaciones.

Por último, la pobreza aparece como un fenómeno cíclico y multidimensional, que requiere de un análisis profundo para su comprensión, y esfuerzos compartidos para su superación. En este sentido, la educación, el empleo, la inclusión de una perspectiva de género y la esperanza son elementos esenciales para lograr cambios en estos segmentos.

## TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
Resumen.....	i
Tabla de Contenidos.....	ii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO II	
CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1. Planteamiento del problema.....	5
2. Antecedentes del problema.....	20
2.1 FOSIS, Fondo de Solidaridad e Inversión Social.....	20
2.2 Programa Puentes.....	24
2.3 Programa de Apoyo a Actividades Económicas.....	29
2.3.1 Metodología CEFE.....	30
3. Relevancia de la investigación.....	33
4. Objetivos.....	36
4.1 Objetivo general.....	36
4.2 Objetivos específicos.....	36
CAPÍTULO III	
MARCO CONCEPTUAL.....	37
1. Pobreza, enfoques explicativos.....	37
1.1 Capital Social.....	39
1.2 Redes Sociales.....	44
1.3 Exclusión Social.....	49

2. Superación de la pobreza: Políticas sociales.....	53
2.1 Desarrollo de las políticas sociales en Chile.....	53
2.2 Perspectiva de Género.....	61
3. Prácticas de intervención.....	66
3.1 Metodología de intervención.....	67
3.2 Clima social.....	72
3.3 Visión de la pobreza.....	79

#### CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	87
1. Enfoque metodológico.....	87
2. Tipo de investigación.....	89
3. Diseño de investigación.....	90
3.1 Muestra.....	92
3.2 Técnicas de producción de datos.....	92
3.2.1 Observación.....	92
3.2.2 Entrevistas.....	96
4. Plan de análisis.....	98
4.1 Análisis descriptivo.....	98
4.2 Análisis de contenido.....	98
4.3 Triangulación.....	99

#### CAPÍTULO V

RESULTADOS.....	101
1. Resultados Observación.....	102
1.1 Aspectos formales.....	102
1.2 Metodología.....	103
1.3 Clima.....	106

2. Resultados Entrevistas .....	108
2.1 Resultados entrevistas ejecutores.....	108
2.2 Resultados entrevistas beneficiarios.....	124
3. Triangulación: Discusión de los resultados.....	136
3.1 Metodología.....	136
3.2 Clima.....	141
3.3 Visión de la pobreza.....	145

## CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	153
---------------------------------	-----

## CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	159
---------------------------------	-----

## CAPÍTULO VIII

ANEXOS.....	166
1. Pauta de observación.....	167
2. Pauta de entrevista a beneficiario.....	172
3. Pauta entrevista a ejecutor.....	175
4. Entrevistas ejecutores.....	178
5. Entrevistas beneficiarios.....	206

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La pobreza es una realidad que afecta a gran parte de la humanidad. Para el caso de América latina hoy en día la situación alcanza la alarmante cifra de un 40% (CEPAL, 2003). En Chile la problemática se ha abordado por medio de diversas transformaciones en las políticas sociales durante los años noventa, experimentando una revalorización y una fuerte reorientación. Los nuevos cambios se encuentran dirigidos hacia la optimización de los escasos recursos destinados a la lucha contra la pobreza, y para ello es de suma importancia focalizar y caracterizar de modo exhaustivo a los grupos objetivos, dado que la pobreza se presenta de manera heterogénea. Otros intentos han surgido desde las iniciativas privadas en lo que respecta al diseño y/o ejecución de los programas. No obstante, se constata a inicios del nuevo milenio la persistencia de altos niveles de pobreza. La actual evidencia señala que estas medidas están lejos aún de una mejora sustantiva de las condiciones de la población desde una mirada integral, puesto que no logran abordar las causas últimas que generan las inequidades.

El propósito de este estudio es describir las características presentes en una de las iniciativas que se han impulsado dentro del marco de la superación de la pobreza, esto es la implementación de programas socioproductivos. Estos se enfocan en el incremento del ingreso familiar, por medio del apoyo material y simbólico a las personas que tienen una pequeña o mediana empresa. Esta línea de acción, FOSIS (Fondo de Solidaridad e Inversión Social), la materializa a través de los programas de "Apoyo a Actividades Económicas". Su objetivo consiste en

transmitir y aplicar conocimientos asociados a la administración y microempresa, para así llevar a cabo proyectos individuales de negocio apoyados de una subvención económica entregada al final del programa, asimismo se desarrollan habilidades emprendedoras en los sujetos que posibilitarían la sustentabilidad de las ideas de proyecto desarrolladas.

Sin embargo, la idea no es evaluar el trabajo realizado por estas cuatro consultoras, sino rescatar la experiencia vivida y la percepción de aspectos metodológicos, de clima y visiones acerca de la pobreza, tanto de los ejecutores como por los beneficiarios Puente que participan en estos programas. Lo anterior con el fin de desarrollar a futuro nuevas modalidades de investigación y de intervención, que permitan integrar la mayor cantidad de miradas y grado de participación de los participantes involucrados, para así romper con los enfoques tradicionales centrados en la carencia y la visión asistencialista.

Para indagar en las características de estos programas, se ha realizado la presente investigación, ésta cuenta con seis capítulos y profundiza en distintos aspectos relacionados con el tema.

En el segundo capítulo se presenta la contextualización general del problema, que plantea la pregunta que orienta la presente investigación y en base a ella se describe el panorama general del fenómeno pobreza en Chile y sus diversos intentos por superarla. A partir de esta información se explicita la relevancia del estudio y sus objetivos generales y específicos.

Para otorgar un marco de entendimiento teórico a lo investigado, el capítulo tres expone los principales lineamientos teóricos existentes en relación con las características de nuestro objeto de estudio. Destacan en este apartado, el

desarrollo que ha tenido Chile en cuanto a políticas sociales para reducir los niveles de pobreza, los conceptos de Capital social, Redes y Exclusión. Por último, se revisan las dimensiones de Metodología, Clima Y Visión de la Pobreza, elementos que configuran las dimensiones claves por las cuales se guía la presente investigación.

El capítulo cuatro cuenta del enfoque metodológico utilizado, detalla los componentes del diseño de investigación, las técnicas de recolección de datos y plan de análisis utilizado.

Los resultados y su discusión tienen lugar en el quinto capítulo de este trabajo, en el cual se vuelve sobre temáticas abordadas en el marco conceptual, y se las relaciona con la información obtenida. Destaca el procedimiento de triangulación como medio de otorgar mayor fiabilidad a los datos.

Finalmente, el capítulo seis expone las conclusiones y sugerencias generales surgidas a partir del trabajo realizado por las investigadoras.

## CAPITULO II

### CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA

#### **1. *Planteamiento del problema***

Actualmente en Chile, un número considerable de familias que viven en condición de pobreza y extrema pobreza son impactadas permanentemente por una amplia gama de factores de índole macro y microestructurales, que afectan de manera significativa su calidad de vida. El modelo económico neoliberal imperante determina un crecimiento muchas veces desigual en lo que refiere a la distribución de ingresos, esto implica que los frutos del desarrollo se concentran en ciertas áreas y no se expanden de manera homogénea hacia toda la población.

Los sectores más desposeídos se encuentran en un estado de vulneración constante de derechos, que sumado a una carencia o escasez de factores protectores, impide enfrentar de manera adecuada los riesgos sociales a los que se ven expuestos diariamente, tales como la delincuencia, presencia de drogas ilícitas, desempleo, entre otros. Se debe considerar además, que en estos sectores existe una variedad de problemáticas que inciden en la plena satisfacción de las necesidades básicas de sus pobladores, como es el escaso acceso a un trabajo debidamente remunerado, bajos niveles de escolaridad y altos índices de exclusión social. Todo lo anterior repercute fuertemente en las posibilidades que éstos tienen de movilidad social, siendo ésta una meta que en ocasiones resulta imposible de alcanzar.

Esta pobreza no se manifiesta de igual forma en todos los sectores afectados, por lo que resulta necesario identificarla y definir cuáles son aquellos sectores que se encuentran en condición de pobreza y las características propias de cada zona.

Uno de los métodos utilizados para este propósito es identificarlas en términos de sus ingresos. En Chile, uno de los métodos utilizados para la medición de la pobreza, es la ficha CAS-2, determinando que un individuo es pobre si su nivel de ingresos es inferior al mínimo que le permite satisfacer sus necesidades básicas, y por otra parte se considera indigente, si sus ingresos no le permiten satisfacer ni siquiera sus necesidades alimentarias. De este modo, se logran identificar las denominadas líneas de pobreza e indigencia; la primera está determinada por el ingreso mínimo necesario para cubrir el costo de una canasta que logre la satisfacción de las necesidades alimentarias y no alimentarias de cada integrante del hogar, la canasta se define en términos monetarios: \$43.712 en la zona urbana, y \$29.473 en las zonas rurales. El segundo corte se establece por el ingreso mínimo necesario para cubrir el costo de una canasta alimentaria por cada individuo, así son indigentes los hogares que, aún cuando destinaran todos sus ingresos a la satisfacción de las necesidades alimentarias de sus miembros, no logran satisfacerlas adecuadamente, en cifras: \$21.856 en zonas urbanas y \$16.842 en las zonas rurales. Esta distinción, permite identificar aquellas familias que presentan menores recursos, y por lo tanto, se encuentran en un estado de vulneración significativo en relación con el resto de la población.

La ficha CAS-2 es el instrumento con el que se obtiene la información para la encuesta CASEN, cuyo principal objetivo es realizar un "diagnóstico de la situación socioeconómica de los hogares y de la población, y evaluar el grado de focalización y el impacto distributivo de los programas sociales" (MIDEPLAN, 2004 pp. 2), contribuyendo así al diseño y evaluación de las políticas y programas sociales.

Los datos obtenidos por medio de la encuesta CASEN del año 2000 indican que la población pobre alcanzaba los 3 millones 81 mil personas, correspondientes al 20.6% de la población total. En términos de hogares, esta cifra representa alrededor de 643 mil hogares pobres (16.6% del total). Por su parte, la población indigente a nivel nacional se acercaba a las 850 mil personas (5.7% del total), ascendiendo los hogares indigentes aproximadamente a 178 mil, es decir un 4.6% del total. (Feres, 2001). Según los datos entregados por la encuesta CASEN del año 2003 la situación de pobreza total del país disminuye a un 18.8%, correspondiente a 2.907.700 personas aproximadamente, de las cuales un 4,7% son indigentes (728.100 personas) y 14,1% son pobres no indigentes (2.179.600) (División social de MIDEPLAN, 2004).

Al observar estas cifras, es evidente que los índices de pobreza han disminuido, siendo necesario aplicar políticas sociales que aseguren la sustentabilidad de los logros conseguidos, y así a través de múltiples intervenciones se busque reducir la población indigente y pobre del país. De esta forma, se apunta a la superación de la pobreza de manera global, abarcando todas aquellas dimensiones que la componen e integrando además de manera activa a la sociedad civil en este quehacer. La pobreza se convierte así, en un problema de carácter público, que induce la generación de variadas políticas sociales para lograr su superación; éstas se orientan según el enfoque que plantea el Estado y la institucionalidad política, tal como lo presentan Martínez y Palacios: "La posibilidad de movilidad social depende del grado de igualdad en la distribución de oportunidades, siendo éste el principio de legitimidad de las instituciones políticas,

es responsabilidad de la institucionalidad política el desarrollo de políticas sociales". (pp. 58, 1996).

Si se repara en los distintos estudios e investigaciones que se han realizado en torno a la pobreza, se constata el aumento de la brecha entre los segmentos más adinerados y los con menores ingresos; más específicamente, se observa un proceso de consolidación de la inequidad. La desigualdad en la distribución del ingreso es un tópico que resulta de suma relevancia, ya que existe actualmente la convicción de la excesiva desigualdad que experimenta el país, pero en lo que se refiere a la solución de la problemática todavía no se ha llegado a acuerdo. Por un lado, están quienes piensan que lo más urgente es reducir al máximo la pobreza y que la desigualdad puede esperar. No obstante, hay quienes plantean que este crecimiento y la equidad no son objetivos contrapuestos y, en consecuencia si se crean las políticas adecuadas, éstas pueden contribuir a ambos logros. Según postula Luis Díaz (2001), las posiciones anteriores deben considerar que en un contexto de reducción importante y acelerada de las tasas de pobreza e indigencia, el tema de la pobreza relativa o de la desigualdad en la distribución del ingreso ha ido adquiriendo una cada vez mayor importancia.

Considerar la equidad social es un aspecto fundamental en la estrategia de desarrollo del país, ya que al integrarse a este proceso favorece la generación de oportunidades para las personas, familias, grupos y localidades, que han resultado marginados durante el proceso de crecimiento y de desarrollo nacional. Este proceso se sustenta en tres grandes ejes (Caños, 2000, pp. 12):

- Integración de toda la población en el crecimiento económico experimentado por el país.

- Desarrollo de una mayor y más eficiente acción pública en el área social
- Profundización de la democracia, descentralizando las decisiones y promoción de la participación social.

Una de las estrategias para alcanzar un mayor grado de equidad consiste en integrar los distintos segmentos de la economía al proceso de desarrollo, apoyando especialmente la transformación productiva de la pequeña y mediana empresa, en donde labora un porcentaje significativo de trabajadores representantes de los grupos más pobres y vulnerados de la población.

Estas estrategias de desarrollo deben incluir elementos productivos y no productivos de forma complementaria. La alternativa está entonces en retomar el propósito central del desarrollo: la promoción del bienestar humano, asimilada como la calidad de vida para toda la población, en donde el desarrollo social y económico se entienden como partes fundamentales de un mismo proceso y se conciben de manera integral y coherente. Sólo entonces la preocupación por favorecer el crecimiento económico puede ser compatible con la búsqueda de mayores niveles de equidad social, así como el incremento de los ingresos personales y el empleo productivo, forman parte de la potenciación de las comunidades. (Caños, 2000)

La acción inmediata es adoptar las nuevas estrategias de desarrollo social, condensándolas en planes nacionales de erradicación de la pobreza y eliminación tanto de las desigualdades como de las inequidades, reconociendo la integralidad y compatibilidad de las políticas económicas, así como también de los programas sociales como condición necesaria para garantizar el éxito de los planes de reducción de la pobreza. En este sentido se rompe la dicotomía entre lo económico y lo social dentro de un plan nacional de desarrollo, al considerar que ambos aspectos

forman parte de una sola política que tiene como objetivo central y prioritario el combate de la pobreza y la discriminación. (Caños, 2000). El enfoque económico predominante en el país, influye significativamente en la planificación y ejecución de las políticas sociales, así como en los objetivos que éstas persiguen. Por ello, han de ir siempre de la mano, planificándose e implementándose en función de lo permitido por los modelos económicos y sociales que se instalan en el país.

Para Dávila (1998), las políticas sociales del Chile de los noventa tienden a estar relacionadas y evaluadas en función de la disminución de la pobreza, haciendo alusión a aquellos mecanismos precursores de su reducción, instalando la disyuntiva entre el rol cumplido por el gobierno mediante las políticas sociales, o el efecto generado por la vía del crecimiento económico. A partir de los gobiernos democráticos, se produce una discusión del enfoque orientador de las políticas sociales, que ofrece una redefinición del rol que adquiere el Estado y, el fortalecimiento de la sociedad civil. Las nuevas relaciones político/institucional y socioeconómicas y su aplicación en políticas públicas revela logros significativos, pero a la vez plantea desafíos pendientes y emergentes. Se declaran nuevos propósitos como: el crecimiento con equidad e igualdad de oportunidades, además de innovaciones institucionales y metodológicas que implican la incorporación de la noción de participación ciudadana y la cogestión de proyectos, en las que se privilegia una lógica de programas y proyectos en mayor asociación con agentes intermediarios como las ONG. Este nuevo modelo económico social se materializa a través de los programas sociales orientados a modificar la influencia que los factores de riesgo ejercen en las diversas problemáticas relativas a la condición de pobreza (Rozas, G., 2004). Es así como el enfoque que el Estado ha tomado desde el inicio

de la década de los noventa, señala una serie de cambios en relación con las orientaciones de los gobiernos anteriores (Raczynski, 2002):

1. Priorización de políticas y programas de inversión social por sobre las asistenciales. El énfasis se ha puesto en expandir las capacidades y las potencialidades inherentes en las personas de sectores vulnerados, además de ofrecer oportunidades para que se inserten con mayor equidad en los ámbitos de intercambio económico y de relaciones sociales.
2. Nuevos programas que abordan una mayor diversidad de temáticas, destinatarios y nuevas instituciones que apoyan y coordinan los programas así como otras acciones de política.
3. Innovación en modalidades de gestión y de asignación de recursos, donde sobresale una intensificación de los vínculos entre los servicios públicos y las organizaciones privadas para la implementación, ejecución y evaluación de los programas. Surgiendo diversos fondos concursables, y nuevas modalidades de asignación de recursos.
4. Profundización en el proceso de descentralización en las dimensiones política, administrativa, técnica y de asignación de recursos, donde de manera sostenida los municipios han tomado bajo su cargo el desarrollo social y productivo de la comuna, es así como los gobiernos regionales adquieren atribuciones para decidir sobre una parte –minoritaria, pero creciente– de los recursos que llegan a la región.
5. Distintas iniciativas orientadas a lograr una mejor coordinación de los Ministerios y servicios públicos en relación en su actuar en el ámbito social, especialmente la problemática de la superación de la pobreza.

A pesar que los esfuerzos han sido significativos, los resultados de la implementación de estos cambios en la política social han sido disímiles, como plantea Raczynski (pp. 2, 2002) "el discurso sobre la política social no logra plasmarse en la práctica de la política y en los programas sociales". En esta línea de discusión, Dávila (1998) señala que en relación al plano de la justicia o equidad social, signada particularmente por la distribución de la riqueza e ingreso generada por el país, la evidencia demuestra que ésta no ha variado a lo largo de las últimas décadas. De allí que puede sostenerse que en Chile baja la pobreza e hipotéticamente puede erradicarse, pero la desigualdad no ha disminuido, se ha mantenido, y en ciertos casos o períodos, aumentado.

Resulta significativo reflexionar sobre el "tema de las políticas sociales como principio integrativo societal, más allá de ser entendidas como instrumental técnico que posibilita en cierto modo la reducción de la pobreza; es pensar las políticas sociales no tan sólo desde su aplicación concreta en estrategias de superación de la pobreza, sino que entendidas como el principio de igualdad social en un contexto determinado" (Dávila, 1998, pp. 2). Implícita se encuentra la noción que dio origen al concepto de políticas sociales en términos modernos: el reconocer una desigualdad entre diferentes agentes, representados en el capital y el trabajo, o entre empleado y empleador.

Al concebir el fenómeno pobreza desde una perspectiva multidimensional, resulta indispensable, de acuerdo a lo planteado por la CEPAL (1997), considerar

necesariamente en las políticas de superación de la pobreza, un enfoque integrativo que vincule políticas sociales y económicas para el logro de la equidad.<sup>1</sup>

Se constata además, la necesidad de incluir la visión o perspectiva de género, el factor de empoderamiento de las comunidades, la convivencia ciudadana, el reasentamiento de poblaciones desplazadas, y asistencia a poblaciones vulnerables o marginadas, entre otros

Una de las estrategias tendientes a la superación de la pobreza que se ha gestado con los gobiernos de la década de los noventa, es la creación del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), dependiente de MIDEPLAN. FOSIS pone en marcha intervenciones que apuntan principalmente a la superación de la pobreza, para esto adopta el enfoque del Banco Mundial, materializado en el Manejo Social del Riesgo (MSR)<sup>2</sup>. Este plantea un marco orientador de las decisiones de intervención e inversión, ofreciendo un contexto que delimita el análisis que puede hacerse respecto de la situación de pobreza de las personas que viven en un determinado territorio (FOSIS, 2002).

Las acciones impulsadas por FOSIS apuntan a resolver problemas de ingresos, mejorar la calidad de vida y/o ayudar al fortalecimiento de las capacidades y destrezas de las personas más necesitadas de comunas y territorios focalizados. Esta focalización se realiza en función de su alto grado de concentración de pobreza

---

<sup>1</sup> Un hito importante es la Cumbre Social realizada en Copenhague (1995), donde se discutió en torno a la naturaleza multidimensional del fenómeno, aceptándose que "su erradicación es un imperativo ético, social, político y económico de la humanidad", con el fin que "la gente viviendo en pobreza tenga acceso a los recursos productivos, incluido el crédito, la tierra, la educación, la capacitación, la tecnología, la información y los servicios públicos". La Cumbre también planteó como fundamental la integración de las políticas económicas y sociales en la planificación nacional.

<sup>2</sup> La implementación metodológica del Manejo Social del Riesgo, se lleva a cabo en los países de Latinoamérica, a través de los Fondos de Inversión Social (FIS), cuyo objetivo principal es combatir la pobreza y la desigualdad. Estos se han convertido en instrumentos esenciales en la aplicación de

u otros índices de exclusión social, seleccionándose en torno a la gravedad de los riesgos sociales que enfrentan y las oportunidades que se detectan para prevenir estos riesgos, mitigarlos o eliminarlos.

Las intervenciones se llevan a cabo de modo indirecto por FOSIS, ya que éste adjudica la realización de ellas a entidades públicas y privadas, a través de concursos públicos que se realizan a nivel local, regional y nacional. Las intervenciones se realizan siguiendo las directrices del Plan nacional para la superación de la pobreza, con el objeto de lograr que la población que se encuentra en una condición extrema o también llamada pobreza "dura", pueda a través de las distintas instancias que el FOSIS entrega, atenuar su condición o adquirir herramientas necesarias para enfrentar los riesgos que los afectan.

Dentro de las líneas temáticas que implementa FOSIS, destaca el área de "Desarrollo Social", enmarcado en un Sistema actualmente proclamado Ley; "Chile Solidario", que tiene como principal mecanismo de acción, el "Programa Puente: entre la familia y sus derechos". En este último, FOSIS tiene como tarea implementar variadas intervenciones con las familias involucradas en el programa, a través del trabajo de un profesional del área psicosocial que se desempeña como "Apoyo Familiar", es decir, se relaciona de forma estrecha con los integrantes de las familias, con el objeto de que éstas logren insertarse de manera eficaz a la red de servicios que ofrece el Estado. El Programa Puente es ejecutado por FOSIS en conjunto con las Municipalidades de gran parte del país, mediante un trabajo cooperativo que busca crear redes de apoyo y lazos con otras instituciones.

Debido a que el programa Puente surge como un nuevo paradigma de intervención psicosocial para la llamada pobreza "dura", es que los programas pertenecientes a las otras líneas de intervención, se abocan principalmente a los beneficiarios de familias Puente. Una de estas líneas corresponde al programa de "Apoyo a Actividades Económicas" (A.A.E), diseñado para apoyar el trabajo del Puente en los pilares de Trabajo e Ingresos

El programa de A.A.E implementa intervenciones socioproductivas con beneficiarios de extrema pobreza, buscando en ellos el desarrollo de capacidades y competencias empresariales, entregándoles información acerca de temas relacionados con administración y gestión de microempresas. De forma paralela, la intervención contempla también el fortalecimiento de capacidades y destrezas psicosociales, de tal forma el proceso de capacitación aborda integralmente las temáticas básicas para emprender el desafío de relacionarse de diferente forma en el mercado económico.

Las temáticas relacionadas con el trabajo, cobran en este sentido especial relevancia. El desempleo es uno de los principales factores que impide la movilidad social y mantiene elevados los índices de exclusión en la gran mayoría de la población pobre. Al considerar los datos entregados por el INE respecto al factor empleo para el trimestre de Agosto – Octubre del presente año, observamos lo siguiente; los datos nacionales arrojan la cifra de 5.649.940 sujetos ocupados y, por otro lado, los índices de desocupación a nivel nacional corresponden a un 9,4%, donde los hombres arrojan un 8,5% y las mujeres un 11,1%. En la quinta región, los datos de desocupación han aumentado de un 11,5% a un 11,6% respecto a igual trimestre del año anterior, siendo esta región una de las que presenta el mayor

índice de cesantía en el país, y es en la ciudad de Valparaíso, donde se haya el mayor número de desocupados, alcanzando la crítica cifra de 16,7% (INE, 2004). Los datos ponen al descubierto la urgencia de implementar políticas sociales pertinentes y habilitadoras, entregando herramientas a los individuos, que facilite su proceso. La intención de FOSIS a través de estas intervenciones, es entregar a los sujetos en situación de pobreza, los conocimientos y las habilidades necesarias para acceder a una fuente de remuneración constante y segura.

Con el fin de dar a conocer las intervenciones socioproductivas que realiza FOSIS en conjunto con la comunidad, ésta institución realiza una constante sistematización a escala nacional de las experiencias caracterizadas como innovativas y exitosas. La sistematización de las experiencias prácticas, resulta clave a la hora de optimizar las intervenciones, buscar nuevos ejes evaluativos, y en definitiva lograr una forma de ejecutar los proyectos de manera atingente a las reales necesidades de los beneficiarios.

Según el estudio realizado por Alcalá Consultores (2002), la sistematización de las "buenas prácticas" de proyectos que apuntan a la superación de la pobreza, es fundamental a la hora de planificar nuevas intervenciones, así como también reflexionar y evaluar, las que ya se han realizado. En función de lo anterior, Alcalá plantea que una "buena práctica" corresponde a una intervención social, entendiendo ésta última como; "toda tentativa de cambio organizado y deliberado que implique a varios actores o agencias en la tarea de producir cambios en una situación actual, para que la situación o realidad futura se acerque a las aspiraciones de los agentes del sistema de intervención" (MIDEPLAN, 2004, pp. 151). Bajo este concepto es posible definir una buena práctica en el marco de la superación de la

pobreza, como una intervención social que tiene por finalidad y resultado “modificar situaciones que constituyen dimensiones en la condición de pobreza de personas y grupos humanos, en tanto estos tengan alteraciones o dificultades al nivel de necesidades esenciales humanas” (MIDEPLAN, 2004, pp. 151).

De modo más específico, la estrategia de intervención de la buena práctica genérica incluye dos grandes dimensiones: focos de cambio y metodologías de intervención. Los focos de cambio se despliegan desde dimensiones representacionales a dimensiones estructurales, pasando por aspectos relacionales y simbólicos siempre emitiendo que en alguna de estas dimensiones se concentra la acción. (Alcalá, 2002)

En lo que se refiere a la metodología de intervención, es posible identificar varios aspectos que influyen, destacándose el rol que desempeña el ejecutor en el desarrollo de la intervención, el clima que se genera en el proceso enseñanza – aprendizaje y la visión que poseen de la pobreza, tanto ejecutores, como beneficiarios.

La figura del ejecutor es quien se encarga de implementar el proyecto de intervención correspondiente, es por esto que, recae sobre él una gran responsabilidad en la forma en cómo la intervención se lleva a cabo, es decir, cómo maneja e integra los principales elementos teóricos y conceptuales durante la *práctica*. A su vez, la metodología que utiliza, o más bien la adaptación que realiza de los márgenes establecidos en las bases del proyecto de intervención, inciden significativamente en el desarrollo de la formación grupal, así como en la consecución de los objetivos de la intervención.

Así también, el ambiente que se genera en el aula donde se desarrollan las capacitaciones, se ve influenciado por una serie de elementos, entre los que destacan; las relaciones que se establecen entre los beneficiarios y el ejecutor, la infraestructura en la que se desarrolla la capacitación, el clima de trabajo propio de cada *práctica*, la metodología utilizada para enseñar a los beneficiarios, entre otras. El clima percibido por el grupo intervenido, resulta pertinente de considerar a la hora de analizar las relaciones interpersonales y las pautas de comunicación que en éste se generan, puesto que influye de modo positivo o negativo el desempeño de todos los participantes.

La postura o visión que poseen los participantes, ya sea beneficiarios o ejecutores, respecto a la generación, mantención y superación de la pobreza, constituye también una dimensión implicada en el desarrollo de las intervenciones. La visión de pobreza de cada uno de los actores viene aparejada con una determinada sensibilidad respecto al fenómeno, que se materializará en actitudes y acciones específicas durante la *práctica* interventiva. De este modo, como señala Alcalá (MIDEPLAN, 2004), en una intervención social no es necesario que exista un discurso escrito sobre la pobreza, sino que en realidad lo fundamental es que la complejidad del asunto esté inscrita en el sentido de la acción de los agentes implicados directamente en la situación y en su transformación.

La capacitación de los beneficiarios para alcanzar el objetivo del mejoramiento en su calidad de vida, es necesario que se fundamente en el desarrollo de elementos concretos como el conocimiento entregado durante el proceso de enseñanza aprendizaje, y también en elementos subjetivos como la confianza, reciprocidad, asociatividad y participación.

El presente estudio tiene como propósito, por un lado, observar, indagar y examinar las prácticas de los programas de “Apoyo a Actividades Económicas” de manera integral; es decir, abordar su complejidad desde aspectos tanto técnicos como subjetivos, entendidos en el marco de estos programas sociales. Por otro lado se pretende especificar las implicancias o impacto que tienen las distintas concepciones teóricas contemporáneas en la comprensión del complejo fenómeno de la superación de la pobreza.

Considerando todos los elementos anteriormente expuestos, la presente investigación busca aportar a la producción de conocimiento, identificando y describiendo cómo se presentan las características propias de las prácticas que se generan en la intervención, de proyectos de Apoyo a Actividades Económicas, y como se ven influenciados por los distintos paradigmas asociados a la superación de la pobreza.

Por lo tanto, el problema de investigación queda formulado en la siguiente pregunta:

“¿Cómo se caracterizan las *prácticas* de intervención en los programas de Apoyo a Actividades Económicas FOSIS V Región, dirigidos a Familias Puente durante el año 2004?”

## **2. Antecedentes del problema**

### **2.1 Fondo de Solidaridad e Inversión Social; FOSIS**

FOSIS se crea con el fin de contribuir en la implementación de las distintas políticas sociales diseñadas para el desarrollo del país. Su misión corresponde a; "Participar en el esfuerzo del país para superar la pobreza, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo, complementarias a las que abordan otros servicios y ministerios". (FOSIS, 2004). Por otra parte, su objetivo es financiar planes, programas, proyectos y actividades especiales de desarrollo social, los que deberán coordinarse con los que realicen otras reparticiones del Estado. (FOSIS, 2004).

Para llevar a cabo sus objetivos, este organismo focaliza a los sujetos beneficiarios de su acción según el grado de concentración de pobreza y otros índices de exclusión social que determinadas poblaciones poseen. Se considera también para la selección de territorios y personas beneficiarias, la gravedad de los riesgos sociales que enfrentan y las oportunidades que se detectan para prevenir estos riesgos, mitigarlos o eliminarlos. Notamos en estos lineamientos aplicados por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, la conjugación de distintos enfoques teóricos respecto a la generación, mantención y superación de la pobreza.

Se plantea la siguiente hipótesis de intervención: "FOSIS contribuye a superar la pobreza, en la medida que apoya a las personas, familias y comunidades pobres, a contar con herramientas para manejar o enfrentar adecuadamente los riesgos a los que son especialmente vulnerables, dada su situación de pobreza". (FOSIS, 2002, pp. 7).

Las personas que se encuentran en situación de pobreza poseen distintos niveles de vulnerabilidad, identificándose así los riesgos que los afectan, en este sentido urge la aplicación de un enfoque que logre mitigarlos. Para ello FOSIS aprehende del Banco Mundial, el enfoque del Manejo Social del Riesgo (MSR), que plantea un marco orientador de las decisiones de intervención e inversión, ofreciendo un contexto que delimita el análisis que puede hacerse respecto de la situación de pobreza de las personas que viven en un determinado territorio (FOSIS, 2002)

El enfoque MSR resulta pertinente y útil, ya que permite identificar quiénes son los sujetos prioritarios de la intervención; en qué territorios habitan; qué riesgos enfrentan dada su condición de pobreza; el ámbito a intervenir y las estrategias programáticas a utilizar. El MSR se funda en el hecho que las personas, familias y comunidades en situación de pobreza se ven afectadas por diversos riesgos, frente a los cuales se encuentran en condiciones de especial vulnerabilidad, determinadas principalmente por la ausencia de herramientas personales o del entorno para enfrentar con éxito dichos riesgos. El concepto de riesgo, es entendido entonces como un evento externo, de origen natural o producido por el hombre, que afecta la calidad de vida de las personas y amenaza su subsistencia.

El desarrollo de este marco conceptual por parte del Banco Mundial se basa en el hecho de que a pesar del éxito económico y reducción de la pobreza alcanzado por algunos países, los grupos de población más vulnerables siguen expuestos frente a eventos macroeconómicos, crisis y desequilibrios propios del desarrollo. Así, se propone el desarrollo de la Gestión de Manejo Social del Riesgo, que posibilita a los pobres quedar en disposición de asumir y enfrentar con éxito los

riesgos a los cuales se ven expuestos y así logren proteger su subsistencia, y gradualmente mejorar su calidad de vida. (FOSIS, 2002)

Se distinguen en este enfoque diferentes estrategias de manejo del riesgo:

1. Reducción (prevención): Aplicada antes de producido el riesgo; implica reducir la probabilidad de un riesgo de deterioro.
2. Mitigación: Aplicada antes de producido el riesgo, disminuye el posible efecto de un futuro riesgo de deterioro
3. Superación: Implica aliviar el impacto del riesgo, una vez que se ha producido.

Una buena gestión del MSR supone la selección adecuada de estrategias para el logro de los objetivos propuestos. Lo anterior se explicita en la Matriz de Análisis de Riesgos, que consiste en un instrumento metodológico cuyo propósito es “apoyar y orientar el proceso de toma de decisiones, en la planificación de la intervención para la inversión del FOSIS, en relación a la focalización, es decir, la localización (territorios específicos donde se implementará la estrategia de intervención) y sus contenidos (estrategias de manejo del riesgo y los sujetos de dichas estrategias)” (FOSIS, 2002, pp.7)

El eje ordenador de la Matriz son los *Grupos Objetivo*, que aluden a los sujetos directamente impactados por los riesgos y corresponden a: Grupos étnicos; Familias y Comunidad. Para cada uno de los grupos objetivos, la Matriz de análisis de riesgos se estructura de acuerdo a los siguientes componentes:

- Riesgo principal: situaciones sociales concretas que viven las personas impactadas.
- Condiciones mínimas: requerimientos básicos de los que deben disponer los integrantes del grupo objetivo para poder desplegar sus potencialidades y

capacidades al máximo a fin de asegurar un estándar de vida adecuado a su etapa de desarrollo

- Factores protectores: recursos puestos a disposición de las personas y grupos que permiten asegurar la existencia de las condiciones mínimas y así enfrentar con éxito el riesgo principal.
- Indicadores de riesgo: indicadores de expresión del riesgo y de factores protectores.
- Mapa de oportunidades: incluye la oferta programática del FOSIS junto a la oferta del resto del sector público, organizada en estrategias de prevención o mitigación y tratamiento del riesgo.

Con la aplicación de esta Matriz de Análisis, FOSIS logra entre otras cosas, organizar las comunas en territorios de intervención; definir los grupos objetivos tanto a nivel nacional como regional; delimitar los ámbitos de intervención, éstos son: Capital Social, Ingresos económicos, Trabajo y Empleabilidad, Salud, Desarrollo familiar, Educación, Habitabilidad, y por último Formación y Orientación.

El desarrollo e implementación de los programas diseñados por FOSIS, queda a cargo de terceros, generándose así una red de instituciones de apoyo, ya sean municipios, organizaciones sociales u organismos no gubernamentales.

Por su parte, la recepción, evaluación y declaración de elegibilidad de los proyectos, corresponde a las oficinas regionales del FOSIS. Para este proceso de selección se establecen criterios relacionados con: el grado de contribución del proyecto a superar la pobreza, la originalidad, autosustentabilidad del proyecto en un plazo de tiempo razonable, involucramiento de la comunidad, entre otros.

A pesar que FOSIS no participa de la ejecución de los programas, sí realiza un seguimiento técnico y financiero de los proyectos durante la puesta en marcha de estos, a través de una supervisión en terreno a cargo del profesional Coordinador de los distintos Programas.

## 2.2 *Programa Puente*

Chile Solidario es un Sistema de Protección Social creado por el gobierno del Presidente Ricardo Lagos para apoyar a las familias más pobres de nuestro país. El objetivo del sistema, es que entre los años 2002 y 2005, doscientas veinticinco mil familias, sean invitadas a participar, para que trabajen junto a distintos profesionales en el mejoramiento de sus condiciones de vida. Para realizar esta tarea, MIDEPLAN se encarga de coordinar el conjunto de la red social pública y privada existente a nivel nacional, regional y local en función de las necesidades y demandas de las familias que integran el Chile Solidario.

Una de las principales características de este sistema, se refiere a la oportunidad que brinda a las familias beneficiarias de acceder a programas sociales y a la red de servicios de Estado, que con frecuencia son ajenos o poco utilizados por la población más pobre. Chile Solidario coordina la oferta pública del Estado y gestiona acuerdos y convenios con las instituciones, tanto públicas como privadas; comprometiendo así la cooperación de cada institución, disponiendo para los beneficiario/as su oferta programática, recibiendo atención preferencial y garantizada. Por lo tanto, para que éstos se sientan ciudadanos plenamente incorporados a la sociedad, es necesario que las entidades públicas y municipales sean especialmente receptivas con ellos, dado que es uno de los primeros

acercamientos de estas familias con las redes sociales. Los profesionales y funcionarios son responsables de una tarea histórica: dejar establecido un sistema de protección social permanente, promocional y proactivo<sup>3</sup>.

FOSIS, a partir del encargo del Ministerio de Planificación y Cooperación, diseña el Programa Puente; éste se inicia, a comienzos del año 2002 con el fin de intervenir en familias de extrema pobreza, para que logren superar esta condición. En pos de esta intención, se ha preparado una metodología integral, que busca apoyar a cada unidad familiar, de esta forma el trabajo se fundamenta en siete "Pilares"<sup>4</sup>: *Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad y Calidad de vida, Trabajo e Ingresos*. Para cada dimensión se han fijado metas que las familias incorporadas al Puente deberán alcanzar en un lapso de dos años. En total existen 53 condiciones mínimas de vida, a las que las personas tienen derecho y a través de la participación en este programa pueden acceder.

Parte de la estrategia se refiere también a la implementación de acciones tendientes a generar condiciones y oportunidades para llevar a cabo iniciativas de autogestión comunitaria, además de fomentar la organización y asociatividad de las familias y otros actores comunitarios. Resulta fundamental la importancia que tiene el espacio territorial local para cada familia, que favorece el sentido de pertenencia, y representa un recurso potencial a favor de la intervención.

---

<sup>3</sup> Estos objetivos se plantean desde las bases del Programa Puente y por ende del Chile Solidario, en ellos se refleja la noción de redes asociativas. (FOSIS, 2003)

<sup>4</sup> Se ha denominado pilar a cada una de las dimensiones en las que se centra la intervención,

La metodología de intervención del Programa Puente es la siguiente:

1. Selección e invitación: un profesional, que se conoce con el nombre de Apoyo Familiar, visita en su hogar a las familias seleccionadas según su puntaje en la ficha CAS. La familia puede aceptar o rechazar la invitación.
2. Trabajo en la construcción del Puente: la familia firma un contrato de participación y se da al inicio al trabajo conjunto a través de visitas regulares del Apoyo Familiar a su casa.
3. Priorización de las preocupaciones: la familia ordena los siete pilares de vida y empieza a trabajar junto al Apoyo Familiar para superar la situación de extrema pobreza en que vive.
4. Uso del Puente: la familia mejora su calidad de vida, ya que utiliza, accede y aplica lo que conoció en el Programa.
5. El avance: la familia muestra los logros de su proceso en la construcción del Puente.

El objetivo central de esta estrategia de intervención es mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo de los recursos que permiten a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional.

La argumentación teórica del Programa como política social, se sustenta en un marco conceptual compuesto por variadas perspectivas teóricas. Destaca el concepto de "Capital social" en la estrategia de intervención familiar; se plantea el objetivo de mejorar la capacidad que tienen las familias para participar en forma

organizada y exitosa en la gestión de las soluciones de sus problemas. Así también, implica acercar la oferta de bienes, servicios, recursos y oportunidades a quienes, por estar fuera de las redes institucionales o por participar sólo de redes horizontales y de corto alcance, no gozan de los beneficios que podrían recibir; así como tampoco se ven favorecidos por la instalación de capacidades para la resolución autónoma de éstos y otros problemas. En este sentido, resulta significativo incorporar un tipo específico de Capital social denominado Capital social de Puente; referido a los vínculos que dan acceso a personas e instituciones distantes tanto horizontal como verticalmente. La importancia de este enfoque radica en la capacidad que tiene para agilizar el acceso a otras formas de recursos económicos y políticos, siendo su principal característica las relaciones que permiten establecer lazos entre las comunidades pobres y el Estado. (MIDEPLAN, 2002).

Otro enfoque relacionado con el Programa Puente, es el de "Redes sociales", que en el programa se mencionan como "Redes solidarias", y que intentan poner en contacto o interrelacionar a las familias con sus redes institucionales y comunitarias. Creando instancias propicias de vínculos y relaciones entre las mismas familias Puente, donde esfuerzos personales se conviertan en esfuerzos colectivos para dar solución a problemas, organizarse como comunidad y lograr movilización a favor de beneficios comunes.

Una última perspectiva implicada en el diseño del Programa dice relación con la "Intervención en Crisis", referida a un tipo de intervención terapéutica, de corta duración y con objetivos referidos a la resolución preventiva de una desorganización psicológica, ocasionada por la influencia de estresores externos, psicológicamente significativos o de alto impacto, en personas que se encuentran en estado de

vulnerabilidad (MIDEPLAN, 2002). Es por eso, la necesidad urgente de atender de forma preferente aquellas circunstancias que de alguna u otra manera han paralizado a la familia, impidiendo su capacidad de funcionamiento; con el objetivo de fortalecer, devolver o propiciar en las personas, el sentido de control subjetivo sobre sí mismas.

Las acciones del Programa se desarrollan sobre la base de cuatro componentes principales (MIDEPLAN, 2003):

1. Apoyo psicosocial a la familia: a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares con cada una de las familias que les son asignadas, en el domicilio de éstas.
2. Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares: centrado en dar a conocer los alcances y características específicas del Programa y en traspasar la metodología de trabajo con las familias.
3. Fondo regional de iniciativas: constituido con recursos públicos y privados, dirigido a financiar proyectos de servicios o beneficios que las familias requieren para alcanzar una o más de las condiciones mínimas de calidad de vida definidas, y que no están disponibles en la oferta programática vigente en la región.
4. Monitoreo y evaluación: un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares, reúne la información sobre la familia que se genera en cada una de las sesiones de trabajo. Con esto se obtiene el estado de avance del Programa en cada comuna, provincia, región y país, así como también, estadísticas sobre las características principales de las familias participantes, del logro de

condiciones mínimas a partir de la intervención, y de la movilización de recursos a favor de las familias, etc.

### 2.3 *Programa de Apoyo a Actividades Económicas*

Desde la década de los noventa se vienen generando importantes cambios en las tendencias estructurales del empleo en la base económica del país, y su impacto en el comportamiento y caracterización de la pobreza. Se constata principalmente la precarización del empleo en sus diferentes manifestaciones y su relación vinculante con la situación de precariedad. Es fundamental reflejar el hecho que la generación de trabajos para el simple aumento de ingresos, no permite por sí solo alcanzar la meta de superar la pobreza. Notamos que existen factores de diversa índole que influyen en la calidad de las fuentes de ingreso, principalmente componentes psicosociales implicados en la relación individuo – mundo laboral. Es por esto que, el Estado se ha hecho cargo de apoyar y fomentar las iniciativas socioproductivas de los sujetos en condición de pobreza y extrema pobreza, implementado políticas sociales que apunten en este sentido.

FOSIS ha definido el “Desarrollo Productivo” como una de sus principales áreas programáticas, implementado intervenciones socioproductivas con el fin de ayudar al fortalecimiento de las capacidades y destrezas de microemprendimiento. Para esto se crean programas y proyectos específicos que buscan luego del diagnóstico y focalización, planificar y desarrollar capacidades en los sujetos beneficiarios. El fin último de este tipo de intervención se encuentra orientado a consolidar y fomentar el desarrollo productivo a pequeña escala en el ámbito sectorial y local.

Tradicionalmente esta clase de intervención se denominó "Programas de Fomento Productivo", sin embargo dada la magnitud de las acciones emprendidas y el financiamiento entregado por parte de FOSIS, actualmente recibe el nombre de "Apoyo a Actividades Económicas" (A.A.E).

Es esencial señalar que ante la demanda generada, y en relación a la cobertura del Programa Puente en el país, hoy los principales beneficiarios/as de este tipo de programas de A.A.E pertenecen a familias Puente.

La idea es apoyar la competitividad y productividad de los esfuerzos lucrativos más modestos, de modo que logren viabilidad económica. Las iniciativas se enmarcan dentro de la lógica de ofrecer oportunidades por medio de la entrega de herramientas de desarrollo e integración social, asumiendo por parte de FOSIS que la mejor oportunidad es la que busca incrementar la capacidad productiva y sustentabilidad económica. Si bien, esta institución incluye la programación y ejecución de las intervenciones socioproductivas en sus líneas programáticas, resulta muy complejo que éstas progresen espontáneamente a través del mercado, por lo tanto es de suma importancia la promoción y apoyo de estas actividades por parte de instituciones gubernamentales y ONG's que favorezcan su desarrollo.

### 2.3.1 Metodología CEFE

Dentro de la metodología que se utiliza en las capacitaciones de los programas de A.A.E., destaca el necesario aprendizaje de competencias emprendedoras, que se realiza por medio del uso de la metodología CEFE (Competencia Económica Formación Emprendedora).

La GTZ, Sociedad Alemana de Cooperación Técnica, es la gestora de esta metodología, definiendo la metodología CEFE como un conjunto integral de instrumentos de capacitación que utilizan un sistema orientado a la acción y métodos de aprendizaje experimentales, esto a efectos de desarrollar y mejorar la administración de empresas y las competencias personales de una amplia variedad de grupos beneficiados, sobre todo en el terreno de la generación de ingresos, empleo y desarrollo económico.

Uno de los cimientos de CEFE, se basa en el supuesto que el enriquecimiento de una sociedad depende esencialmente de sus recursos humanos y cuanto más productivas y responsables sean los individuos, mayor será la riqueza del país. Esta concepción, así como su implementación han evolucionado con el transcurso del tiempo, pasando de ser un método de capacitación dirigido a individuos que desean iniciar su propia empresa, a transformarse en una metodología de capacitación de gran alcance, diseñada para generar un comportamiento emprendedor en una amplia variedad de situaciones. La hipótesis principal de CEFE plantea que aquellas personas que poseen una visión clara de sus objetivos, y se encuentran provistas de especialización para alcanzarlos, tienen mayores probabilidades de convertirse en individuos productivos dentro de la sociedad.

La metodología de capacitación CEFE ha sido aplicada en diversas situaciones y contextos, mas su enfoque principal aún se encuentra dirigido principalmente a estimular el crecimiento en el proceso de desarrollo de la pequeña y mediana empresa, donde el énfasis otorgado en el trabajo con los microempresarios radica en mejorar su comportamiento en el mercado económico.

De modo sintético, existen seis etapas fundamentales en un programa de capacitación CEFE, sin importar el grupo beneficiario del que se trate. La primera etapa es el conocimiento, en la cual los participantes son estimulados a examinar quiénes son, aclarar sus propios valores y evaluar su personalidad, motivaciones, aptitudes y recursos personales. La segunda etapa es la aceptación o reconocimiento de las virtudes y los defectos de cada uno, ya que no todas las personas tienen rasgos de líder; es probable que ser más creativo, innovador y competente genere gratificaciones en toda labor. En tercer término encontramos la fijación de objetivos, en la cual se enfatiza el desarrollo claro de objetivos de vida en el corto y largo plazo. La cuarta etapa supone el establecimiento de estrategias o planes de acción orientados a generar crecimiento y comprende mejorar los conocimientos sobre economía y procesos decisivos empresariales. En quinto lugar está la experiencia directa donde se enfatiza la actuación; experiencias de aprendizaje estructuradas y enfrentar situaciones de la "vida real" que contribuyen a intensificar esta experiencia donde se comprueban, evalúan y modifican estrategias de acción. La última etapa consiste en transformar y facultar aptitudes adquiridas que se reúnen en un patrón combinatorio de virtudes y defectos personales con los objetivos. (GTZ, 2004)

### **3. Relevancia de la investigación**

La presente investigación posee un carácter descriptivo, indaga acerca de las características de las *prácticas* de intervención y su influencia en los resultados y sustentabilidad de los programas de A.A.E. El propósito es investigar respecto a un tema emergente, donde en última instancia se logre producir conocimiento útil para una posterior reflexión teórica y/o consideración en la planificación e implementación de modelos de intervención. De acuerdo a lo anterior, es posible afirmar que la relevancia del estudio se corresponde con un nivel teórico.

En cuanto a su relevancia práctica, podemos mencionar y analizar brevemente la figura del objeto de estudio, esto es las *prácticas* de intervención de los Programas de A.A.E. Para obtener información respecto a cómo se implementan las intervenciones, se han definido como informantes claves a los ejecutores y beneficiarios, por medio de los que se busca indagar diversos aspectos que se manifiestan en las *prácticas*.

El papel fundamental que cumplen los ejecutores en la implementación de los proyectos, hace necesario una discusión acerca de cómo llevan a cabo su trabajo y cuáles son los efectos de ese desempeño en la consecución de los objetivos planteados. Además, se debe considerar el rol que poseen en la ejecución y práctica; la metodología que utilizan, el enfoque que adoptan respecto de la problemática a tratar y el clima que propician en conjunto con los beneficiarios durante el proceso de capacitación. Por otra parte, es fundamental considerar la percepción que poseen los beneficiarios respecto a los elementos anteriores, debido a que éstos son en última instancia a quienes van dirigidos los proyectos, con el fin

principal de entregar una oportunidad para superar su condición de extrema pobreza.

La investigación postula la existencia de características distintivas de las intervenciones que en la ejecución se relacionan con el logro de los objetivos de cada programa y proyecto. Es el ejecutor quien articula la forma de entregar, entre otras cosas, los conocimientos necesarios para que los beneficiarios se capaciten en el área socioproductiva, de acuerdo a las líneas determinadas a priori por FOSIS. A su vez, esta investigación supone que los ejecutores, por medio de su quehacer en cada proyecto, entregan otros elementos de carácter psicosocial, que sumados a los conocimientos teórico-conceptuales, configuran finalmente el proceso de enseñanza-aprendizaje que vivencian los beneficiarios.

Por otra parte, la relevancia metodológica de describir, caracterizar y operacionalizar estas características de las *prácticas*, radica en considerar nuevas dimensiones en el análisis de futuras sistematizaciones y evaluaciones, así como también en la planificación de posibles intervenciones. De este modo, la descripción a realizar permite a FOSIS considerar ciertos aspectos significativos de las *prácticas* generadas en la ejecución de estos programas.

Las intervenciones estudiadas al ser impulsadas por FOSIS, organismo sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, y relacionado con esta autoridad por intermedio de MIDEPLAN, permite que los resultados de la investigación, en segunda instancia, sean de utilidad en el ámbito de la superación de la pobreza. En este sentido, es posible sostener que el presente estudio tiene una relevancia de corte social, al ser la pobreza un tema que involucra a actores

representantes de organizaciones públicas, privadas, así como la sociedad civil en su totalidad.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1 Objetivo general**

Identificar y describir las características de las prácticas de intervención en programas de Apoyo a Actividades Económicas, dirigidos a Familias Puente de FOSIS V región, durante el año 2004.

##### **4.2 Objetivos específicos**

1. Describir la percepción de los beneficiarios respecto a las dimensiones de las prácticas de intervención.
2. Describir la percepción de los ejecutores respecto a las dimensiones de las prácticas de intervención.
3. Describir la visión de pobreza que posee el ejecutor.
4. Describir la percepción que poseen los beneficiarios acerca de pertenecer al Programa Puente.
5. Observar las prácticas de los programas de Apoyo a actividades económicas, dirigidos a Familias Puente en la V región, en función de dimensiones que representan las características de la práctica.
6. Plantear ciertos ejes (y/o dimensiones) que posibiliten la sistematización de futuras intervenciones, respecto a las características de las prácticas.

### CAPITULO III

#### MARCO CONCEPTUAL

##### 1. ***Pobreza: enfoques explicativos***

La problemática de la pobreza adquiere gran relevancia en los discursos teóricos - metodológicos, surgiendo diversas posturas que proponen vías para su superación. En este sentido, encontramos por un lado, enfoques centrados en factores socioeconómicos que utilizan la variable ingreso como medida representativa de la pobreza, por otra parte, existen los enfoques emergentes que aprehenden de forma más cabal la multidimensionalidad de la pobreza, considerando su generación, mantención y superación.

Los primeros enfoques que aparecen para explicar la generación de la pobreza se basan en una perspectiva principalmente económica, determinando una *línea de indigencia*, que corresponde al "costo de la canasta alimentaria mínima", definiendo así, como indigentes (o extremadamente pobres) a las personas que residen en hogares cuyos ingresos son tan bajos que no alcanzan a adquirir mensualmente una canasta alimentaria. A su vez, se considera en situación de pobreza a aquellos hogares cuyos ingresos son insuficientes para satisfacer las necesidades básicas, alimenticias y no alimenticias, de sus miembros. (MIDEPLAN, 2002)

Los índices nacionales y regionales de pobreza e indigencia se obtienen promediando los índices de cada área geográfica, de este modo se ven influidos por la incidencia de pobreza en cada una de esas zonas, así como también por la importancia relativa de ellas dentro de la población total.

Al respecto, Martínez y Palacios (pp. 62, 1996), postulan que “los efectos de la pobreza se acumulan vital e intergeneracionalmente, generando un círculo vicioso que anula la motivación de movilidad. La vida bajo el límite absoluto de ingreso que establece operativamente la “línea de la pobreza”, genera a nivel de los individuos una respuesta de desesperanza aprendida respecto a las probabilidades de movilidad ascendente”.

De acuerdo a esta conceptualización de la pobreza, es necesario plantearse la pregunta acerca de si el crecimiento económico de un país es condición necesaria y suficiente para la erradicación de la pobreza. En este sentido, se postula que no es apto sólo considerar el aspecto económico para explicar el fenómeno de la pobreza, ya que si bien el crecimiento económico de un país puede mejorar las condiciones sociales de sus integrantes, existen además otros factores que posibilitan o impiden que este aumento económico llegue a los segmentos de pobreza. Por esto hoy, en el debate de la pobreza, surge la necesidad de distinguir otras dimensiones, enfoques, métodos o indicadores que pudiesen contribuir a su superación. (MIDEPLAN, 2002)

Manuel Tironi (2003), plantea sustentado en las ideas teóricas de José Bengoa, que en nuestro país coexistiría una pobreza material tradicional, expresada en el déficit e insatisfacción de necesidades básicas junto a una nueva pobreza derivada de las transformaciones económicas, sociales, culturales y urbanas, experimentadas por la sociedad chilena durante el último decenio. Esta pobreza urbana se caracteriza por la subnutrición, la insalubridad, el hacinamiento y el infraconsumo, entre otras.

Es por esto que, considerar aspectos contextuales resulta de suma importancia al momento de intentar aprehender las repercusiones sociales de la pobreza. Escobar (1998), postula que el modelo económico neoliberal instalado en Chile ha actuado como mecanismo reproductor de la pobreza, alimentando la brecha que se produce entre aquellos sujetos más pobres y los que reciben mayor ingreso per cápita, debido a la estructura de distribución de la riqueza social generada.

En el debate teórico actual, se busca establecer cuáles son aquellos factores que inciden en el acceso de los ciudadanos en estado de pobreza a las riquezas generadas por el sistema económico. Estos factores forman parte de la problemática de la pobreza, requiriendo así diversas aproximaciones, que resulten atinentes al contexto global, para observar las dimensiones y repercusiones que incrementan los procesos de desigualdad en el país.

En este marco se desarrollan enfoques y perspectivas que engloban variadas aproximaciones, los que de forma analítica nos acercan a las alternativas para la superación de la pobreza, entregando y fomentando estrategias y modelos de intervención coherentes con sus postulados teóricos.

### *1.1 Capital Social*

En el último periodo de la década de 1990, se produce un profundo replanteamiento de los tópicos en relación al desarrollo de un país, que incluye una mayor toma de conciencia de la relevancia de los factores culturales que inciden en el crecimiento económico y su incorporación a los modelos de desarrollo. El Capital

Social constituye el medio para conceptualizar el papel que desempeñan los valores y las normas en la vida económica (F. Fukuyama, 2003).

El Capital social tiene el desafío de consolidarse como una herramienta capaz de ofrecer pruebas importantes acerca del papel que éste desempeña en las políticas sociales. Se propone de esta forma, que se debiera buscar la generación y mantención de Capital social en las comunidades, con el fin último de reducir la pobreza.

El paradigma de Capital social hace alusión a la influencia que ejercen las relaciones sobre las transacciones sociales, emocionales y económicas, por ende contendría conceptos propios de casi todas las ciencias sociales. Estos elementos comprenden los bienes socioemocionales, los valores afectivos, las redes sociales, las instituciones y el poder. (Robinson, L.; Siles, M.; Schmid, A., 2003)

El Banco Mundial, define Capital social como "las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y cantidad de las interacciones sociales de una sociedad. Estas relaciones permiten a los actores movilizar recursos y lograr metas comunes, que pueden beneficiar a la sociedad en su conjunto o a un determinado grupo" (Banco Mundial s/f). Para la CEPAL, Capital social corresponde al "conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto". (Bertucci, 2003).

Por su parte, J. Coleman examina principalmente tres formas de expresión del Capital social; la primera corresponde a obligaciones y expectativas; la segunda a los canales de información y por último las normas sociales. Este autor estudia la función de cierre que la estructura social cumple, facilitando ciertas formas de

Capital social, ya que de ésta emergen normas y un conjunto de sanciones efectivas que orientan el comportamiento y de paso, otorga una fiabilidad a las estructuras sociales, permitiendo la proliferación de obligaciones y expectativas. Coleman incorpora el principio de la acción racional de la economía al análisis de los sistemas sociales y por lo tanto el concepto de Capital social resulta coherente para cumplir este objetivo. (Durán, D, 2000)

A partir del concepto de *habitus*, Pierre Bourdieu, señala que las prácticas sociales son construcciones posibles de ser reguladas por los individuos, generando determinados códigos de preferencias y estímulos a la acción. La acción repetida, socializada y compartida construye ámbitos de acción aceptados como válidos, por medio de los cuales los individuos reconstruyen su espacio cultural y social. El autor asigna un contenido económico a estos activos sociales y culturales de las personas, puesto que implica un trabajo; tiempo y una inversión personal que a su vez puede ser acumulado, entregando beneficios (Serrano, C. 2003)

No obstante, el concepto comienza a adquirir relevancia y notoriedad a partir de los estudios de R. Putnam, quien expone que el Capital Social incorporado en las normas y redes de compromiso cívico, parece ser una precondition para el desarrollo económico, así como para un gobierno efectivo. A partir de este análisis hablamos de una categoría que sitúa el proceso social en el grado de confianza e integración social que adquieren las comunidades. (Durán, D,2000)

La visión contemporánea que entrega Francis Fukuyama (2003), señala que no existe un acuerdo general sobre qué se entiende por Capital social. Este autor postula la siguiente definición para el concepto: "Capital social corresponde a normas y valores compartidos que promueven la cooperación social" (pp. 27, 2003).

En otras palabras, el concepto hace referencia a las características de la organización social, tales como la confianza, las normas y redes que pueden mejorar la eficiencia de la sociedad mediante la facilitación de acciones coordinadas. Se postula que existe una relación entre el rendimiento de las instituciones y la potencia y densidad de la sociedad civil, entre el funcionamiento de los gobiernos democráticos y la capacidad asociativa de los miembros de esa sociedad. (Herreros, F., de Francisco, A; 2001)

En un ámbito local, Asún y Sandoval (2004) señalan que la noción de Capital social en Chile se ha circunscrito a un nivel de relaciones sociales y procesos de subjetivización, por ello ha constituido una estrategia atractiva para explorar los cambios experimentados en las relaciones sociales a partir de los procesos de modernización excluyente que ha vivido Chile desde la década de los ochenta hasta nuestros días. En este sentido, las políticas de superación de la pobreza pueden ser entendidas como estrategias destinadas a movilizar y/o activar los capitales sociales de las comunidades pobres, de modo de aumentar sus grados de autonomía y empoderamiento social. Existen dos vías de transferencia de capital social, éstas se enfocan en: las trayectorias laborales, dando cuenta del grado de acumulación de capital que otorga la experiencia de un trabajo y, los procesos de integración educativos, indicando el grado de capital cultural estratégico para la movilidad social y la superación de la pobreza.

J. Bertucci (2003) en su trabajo "Capital social en los proyectos de alivio de la pobreza" afirma que es posible encontrar algunos ejemplos claros acerca de cómo el Capital social contribuye a aliviar la situación de los pobres. Incluso, tras una visión somera a una comunidad en la que existen lazos basados en la confianza,

normalmente entre familiares y vecinos, las personas serán capaces de organizarse y cooperar para mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, las comunidades pobres carecen habitualmente de conexiones con la economía formal. Fortalecer el capital social significa entonces, además, que los pobres no queden limitados a las redes de vecinos y familiares, sino que puedan vincularse con la sociedad y los mercados más amplios para tener acceso a información y recursos adicionales.

Al planificar e implementar programas de intervención que busquen la superación de la pobreza, es necesario realizar una focalización en áreas donde existe, aunque incipiente, capital social, contribuyendo a potenciar los posibles impactos del proyecto. Es conveniente además considerar que las normas de confianza y reciprocidad que se van instalando como consecuencia de un proyecto de intervención, tienen mayores posibilidades de permanecer en el tiempo cuando generan cultura institucional e instalan procedimientos y formas conocidas de actuar en colectivo. (Serrano, C. 2003)

Si bien el capital social existe de forma latente en todas las personas, es necesario la presencia de puntos de coincidencia entre los sujetos involucrados, así, para que este capital latente se convierta en activo deben acaecer interacciones que permitan descubrir puntos de coincidencia.

En este sentido, surge la intervención psicosocial como un mecanismo que permite generar la oportunidad de que el capital se expanda. Esto presenta particulares desafíos de tiempo, modalidad de intervención y rol de los agentes participantes en la línea de una gestión participativa, con acuerdos conocidos y compartidos y con claridad respecto de qué se espera de cada uno, y lo que cada uno a su vez espera recibir como beneficio. De este modo el capital social

representa una visión positiva de la capacidad de la gente para superar las limitaciones debilitantes de la pobreza. Esta perspectiva supone que los pobres tienen el potencial de atenuar esas desigualdades por medio de sus iniciativas personales de autoayuda (creación de redes sociales), utilizando sus relaciones sociales para compensar su carencia de capital humano o material (enfoque de capital social) y mediante la organización colectiva. (Sunkel, 2003)

## 1.2 *Redes Sociales*

La red social se puede definir como un sistema social conformado por personas, grupos de personas, organizaciones sociales e instituciones comunales que se encuentran flexiblemente interconectadas y que intercambian apoyo, ayuda material, servicios, información y contactos. De acuerdo a V. Martínez (1998), esta noción se ha convertido progresivamente en una de las herramientas teórico-metodológicas más usadas en el diseño y ejecución de proyectos de acción social.

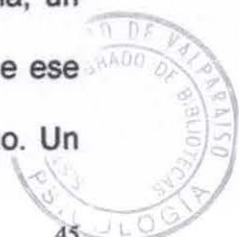
En primer término cabe diferenciar, entre la conformación de redes y el concepto más amplio de comunidad. Si bien ésta última está constituida por redes sociales, por relaciones entre personas, es mucho más que eso. La comunidad posee símbolos, tiene una historia, una identidad mayormente estructurada, un territorio propio, coherencia, estabilidad y permanencia, dispositivos de socialización y control social más desarrollados. Las redes sociales que configuran las comunidades en situación de pobreza, se establecen básicamente con los miembros de la misma comunidad y poseen muy pocas ramificaciones hacia otros espacios sociales.

La investigación sobre redes sociales concibe el proceso de integración social de las personas como una inclusión en distintos tipos de entramados sociales que facilitan el acceso al mercado de trabajo, las redes de apoyo para la solución de problemas, las relaciones de amistad, satisfacción de necesidades y desarrollo psicosocial. (Sunkel, 2003).

Se entiende por redes sociales “aquellas estructuras de sociabilidad a través de las cuales circulan bienes materiales y simbólicos entre personas más o menos distantes” (Sunkel, pp. 325, 2003). Estas redes sociales operan como uno de los principales recursos de sobrevivencia de personas, familias y comunidades en situación de pobreza, ya que logran conformar o configurar un importante mecanismo de movilidad social y aprovechamiento de oportunidades. (op. cit. 325)

En todas las definiciones aplicadas de Red, aparece la noción de un conjunto o sistema entre cuyos componentes se producen intercambios. Estos componentes pueden ser individuos, grupos, o grupos de grupos y lo que intercambian entre sí y con el medio es apoyo psicosocial en diferentes formas. El transporte principal de este intercambio es la conversación, ya que la red se entiende como un sistema de conversación/acción orientado hacia el intercambio de apoyo social. Así, entonces, una red se constituye a partir de un proceso conversacional y la interacción/conversación es entonces la unidad de análisis de una red. (Abarca y Martínez, 1997 en Martínez, 1998).

La Red Social Focal es el sistema de conversación/acción que se estructura en torno a un nodo/foco, que puede ser una persona, una pareja, una familia, un grupo pequeño, una institución u organización. Esta constituye el ecomapa de ese nodo/foco, es decir, el mapa de las relaciones sociales de su entorno próximo. Un



tipo de red social focal es la red social individual donde el nodo/foco es el individuo, definiéndose como aquellas personas con las cuales el individuo mantiene contacto y algún tipo de vínculo social. (Adams 1967, en Martínez, 1998).

Esta definición la podemos descomponer en:

1. El individuo (nodo/foco)
2. Las personas con las cuales mantiene contacto (nodos)
3. El vínculo social.

La red incluye todas las personas con las que de alguna manera un individuo está en contacto, comprendiendo así el vasto dominio de sus relaciones sociales en su representación espacio-temporal. En la dimensión temporal, la red es la familia desplegada sobre varias generaciones. En su dimensión espacial, la red la constituyen los pares, los vecinos, los amigos, los colegas de trabajo, los miembros de las distintas agrupaciones a las que pertenece el individuo, etc.

La noción de vínculo es fundamental en el análisis de la red. El vínculo social hace referencia a la relación existente entre los participantes de la red; los términos que en la ciencia social se han utilizado para denotar este proceso son los de interacción, interrelación y comunicación.

Las interacciones son acciones recíprocas que modifican el comportamiento de los individuos que participan en ella. Las interacciones suponen condiciones de encuentro entre los individuos, condiciones que constituyen el contexto de dichas interacciones. Este contexto introduce determinaciones y constreñimientos a las interacciones. Así por ejemplo, en una población la situación de vecinos (contexto) de dos individuos va dar lugar a un tipo de intercambio social muy distinto al que tendría lugar en otro tipo de contexto (laboral, familiar, institucional, etc.).

En ciertas condiciones, estas interacciones se convierten en interrelaciones, es decir, dan lugar a fenómenos de organización. Las interacciones relacionantes son entonces generadoras de formas y de organización. Ahora bien, toda interrelación dotada de cierta estabilidad toma carácter organizacional y produce un sistema. La red, al constituir un conjunto de interrelaciones relativamente estables y duraderas entre individuos, queda definida entonces como un sistema.

Los términos de interrelación, organización y sistema se encuentran estrechamente unidos, pero cada uno de ellos posee su especificidad propia:

- La idea de interrelación hace referencia a los tipos y formas de vínculo entre los individuos y entre estos individuos y el todo;
- La idea de sistema se refiere a la unidad compleja del todo interrelacionado, a sus caracteres y propiedades fenoménicas;
- La idea de organización remite a la disposición de las partes dentro, en y por el todo (Morín, 1986).

V. Martínez (1998) relaciona los términos de red social y estructura social. Al respecto señala que la matriz social sobre la que se construye la red de un individuo/grupo no corresponde necesariamente a la clase o estrato social de origen de éstos, sino que constituye un tejido que extiende sus ramificaciones sobre varios estratos de la estructura social. Sin embargo, el estrato social de origen influye fuertemente sobre el potencial de recursos de la red.

Todo programa que utilice la estrategia de redes debe iniciar su intervención con una gestión de la red, pues sus actores son piezas claves en el sistema de poder de los territorios que ellos controlan y son vitales para el éxito o fracaso de una intervención. De acuerdo a lo planteado por J. Bertucci (2003), en los últimos

años se ha reunido evidencia empírica acerca de que las asociaciones locales y las redes sociales tienen un impacto positivo en el desarrollo local y el bienestar de los hogares.

Es interesante enfatizar la estrecha relación que existe entre los conceptos de red y capital social, ya que el primero promueve la perspectiva del capital social como un sistema de protección social y de estrategia para la superación de la pobreza. Se ha sostenido que el capital social puede ser visto como el atributo de individuos expresado en las redes a las cuales tienen acceso y/o en el atributo de las estructuras sociales que son propiedad de comunidades, clases y sociedades enteras.

Lin (2001, en Serrano, 2003) afirma que el capital social consiste en recursos valiosos incrustados en estructuras sociales que usualmente forman jerarquías piramidales (distribución de recursos, número de posiciones en la red, niveles de autoridad y número de ocupantes). Mientras más alto el nivel en la jerarquía, mayor concentración de recursos, menor el número de ocupantes, más altos niveles de autoridad y menor número de posiciones. Aquellos en mejor posición social tendrán ventajas en acceder y movilizar lazos sociales.

De este modo, la motivación para la participación en redes tiene que ver con mantener o acrecentar los recursos disponibles, éstos son de tres tipos: bienestar (logros económicos), poder (logros políticos) y reputación (logros sociales). Cuando se trata de mantener los recursos existentes, se plantean acciones de tipo expresivo; cuando se trata de acrecentar, las acciones deben ser de tipo instrumental. Siendo desigual la distribución de los recursos, los individuos podrán atraer una mayor cantidad de ellos de las relaciones sociales más lejanas, puesto que las más

cercanas están, desde la partida, a su alcance. De ahí la conveniencia de reforzar los lazos débiles (Espinoza, 1998).

Se ha postulado el concepto de "puentes", estos permiten unir redes de lazos fuertes con redes de lazos débiles en un plano horizontal, o con redes de lazos débiles —las que manejan más contactos o recursos— en un plano vertical. Mientras más cercanas a un puente se sitúen las posiciones de los individuos, mejor será su accesibilidad a capital social para acciones instrumentales. De esta forma, un puente social se podría definir como un "*link*" entre dos actores individuales que participan en distintos colectivos, es decir, como un nexo entre dos grupos sociales que no estarían unidos si no fuera por ese vínculo. (Serrano, C., 2003)

En términos de política social, la implicancia de esta perspectiva, se refiere a la posibilidad de fortalecer aquella asociatividad que amplíe los contactos de los grupos, reforzando así el tramado social y la red de vínculos, en oposición a la idea de impulsar el surgimiento aislado y fragmentado de organizaciones. Ello implica mayores relaciones, mayores conocimientos, una ampliación del contexto cultural y social, más información y mayor acercamiento a mundos o espacios distantes del propio.

### 1.3 *Exclusión Social*

El fenómeno de pobreza socava o anula derechos económicos y sociales, tales como los derechos a la salud, a una vivienda adecuada, a la alimentación, a los servicios básicos y a la educación, así también ocurre con los derechos civiles y políticos, como son el derecho a la participación política y a la seguridad e integridad física, entre otros.

El panorama expuesto ha permitido el surgimiento del concepto de Exclusión Social, que ha sido descrito como un proceso paulatino de desadaptación de ciertos individuos o grupos dentro de un contexto general. Este término no sólo implica la exclusión del sujeto respecto al mundo laboral, sino que también describe el desligamiento de vínculos que lo anexas a otros individuos de la sociedad, impidiendo así el intercambio material y simbólico. Esta exclusión resulta muchas veces cuando los grupos sociales comienzan a quedar fuera del proceso de crecimiento económico del país y de los beneficios que esto implica para el desarrollo de las comunidades, constatándose una serie de anomalías que no se solucionan ni dependen únicamente del éxito o fracaso económico.

De acuerdo a MIDEPLAN (2002), la exclusión social se puede definir como “el proceso que surge a partir de un debilitamiento o quiebre de los lazos que unen al individuo con la sociedad, aquellos que le hacen pertenecer al sistema social y tener identidad en relación a éste”. Una segunda definición de este término, la entrega G. Sunkel (CEPAL, 2003) quien señala que la exclusión implica un “debilitamiento o quiebre de los vínculos que unen a los individuos con la sociedad”.

Es posible identificar una serie de formas cómo se expresa la exclusión en las interacciones sociales (Sunkel, 2003), la primera se refiere a la desvinculación del sujeto con el mercado del trabajo, es decir, cuando éste se encuentra cesante y sin posibilidad de acceder a un puesto de trabajo estable. Un segundo tipo de exclusión, se relaciona con la segmentación educativa, esto es: escasas posibilidades de acceso a una educación de calidad, menor cantidad de años de estudio, baja escolaridad de los padres y deserción escolar. Por último, destaca la segregación socioespacial, esto se refiere a la exclusión que sufren los pobres

urbanos en relación con el espacio que habitan; la segregación espacial se ha definido como la aglomeración geográfica de igual condición social; esto repercute en distintas esferas, por ejemplo: polarización y endurecimiento de las distancias sociales; encapsulamiento de las situaciones de riesgo en una determinada comunidad, entre otras.

El concepto Exclusión social, además se caracteriza por ser multidimensional, segmentándose en tres dimensiones básicas; la dimensión económica referida al acceso a los medios necesarios para participar de los sistemas productivos; la dimensión política, que hace alusión a procesos que generan desigualdad de derechos entre los miembros de una sociedad, éstos pueden ser derechos civiles, políticos y sociales; y la dimensión sociocultural que alude a procesos que dificultan o impiden la incorporación de las personas y grupos al quehacer y la dinámica de la sociedad. Estas dimensiones poseen un peso o importancia distintos entre sí, es decir, la exclusión posee graduaciones e intensidades variadas.

A su vez, el concepto representa un continuo entre inclusión – exclusión, por lo tanto, resulta imposible entender la exclusión sin considerar la inclusión, es más, dentro de las ciencias sociales se ha planteado el eje inclusión – exclusión.<sup>5</sup> A partir de esta concepción, se establece una nueva forma de diferenciación social, entre los que están dentro (incluidos) y los que están fuera (excluidos). Estos movimientos de integración y exclusión pueden generar procesos de desintegración irreversibles, provocando desventajas que impiden la participación de los sujetos en la sociedad,

---

<sup>5</sup> La exclusión es consecuencia de la diferenciación, base de las relaciones económicas y sociales del mundo moderno, por ejemplo; comprador-vendedor, trabajador-empleado, público-privado, lo que nos indica que todos los que vivimos en esta sociedad vivimos constantemente en situaciones de exclusión. No obstante, existen situaciones de exclusión que son intensas y permanentes, su gravedad afecta directamente a la cotidianidad e historia de vida de vastos sectores de la población. (Jornadas de Tolerancia, Ciudadanía e Inclusión en los espacios Comunes, 2002, Viña del Mar)

así como también la posibilidad de acceder y hacer uso de los beneficios brindados por ésta.

Frente al análisis del proceso de exclusión social en los ámbitos laboral, educativo y territorial, surge el tema de la participación ciudadana. El estímulo a la participación de los sectores populares mediante fondos de proyectos concursables constituye en sí mismo un mecanismo de formación de capital social y por ende de inclusión social. (Sunkel, 2003)

## **2. Superación de la pobreza: Políticas Sociales**

### **2.1 Desarrollo de las políticas sociales en Chile**

El estudio de las políticas públicas se ha referido a la interacción de distintos agentes sociales o instituciones disciplinarias que se interesan por el análisis de este tema. En este marco, la Psicología Social es vista como “un instrumento para la acción en el ámbito social. Esto es, actuar en la medida de que los medios económicos disponibles lo permitan, que además dependen de una concepción social y política particular, o de otro modo, dependen de una ideología particular” (Molina, J.; Reyes, R., pp. 42, 2000). De esta forma, la adopción de una determinada política social depende de los valores imperantes y los recursos disponibles, es decir, depende de un juicio de valor colectivo acerca de lo que se considera deseable socialmente.

Según como señalan Martínez y Palacios (pp. 11, 1996), “la preocupación de las clases dirigentes por el problema de la pobreza es ciertamente muy antigua. Sin embargo, la noción de “política social” del Estado —esto es, la idea de que el Estado *institucionalmente* debe intervenir de manera continuada y sistemática sobre las relaciones civiles en protección de los sectores sociales más desfavorecidos o vulnerables— es relativamente moderna. Y más moderna aún es la idea de que el “grupo - objetivo” de la política social del Estado debiera ser la población que vive en condiciones de “pobreza” o “extrema pobreza”. Junto con lo anterior, subyace también el supuesto que, el agente llamado a cumplir el rol de protector de la parte más débil de la población, debe ser el Estado, y a través de la historia lo ha sido, pues el mercado resulta incapaz de cumplir con este rol de “igualador” social. (Dávila, 1998)

Existen diversas concepciones acerca de qué son o más bien qué rol les compete a las políticas sociales, considerándose en ellos los siguientes aspectos:

- La existencia de grupos o sectores sociales que sufren necesidades o problemas.
- La injerencia del Estado, quien ejecuta parte de las acciones destinadas a satisfacer las necesidades de las personas y su acción se complementa con las realizadas por otros subsectores.
- La intencionalidad del uso de los recursos, ya sea de manera asistencial o redistributiva.

Las políticas sociales se presentan como un instrumento específico generado por el Estado, con el objeto de igualar las oportunidades y superar las graves carencias sociales que afectan a algunos sectores del país. Las funciones de las políticas y programas sociales son las siguientes, según Caños (2000):

1. La provisión de Capital Social a la población, principalmente a aquella que sufre de pobreza estructural, para posicionarla en condiciones de aprovechar las oportunidades generadas por el crecimiento económico.
2. Compensación social, lo que a veces suele considerarse como asistencialismo, esto resulta básico en situaciones de crisis y respecto de ciertos grupos humanos que no tienen la posibilidad de satisfacer por sí mismos sus necesidades más elementales.
3. Integración social de grupos marginados o mal integrados a la sociedad.

La conceptualización y los componentes que se pueden asignar a las políticas sociales, corresponden a construcciones sociales que se adecuan a los niveles de desarrollo de las sociedades, en donde algunas permanecen como dimensiones centrales, y otras dejan de cobrar la relevancia que en un momento histórico la

tuvieron. Las variaciones sufridas en la generación de políticas sociales, apuntan principalmente a los mecanismos y formas de dar cuenta de éstas, ya sea desde el punto de vista de los derechos sociales, como desde las respuestas experimentadas por el Estado y la forma que surgen las relaciones sociales entre diversos actores.

Varios han sido los autores (Dávila, 1998, Raczynski, 2001, Oneto, 2002) que han intentado una cronología histórica de las políticas sociales en Chile, éstos han coincidido en caracterizar determinados períodos político-económicos, procesos sociales y paradigmas ideológicos que influyeron en la definición y orientación de las políticas sociales, desde finales del siglo XIX hasta nuestros días.

Desde su origen, el concepto de política social ha estado asociado a dos grandes ámbitos de intervención (Arellano, 1985, en Dávila, 1998), estas son:

- Un área relativa a indicadores de calidad de vida de la población, como la educación, la salud, la vivienda y la seguridad social.
- Una segunda, relacionada con la dimensión del trabajo, sea la organización del mercado laboral, las condiciones de trabajo y las remuneraciones por concepto de éste.

Al considerar una cronología del desarrollo de las políticas sociales chilenas, es posible distinguir ciertas fases en las cuales éstas pueden enmarcarse, determinadas a su vez, por paradigmas económico - ideológicos, que se encuentran implícitos en las estrategias de intervención implementadas.

La primera fase de las políticas sociales, se distingue desde fines del siglo pasado hasta la década de 1930, donde destaca la dictación del Código del Trabajo. En este período, el Estado y las elites dirigentes de la época debieron enfrentar "la cuestión social", como una forma de dotar a los obreros de mejores condiciones

relacionales con sus patrones. "Esta fase define al Estado en su rol de *Estado Protector* de las clases trabajadoras y proletarias, dejando la constancia del supuesto de la relación desigual entre los representantes del capital y los del trabajo" (Dávila, pp. 6, 1998).

La segunda fase se ha denominado *Estado Benefactor*, en alusión a la expansión de la clase media (entre 1932 y 1955). Durante este período se determina a los grandes beneficiados como aquellos pertenecientes a sectores medios que comienzan a configurarse como un sector social con amplia capacidad de negociación y presión hacia las esferas del Estado (Arellano, 1985, en Dávila, 1998). Este momento, corresponde al proceso de industrialización en lo económico, y a la democratización del país en lo político, donde se instauran otros beneficios e instituciones que favorecen a los trabajadores en materias sociales. Y además, uno de los rasgos más significativos del período lo constituye la ampliación de la cobertura educacional, tanto primaria, secundaria y universitaria.

Una tercera fase, se constituye con la incorporación de los sectores populares entre 1964 - 1973, época ajustada a los gobiernos de la Democracia Cristiana y a la Unidad Popular. "La premisa subyacente en este período, como rol del Estado, fue la de lograr ciertas tendencias que avanzaran hacia una mejor redistribución del ingreso, en beneficio de los sectores más desfavorecidos" (Dávila, pp. 7, 1998). Así, se puede definir como *Estado Redistribuidor*, haciendo la distinción entre la redistribución de la riqueza en cuanto a bienes y servicios de la sociedad (gobierno DC), para llegar más lejos aún en la redistribución del poder (gobierno UP), tanto económico como político (Martínez y Palacios, 1996).

La cuarta fase, se inicia con un quiebre en la continuidad histórica que habían tenido las políticas sociales en Chile, donde el denominador común era el principio de la expansión y perfeccionamiento de las políticas sociales, así como también la incorporación de sectores sociales que hasta ese entonces se encontraban excluidos, percibiéndose a su vez un cambio en la influencia del Estado, desde una ausencia a una mayor presencia en la definición y aplicación de las políticas.

La acepción que define el rol que tuvo el Estado en relación a la implementación de las políticas sociales en este período, es la de *Estado Subsidiario*. De allí que el "principio de subsidiaridad" implementado durante el gobierno militar, se concretiza en:

- Focalizar el gasto social dirigido a los sectores y personas más desfavorecidas.
- Privatizar ciertas áreas de la política social, desligándose el Estado de ellas y traspasándolas a la empresa privada y al mercado.

La quinta fase corresponde a la recuperación de la democracia en el país, donde los dos primeros gobiernos de la concertación continuaron con la definición de un *Estado Subsidiario* en materia de políticas sociales, pero enfatizando una política de crecimiento económico con equidad social. Los gobiernos de la concertación han mantenido los criterios de políticas sociales focalizadas y la permanencia de agentes privados en la implementación de éstas. No se ha alterado el enfoque en materia de salud, educación, vivienda, previsión social, subsidios, entre otras. En lo que sí ha habido diferencias es en la selectividad de ciertas políticas, privilegiando algunos sectores sociales considerados más vulnerables

(niños, jóvenes, jefas de hogar, discapacitados, minorías étnicas, tercera edad); así como es posible apreciar un notorio aumento en el gasto social.

De esta forma, en Chile durante los años noventa, las políticas sociales presentan un vuelco en relación a cómo se concebían en los gobiernos anteriores, destacándose una orientación estratégica. En comparación con el enfoque de los años ochenta, las políticas actuales buscan tener un rol más activo, destinando más recursos para la realización de acciones sociales; la orientación es hacia sectores pobres y postergados, pero no excluye los temas de integración social, apoyo a sectores medios y temas transversales como la educación o salud; por último los objetivos se definen de forma más compleja, buscando hacer un cambio desde una acción asistencial a una promocional que privilegie expandir capacidades, transmitir herramientas y ampliar las posibilidades de acción autónoma de los sectores más pobres. (Raczynski, 2002)

El rol del Estado es actualmente definido como *Integrador*, esto significa que plantea su accionar con una función social activa, no sólo paliativa y compensatoria, integrando y complementando la política social a la económica. La focalización, la descentralización y la privatización constituyen las premisas a través de las cuales se expresa la redefinición del rol del estado en relación con la cuestión social, por lo que la orientación general de la política social, sean los programas financiados con fondos externos o domésticos, se encuadra dentro de estos límites.

En lo que se refiere a la problemática de la pobreza, los tópicos a tratar son: la ampliación y potencialización de capacidades sociales, productivas y de ciudadanía; el fortalecimiento de la organización y la articulación de actores y redes sociales, en particular a nivel local. (Raczynski, D., Blázquez, M., 2001). De este

modo, se fortalecen las políticas sectoriales para asegurar un nivel básico de ciudadanía a toda la población, así como también se busca proveer a los sectores pobres y vulnerables de herramientas, para que con su propio esfuerzo superen esta situación.

La focalización que se utiliza actualmente para planificar las políticas sociales, posee una concepción compleja y diversa, de este modo a los llamados sectores de "extrema pobreza" se han agregado los "grupos prioritarios o vulnerables", esto es las mujeres, jóvenes, pueblos originarios, adultos mayores, discapacitados, microempresarios urbanos y pequeños productores rurales. Luego de realizar el respectivo diagnóstico de estos grupos y analizar la situación de exclusión / inclusión en la que se encuentran, se diseñan y ejecutan programas y proyectos específicos. En numerosas de estas intervenciones se utiliza una focalización doble o triple, esto es territorial, según vulnerabilidad específica y según pobreza.

El implementar un adecuado sistema de focalización conlleva diversas ventajas, entre las que encontramos una mejora en el diseño de los programas, facilitando la identificación precisa y real del problema que afecta a una determinada población objetivo. Por otra parte, permite potenciar la eficacia en la destinación de los recursos, ya que se definen con anterioridad los grupos más necesitados, esperando con esto elevar el impacto producido por el programa concentrando los recursos en la población de mayor riesgo. La focalización con participación asegura una mayor eficacia, llegada y utilización del gasto social. (Raczynski, D., Blázquez, M., 2001) Actualmente en Chile se implementa un sistema de focalización a través de la Ficha CAS, el cual ha sido imitado en varios países de Latinoamérica.

La gran mayoría de las políticas y programas que se diseñan e implementan en nuestro país, se caracterizan por perseguir metas de eficiencia, eficacia, equidad y autosustentabilidad. Para ello, se desarrollan políticas y programas que se caracterizan por ser participativos, descentralizados, intergubernamentales e interorganizacionales, en los que trabajan en conjunto el Estado y la sociedad civil.

A pesar de los esfuerzos que se han realizado en torno a la implementación de estas políticas sociales, se observan según Raczynski (2002), algunos nudos críticos centrales que han dificultado la puesta en práctica de las orientaciones y objetivos de la política que apunta a la superación de la pobreza:

1. La falta de debate y reflexión concretos sobre los principios orientadores de la política social y de superación de la pobreza. Esto sucede por que se trabajan definiciones demasiado generales, interpretándose de variadas maneras.
2. Los instrumentos de políticas que se han elaborado, donde sobresalen los programas, han respondido sólo parcialmente a las prioridades definidas. Se habla de que éstas buscan soluciones integrales, pero se segmenta la problemática por áreas, por grupo étnico o por institución ofertante, con lo cual las respuestas terminan siendo parciales.
3. Dificultades en o con el diseño de los programas. Estos programas muchas veces son rígidos, estandarizados, predefinidos y priorizan el logro de productos más que de los efectos e impactos esperados. Además, a nivel local no existe participación en el diseño del programa.

Por último, al planificar políticas sociales y modelos de intervención se debe considerar la necesidad que tienen los sujetos pobres de convertirse en protagonistas de un mejoramiento gradual de su propia calidad de vida. Además,

para superar la pobreza de manera sustentable, es imprescindible reconocer las capacidades, habilidades y los recursos materiales y no materiales que las personas, hogares, grupos y comunidades pobres pueden movilizar para salir de su situación. (Raczynski, D. Y Serrano, C., 2001)

## 2.2 *Perspectiva de género*

La implementación de la perspectiva de género en las políticas sociales promueve el desarrollo de la planificación de género, un enfoque de planificación que, "al tomar en cuenta el hecho que mujeres y hombres juegan roles diferentes en la sociedad del tercer mundo y tiene, por lo tanto, diferentes necesidades, proporciona tanto el marco conceptual como los instrumentos metodológicos para incorporar el género dentro de la planificación"(Moser; C., 1998). Es así que para incluir adecuadamente la equidad de género en los programas sociales, el punto de partida es diferenciar entre los destinatarios, asumiendo que hay ciertas necesidades y condiciones de recepción que son distintas para hombres y mujeres.

La CEPAL, ya desde 1997, destaca dos aspectos esenciales que inciden en la falta de equidad en ambos sexos en las sociedades de América latina y el Caribe: "La limitación del acceso a los recursos de la sociedad necesarios para satisfacer sus necesidades, en comparación con los recursos de que disponen otros grupos, y el obstáculo que supone para la participación en la toma de decisiones, es decir el ejercicio de la ciudadanía" (pp.8). En este sentido, el logro de la equidad de género en una sociedad no es una consecuencia automática de la erradicación de la pobreza, ya que si bien la desigualdad de género está estrechamente vinculada con

la pobreza, no siempre se asocia con la escasez de ingresos, una sociedad puede ser pobre, pero distribuir sus recursos con equidad.

El desempeño de los roles tradicionalmente asignados al sexo femenino contribuye por distintas vías a la reproducción de mayores niveles de pobreza en las mujeres. Así por ejemplo, la falta de ingresos para contratar servicios de cuidado de los niños, tarea que tradicionalmente es atribuida a la mujer, constituye un impedimento para que aquellas mujeres situadas en los sectores de escasos recursos se incorporen a la actividad remunerada. Bajo esta situación se acentúa su dependencia económica respecto del varón y se ven limitadas sus posibilidades de aporte a los ingresos económicos familiares. Las que logran acceder a un empleo remunerado lo hacen en condiciones muy precarias y sin contar con soluciones para las responsabilidades familiares, por ende se agudizan los problemas de la doble jornada laboral-doméstica. De esta manera se genera un círculo vicioso, en que la pobreza y el ejercicio de roles tradicionales se potencian mutuamente.

Al nivel de las políticas públicas, pueden encontrarse desde 1990, varios componentes que justifican la creación de programas de apoyo a mujeres jefas de hogar, como son las estrategias para generar igualdad incorporando en sus políticas la perspectiva de género. P. Provoste y F. Salamanca (1997) afirman que para avanzar en igualdad de oportunidades en la política social, es necesario asumir en primer lugar, que las mujeres no son definitivamente, un grupo vulnerable dentro de los pobres, sino que conforman un universo heterogéneo presente en todos los grupos de pobreza. Otro concepto necesario de desarrollar de acuerdo a lo planteado por estos autores es que las mujeres son sujetos autónomos, con necesidades y problemas propios y no solo mediadoras entre la política social y el

grupo familiar. Por último, la adecuación de la política social a los propósitos de igualdad de oportunidades y derechos requiere una concepción de responsabilidades compartidas, en el sentido de que la vida familiar, laboral y social son igualmente importante para mujeres y hombres. Por lo tanto, en los programas públicos se debe dar reconocimiento e incorporación al enfoque de género en la malla curricular de la formación técnica, reforzándose aquellos aspectos del programa que han demostrado tener un impacto más directo en la inserción laboral y/o el mejoramiento de las condiciones de trabajo de las mujeres.

En el caso de no existir una integración del enfoque de género en los programas sociales, es posible que emerjan algunas de las siguientes problemáticas.

- El cuidado de los hijos y el hogar durante el programa y después de este, puesto que una mujer puede seguir con éxito un programa de capacitación, sobre todo si este contempla el cuidado de niños, pero fracasar luego en la inserción laboral por no contar con soluciones a éste problema.
- La participación de mujeres en áreas no tradicionales; esto implica una mayor concentración de mujeres en áreas que generalmente generan menos ingresos.
- El Aumento de la explotación de la mujer, que se puede producir tanto en programas comunitarios, debido a la sobrecarga de actividades propias de los proyectos, como también en programas de generación de ingresos, cuando no es la mujer sino su pareja quien controla los nuevos ingresos.
- La discriminación hacia las mujeres por parte de empresas, que exigen requisitos de apariencia física, excluyendo aquellas con hijos, aquellas en edad fértil o

simplemente una remuneración menor a la del hombre en igual cargo. (op. cit, pp.5)

Es posible encontrar en distintas instancias institucionales, capacitaciones, experiencias e iniciativas, que si bien son rudimentarias respecto a la aplicación del enfoque de género, tienen la potencialidad a futuro de definir y afirmar líneas de acción más claras en la dirección señalada. La identificación y uso de técnicas específicas en el diseño y evaluación de proyectos y programas sociales con un enfoque de género, es un expertizaje posible de desarrollar en un marco de la superación de la pobreza. Entre los lineamientos más interesantes hoy en día en circulación, está el concepto de entender la pobreza como una situación de privación de capacidades y no simplemente de ingresos o necesidades básicas insatisfechas, permitiendo un enfoque que abre las puertas al análisis de la pobreza femenina y contribuye a entender mejor la especificidad y relaciones de género que se construyen en contextos de pobreza.

De este modo la perspectiva de genero, propone el distribuir las oportunidades para el acceso equitativo al mundo del trabajo y las instituciones y dotar a mujeres y a hombres de similares oportunidades para la competitividad, ya que estos conforman dos pilares fundamentales para la superación de la pobreza, lo que obliga a dejar de lado acciones paliativas, focalizadas y de corto plazo que suelen ejecutarse entre las mujeres.

Para enfrentar entonces de forma más eficiente la pobreza, requiere un diseño transversal que incluya en sus programas la perspectiva de género, de manera integral y descentralizado, teniendo como base un enfoque de

empoderamiento, permitiendo así conjugar los derechos con las oportunidades de mujeres y hombres en situación de pobreza.

### **3. Prácticas de intervención**

Las *prácticas* que se generan en todo tipo de intervención, ya sea psicosocial, social, psicológica, educativa y/o socioproductiva, resultan significativas de considerar al momento de monitorear y evaluar la ejecución de los programas y proyectos en marcha, así como para diseñar y planificar nuevas metodologías de intervención e integrar la información resultante de la práctica a la teoría. Se produce un acercamiento a las prácticas por medio de la investigación, realizando un proceso in situ que posibilita la generación de nuevos conocimientos que emergen directamente de la ejecución, a través de relatos, discursos, comprensiones y visiones de diversos actores protagonistas de la situación que se genera en la intervención.

De esta manera, se obtiene un referente sustantivo de lo que son las prácticas de intervención, por medio de la información que entregan las tensiones, fuerzas discursivas o lógicas que se tensionan (se encuentran, oponen y/o contraponen) en el proceso de implementación de los distintos programas y proyectos. Se accede a éstos a través de la experiencia que emana de la relación que establecen los ejecutores con las organizaciones y/o grupos destinatarios o beneficiarios de la intervención; consideramos que es en este espacio social y simbólico, donde se ponen en juego las diversas fuerzas "invisibles o intangibles" de las lógicas o sentidos de cada uno de los espacios o instancias involucradas.

Dentro de las prácticas en la intervención, la figura del ejecutor resulta sumamente importante, ya que es el responsable de traducir y llevar a cabo los contenidos propuestos en la metodología de cada programa.

Los profesionales que forman parte del equipo ejecutor de la propuesta presentada a FOSIS y licitada por éste, pasan a ser ejecutores directos en el momento que se desempeñan en el desarrollo de la práctica misma de la intervención. El profesional debe estar al corriente de un conjunto de técnicas, metodologías y sentidos para participar en un programa, en este caso de Apoyo a Actividades Económicas. Su tarea es transmitir, crear y apoyar -en terreno- a un conjunto de grupos sociales, con la finalidad de incorporar tales técnicas, metodologías y sentidos, de modo que los sujetos beneficiarios resulten capacitados en la temática tratada.

Son diversos los factores o dimensiones que se pueden considerar en el desarrollo de las intervenciones, al tratarse en este caso de un tipo particular de proyectos o programas que se desarrollan en gran parte con un formato de capacitación, resultan relevantes los siguientes aspectos:

### *3.1 Metodología de intervención*

Los principios metodológicos son aquellos planteamientos que se consideran fundamentales para el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje, éste se genera de modo individual, pero la gran mayoría de las veces la situación metodológica que debe plantearse es de tipo grupal. Para el logro de una intervención favorable, es necesario tener presente cuatro criterios básicos que sustentan la metodología en la intervención grupal (Merino, 1997):

- El tipo de actividad o el tipo de trabajo debe ser atingente a las características del grupo a la cual va dirigida.

- Se deben tomar en cuenta los valores y creencias del grupo a intervenir, ya que al no considerar las características del tipo de destinatario al que se enfrenta, se corre el riesgo de influir negativamente en su proceso de enseñanza – aprendizaje, entorpeciendo.
- Deben considerarse las características del territorio y la situación histórica donde se sitúa la intervención y en la cual se referencia la acción.
- Se debe realizar una valoración ideológica de las condiciones de relación humana socialmente deseables, es decir, la valoración de las capacidades de las personas con las que se trabajan, como por ejemplo los niveles de responsabilidad, protagonismo, habilidades, etc.

Estos principios son determinantes para la consecución eficaz de los objetivos planteados en el trabajo con un grupo particular, conformado por un tipo específico de beneficiarios y beneficiarias; que cuentan con características que distinguen la comunidad y el territorio al que pertenecen, así como también presentan rasgos individuales o personales determinantes. Este aspecto cobra relevancia al considerar la perspectiva de la investigación – acción, ya que ésta considera al grupo como protagonista de sus propios procesos de aprendizaje implementados en el desarrollo de situaciones de intervención.

En gran medida, los resultados obtenidos en las *prácticas* de intervención, dependen de la calidad de la acción y/o ejecución que se lleve a cabo con los grupos implicados como beneficiarios, más que de las cualidades propias del ejecutor. Es así como las principales características de este tipo de investigación (investigación – acción), se refieren precisamente al trabajo grupal, por un lado la participación significativa de los ejecutores actúa como apoyo metodológico (técnico y conceptual)

directamente en el grupo. Por otro, las hipótesis de investigación son a la vez hipótesis de acción para los grupos que impulsan un desarrollo específico, y tanto los resultados de la investigación como de la acción se plantean según el código cultural al que pertenece un determinado grupo. (López de Ceballos, 1989)

La importancia que ejerce el grupo en el ejecutor, surge desde el momento que éste se presenta ante las personas, determinando con esta primera instancia el desarrollo de la interacción entre uno y otro. Además, el ejecutor tiene como labor fundamental fomentar no sólo el aprendizaje individual, sino que debe ofrecer recursos adicionales que fomenten el aprendizaje grupal. Pierre Furtes (en López de Ceballos, 1989) habla de "Educogenia", esto es la capacidad de un medio para fomentar los procesos de auto – aprendizaje, en cualquier grupo.

La "Educogenia" puede ser desarrollada de modo actual o potencial, con el fin que los individuos se auto promuevan, para esto basta con explicitar y apoyar los insumos y componentes educacionales de un proyecto o programa de intervención. La importancia de lograr este objetivo, radica por un lado, en introducir un nivel técnico que sea compatible con el que poseen los miembros y, por otro implica potenciar las redes relacionales entre los sujetos.

La planificación de estructuras y metodologías adecuadas facilitan el funcionamiento pertinente al momento de ejecutar los proyectos de intervención psicosocial, de este modo, "es necesario construir y desarrollar una metodología que, precisamente por ser tal, exige una relación lógica entre objetivos; contenidos en que se plasman los objetivos, métodos con que se pretende implementar el proceso de generación y de apropiación de los contenidos; técnicas (instrumentos o herramientas) que se requieren para lograr la producción y apropiación de los

contenidos y, por lo tanto, la generación de acciones transformadoras tendientes al logro de los objetivos planteados" (C. Nuñez, p. 58, en Merino, 1997).

La metodología en la *práctica* se asocia a las conceptualizaciones de la investigación social cualitativa, que según F. Noya (1995) se diferencia de la cuantitativa por la inclusión de reflexividad. La reflexividad se manifiesta en dos niveles, en su objeto y en su método; de este modo en la investigación social cualitativa (ISCUAL) se estudia la construcción social de la realidad por medio de los individuos en sus actos del habla (individual y colectivo), así por la vía de la reflexividad de las prácticas discursivas se obtendrá el acceso al objeto de análisis. Además, la ISCUAL es metodológicamente reflexiva; ya que el punto crucial de la justificación de este tipo de investigación es el principio de inclusión del observador en la observación, siendo la conciencia de esto lo que construye lo observado. En la conjunción de estos dos fenómenos, radica la potencia explicativa de este tipo de investigación, esto quiere decir que las explicaciones que los propios involucrados hacen acerca de su realidad, de estar y actuar en ella.

La metodología de la ISCUAL plantea que la reflexividad constituye una camisa de fuerza del contexto, puesto que la acción es siempre reflexiva y cuando se descifra la acción a través del discurso, el contexto viene elaborado y dado en ella, desplegándose en el discurso automáticamente como subproducto de la reflexividad. Ésta se recrea, se deconstruye y se reconstruye siempre en base a los contextos que se encuentran implicados.

Un enfoque que ha considerado el tema de la reflexividad contextual o local de lo social es el "situacionismo metodológico", desarrollado en el ámbito de la sociología del conocimiento y la ciencia. La perspectiva es pragmática y

constructivista: fija su atención en las prácticas, y en el conocimiento productivo por decisiones y prácticas en contexto y bajo contingencias concretas. (F. Noya Miranda, 1995). Las diversas perspectivas metodológicas expuestas sirven de referencia para guiar la investigación y análisis de un particular tipo de intervención, en donde la forma de ejecutar y plantear los contenidos en el ámbito educativo y social, se corresponden con la adopción de determinadas epistemologías y por lo tanto líneas teóricas y de acción coherentes.

Al presentar una propuesta de intervención en la licitación de un proyecto o programa de FOSIS, ésta debe guiarse por las bases que la institución estipula, fundamentándose en ellas para planear y ejecutar la intervención, y por lo tanto la práctica a realizar.

Según refieren las Bases Generales del Programa de "A.A.E", en la ejecución de este tipo de intervención se deben especificar las técnicas, instrumentos y materiales que se utilizarán para difundir la propuesta; para seleccionar a los beneficiarios y beneficiarias; para desarrollar las actividades necesarias en la consecución de los productos; para la participación de los beneficiarios y para evaluar los resultados de la intervención. Se debe tener en cuenta que el profesional que ejecuta directamente hace una implementación metodológica, esto es adapta los requerimientos exigidos de acuerdo a sus propias características, y las capacidades y necesidades de los beneficiarios que participan de la ejecución del programa, considerando aspectos contextuales, socioculturales y nivel educativo de éstos.

Otro de los requisitos que explícitamente se señalan en las bases del programa, es la necesidad de tomar en cuenta la perspectiva de género, asegurando

la igualdad en el acceso, distribución de recursos y beneficios del Programa, de acuerdo a las orientaciones entregadas por FOSIS en las Bases Regionales. De este modo, considerar esta perspectiva favorece que todos los posibles beneficiarios, incluidas así las mujeres, tengan acceso a participar del proyecto o programa. En este sentido, la visión y consideración de género se incorpora con el fin de desarrollar capacidades y condiciones para que las mujeres de escasos recursos, en especial jefas de hogar, puedan vencer los obstáculos que las discriminan y excluyen, para incorporarse al mercado laboral en igualdad de oportunidades, y así en última instancia mejorar su calidad de vida.

### 3.2 *Clima*

Es posible hallar diversas concepciones en torno al concepto de clima según sea el área en la que se enmarquen las investigaciones, surgiendo el concepto de clima organizacional, educacional y social.

Si bien la literatura referente y la investigación realizada en torno a este concepto es amplia, una revisión crítica de las diferentes fuentes de información nos muestra la existencia de una cierta ambigüedad respecto al término clima. Esto porque, son múltiples las definiciones que se han formulado, así como también las disciplinas que han albergado investigaciones respecto al tema. Destaca en el marco de la presente investigación, la Psicología Ambiental como una rama específica de la Psicología, entendida como el estudio de la interacción entre la conducta y el ambiente natural y construido, tanto a nivel físico y social (R. Chiang 1997).<sup>6</sup> Entre las principales características del quehacer de esta rama son las siguientes;

---

<sup>6</sup> Definición otorgada por Roberto Chiang S. en su libro "Psicología Ambiental" (1997), que

- El estudio de la relación conducta-medio ambiente como una unidad
- Estudio de la interrelación entre conducta y ambiente
- Una relativa indistinción entre investigación teórica y aplicada
- Necesidad de aproximación interdisciplinaria
- Gran cantidad de psicólogos sociales involucrados
- Metodología Ecléctica

De acuerdo a R. Chiang (1997), la captación del medio ambiente por parte de los individuos insertos en un contexto determinado se logra a través de la percepción, que en términos operativos se refiere a la elaboración proveniente del medio tanto interno como externo. Luego entonces, la conducta de los sujetos dependerá en cierta medida de la percepción que se tenga del ambiente. Sucede un ajuste recíproco entre el ambiente individual, social y físico.

Según E. Moyano (pp. 4, 1988), es necesario considerar el clima como resultado de la interacción sujeto – ambiente y como una variable de conexión entre estos dos elementos. En base a esto, presenta la siguiente definición de clima social; “es una construcción hipotética inferida de los acuerdos y desacuerdos en las percepciones que tienen los sujetos de las dimensiones sociales, organizacionales y espaciales de su ambiente. Estas percepciones pueden variar en extensión –ser macro o microsociales- y estar referidas a muchas dimensiones del ambiente; ellas tienen una naturaleza descriptiva y pueden ser agrupadas de acuerdo a su contenido en diferentes variables, presentando grados diversos de conexión funcional con el comportamiento de los sujetos en su ambiente”.

Al considerar el clima como un macroconstructo, que es posible de explicar desde diversas perspectivas, se hace patente la necesidad de plantear características que delimiten el concepto, así se pueden enumerar los siguientes aspectos del clima o ambiente:

- Es un concepto multidimensional, ya que integra distintos elementos presentes en cualquier ambiente de trabajo.
- Posibilita la caracterización de la organización o espacio de formación.
- Es autogenerado o mantenido, es decir, surge y se mantiene a través de las prácticas.
- Está asociado a procesos motivacionales, ya que ejerce efectos significativos sobre el desempeño, además de influir en el comportamiento y en el compromiso con el trabajo.

Se han creado variados métodos para la medición del clima social, según el ámbito en que se investigue, pero independiente del sistema de evaluación que se utilice, el nivel de medición y reporte del clima es siempre individual, de este modo las personas dan cuenta acerca de los distintos niveles de interacción grupal. En función de estos niveles, es posible identificar distintos tipos de clima:

- Clima psicológico: percepción individual que reporta cómo las personas experimentan su ambiente de trabajo;
- Clima agregado: percepciones individuales agregadas y promediadas en torno a algún tipo de jerarquía formal.
- Clima colectivo: implica acuerdo entre las personas respecto de sus percepciones del entorno más allá de sus propios grupos.

- Clima organizacional o de trabajo: percepciones individuales de prácticas y características organizacionales o propias del trabajo agrupadas a este nivel en base a criterios estadísticos.

Los componentes físicos, tales como las condiciones naturales y/o construidas también resultan relevantes a la hora de evaluar ciertos contextos, puesto que afectan la conducta humana. Se considera que los fenómenos que influyen de modo más notorio en nuestro actuar son; el ruido, la temperatura, la contaminación del aire y el viento (R. Chiang 1997). Dentro de los ámbitos de la aplicación de diseños ambientales, en un contexto de aprendizaje han de considerarse dos elementos fundamentales "el primero de ellos es el nivel de Complejidad ambiental; esto es importante, dado que parece haber un nivel óptimo de complejidad para el aprendizaje. Según esto un ambiente muy simple resulta monótono y poco estimulante para aprender, y uno sobrecargado de estímulos deriva en cansancio y a la larga, en aburrimiento". Por lo tanto, se entiende de acuerdo a lo planteado, que las características físicas deben adecuarse a las características de las personas y la tarea que se pretenda realizar. Otro concepto relevante es el relativo a las "Distribuciones alternativas", que surge a partir de la idea de que la forma de disponer los elementos de aprendizaje e incluso el mobiliario en una sala de clases, depende tanto de las funciones específicas, como de las diferentes personas que lo utilizarán.

El transporte urbano, relacionado con las diversas formas de movilizarse dentro de una ciudad constituye también un elemento significativo a la hora de percibir la relación ambiente físico y conducta. En este sentido, resulta esencial satisfacer comodidades a los distintos beneficiarios de instancias de aprendizaje.

En el marco de las investigaciones realizadas en Psicología Social respecto al concepto de clima, destaca el trabajo realizado por Lewin (1939), cuyas investigaciones se han considerado prototípicas y paradigmáticas en este tema. Los estudios realizados por Lewin se enfocaron a la identificación de los efectos que provocaban distintos tipos de liderazgo en el clima educacional de escolares. En este sentido, las investigaciones que se realizaron respecto al tema del clima, poseían una cierta convergencia de orientaciones de la Psicología Social, así como de la Psicología de la Educación. (Moyano, 1988)

La medición del clima organizacional se ha propuesto en base a dos indicadores, uno subjetivo, que se compone por las percepciones de las personas respecto a las condiciones de su trabajo, y otro objetivo que se refiere a los fenómenos ambientales físicos.

En lo referido a las teorías del clima organizacional, podemos destacar las contribuciones hechas por Schneider (1975), quien planteó dos postulados que se encuentran implícitos en todas las investigaciones respecto al clima:

- Los seres humanos tratan de captar el orden existente en su ambiente y de crear orden por medio de su pensamiento.
- Los seres humanos intentan ordenar su ambiente a manera de adaptar su comportamiento a éste.

Estos postulados están asociados a la escuela gestáltica y funcionalista y, particularmente, al concepto explicativo del impacto de las percepciones del clima sobre el comportamiento. Estas percepciones tendrían una unidad psicológica basada en eventos reales o inferidos, sobre prácticas y procesos que tienen lugar en

el funcionamiento cotidiano de un sistema. El proceso y no la estructura de la organización está a la base de las percepciones del clima (Moyano, 1988).

A nivel conceptual, Schneider (1975) establece una diferencia entre clima y satisfacción laboral, conceptos que han sido a menudo confundidos, según el autor "la orientación de la investigación sobre la satisfacción laboral encuentra su origen en las investigaciones sobre actitudes, orientadas hacia a lo afectivo y lo individual, mientras que la investigación acerca del clima ha sido conducida de modo, más descriptivo y organizacional" (Moyano, pp. 17, 1988). Por otro lado, el término satisfacción implica un estado afectivo interno mientras que clima hace referencia a una descripción molar de la situación.

En el ámbito de la Psicología de la educación, el tema del clima se ha tratado en relación al aula o sala de clases, y para esto se han implementado dos formas para estimar el clima, los sistemas de observación y el método de los cuestionarios.

Los sistemas de observación están referidos a formas de observar y clasificar el comportamiento del profesor, los estudiantes y las interacciones mutuas en la sala de clases. La investigación del clima es una de las pocas áreas que se enfoca al aula, en donde la observación directa se ha focalizado de manera tan intensa y con mucho éxito (Medley y Nitzel, 1963; en Moyano, 1988), reflejo de esto es la gran cantidad de metodologías de este tipo que han surgido desde los años setenta hasta la fecha.

Paralela a esta corriente se desarrolla el método de estimación del clima de la clase a partir de la utilización de cuestionarios, en base a éstos se busca obtener información sobre las percepciones que tienen los sujetos de un ambiente dado. Estas percepciones pueden estar referidas a aspectos sociales o físico -

estructurales o espaciales del ambiente. Se privilegia aquí lo experimentado por las personas en vez de lo "real", es decir, lo que es vivenciado por encima de lo que podría designarse como objetivo. Con la metodología de la observación se puede obtener información sobre el comportamiento o sobre variables físicas del ambiente de manera directa, sin tomar en consideración la forma en que las personas que allí están perciben el ambiente. Si el fin es conocer los factores que contribuyen a la determinación del comportamiento de los sujetos en un ambiente dado, resulta adecuado aplicar ambos métodos, ya que éstos proveen información diferente, pero complementaria para una explicación completa de la conducta. (Moyano, 1988)

El método de los sistemas de observación entrega información importante en relación a la situación en la que se encuentra un sujeto o grupo, pero a su vez deja de lado una variable determinante de la conducta, como es la historia de aprendizaje del sujeto, ésta explica gran parte de la percepción selectiva real y la manera como él interpreta la situación ambiental en la que se encuentra en el momento.

El ambiente en el que se desarrollan las experiencias de aprendizaje influye de manera considerable en el modo cómo se lleva a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje, ya que afecta aspectos conductuales, en relación con la motivación, la satisfacción de necesidades y la disposición a la acción. Este proceso se puede ver facilitado o entorpecido, entre otros motivos por la forma en que los alumnos perciben el clima en el cual se desenvuelven. Es en este sentido, donde cobra relevancia la preocupación por el clima en el aula, ya que resulta fundamental tomar en cuenta la interacción que se da entre el docente y sus alumnos dentro de la sala, así como la percepción que éstos tienen de esta relación, puesto que estos aspectos

influirán de manera significativa en los resultados obtenidos en diversos procesos de formación.

Si consideramos que los proyectos de intervención psicosocial son un tipo específico de proceso formativo que se concretiza a través de capacitaciones, es posible determinar que el clima generado en el aula proyecta una imagen que es fruto de las personas específicas que lo conforman, esto es beneficiarios, beneficiarias y ejecutores, así como también de la relación que éstos mantienen al interior de una infraestructura determinada. Esta imagen condiciona a priori la predisposición y las expectativas de los sujetos que participan de la ejecución del proyecto. Este fenómeno surge independiente de los objetivos y actividades propias o propuestas de la planificación de los proyectos. Por consiguiente, el clima constituiría más que un objetivo a perseguir, un factor que se debe evaluar a la hora de emprender una actividad de enseñanza.

A modo de conclusión, el clima que se genera en el entramado relacional de un grupo condiciona el proceso de aprendizaje desarrollado; observamos así que un clima positivo ejerce un poder motivador en los alumnos o participantes.

### 3.3 *Visión de la pobreza*

Existe una multiplicidad de conceptualizaciones acerca del fenómeno pobreza que se enmarcan dentro de variadas epistemologías y permiten abordar el fenómeno desde diversos enfoques. Es por esto y, con la finalidad de contextualizar el presente tema, que se menciona la categorización propuesta por Monsalve (1993). El autor señala que es posible identificar tres grandes tendencias teóricas relativas al surgimiento y mantención de la pobreza

Primero, hallamos todos aquellos enfoques que definen la pobreza en términos necesidades básicas insatisfechas (NBI) o también denominada "carencias críticas". Esta es una de las formas más frecuentes de medición de la situación de pobreza y sus orígenes residen en los estudios de desarrollo humano implementados por la organización de las Naciones Unidas. El método de las necesidades básicas es directo, ya que mide la pobreza según el acceso o disponibilidad de bienes y servicios en los hogares (Rozas, G, 2004). Según esta distinción, los hogares pobres son los que presentan necesidades insatisfechas relativas a los siguientes ámbitos: (PNUD,1990):

- a) Hacinamiento; se entiende como la cantidad de dormitorios, que tiene un hogar, considerando como corte el hecho que se ubiquen, no más de tres personas por habitación.
- b) Materiales de la vivienda; se identifica con que tipo de materiales está construida la casa, y si estos son adecuados o inadecuados para la salud, la higiene, y el normal desenvolvimiento de las actividades de un hogar.
- c) Disponibilidad de servicios en la vivienda; se considera por éstos como el abastecimiento de agua y la disponibilidad de servicios sanitarios, éstos se encuentran bajo el mismo criterio del anterior.
- d) Asistencia a establecimientos de enseñanza formal entre los menores.
- e) Capacidad económica; se entiende en relación al nivel educativo del jefe de hogar y la dependencia económica que poseen los integrantes respecto de los perceptores. Un jefe de hogar con niveles de educación y perteneciente a un hogar con alta dependencia por cada ocupado, es una condición crucial que

restringe las posibilidades ocupacionales y de satisfacción de necesidades como la alimentación.

En segundo lugar, se encuentran las perspectivas que entienden la pobreza desde la exclusión social y, por tanto, la definen a partir de las características socio – culturales de los sujetos pobres en tanto actor socio – político. Y finalmente, están las concepciones "alternativistas" que se fundan en una crítica radical no sólo a los modelos, sino al estilo global de desarrollo. (Monsalve, 1993)

De cada una de estas visiones se desprenden un sin fin de modelos de intervención, que a su vez debieran establecer un cierto nivel de coherencia con la visión que poseen los ejecutores en las respectivas prácticas de intervención.

Así, el panorama respecto al fenómeno de pobreza se nos hace patente de la siguiente forma; los programas y proyectos que buscan por medio de la consecución de sus objetivos, la superación de la pobreza en sus distintos ámbitos, así como el mejoramiento de la calidad de vida en los sectores más desprotegidos del país; implementan acciones en función de la institución que los ampara, por ende surgen distintos individuos con diversas miradas respecto al tema en cuestión. Cada uno de estos actores construye su propio discurso respecto al objeto de intervención, en este caso, los beneficiarios de los proyectos psicosociales que implementan y la situación socioeconómica en que éstos se encuentran.

Los organismos ejecutores o también llamados consultoras, al ser instituciones más bien ejecutivas, se limitan a asumir e implementar un modelo de intervención para operar en la realidad, que no siempre les permite reflexionar de manera profunda en los efectos que producen sus epistemologías o posturas filosóficas en, por un lado, las relaciones establecidas con las personas

beneficiarias, así como también en las metodologías que se implementan en las intervenciones.

La construcción subjetiva que se realiza en torno al concepto de pobreza, se da a un nivel más bien individual, en la que influye la postura que posee la institución que implementa tales programas y proyectos, dentro de una serie de otros aspectos significativos para el sujeto. De este modo, el enfoque de la pobreza construido por el ejecutor de un proyecto es un factor sumamente significativo de investigar por parte de la Psicología, puesto que es a través de la subjetividad que logramos acercarnos a los distintos discursos arraigados en las personas, que configuran en gran parte la conducta que finalmente expresan.

Junto a la subjetividad se desarrolla también una suerte de sensibilidad *hacia* los pobres y en torno a la experiencia de *ser* pobres, lo cual constituye un elemento que a menudo se ve reflejado en las prácticas de los programas y proyectos de diversa índole, principalmente en el ámbito de las relaciones interpersonales, ya sea entre ejecutor – beneficiario, ejecutor – comunidad intervenida, etc.

En el plano de la persona beneficiaria, A. Scribano (2003) señala que los pobres desean ser sujetos de su desarrollo y, para esto requieren oportunidades concretas para salir de su condición con su propio esfuerzo.

Por su parte, Asún, D. Y Sandoval, J. (2004), indican que a raíz de la crisis de los lenguajes sub – culturalistas, se produce una suerte de explosión de enfoques propiamente psicosociales. Desde estas perspectivas, se propone relevar al sujeto como agente simbólico y material de la experiencia del fenómeno de pobreza, proponiendo el desarrollo de líneas de investigación vinculadas a la exploración de factores psicológicos, interaccionales y vinculares de los sujetos pobres, todo esto con

el propósito de operacionalizar variables e indicadores eficaces en la evaluación y diseño de las políticas sociales de superación de esta condición.

Relacionando con lo anterior, encontramos actualmente múltiples discursos que deambulan en el escenario de la pobreza, donde se pueden distinguir algunos factores, que estructuran la mirada subjetiva que construyen los sujetos acerca de aquel fenómeno. Mas, cuáles son los aspectos extraídos y las explicaciones acerca de aquellos discursos, dependerá de las distintas experiencias y características personales de los individuos; es en este sentido en el que conceptos como historicidad y reflexividad juegan un papel primordial en la comprensión de estas distintas construcciones.

M. Estrada y R. Hernández (2003), otorgan una breve descripción de los discursos globales que circulan en el contexto de investigación, en el cual encontramos los dominios de la realidad económica, la realidad política o la científica. Por otra parte, describen detalladamente la epistemología constructivista, que permite clarificar la forma en la que se pretende acceder a los distintos enfoques de la pobreza presentes en los actores involucrados en un proceso de intervención.

Esta epistemología, plantea que la realidad se construye mediante procesos intersubjetivos (Berger & Luckman, 1972), y que no existen conocimientos objetivos (Segal, 1994), sino que éstos corresponden a objetivaciones de los procesos subjetivos de la experiencia. De acuerdo a lo anterior, no es posible concebir una realidad independiente del sujeto. Por lo tanto, el conocimiento sobre nuestra realidad no es un descubrimiento, sino una invención, una construcción. Tal construcción de la realidad se realiza socialmente mediante procesos comunicativos, dentro de los cuales el

lenguaje juega un rol principal. El lenguaje es lo que estructura la interpretación de las experiencias, lo que determina nuestro pensamiento (Berger & Luckman, 1972).

El dominio de la explicación de la realidad, en tiempos de globalización informática y económica, necesariamente incorpora el discurso de los sistemas económicos que ha rebasado por mucho el discurso político o científico (Estrada, Hernández, 2003). Así, al comunicarse y aceptarse las explicaciones sobre determinados fenómenos, como es el caso de las explicaciones sobre la pobreza desde el discurso económico, se va construyendo una significación con la que estas explicaciones se consideran como reales, y dan una funcionalidad al sistema explicativo que se sostiene por sí mismo. De esta manera, y en este contexto de globalización, comenzó a redefinirse el concepto de pobreza, en la medida en que se convierte en un concepto con un significado de sentido común, haciendo que la visión moderna predominante ejerza una actitud negativa hacia la pobreza. (Estrada y Hernández, 2003).

En el marco del estudio de la creación de subjetividad en los individuos y de la explicación del fenómeno de pobreza, Asún, D. y Sandoval, J., exponen que desde el año 1994 las aproximaciones psicosociales a este fenómeno se vuelven variadas. Los autores identifican tres ejes principales que resultan orientadores en la investigación psicosocial;

El primero, vinculado especialmente a la investigación de las llamadas pobreza tradicionales urbanas, lo constituye la investigación de las formas de vinculación y actuación de los pobres en las comunidades urbano – populares; un segundo eje relacionado con el estudio de las llamadas pobreza duras, lo constituye la investigación de las dimensiones representacionales y actitudinales de

los sujetos pobres, y por último un eje vinculado con las llamadas nuevas formas de pobreza o pobrezas por modernización, lo constituye la investigación de rasgos familiares y estilos de socialización en los sectores pobres.

Sin embargo, los mismos autores describen una nueva categoría orientadora del análisis psicosocial de la pobreza, que denominan "*pobreza de ciudadanía*".

De acuerdo a este análisis la categoría de pobreza podría ser analizada desde tres dimensiones. La primera, propone relevar a la pobreza como una *dificultad para ejercer roles* en el actual sistema de consumo de bienes materiales y simbólicos, destacando el rol estructural que juegan las relaciones y los contactos interpersonales.

La segunda dimensión tiene que ver con la necesidad de entender a la pobreza como una *falta de participación* en los mecanismos de toma de decisiones y definición del orden social, destacando cómo las nuevas formas de vinculación entre estado y sociedad civil establecen márgenes para la participación pero también para nuevas formas de control social (Sandoval, 2002).

La tercera dimensión refiere a la pobreza como un ámbito de *inaplicabilidad de algunos códigos culturales hegemónicos* vinculados a las comunicaciones, la gestión y las tecnologías de alta intensidad. Con esto los autores se refieren a las necesidades de integración simbólica y material en los nuevos códigos por medio de los cuales se reproduce la realidad social, relevando como ámbito estratégico para la superación de la pobreza, la capacidad que puede llegar a tener un sistema educativo amplio para integrar a los sujetos en las claves que le permitan interactuar en las nuevas reglas de una sociedad cada día más globalizada.

Para finalizar el presente apartado cabe mencionar que la relevancia de la integración de esta perspectiva subjetiva sobre la "pobreza" en relación a los proyectos y su práctica, radica principalmente en que "las políticas desarrolladas desde esta perspectiva resultarán más coherentes con los sistemas de creencias compartidos" (P. Contreras, O. Corrales y J. Sandoval, pp. 91, 1996), de esta forma se busca trabajar desde una óptica amplia de la situación de intervención, al considerar la subjetividad de las personas y el significado que éstos le otorgan al fenómeno a investigar, en este caso, la pobreza y sus consecuencias en el vivenciar de aquellos que se encuentran en esta condición.

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 1. *Enfoque metodológico*

La presente investigación es posible de definir como cualitativa, en el sentido que opera con representaciones simbólicas de la realidad social. De este modo, lo que se cualifica son las características o propiedades simbólicas de los objetos o unidades de análisis, en este caso se analizan las características de las *prácticas* de intervención en los programas de Apoyo a Actividades Económicas.

Se destaca la vivencia concreta de los sujetos, su experiencia acumulada, sus sentimientos, creencias, propósitos, significados y otras características del mundo subjetivo de los informantes. (Mejías, J., 2002)

La perspectiva cualitativa favorece una ruptura lingüística de la lógica del sentido cotidiano, permite integrar información y sentido de la conducta social, como señala Mejías (2002) “el conocimiento re – construye la realidad social por lo que es propiamente humano: el mundo de las significaciones”. En este sentido, cobra especial relevancia la implementación y uso de técnicas cualitativas, que permitan rescatar la información que posee cada sujeto respecto a su conducta, creencias, intenciones y acciones particulares y de la generalidad de su sociedad.

Cabe señalar que la explicación desde la investigación cualitativa posee tres características fundamentales (Mejías, J., 2002):

1. Comprensión: la explicación es teleológica, por la interpretación de la estructura de las motivaciones de los sujetos informantes.
2. Empatía: la explicación es subjetiva, se realiza desde el punto de vista del sujeto.

3. Cíclica: el proceso de razonamiento de la explicación va del todo a las partes y de éste al todo, en momentos sucesivos que se elevan de nivel.

Por último, la aplicación de la perspectiva cualitativa en este estudio se ha definido, debido a que permite dar cuenta de las cualidades de los hechos sociales de forma integrada, entregando una totalidad dinámica, más que características aisladas o separadas. Sin embargo, la presente investigación asume que para acceder y describir la realidad de los distintos fenómenos, siempre se encuentra latente la posibilidad de sesgos propios de cualquier acercamiento a la realidad.

De esta manera, la investigación de las *prácticas* de intervención de los programas de "Apoyo a Actividades Económicas", corresponde al análisis de un conjunto de características interrelacionadas; donde un rasgo del hecho investigado depende de la naturaleza de los demás, al pertenecer todos a un sistema estructural que los interconecta. No obstante, nunca se debe dejar de considerar que la realidad social es necesario analizarla como compuesta por hechos dentro de un contexto, de una situación donde se desarrollan y sólo tienen sentido si son integrantes de una totalidad histórica, de un mundo simbólico, resultado de una red de relaciones y de una determinada historicidad. (Mejías. J, 2002). Es por esto que es fundamental considerar el contexto histórico, económico y social en el que se desarrollan los programas de A.A.E, con el fin de comprender la intervención considerando todas las características que la componen de manera integrada y complementaria.

## **2. Tipo de investigación**

De acuerdo a lo planteado por Hernández, Fernández y Baptista (1998), el presente estudio es exploratorio, ya que el problema de investigación no ha sido estudiado a profundidad anteriormente. Es también una investigación de tipo descriptiva, en tanto su propósito es caracterizar de un modo global el fenómeno estudiado, en este caso, las *prácticas* de intervención de programas de Apoyo a Actividades Económicas.

Acorde con las fuentes de investigación, se clasifica el estudio como primario, debido a que la información se obtiene de primera mano a través de entrevistas a actores claves, esto es ejecutores y beneficiarios de los programas de Apoyo a Actividades Económicas impulsados por FOSIS, en familias Puente.

La elección de este tipo de investigación se justifica en función de la información de carácter subjetivo que se busca obtener de los sujetos, lo que resulta coherente con los objetivos de la investigación. La justificación de emplear este tipo de estudio, radica en la "importancia central que se otorga a la experiencia y a la subjetividad de los actores en el grupo estudiado" (Briones, 2001, pp. 15).

Otro aspecto que resulta significativo en este clase de investigación y que fundamenta su elección, se refiere al hecho que las características de los fenómenos se definen en base a las descripciones realizadas por los actores involucrados en ellos. Es decir, el punto de vista de los sujetos predomina por sobre la perspectiva del investigador, y las definiciones de la realidad las realizan aquellos que están inmersos en ella, que experimentan el fenómeno o la situación. Este ámbito cobra entonces especial relevancia, puesto que las técnicas a utilizar tienen como objetivo rescatar la visión de cada actor consultado respecto a la situación investigada.

### **3. *Diseño de investigación***

El diseño de la presente investigación se inscribe dentro de la metodología cualitativa, donde se ha definido un "diseño emergente": "lo cual quiere decir que se parte de la elección de un mínimo de compromiso metodológico para dar la posibilidad de modificarlo, cambiarlo o agregar otros, de acuerdo con las necesidades que va demandando la investigación" (Briones, 2001, pp. 26)

Siguiendo una línea más convencional, la investigación se puede definir como no experimental, ya que en ésta no se manipula ninguna variable de manera deliberada y tampoco se crea una situación previamente determinada. A su vez, la investigación posee un diseño de tipo transaccional descriptivo, es decir, se recolectan datos en un solo momento y se busca indagar como éstos se manifiestan (Hernández, Fernández, Baptista, 1998). De este modo, se intenta observar y describir las características del objeto investigado, en este caso, las características de las *prácticas* de intervención de los programas de "A.A.E" de FOSIS.

De modo más específico, el estudio busca dar cuenta de las características de la práctica de la intervención en un momento específico, a través de su observación y descripción, según dimensiones establecidas con anterioridad.

#### **3.1 *Muestra***

En la presente investigación, se opta por una muestra de tipo no probabilística, donde "la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador" (Baptista, Fernández, Hernández, 1988, pp. 207). Este tipo de muestra implica un procedimiento para la selección de los sujetos de tipo intencional, ya que las pautas

para determinar quien formará parte de la muestra, dependen de las características especificadas previamente en el planteamiento del problema. Se busca así que los informantes aporten respecto a riqueza, profundidad y calidad de la información, más que con cantidad y estandarización de ésta.

Se ha definido como unidad muestral a investigar los programas de Apoyo a Actividades Económicas. Para seleccionar la muestra se han definido los siguientes criterios:

- Criterio de pertenencia: Se consideran sólo aquellos Programas de Apoyo a Actividades Económicas de FOSIS, ejecutados en la V Región.
- Criterio de temporalidad: Se consideran sólo aquellos programas que comienzan durante el segundo semestre del año 2004.
- Criterio de localización: Se consideran únicamente los programas que se ejecutan dentro de las comunas de la Quinta región.

Una vez seleccionados los programas, se procede a determinar a los sujetos informantes, éstos son seleccionados de forma intencionada, es decir, se definen criterios para crear un perfil bajo el cual se eligen:

- Criterio ejecutores: se seleccionan aquellos profesionales que ejercen el rol de coordinadores en los programas investigados.
- Criterio beneficiarios Puente: se selecciona de manera aleatoria a dos beneficiarios por programa ejecutado.

Para acceder a los integrantes específicos de la muestra, se visita en primera instancia a los organismos ejecutores, para así contactar a los ejecutores directos de los programas. Posteriormente, en terreno se lleva a cabo una etapa de observación

de la *práctica* de intervención, donde se seleccionan beneficiarios que entreguen información significativa en relación con los objetivos de la investigación.

Es posible entonces, constatar la existencia de dos tipos de informantes en la investigación: por un lado los coordinadores de los programas, y por otro los beneficiarios Puente. Esta elección permite poseer una visión integral, aprehendiendo diversas perspectivas respecto a la ejecución de la *práctica*, obteniendo una caracterización compleja de ésta.

### 3.2 *Técnicas de producción de datos*

El eje central de los instrumentos utilizados está dado por el carácter cualitativo de la información que se desea obtener; de esta manera se accede al objeto de investigación a través de los discursos producidos por cada uno de los interlocutores. Se espera que éstos sean representativos de los distintos actores involucrados en la implementación y ejecución de los Programas de Apoyo a Actividades Económicas

De este modo, para producir la información se recurre a la utilización de dos técnicas: observación estructurada y entrevista semi estructurada.

#### 3.2.1 Observación

Esta técnica se enmarca dentro de la Investigación de campo, su objetivo consiste en acercarse a los sujetos y más específicamente a la situación de estudio, observando los diversos elementos asociados a la *práctica* de intervención. La observación se implementa siguiendo dos directrices principales:

- Observación Estructurada: La elección de esta clase de abordaje se justifica en cuanto la investigación propone distintas dimensiones respecto la situación a estudiar. Además, constituye un método que otorga mayor seguridad al momento de pesquisar los hallazgos pertinentes a la consecución de los objetivos de la investigación. Así, proporciona un orden que facilita el transformar la observación *in situ*, la experiencia, en datos analizables.

La técnica de Observación Estructurada implica una serie de limitantes al observador, es por esto que con el propósito de incrementar su precisión y objetividad, y a fin de obtener una representación adecuada del fenómeno de interés, la recolección de datos se basa en una "lista de control", esto se refiere a una herramienta diseñada para registrar la ocurrencia o frecuencia de comportamientos o eventos y sus características en escalas de clasificación.

Las observaciones se llevan a cabo durante las sesiones de capacitación, esto al generarse las *prácticas* de intervención, durante el período de ejecución de los programas. Y se apoyan en una guía temática previamente establecida<sup>7</sup>.

El segundo elemento que caracteriza la clase de observación ejecutada se manifiesta en:

- Observación participante: en este procedimiento de investigación cualitativa, las observaciones se desarrollan dentro de un proceso determinado de tiempo y espacio. La participación es entendida bajo este prisma como la presencia del observador en un grupo, sin pretender ser tomado como miembro del mismo, por el contrario, en la medida de lo posible su presencia debiera pasar casi inadvertida.

---

<sup>7</sup> Ver Pauta de observación en el Anexo N° 1

La principal desventaja de este procedimiento se manifiesta en alteraciones de la conducta de las personas observadas, sin que el investigador logre notar advertir aquellas variaciones. Esta desventaja está relacionada con el problema de fiabilidad de la información recogida, ésta podría mantenerse al hacer uso de las técnicas de triangulación y reflexividad. (Briones, 2001).

La triangulación consiste en describir un cierto hecho de acuerdo con las visiones que poseen cada una de las fuentes de información, así, la reflexividad da cuenta de la realidad social y a la vez que influye en la misma, en la medida que permite la interpretación de un hecho desde diferentes perspectivas.

Según Briones (2001), en la medida que la utilización de diferentes fuentes concuerden en el contenido de las observaciones del caso, se tendrá una mayor fiabilidad en el informe de investigación.

Las áreas temáticas que se indagan a través de la observación son las siguientes:

- Metodología: Referida a cómo el profesional ejecutor, operacionaliza en la práctica las líneas programáticas estipuladas por FOSIS V Región, en los programas de Apoyo a Actividades Económicas, es decir, la "bajada metodológica". Los elementos específicos a observar son:

1. Técnicas: éstas se observan de acuerdo al protagonismo ejercido por los beneficiarios, por la coherencia que tengan con los objetivos de la intervención, así como por la pertinencia de su uso, entre otras. De este modo, se pueden diferenciar técnicas específicas para cada objetivo que son expresadas en dinámicas o actividades.

2. Lenguaje: se toma en cuenta la adecuación del lenguaje utilizado por el ejecutor en las sesiones de capacitación, acorde a las características de los beneficiarios Puente, enfatizando en aspectos tales como su velocidad, claridad, formalidad, complejidad, entre otros.

3. Planificación: en este sentido, se considera el método que utilizan los ejecutores para llevar a cabo un trabajo organizado, y a través de una constante retroalimentación, sea posible la evaluación de la intervención realizada.

- Clima: se refiere al conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidas de forma compartida por sus miembros, influyendo en la motivación, comportamiento y desempeño. Los elementos relevantes de observar en esta dimensión son los siguientes:

1. Clima Físico: Corresponde a las condiciones ambientales y físicas en las que se desarrollan las sesiones de capacitación, ésta se encuentra conformada por factores que se interrelacionan como la ventilación, capacidad del espacio ocupado por los participantes, ruido, luz, etc. La infraestructura elegida para hacer las capacitaciones debe contar con una nivelación justa de cada uno de estos factores, ya que la exacerbación o minimización de uno u otro, afectan significativamente en la capacidad de atención - concentración de los beneficiarios, y por ende el proceso de enseñanza - aprendizaje que se requiere para internalizar los conceptos entregados y posterior replicación.

2. Clima Social: Dentro de los factores que constituyen esta categoría se encuentran, la comunicación, el conflicto, la cooperación, la planificación, entre otros. La vivencia del Clima social en cualquier grupo que comparte un espacio físico y un objetivo común, es experimentada y compartida por todos los

participantes. De este modo, las percepciones que los sujetos poseen en relación a este clima afecta directamente al estilo de comunicación utilizado, la forma de resolución de los conflictos, así como en la cooperación generada entre ellos.

3. Comportamiento Grupal: el comportamiento que se observa en los integrantes del grupo posee características que se reflejan en su participación, productividad, ausentismo, desempeño, rotación, entre otros. La relevancia de considerar estos factores en el logro de los objetivos de los programas, se relaciona con la conducta que presentan los beneficiarios en las sesiones y la motivación para la conseguir las metas que en ellas se proponen.

### 3.2.2 Entrevista

Se utiliza una segunda herramienta metodológica para el levantamiento de información acerca de las *prácticas* de intervención, esto es la técnica de entrevista. Su utilidad radica en la posibilidad de solicitar información a los sujetos, mientras ésta se complementa con la observación del entrevistado y el ambiente circundante, lo que permite una mejor interpretación de los datos recopilados.

Dentro de esta técnica podemos encontrar varios tipos, en la presente investigación se utilizará la entrevista semi estructurada. Esta involucra la preparación de una guía para la entrevista que enumera un conjunto predeterminado de temáticas que se van a tratar<sup>8</sup>. Esta guía sirve como una lista de verificación durante la entrevista y asegura que se obtenga básicamente la misma información a partir de varias personas. Aún así, existe bastante flexibilidad, el orden y el funcionamiento real de las preguntas no se determina por anticipado. Además,

---

<sup>8</sup> Ver Pauta de entrevista ejecutores en Anexo N°2 y Pauta entrevista de beneficiarios en Anexo N° 3.

dentro de la lista de temas o áreas temáticas, el entrevistador tiene la libertad de dar mayor profundidad a determinadas preguntas.

Las entrevistas se aplican a los beneficiarios del programa, así como también a los ejecutores directos, para esto se utiliza una pauta, que de acuerdo a Briones (2001), señala áreas principales dentro de las que el entrevistador debe confeccionar las diversas preguntas específicas.

Las temáticas a tratar en las entrevistas serán las mismas que se indagan en la observación, siempre considerando utilizar un lenguaje adecuado con los beneficiarios de los programas. Además, se integra en esta entrevista una nueva área temática, esta es para el caso de los ejecutores la visión que poseen respecto a la pobreza, y para los beneficiarios la percepción que han desarrollado en relación a pertenecer al Programa Puente. A continuación se define esta categoría o dimensión analítica:

- Visiones de la pobreza: En esta dimensión las preguntas dirigidas a los ejecutores, se enfocan en la visión respecto de la condición de pobreza de modo general, hasta llegar a preguntas que se relacionan con la condición específica de los beneficiarios Puente. En cambio, la entrevista estructurada dirigida a los beneficiarios Puente de estos programas, enfatiza la percepción que estas personas poseen acerca de su condición. Los tópicos a tratar corresponden a:

1. Definiciones de Pobreza
2. Descripción de la pobreza: origen, mantención y superación.
3. Caracterización de las personas en situación de pobreza.
4. Apoyo a actividades económicas: fortalezas y debilidades.

#### **4. Plan de análisis**

##### **4.1 Análisis descriptivo.**

En primer lugar, la información recolectada en las observaciones se trabaja por medio de un análisis temático estructurado, en el cual se describen las principales características levantadas en las observaciones de las distintas *prácticas* de intervención observadas, y en base a la pauta de observación preparada con anticipación.

##### **4.2 Análisis de contenido.**

En segundo lugar, las entrevistas realizadas a ejecutores y beneficiarios, se someten a un análisis de contenido con el fin de iniciar un proceso interpretativo de los relatos. Esta técnica consiste en el análisis de la realidad social a través de la observación y la revisión de documentos producidos dentro de un contexto determinado. Según K. Krippendorff (pp. 28, 1997), "el análisis de contenido es una técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto". De manera intuitiva, el análisis de contenido se podría definir como un método de investigación del significado simbólico de los mensajes. Esta caracterización se entiende en primer lugar como que "los mensajes no tienen un único significado", ya que siempre será posible contemplar los datos, si son de naturaleza simbólica, desde múltiples perspectivas; así un único mensaje puede transmitir una variedad de contenidos, incluso si es dirigido a un sólo receptor. En segundo lugar, "no es necesario que exista coincidencia acerca de los significados", si bien el consenso intersubjetivo sobre lo que significa un mensaje simplifica radicalmente el análisis de su contenido, dicho

acuerdo sólo existe en relación con los aspectos más obvios de las comunicaciones, o bien para unas pocas personas que comparten la misma perspectiva paradigmática. (Krippendorff, 1997). Este mismo autor (pp. 31, 1997) señala que "los mensajes y las comunicaciones simbólicas tratan en general, de fenómenos distintos de aquellos que son directamente observados", por lo tanto el uso del análisis de contenido resulta coherente con el diseño de la presente investigación. Esto debido a que las inferencias que se realizan del sentido estarían en gran medida relacionadas con ciertas proporciones que se dan en su medio empírico, entendiendo este último como el "contexto de los datos".

Por último, el análisis concluye con un procedimiento de triangulación de los datos obtenidos a través de las dos técnicas anteriores. La triangulación consiste básicamente en la discusión de la información levantada en base a las tres dimensiones propuestas para la investigación, éstas son; Metodología, Clima y Visión de la pobreza. A partir de este procedimiento, es posible determinar ciertas generalidades y discrepancias producidas en la información que finalmente permiten un mejor acercamiento a la realidad.

#### 4.3 Triangulación.

La triangulación de la información se realiza con el fin de mantener la credibilidad de los datos obtenidos, es decir la consistencia de las descripciones de la realidad que ofrecen los resultados. Esta técnica siguiendo a Cohen y Manion (1989, en González, J., 2004), se refiere a la combinación de dos o más metodologías para la recolección y análisis de datos y para el establecimiento de

conclusiones. La triangulación es considerada una poderosa técnica de contrastación, contribuyendo a la fiabilidad de los datos arrojados en el análisis.

De las variadas modalidades de triangulación existentes (de métodos, de teorías, de fuentes de datos, de investigadores, de sujetos) en el presente estudio se han utilizado dos de ellas en ámbitos diferentes: para contrastar la opinión de personas (de investigadores y sujetos) y para complementar métodos de recogida de datos (métodos).

## CAPITULO V

### RESULTADOS

El presente capítulo está dedicado a presentar los resultados del análisis e interpretación de la información obtenida, a través de la observación y entrevistas semiestructuradas realizadas a ejecutores y beneficiarios de los cuatro programas estudiados (La Calera, Quillota, Quilpué y Valparaíso), en relación a las tres dimensiones constitutivas de la investigación; Metodología, Clima y Visión de Pobreza.

En primer término, se presenta una caracterización de la Observación realizada en dos oportunidades en cada proyecto, durante el desarrollo de las sesiones de capacitación referentes al Plan de Apoyo Integral (PAI). La revisión de la información nos permite tener una visión global respecto a ciertos elementos de las *prácticas* de intervención, que posteriormente se expresan en los relatos de los informantes.

En segundo lugar, se exponen los resultados obtenidos del análisis de las entrevistas propiciadas por parte de los cuatro ejecutores, así como en los relatos de ocho beneficiarios. Se extraen las principales categorías temáticas acerca de las *prácticas* de intervención de los programas en ejecución, en cuanto a las dimensiones de Metodología, Clima y Visión de la Pobreza.

Finalmente, y a modo de resumen, se presenta la triangulación de la información obtenida a través de las dos procedimientos señalados, esto con el fin de otorgar fiabilidad a lo mencionado por los informantes con lo observado por los investigadores.

## **1. Resultados Observación**

Se realiza una observación estructurada de dos sesiones de capacitación correspondientes al PAI (Plan de Apoyo integral), de los programas de Apoyo a Actividades Económicas, ejecutados por las siguientes consultoras:

- Consultora Sodem, en la ciudad de La Calera, en el mes de Octubre
- Flores Consultores, en la ciudad de Valparaíso, en el mes de Octubre
- Consultora Senda, en la ciudad de Quillota, en el mes de Noviembre
- Consultora CMC Soluciones, en la ciudad de Quilpué, en el mes de Noviembre

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de lo observado, que se sustenta en tres grandes categorías: aspectos formales de la sesión, metodología utilizada y clima generado en el proceso de capacitación. Cada una de éstas, se subdivide en ítems que intentan reflejar características de las *prácticas* de intervención; considerando los facilitadores u obstaculizadores de la ejecución y comentarios atinentes que pudiesen aportar información relevante para el análisis (ver pauta de observación en el anexo).

### **1.1 Aspectos formales**

La ejecución de las sesiones se realiza en horario vespertino en todos los programas investigados. Las horas que se disponen para el inicio de éstas, varían entre las 14:00 y las 19:00 hrs; y se finaliza entre las 18:00 hrs y 21:00 hrs. Estos horarios se justifican al considerar las obligaciones que poseen los participantes en su vida cotidiana, especialmente las mujeres y aquellos beneficiarios que trabajan.

La mayoría de estas sesiones comienzan con un retraso de 20 minutos aproximadamente, y según lo observado, la demora ocurre principalmente por el

incumplimiento del horario por parte de los beneficiarios. Cabe destacar que en uno de los casos, las capacitaciones se iniciaron a la hora estipulada a pesar de no estar presente la totalidad de sus participantes.

Los ejecutores, por lo general, dan comienzo a la capacitación grupal con una actividad de presentación. Debido a la demora en el comienzo, en reiteradas ocasiones, con el fin de cumplir los objetivos trazados para cada sesión, las capacitaciones se extendieron más allá del horario fijado.

La asistencia a las sesiones ejecutadas se caracteriza, en los cuatro programas estudiados, por presentar una alta concurrencia de beneficiarios, en su mayoría mujeres. El porcentaje de beneficiarias asistentes es en promedio un 95%, este dato refleja la disposición y proactividad de la mujer por participar en este tipo de actividades.

Este alto nivel de participación por parte de los sujetos, se mantiene de manera constante durante el transcurso de todas las sesiones de capacitación del PAI en cada programa. La rotación es muy baja entre los beneficiarios participantes, ya que aquellos que desde un comienzo no asisten a las capacitaciones, definitivamente no participarán.

Otro punto a destacar, dice relación con que algunos de los asistentes iban en calidad de representantes de los beneficiarios inscritos en el programa, en su mayoría son familiares directos y/o cónyuges.

## 1.2 *Metodología*

En todas las sesiones observadas, el tema a desarrollar, se señala y explica al inicio. El planteamiento del objetivo general de las capacitaciones, ocurre durante

en la primera sesión, el cual corresponde al desarrollo de capacidades emprendedoras y empresariales, con el fin de generar un plan de negocio. La consecución de este último se observa de forma transversal en la mayoría de los contenidos entregados y actividades realizadas.

Sin embargo, no siempre los objetivos específicos fueron clarificados, lo que imposibilita dar cuenta de forma concreta qué es lo que se espera lograr con la intervención realizada.

La naturaleza de las actividades que se ejecutan, varía según el ejecutor y programa investigado, identificándose diversos estilos de trabajo; experiencial, participativo, directivo, etc. En la mayoría de las sesiones se realizan tareas individuales y en menor medida dinámicas grupales, conformándose dos etapas de trabajo: la primera orientada al trabajo individual, finalizando con actividades de tipo participativo.

Se constata en las sesiones una somera y pragmática consideración de la perspectiva de género, en la planificación e implementación de la ejecución. Esto se refleja en que sólo una consultora cuenta con una persona encargada del cuidado de los niños que acompañan a sus padres, sin embargo esta necesidad no fue suplida desde la primera sesión. En aquellos ejecutores que no poseen este recurso, el desarrollo de las sesiones se ve afectado de manera significativa por la constante interrupción de los niños y niñas, además no se contempla ninguna solución efectiva para superar esta dificultad.

El lenguaje utilizado por los ejecutores durante las sesiones de capacitación, se caracteriza en la mayoría de éstas, por ser claro, fluido y sencillo; se hace uso de un lenguaje técnico para entregar conceptos propios del ámbito empresarial,

explicando los significados de éstos con un vocabulario apropiado y coherente con el contexto sociocultural de los beneficiarios. De este modo, se observa que los ejemplos que aplican los ejecutores para dar a entender los contenidos, guarda relación con hechos cotidianos y significativos vivenciados por éstos. No obstante, en una de las consultoras investigadas, se observa el uso de un elevado vocabulario y terminología técnica, que no considera las características culturales y educacionales de los participantes, por lo tanto la comprensión se torna más difícil.

Ahora bien, considerando el volumen y velocidad del lenguaje como elementos fundamentales para la transmisión de conocimientos claros y necesarios, éstos resultan indispensables para el desarrollo de un adecuado proceso de enseñanza – aprendizaje. Es así como, los ejecutores presentan en su totalidad cualidades de oratoria, haciendo uso de un volumen y velocidad óptima para la consecución del objetivo a transmitir y facilitar la comprensión de los conocimientos en los beneficiarios.

Otro ítem a considerar en lo que respecta a la metodología, es el uso de equipamiento, esto es materiales de apoyo necesarios y suficientes para el trabajo en la capacitación; en este sentido se observa un variado rango referente a la entrega de materiales a los participantes entre las distintas consultoras. Por un lado, están aquellas (la mitad) que facilitan a los beneficiarios, materiales de escritorio necesarios para el desarrollo de las actividades versus aquellas que sólo entregan materiales a los participantes que no poseen los útiles básicos o simplemente no otorgan más que la fotocopia del Plan de Negocios.

Sólo dos ejecutores hacen uso de material preparado con antelación, éste se considera totalmente atingente a las necesidades y características del proceso de

capacitación, ya que facilita la comprensión y aprendizaje de los conceptos de forma lúdica, gráfica y participativa, haciendo significativa la experiencia vivida.

La planificación y evaluación de las sesiones resulta más compleja de observar de manera directa en las capacitaciones, pero sí se refleja en parte, en el desarrollo de éstas; preparación de actividades y dinámicas; estructura de las sesiones; uso de ejemplos relacionados con los proyectos de negocios; manejo del vocabulario técnico y su significado; entre otros. Estos aspectos se constatan de forma directa en la mayoría de las experiencias, destacándose niveles de mayor o menor preparación de éstas; cuando existe un alto grado de planificación, se observa una mejor optimización del tiempo que se dispone para el aprendizaje.

### 1.3 *Clima*

El clima o ambiente físico presente en las sesiones se caracteriza por la infraestructura utilizada, la iluminación, y la ventilación presente durante las horas de trabajo. En general, el espacio del que se dispone corresponde a salas de clases, ya sea de escuelas, liceos y estaciones de bomberos, sólo en una consultora se hizo uso de una sala de conferencias. El denominador común de estos espacios se conforma por la existencia de sillas, mesas y pizarras que facilitan el aprendizaje y el desarrollo de las actividades planteadas.

Este equipamiento e infraestructura de los lugares utilizados, muchas veces no es suficiente para el número de asistentes, ya que al haber sobre 35 personas en algunas capacitaciones, las salas se copan rápidamente y se debe utilizar más de un aula. Una de las dificultades que acarrea esta situación es que la enseñanza no es tan personalizada como se esperaría; además la ventilación se torna inadecuada y

escasa. Por otro lado, la iluminación en todas las sesiones observadas es adecuada y suficiente.

Otro aspecto del clima, lo conforman las relaciones interpersonales existentes tanto entre los beneficiarios, como entre éstos y el ejecutor. Lo observado denota la generación de una relación de confianza entre los participantes al poco tiempo del comienzo de las capacitaciones, que se potencia la mayoría de las veces y en distintos grados por las condiciones propiciadas por el ejecutor. La intervención de éste último, en general se caracteriza por crear espacios de discusión de las temáticas, por realizar actividades grupales y participativas, así como mediar en las tensiones y/o conflictos posibles de aparecer.

El comportamiento grupal que se establece en todas las sesiones observadas, se ve favorecido por la relación de confianza que se genera entre los participantes y el facilitador, ya que existe la posibilidad de preguntar y opinar durante el desarrollo de cada tema; propiciando así un ambiente abierto y de apoyo para resolver cualquier duda que pueda surgir al realizar las tareas encomendadas.

## **2. Resultados de las Entrevistas**

### **2.1 Entrevistas a Ejecutores**

A continuación, se presenta el análisis del relato de los cuatro ejecutores pertenecientes a las consultoras ejecutoras en las comunas de Valparaíso, Quilpué, Quillota y La Calera, describiendo cada categoría temática identificada y citando a dichos actores como apoyo y referencia para una lograr una mayor claridad y fiabilidad de la información.

#### **A. Dimensión Metodología**

Al referirse a la metodología que se emplea en las capacitaciones de los proyectos, emergen cinco categorías temáticas:

##### **1. ¿Por qué CEFE?**

Los ejecutores respecto a las capacitaciones, informan principalmente del uso de la metodología CEFE, que definen como dinámica y lúdica; promocionando el desarrollo de actividades que favorecen el proceso de enseñanza – aprendizaje de los beneficiarios. Se considera además como una forma de intervención apropiada para trabajar temáticas de emprendimiento, las que resultan fundamentales en los proyectos estudiados por su carácter microempresarial.

En este sentido es posible citar el siguiente párrafo;

“...CEFE es una metodología de emprendimiento que consiste en transferir temas, la información que uno y los asistentes le vamos a entregar a los alumnos, de una manera dinámica, de una manera práctica de tal forma que los alumnos sean capaces de internalizar los conocimientos de una manera fácil, sencilla y práctica...”  
(Ejecutor Valparaíso).

Las técnicas utilizadas en las capacitaciones, corresponden principalmente a dinámicas, juegos grupales y role playing. A través de estas actividades, la metodología CEFE permite, entre otras cosas, la gestión de competencias emprendedoras en los beneficiarios.

Lo anterior se refleja en el relato de los siguientes ejecutores:

"...En cuanto al CEFE es que se ve que es harta práctica, que se hacen con juegos de role playing..." (Ejecutor La Calera)

Otro ejecutor señala;

"...Casi son puros juegos, o sea, son técnicas, son dinámicas vivenciales donde tú los haces participar, en distintos tipos de experiencias en las cuales vai resaltando una u otra competencia..." (Ejecutor Quilpué)

## 2. *Motivación para el emprendimiento*

Los ejecutores destacan como esencial la etapa de los proyectos que se destina a desencadenar un proceso de desarrollo personal en los beneficiarios, esto se realiza con el fin de generar en ellos las competencias necesarias para favorecer el emprendimiento. La motivación aparece como el principal motor que permite generar, mantener y concretar los objetivos propuestos en torno al proyecto a ejecutar por los sujetos.

Esta etapa es la primera que se lleva a cabo, constituyendo la base donde los conocimientos técnicos se sustentan, donde se les incita a reflexionar respecto a la posibilidad de desarrollar capacidades para lograr un ingreso económico que permita sustentar sus requerimientos básicos. Con esto último se pretende optimizar los niveles de autoestima y desesperanza que manifiestan los beneficiarios.

A continuación, se otorga una clara descripción de los objetivos que persigue esta etapa:

“... Empezamos por el sentido de las 13 horas de la parte personal, el desarrollo personal...empezamos con eso porque así empezamos a motivar, en el sentido de ¿porqué están aquí?, ¿Qué quieren hacer en las clases?, ¿Qué les motiva?, ¿A qué van?...” (Ejecutor, La Calera)

En un plano más técnico se afirma;

“... Dentro de esa metodología está otro módulo, que es la capacidad emprendedora, que también es súper importante porque ahí tocái temas relacionados con el ámbito de la personalidad...” (Ejecutor, Valparaíso)

La forma de entregar este tipo de competencias a los beneficiarios, es variada y van desde el refuerzo verbal hasta la ejecución de ejercicios específicos en esta materia. Se destacan la siguiente opinión;

“... Perfectamente podrías hacer un ejercicio CEFE haciendo un partido de baby fútbol con un grupo y ver qué es lo que les pasó en el equipo, ver por qué jugaron así, cómo se vincularon, qué pasó con lo liderazgos, qué pasó con los que se descuelgan del equipo cuando van perdiendo, o sea los agarrai por ahí...” (Ejecutor, Quilpué)

### 3. *Características de beneficiarios Puente dificultan el proceso.*

CEFE se presenta como una metodología posible de ser aplicada a un público diverso, dependiendo de la adaptación previa que se haga de ésta. Se debe considerar de manera integral las características propias del tipo de receptores de la capacitación, para así disponer de un repertorio de actividades atingentes a la realidad y contexto en donde se desarrolla la intervención.

En relación a la adaptación que se debe hacer para aplicar la metodología CEFE, aparecen variadas apreciaciones. Estas se refieren principalmente a los conceptos técnicos que se emplean, los que resultan de difícil comprensión para

sujetos con bajo nivel educacional e incluso analfabetos, complejizando la aplicación de los conceptos específicos del CEFE.

Se atribuye de esta forma, que las posibles dificultades que surgen en la aplicación de la metodología CEFE, se relacionan principalmente con las características de los beneficiarios en su condición de familias de extrema pobreza.

Esta dificultad se expresa de la siguiente manera;

“... Todos esos términos se tienen que aterrizar, hay cosas que no las tocamos por razones obvias, por que no nos salgamos del perfil, gente que no sabe leer ni escribir, ese es el perfil, entonces hablar de todos esos conceptos es complejo, si una persona no sabe sumar ni restar, yo no le puedo hablar de flujo de caja...”  
(Ejecutor, Valparaíso)

Específicamente, al hablar del tema del analfabetismo presente en algunos beneficiarios, así como del tratamiento de esta condición en las capacitaciones, un ejecutor afirma;

“... Le juega en contra totalmente en todo sentido, es muy complicado para la persona analfabeta, por que te das cuenta que igual tienes que escribir, los mismos instrumentos que hay que llenar es una complejidad enorme...” (Ejecutor, Quillota)

Por otro lado, se destaca que muchos de los beneficiarios de los programas, participan de éstos sin poseer una noción clara de negocio, lo que también dificulta el aprendizaje de conceptos claves empresariales, así como su posterior replicación.

Al respecto, ejecutores de diversas comunas detallan la implicancia que tiene en las *prácticas*, la experiencia o inexperiencia de los beneficiarios en el mundo microempresarial;

“... Antiguamente se trabajaba con puros microempresarios que ya tenían idea de negocios, que ya estaban realizando sus negocios, en cambio estas familias son todas familias de Programa Puente...” (Ejecutor, La Calera)

“... Si tú no tienes un negocio es sumamente complicado, alguien que ya lo tiene puede visualizar por que ya saben que Diciembre es bueno, manejan más el negocio...” (Ejecutor, Quillota)

#### 4. *Mujeres: un aparente protagonismo*

En cuanto a la participación de mujeres se destaca una alta proporción de mujeres en las capacitaciones en comparación con los participantes varones, por ende, ellas resultan ser actores principales en las intervenciones e impulsoras del desarrollo de su familia. Es por esto que, recae sobre ellas una gran responsabilidad del logro y consecución de los objetivos planteados en los proyectos.

La magnitud de esta situación se expresa en lo siguiente;

“...Un 85% son mujeres...” (Ejecutor, La Calera)

Otro ejecutor ante la pregunta por el porcentaje de mujeres que participa en estos programas, señala lo siguiente;

“...Investigadora: ¿Cuál es el porcentaje de mujeres que asisten a estas capacitaciones”

Ejecutor: Como la mitad en realidad (...)

Ejecutor: Yo diría un poco más de mujeres...” (Ejecutor, Quilpué)

La perspectiva de género se considera dentro de la ejecución de las capacitaciones en términos meramente pragmáticos, ya que sólo se contemplan las condiciones mínimas para la equidad de género en la participación y en la mayoría de los casos estudiados, algunas de estas condiciones ni siquiera se entregan de manera constante.

Este intento por propiciar la equidad de género en cuanto a la participación, se expresa de la siguiente forma;

“... Se considera en lo básico, digamos o sea, en entregarles a las mujeres ciertas facilidades para que puedan participar en igualdad de condiciones con los hombres...” (Ejecutor, Quilpué)

En términos prácticos;

“... Una señora tenía que ir siempre con sus hijos, no los podía dejar en la casa con el marido o con otra persona, entonces los lleva y nosotros teníamos una persona para que pudieran estar los niños ahí...” (Ejecutor, La Calera)

#### 4. *Planificación por procesos*

La planificación que se emplea para llevar a cabo las sesiones, posee una lógica de proceso, donde las habilidades y competencias propias de estos programas de emprendimiento se transmiten en forma de anclaje, es decir, se trabaja con términos y conceptos básicos sobre los que luego se adicionan otros, complementando así la información y los conocimientos.

Se evalúa el desarrollo de cada etapa del programa, utilizando una evaluación de proceso.

Esta forma de planificación se entiende en el siguiente resumen;

“... La idea es ir en cada sesión trabajando, tu vai trabajando cada competencia del programa y vai trabajando también acumulativamente...” (Ejecutor, Quilpué)

Más específicamente, otro ejecutor describe:

“... Pasamos la parte de marketing, ehhh lo que es la parte de comercialización, pasamos lo que son las Cuatro P, esas cosas y hacemos al tiro una evaluación...” (Ejecutor, La Calera)

#### 5. *¿Cómo mejorar?*

Surgen variadas temáticas con relación a la optimización de la metodología y su aplicación, éstas apuntan esencialmente a posibles modificaciones en términos de: realizar un apresto previo a los beneficiarios que tengan un bajo nivel educacional;

implementar procesos de aprendizaje colectivo, facilitando la asociatividad entre los beneficiarios con intereses similares; utilizar material de apoyo de tipo audiovisual; destinar mayor cantidad de tiempo a las capacitaciones y a la creación del plan de negocio, entre otros.

La nivelación de conocimientos se expresa en lo siguiente;

"... Empezar toda una parte básica de matemáticas si es que tú tienes que pasar costos, no hay nivelación, nivelarlos en la parte matemática..." (Ejecutor, La Calera)

Por otra parte, el factor de asociatividad se encuentra presente de manera explícita en el relato de los ejecutores;

"... Resulta que si teni cinco panaderos o personas que trabajan vendiendo verduras, tienen los mismos problemas, o sea frente a un plan de negocio tienen exactamente los mismos problemas, tienen clientela muy similar, tienen los mismos proveedores entonces hay un aprendizaje que se da ahí en la práctica que lo más probable es que el ejecutor no sea capaz de traspasarlo si no conoce perfectamente el negocio..." (Ejecutor, Quilpué)

Se plantean además innovaciones a la metodología relacionadas con el ámbito emocional, como la sugerida por el siguiente ejecutor:

"... Que se muestre un video que registre experiencias positivas y negativas, de manera que sean capaces de ver que gente iguales a ellos, que no es lo mismo que yo les cuente una historia de una experiencia X que pasó en tal parte..." (Ejecutor, Valparaíso)

El tiempo de duración de los programas, en todas sus etapas, se considera por la mayoría de los ejecutores, insuficiente para la consecución de los objetivos a cabalidad.

Las distintas problemáticas asociadas al factor tiempo, puede ser reflejada a través del siguiente comentario;

“... En 30 horas tú no lograi generar competencias suficientes a un grupo de personas, en 10 horas no hacis un plan de negocio como corresponde...”  
(Ejecutor, Quilpué)

- **Dimensión Clima**

Respecto a la información referente al Clima generado en estos programas, es posible identificar tres categorías principales:

1. *El espacio de las capacitaciones*

En relación al espacio físico que se utiliza para las capacitaciones, destaca el uso de amplias salas que favorecen el aprendizaje colectivo. Por otra parte, se considera fundamental optimizar las condiciones básicas para la realización de las capacitaciones, entre éstas encontramos: luz, ventilación, materiales suficientes para todos los participantes, etc.

Una descripción detallada de esta situación la constituye lo siguiente;

“... Hay sillas disponibles, tienen sus mesas, tienen su pizarra acrílica, no hay bulla, están en un segundo piso, tienen sus baños separados hombre mujer... luz apropiada, ni mucho frío ni mucho calor, es que son salas adecuadas...” (Ejecutor, La Calera)

En relación a la magnitud del espacio, es posible citar lo siguiente;

“... Es una sala de clases relativamente lo más grande posible, digamos, un espacio pa que quepa el taller y el doble de las personas que las que están por que tienen que hacer grupos...” (Ejecutor, Quilpué)

2. *Buenas relaciones*

El ambiente generado entre los participantes de las distintas capacitaciones se describe como apto y cómodo para el desarrollo de las sesiones, al no presentar mayores dificultades de tipo interpersonal.

Los relatos de los ejecutores en torno a esta temática se caracterizan por ser generales y amplios, lo que refleja la estabilidad del clima presente en las *prácticas*;

“... En general hubo buen clima de trabajo, buenas relaciones, colaboran entre ellos...” (Ejecutor, Quillota)

Respecto a los conflictos que se generan en las capacitaciones, estos son de carácter leve y sin mayores implicancias en la ejecución de las sesiones. Cuando surge algún tipo de conflicto, éste es rápidamente mediado por el ejecutor responsable, tal como se expresa en las siguientes afirmaciones;

“... La verdad es que conflicto no hubo...” (Ejecutor, Quillota)

“... Al principio habían algunos roces con algunas personas y es típico si tú sabes, que está el que levanta la mano, y otro no mucho y se empieza a enojar por que levanta mucho la mano, habla mucho, pero eso se empieza a trabajar en la hora de las clases, que todos empiecen a participar...” (Ejecutor, La Calera)

“... Los facilitadores de nosotros además de ser CEFE, la mayoría tiene estudios de coaching, entonces tienen herramientas como para intervenir en algún conflicto...” (Ejecutor, Quilpué)

### 3. *Participación sostenida*

Respecto al número de participantes en las sesiones, se observa un alto porcentaje de asistencia, posibilitando así la mantención de un grupo estable de trabajo. La situación se describe de este modo;

“... En general, los que parten se mantienen, o sea, los que no engancharon al principio, los que entraron tarde entran y salen, generalmente hay un núcleo duro que es el 60, 70% que se mantiene...” (Ejecutor, Quilpué)

Con respecto a la asistencia a las sesiones;

“...*Obviamente falta gente, eso pasa en todos lados... existen los pocos motivados que no son constantes...*” (Ejecutor, Valparaíso)

La productividad del grupo de trabajo se materializa en cuanto a la realización de las tareas encomendadas, que en general los beneficiarios cumplen, a pesar de las dificultades que para ellos impliquen.

Un ejemplo que refleja esta situación es el siguiente comentario:

“... Se les dan tareas como buscar información, revisar ellos, responder ciertas cosas y revisarlas con la familia, pa después sociabilizarlas, pero cuesta mucho que lo agarren...” (Ejecutor, Quilpué).

- **Dimensión Visión de la pobreza**

A continuación, se presentan los resultados referidos a la Dimensión Visión de la pobreza. En esta dimensión, se introducen factores de análisis de mayor complejidad que los utilizados para Metodología y Clima, entre los cuales destacan la presencia de elementos metafóricos y una lectura más profunda de los distintos relatos, con el fin de descubrir y estudiar el significado que se encuentra implícito en la información entregada por los sujetos.

Al caracterizar el fenómeno de la pobreza, en los discursos de los ejecutores entrevistados, surgen variados conceptos y posturas respecto a su generación, mantención y superación. Seis categorías temáticas resultan de este análisis:

1. *Más que el IV medio*

Un bajo nivel educacional se presenta como un componente fundamental en el origen y mantención de la condición de pobreza, destacándose no sólo la necesidad de poseer educación básica y media, sino que también es importante la especialización de la mano de obra, con el fin de romper la naturaleza cíclica del fenómeno de pobreza.

Se considera que la educación entrega una base para poder surgir y mejorar la calidad de vida que poseen los sujetos pobres; la formación resulta entonces fundamental para acceder al mercado laboral y competir en él con igualdad de condiciones en lo que se refiere a competencias y capacidades básicas, relativas a un área específica de desarrollo laboral. De este modo, la noción de Capital cultural surge como un concepto de referencia a la hora de intervenir a través de programas y proyectos, que busquen mermar los índices de pobreza por medio de la promoción de la educación.

La siguiente visión resume la opinión compartida por los entrevistados en torno a la educación y su incidencia en la pobreza:

“... Yo creo que estudiar es fundamental, yo creo que es la forma de superar la pobreza...” (Ejecutor, Quillota)

Además, se esbozan ciertos lineamientos de acción para posibilitar la especialización:

“... Yo creo que mucho por el cuento de la educación... mucha de esa gente ni siquiera ha terminado el 8vo básico... No tienen capacidades en el sentido de lo educacional, no se especializan ellos en algo... Que hayan programas especiales para poder especializarlos a ellos, capacitarlos en alguna profesión...” (Ejecutor, La Calera)

Las características de la mano de obra se describen en relación al contexto social y laboral existente, como podemos notar por medio de las siguientes palabras:

“...Ellos representan una mano de obra que no tiene cabida en el sistema porque es una mano de obra poco calificada... no tienen competencias laborales básicas...” (Ejecutor, Quilpué)

## 2. Falta de oportunidades

La temática de la falta de oportunidades es recurrente en los discursos analizados, en el sentido que la escasez de posibilidades de participación, ya sea en el ámbito laboral o educativo, limita la capacidad de desarrollo de los sujetos. Esto puesto que no existe el espacio para la aplicación de sus capacidades, y a la vez se les restringe el aprendizaje que surge desde los espacios laborales, tanto a nivel técnico como en lo referido a las habilidades sociales.

A través del siguiente relato, se hace manifiesto el entendimiento que los ejecutores poseen acerca del tema de la falta de oportunidades en los distintos sectores socio-económicos;

*“... Falta de oportunidades, por eso yo trabajo aquí, por que siento que esto es una oportunidad para ellos y por eso también lucho, algunos tenemos más oportunidades que otros y la persona que no las tuvo, al menos adquieran ciertas herramientas con las que ellos puedan seguir adelante...” (Ejecutor, Quillota)*

Se observa a continuación, que el trabajo constituye la principal fuente de oportunidades;

*“... El tema de la falta de oportunidades, es la falta de trabajo, por que se ve que el asunto de falta de trabajo, por que no tienen las capacidades en el sentido de lo educacional...” (Ejecutor, La Calera)*

## 3. ¿Y mañana qué?

Otra categoría temática que surge en esta dimensión, dice relación con la escasa capacidad de proyectarse a futuro que tienen los sujetos que se encuentran en situación de pobreza, de este modo, se señala que viven el día a día sin establecer metas o proyecciones a largo plazo.

La visión a futuro se destaca en la siguiente cita;

"... Poca capacidad de proyección a futuro, o sea no existe una conciencia de futuro..." (Ejecutor, Quilpué)

En este sentido también se señala como fundamental la capacidad de ahorro, factor que facilita el mejoramiento de las condiciones precarias en que la mayoría de los beneficiarios se encuentra.

Para clarificar la visión que los entrevistados poseen acerca de la relación existente entre el sujeto pobre y el dinero, podemos citar el siguiente párrafo:

"... Ellos trabajan el día a día, 5 lucas, 4 lucas, 2 lucas, se van al tiro, y esa plata el fin de semana, o lo que va quedando, el caballero se lo toma o no piensa en el otro día... no visualizan el mes que viene o el año, no ellos visualizan estoy viviendo el día y tengo que comer hoy día..." (Ejecutor, La Calera)

En términos más técnicos, la situación se puede describir así;

"... No tienen capacidad de generar excedentes para poder invertir en su calidad de vida, mejorar su calidad de vida, mejorar sus condiciones sociales... Tienen mil necesidades que cubrir con los excedentes que generan entonces, no tienen la capacidad de separar el bolsillo izquierdo del derecho si están metidos en un mismo tema, se les enfermó el cabro chico y se les fue la plata entera..." (Ejecutor, Quilpué)

#### 4. *Desarrollo personal, otra necesidad básica*

Los sujetos pobres son caracterizados como personas que carecen de alguna competencia, habilidad o recurso, por lo que a través de intervenciones sociales y productivas se facilita el camino conducente al mejoramiento de su calidad de vida.

En los relatos aparece la idea fuerza relativa a que aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza, presentan variadas necesidades de distinto orden, destacándose como fundamental las escasas habilidades que poseen para

relacionarse socialmente. Como solución a esta problemática, los ejecutores destacan la importancia de un proceso de desarrollo personal que les permita adquirir las habilidades básicas para desenvolverse en la sociedad.

"... Yo creo que la fracción de capacidades de las personas, digamos de las posibilidades de vínculo y horizonte pasa por un trabajo de desarrollo personal y no técnico..." (Ejecutor, Quilpué)

"... Cada uno está matando su toro, y hay gente, a lo mejor que no tiene las herramientas o que tiene ciertas discapacidades para poder matar su toro..." (Ejecutor, Valparaíso)

"... Por las pocas competencias sociales que tienen estas personas para crear poder y pa sostenerlo..." (Ejecutor, Quilpué)

##### 5. *Visión asistencialista v/s promoción*

El asistencialismo se presenta en el discurso de los ejecutores de dos formas. Por un lado, encontramos a aquellos ejecutores que por medio de su relato denotan la visión asistencialista que poseen acerca de la forma de superación de la pobreza. Sin embargo, también encontramos a aquellos ejecutores que critican constantemente este tipo de intervención, y apuestan por un trabajo de corte promocional:

El primer tipo de visión se ejemplifica de la siguiente forma:

"... Son como personas necesitadas, de cariño, de atención, personas que necesitan que tú te preocupes de ellos... que alguien se preocupe de ellos, que les hagan cariño... son personas como necesitadas, como frágiles..." (Ejecutor, Quillota)

Los más críticos se manifiestan utilizando variados argumentos en relación con los programas en cuestión:

"... No existe una socialización de los aprendizajes, no existe un compartir con experiencias similares, solamente tienen un taller juntos todos, entonces en ese

sentido es muy asistencialista, en la medida que se le entrega un apoyo que está al lado, que te va acompañar... siempre va a ir de la manito de alguien y el tema económico no funciona así, a mis ojos es una gran debilidad..." (Ejecutor, Quilpué)

"... Yo creo que el programa es absolutamente inmediateista y asistencialista, o sea el 80, 90% en seis meses va a estar no funcionando y pasa porque en 30 horas tú no logras generar competencias suficientes a un grupo de personas..." (Ejecutor, Quilpué)

#### 6. *Una desafortunada herencia*

Se genera una perspectiva que tiene que ver con la naturaleza de la pobreza, en el sentido de definirla como un fenómeno que se presenta de manera cíclica:

"... Creo que hay un círculo que pocas veces se rompe... creo que el padre, la madre de ellos fue pobre y ellos siguen como en el mismo camino, como que no ven más allá..." (Ejecutor, La Calera)

"... En general es un problema sistémico, o sea son círculos que son muy difíciles de salir de ahí, por principalmente la desvinculación que tienen del sistema social y por las pocas competencias sociales que tienen..." (Ejecutor, Quilpué)

Esta última categoría temática abarca categorías anteriores, como la poca visión de futuro que perciben los ejecutores en los beneficiarios, así como la perspectiva habilitadora que éstos poseen, en el sentido de entregar competencias necesarias para romper el círculo de la pobreza.

### Cuadro resumen resultados entrevistas ejecutores

Dimensión	Categoría temática
1. Metodología	1.1 ¿Por qué CEFE? 1.2 Motivación para el emprendimiento 1.3 Características beneficiarios Puente dificultan el proceso 1.4 Mujeres: un aparente protagonismo 1.5 Planificación por procesos 1.6 ¿Cómo mejorar?
2. Clima	2.1 El espacio de las capacitaciones 2.2 Buenas relaciones 2.2 Participación sostenida
3. Visión de pobreza	3.1 Más que el IV medio 3.2 Falta de oportunidades 3.3 ¿Y mañana qué? 3.4 Desarrollo personal, otra necesidad básica 3.5 Visión asistencialista v/s promoción 3.6 Una desafortunada herencia

## 2.2 *Resultados entrevistas Beneficiarios*

En el presente apartado se exponen las principales categorías emergentes del análisis realizado a ocho beneficiarios, dos de cada proyecto estudiado. Al igual que en el caso de ejecutores, se describen las categorías temáticas en relación a las tres dimensiones de la investigación, y se hace alusión a los relatos de los beneficiarios con el fin de explicitar y ejemplificar los tópicos de análisis.

- **Dimensión Metodología**

En relación a la metodología utilizada por los ejecutores de los distintos proyectos, es posible destacar cinco categorías temáticas principales:

1. *Conocimientos empresariales y gestión*

Los beneficiarios en su totalidad señalan haber aprendido, en mayor o menor medida, y de manera general conceptos relacionados con el ámbito de los negocios, que les permiten desarrollar competencias y/o habilidades empresariales necesarias para lograr la consecución de los objetivos propuestos para cada uno de sus proyectos. Entre los principales conocimientos adquiridos se encuentran; el manejo de la competencia, calidad del producto, comercialización, entendido éste último como las etapas necesarias para una implementación del plan de negocio.

En un primer momento, encontramos afirmaciones relacionadas con un aprendizaje de habilidades empresariales:

“... Eso me enseñaron, eso de cómo tratar al cliente, que hay que tratarlo con respeto, que hay que tener tolerancia, tratar de ser lo más amable que se pueda, cómo vender, si una prenda salió mala reconocer que salió mala y devolverla...”  
(Beneficiaria, Quillota)

"...Lo bueno que aprendí fue que yo hacía las cosas y no sabía cobrar y ahí supe cómo cobrar..." (Beneficiaria, Quillota)

Es necesario que las habilidades empresariales anteriores sean complementadas con un debido manejo de conocimientos específicos referentes al ámbito de la microempresa, como lo afirman:

"... He aprendido la palabra y los significados de las claves, para yo emprende el negocio, por ejemplo, lo que significa mercado, plaza, marketing, producto, lo que significa precio, servicio, lo que significa cómo hacer frente a la competencia, ¿me entiende? Todas las cosas necesarias..." (Beneficiario, Quilpué)

## 2. *El proceso comienza en la persona*

Esta categoría se encuentra estrechamente vinculada a la categoría anterior, en tanto se señala como esencial para poder aplicar los conocimientos específicos microempresariales. Los entrevistados se perciben como personas con escaso desarrollo de las habilidades comunicacionales e interaccionales.

En la mayoría de los casos, como se demuestra a continuación, aparecen de forma vaga y confusa, intentos por explicar la necesidad de un trabajo dirigido al crecimiento personal y desarrollo de habilidades sociales;

"... Había que tener más personalidad en las personas, porque yo no tengo personalidad para vender..." (Beneficiario, La Calera)

"...Y uno toma personalidad, porque había harta gente que estaba chupá, como que no pudimos desenvolvernos y nos pasa muchas veces que no podemos desenvolvernos, yo tengo esa parte, me costaba hartito... como que empezamos a tener más personalidad, yo al menos, más personalidad, si me hacen una pregunta y tengo que contestarla delante de diez personas yo la voy a contestarla, antes no, ante una pregunta, yo miraba caras y caras, me daba vergüenza, me ponía roja..." (Beneficiario, Quillota)

### 3. Trabajo en el aula

En la mayoría de las capacitaciones, el proceso de enseñanza – aprendizaje se desarrolla a través de actividades de tipo lúdico tales como; juegos, role-playing, análisis de situaciones hipotéticas de negocios, etc.

Un ejemplo claro de este tipo de actividades se refleja en el párrafo siguiente;

“... Por ser uno tiraba el dao y póngale usted que salía ahí un seis, uno avanzaba seis espacios y depende de lo que decía el paso seis, uno tenía que realizarlo, hacían preguntas, las mismas estos tenían preguntas, a la vez, a veces tenían unas preguntas así de multiplicación, pero así puramente de repente teniai que contestar qué es lo que era la fortaleza, cuál es tu debilidad, cosas así, cosas todo del negocio...” (Beneficiario, Quillota)

Respecto a la modalidad de trabajo empleada para llevar a cabo las actividades, las opiniones se encuentran divididas entre quienes refieren haber practicado un trabajo de tipo grupal en conjunto con un trabajo individual y otros destacan únicamente la presencia de un trabajo individual.

Aquellos que señalan haber sido participes de trabajos en grupo, se expresan de la siguiente forma;

“...Todo era en grupo, como hacíamos las tareas, por ejemplo cómo se podía vender una cosa, en cuánto tiempo podía hacer uno una cosa...” (Beneficiario, Quillota)

“...Sí, el otro día trabajamos en grupo, trabajábamos entre varias y otras en grupo en otro lado...” (Beneficiario, Quilpué)

En cambio, en otras comunas el panorama fue diferente;

“...Investigadora: y ¿trabajo en grupo hacían?

Beneficiario: O sea la persona, una vez parece que se hicieron no más, pero de dos, no se hicieron de grupos...” (Beneficiario, La Calera)

Incluso, encontramos afirmaciones más categóricas que plantean la ausencia total del trabajo en grupo:

“...Investigadora: hicieron alguna actividad, algún juego, dinámica  
Beneficiario: No, nada...” (Beneficiaria, Valparaíso)

#### 4. *Preparación integral de la intervención*

De acuerdo a la planificación de las distintas sesiones, en la mayoría de los casos se refiere una óptima preparación de éstas por parte de los ejecutores, donde destacan el buen manejo de conceptos asociados a las materias trabajadas durante las capacitaciones.

Los beneficiarios señalan;

“... Bien prepará, bien prepará, incluso la encontré muy niñita pa saber tanto...”  
(Beneficiaria, Quillota)

“... A ellos les falta experiencia, pero ellos son preparados para capacitar gente...” (Beneficiario, Quilpué)

La organización de los materiales para el trabajo en las sesiones también se destaca en esta categoría, tal como se refleja;

“... Siempre traían las tijeras; por ser los plumones, los papeles, siempre traían todo preparado...” (Beneficiaria, Quillota)

“... El profesor es súper ordenado, súper ordenadito, trae todo listo, nos pasaba las cosas, todo, todo... nos traía los materiales para trabajar...” (Beneficiario, Quilpué)

#### 5. *Inclusión del enfoque de género*

No obstante el alto porcentaje de mujeres participantes de las capacitaciones referidas, ninguno de los entrevistados notó la presencia de una persona dedicada exclusivamente al cuidado de niños. A pesar de lo anterior, existe una preocupación por parte de los ejecutores en relación a los niños durante las sesiones. Una de las

medidas adoptadas por éstos para que los niños se entretuvieran, consistía en proporcionar material de trabajo tales como tijeras, lápices de colores, etc., con el fin último de no distraer a los adultos participantes.

Estas medidas tomadas son posibles de relatar de manera sencilla, tal como lo indica esta beneficiaria;

"...Investigadora: pero, ¿había alguien que los cuidara (a los niños/as)?

Beneficiaria: No, entraban a las clases y a veces se las arreglaban con cualquier cosita, un lápiz..." (Beneficiaria, La Calera)

- Dimensión Clima

Al analizar esta dimensión, en el relato de los beneficiarios, surgen tres categorías temáticas.

1. *El lugar de encuentro*

La infraestructura utilizada para realizar las capacitaciones, contaba con las características esenciales para la consecución de los objetivos propuestos, generando un alto grado de satisfacción en los beneficiarios asistentes. Predomina una sensación de comodidad al referirse a este ámbito.

Refiriéndose al lugar específico, en el que se realizan las capacitaciones podemos observar un consenso en cuanto a la pertinencia y adecuación de éstos al trabajo realizado;

"... Es bien amplio, tiene hartas sillas, nos sentamos todas bien independientes, súper relajado, bien..." (Beneficiario Quilpué)

"... Cómodo, sí porque era una sala..." (Beneficiaria, La Calera)

## 2. *Buen clima de trabajo*

En las capacitaciones, las relaciones entre los beneficiarios se desarrollaron de forma armónica y distendida; propiciando un clima de trabajo óptimo y de cooperación al interior de los distintos grupos.

Las siguientes afirmaciones describen lo que sucedía al interior de las sesiones en este sentido;

“... Ninguno fue rival de nadie, fuimos todas unidas...” (Beneficiario, La Calera)

“... Bien, hemos hecho ejercicios que dan confianza, saber que todos estamos enlazados y que podemos relajarnos durante las sesiones...” (Beneficiaria, Quilpué)

“... Con ellas me llevé bien, súper simpáticas toas, humildes, y los que eran más adelantaitos, tenían que adaptarse a los que eran más o menos...” (Beneficiario, Quillota)

## 3. *Relaciones de confianza y respeto*

Los beneficiarios destacan positivamente el trabajo realizado por los ejecutores durante las capacitaciones, resaltando su disposición para escuchar y responder las distintas interrogantes surgidas en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los participantes. De este modo, se percibe en ellos un elevado grado de satisfacción respecto a la experiencia vivida.

Esta interacción se caracteriza como;

“... Él me explicó, yo fui y le pregunté y él me explicaba, pacientemente me explicaba...” (Beneficiaria, Valparaíso)

“... Y si nos las entendimos (las palabras), las preguntamos, y él las responde todas, y él dice que con confianza, que le preguntemos lo que no entendamos...” (Beneficiaria, Quilpué)

“... Nos sentíamos como que estuviéramos en la casa, y todas las dudas las preguntábamos...” (Beneficiaria, Quillota)

Además de lo anterior, los ejecutores en su mayoría se caracterizaban por generar un vínculo de confianza y apoyo con los participantes;

“...También echábamos las tallas, súper divertidas las clases, no, además que ellos eran súper simpáticos también, no fueron exigentes ni pesados, ni enojones, nada de eso, súper simpáticos todos en general, yo me sentía bien, al menos yo me sentía bien...” (Beneficiario, La Calera)

- Dimensión Visión de la pobreza

Al analizar los relatos de los beneficiarios en función de la dimensión Enfoque de la pobreza, emergen cinco categorías temáticas.

1. *La pobreza es “fome”*

La pobreza corresponde a un fenómeno que cruza transversalmente los principales ámbitos en la vida de estas personas, tiñe su vivenciar y modo de enfrentar los distintos desafíos que impone la vida en sociedad.

Al relatar la experiencia vivida, en donde las necesidades básicas se encuentran insatisfechas, los entrevistados manifiestan un sentimiento de desesperanza que a menudo describen como “fome”. Al analizar etimológicamente<sup>9</sup> esta palabra, encontramos que su significado se refiere al “aburrimiento” o a una situación u objeto “carente de gracia”; asociado a las condiciones en las que viven los sujetos, se puede interpretar que la imposibilidad de superar esta situación provoca o genera en ellos sentimientos de frustración e impotencia, además de malestar e incluso sufrimiento. Así, el significado que le otorgan a esta palabra, dice relación con la falta de expectativas y oportunidades laborales, disponibilidad de

---

<sup>9</sup> La etimología de la palabra “Fome”, se puede encontrar en el diccionario de la Real Academia Española.

infraestructura, educación y servicios básicos, que resultan de difícil acceso, impidiendo un disfrute pleno de la cotidianeidad.

En este sentido, destacan;

"... ¡Es fome, es fome!, porque no tienes nada de lo que tú sueñas tener pa tus hijos, es fome ser pobre, mojarte que sé yo, con un techo malo, todos eso... es fome..." (Beneficiaria, Quilpué)

"... Por ejemplo, mi situación es fome, no la comodidad.. . de repente me levanto en la mañana y no tener ná, es triste, que de repente mi hijo me pida, mamá quiero tener esto, de esto otro y no tengo, todo eso es triste pa mí..." (Beneficiaria, La Calera)

A su vez, la pobreza constituye un factor de discriminación en el plano laboral:

"... Es un dolor grande la pobreza, necesidades y eso, para mí la pobreza es no sé, como que te discriminan con demasiada pobreza, no tení trabajo..." (Beneficiaria Quillota)

## 2. *Poca educación, poco trabajo*

La educación se instala dentro del discurso de los beneficiarios como una oportunidad para la superación de la pobreza, ya que ésta brinda un medio plausible de acceso a trabajos que entreguen mayor estabilidad en el ingreso económico familiar. En este sentido, el Capital cultural que entrega la educación, resulta fundamental al momento de integrarse en el mercado laboral, ya que permite obtener competencias básicas y vínculos de relación, ampliando el horizonte de posibilidades.

Hay quienes enfatizan que la principal causal de su situación de pobreza, se basa en una precaria educación en el pasado y que hoy muchos de ellos se

reprochan o bien, lamentan no haber tenido la posibilidad de estudiar por problemas de distinta índole;

“... Yo lo primero que habría querido aprender es haber querido terminar mis estudios para hacerme una carrera y seguir adelante...” (Beneficiaria La Calera)

“...Yo siento que estoy en esta situación de pobreza porque no tuve estudios para poder hacer, para lograr un buen trabajo...” (Beneficiaria, Valparaiso)

“... Es difícil encontrar un trabajo, con una persona que no tenga los cuartos medios, yo siento que ahí va un poco la pobreza, por la educación...” (Beneficiaria, La Calera)

Por otra parte, existe también una perspectiva más inmediateista y concreta que prioriza la obtención de un trabajo estable para la superación de la pobreza;

“...Todos tenemos derecho al trabajo, porque así es la única forma que podríamos salir de esta pobreza...” (Beneficiaria, La calera)

“...Ahí está mi hijo es super trabajador el también, pero yo le he enseñado eso que tienen que trabajar, si po porque hay que ganarse la vida también po...” (Beneficiaria, Quilpué)

### 3. *Ahorro: optimización de los recursos familiares*

La economía del hogar resulta fundamental para ellos, debido a que ante la escasez de recursos monetarios, el ahorro emerge como una conducta valorable y muchas veces deseable socialmente, y permite participar de mejor forma en el mercado económico.

“...Me creías que yo saqué una lavadora con es plata y yo hacía cuenta que esa plata no la tenía y pagué la lavadora, me empezaron a bajar el monto al final, pero alcancé a pagar varias estas...” (Beneficiaria, Quilpué)

“... Voy tratar por todos los medios de buscar un trabajo estable y ahorrar un poco pa salir de esto, tener una casa como los niños se me merecen...” (Beneficiaria, La Calera)

#### 4. *Mujeres, jefas de hogar*

La imagen de una mujer emprendedora y esforzada aparece como un pilar esencial para generar en la familia, condiciones de estabilidad económica y social. Este esfuerzo se complementa con una fuerte motivación por salir adelante, por un lado a nivel personal y también en lo que respecta a un trabajo con ingreso estable y así brindar una mejor calidad de vida a sus hijos, pensando siempre en su futuro y bienestar.

La actitud luchadora de estas mujeres se expresa de la siguiente manera;

"... Me gustaría trabajar, tener mi casa y siempre de ahí pa' rriba, surgir, surgir, surgir, no quiero riquezas, no quiero auto, no quiero nada, no me importa..." (Beneficiaria, Quilpué)

"...Sí es posible, pero luchando, esforzándose; así sin hacer nada nunca va a tener nada..." (Beneficiaria, Quilpué)

"...Tampoco soy de esas que me gusta echarme en los huevos y que todo me lo den, detesto ir a poner caras y que me estén dando las cosas..." (Beneficiaria, Quillota)

En la mayoría de los casos, estas mujeres sostenedoras necesitan una pareja que brinde apoyo tanto en proyectos de familia como en las iniciativas de negocio. En caso de no existir este apoyo, o de ser deficiente, esto se convierte en un obstaculizador para los distintos proyectos y que pueden resultar finalmente truncados.

"... Yo creo que si teniendo una persona que me apoyara, si sola he salido adelante, imagínate con una persona que no te esté sacándote prácticamente, y que esté ahí, al contrario, yo con el hombre que tenía ahora estaba estancá, estancá, ahora ya no estoy con él y he logrado hartas cosas..." (Beneficiaria, Valparaíso)

"...Yo soy una mujer luchadora, y siempre he luchado, siempre y no he tenido un buen apoyo en ese sentido, con la pareja, siempre he tenido mala pata ahí, no he tenido un buen apoyo..." (Beneficiaria Valparaíso)

5. *La esperanza es lo último que se pierde*

Para enfrentar las adversidades que sufren las personas que se encuentran en esta situación de extrema pobreza, se recurre permanentemente a la esperanza como sentimiento que permite dar luces para lograr los objetivos propuestos para ellos y sus familias.

“... La esperanza es lo último que se pierde...” (Beneficiaria, Quilpué)

“...Yo me la jugué, fui a clases, yo decía ojalá que salga porque yo pienso salir de aquí, no de un día para otro, pero salir de aquí, tener una casita buena, lejos de aquí porque la fe no la pierdo...” (Beneficiaria, La Calera)

En este sentido, el programa Puente y las distintas iniciativas que de él derivan, en este caso los programas de “Apoyo a Actividades Económicas”, se perciben como una oportunidad de lograr superar esta condición, y a su vez refuerzan el sentimiento de esperanza.

Las expectativas personales en torno a los proyectos se describen de diversas formas en el relato de los beneficiarios;

“...Si ahora tengo un pequeño negocio, con el proyecto voy a tener un gran negocio, que a lo mejor igual va a ser pequeño, pero para mí va ha ser grande y voy a poder hacer, no tanto así como muchas cosas, sino que voy a poder tener mejor a mis hijos en cuanto a cosas que ellos necesitan...” (Beneficiaria, Valparaíso)g

“...Investigadora: ¿Qué siente ser beneficiaria Puente?

... Me gusta, porque me abrieron los caminos y puedo salir adelante, puedo surgir yo sola, puedo hacer hartas cosas y ayudar a los que no tienen...”

(Beneficiaria, Quillota)

### Cuadro resumen resultados entrevistas beneficiarios

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría temática</b>
1. Metodología	1.1 Conocimientos empresariales y gestión 1.2 El proceso comienza en la persona 1.3 Trabajo en el aula 1.4 Preparación integral de la intervención 1.5 Inclusión del enfoque de género
2. Clima	2.1 Espacio físico 2.2 Buen clima de trabajo 2.3 Relaciones de confianza y respeto
3. Visión de la pobreza	3.1 La pobreza es "fome" 3.2 Poca educación, poco trabajo 3.3 Ahorro, optimización de los recursos familiares 3.4 Mujeres, jefas de hogar 3.5 La esperanza es lo último que se pierde

### 3. *Triangulación: Discusión de los resultados*

En el presente apartado, los resultados arrojados en las observaciones y en las entrevistas realizadas a ejecutores y beneficiarios, son sintetizados a través del procedimiento de triangulación. Con éste se busca integrar los principales aspectos de las dimensiones de clima, metodología, así como también la visión o perspectiva respecto de la pobreza que tienen los informantes y que se ve reflejada en las *prácticas* de intervención.

Por medio del proceso de triangulación es posible otorgar fiabilidad a la información levantada a través de las dos técnicas implementadas durante el trabajo de campo, logrando así una acabada descripción de las *prácticas* de intervención estudiadas. De esta forma, el uso de este procedimiento nos permite obtener las perspectivas de los distintos actores involucrados en un mismo fenómeno, considerándolas de manera integral y complementaria.

Un análisis en este sentido enriquece la descripción de los programas estudiados, incorporando elementos tanto similares como diferenciales, que den cuenta de forma global, la realidad según la percepción de los distintos actores implicados en la presente investigación, ya sea beneficiarios, ejecutores e investigadoras.

#### 3.1 *Metodología*

Las intervenciones implementadas por todos los programas de Apoyo a actividades económicas, tienen a su base los preceptos de la metodología CEFE. Este tipo de implementación metodológica utilizada en las capacitaciones resulta dinámica y lúdica en cuanto a la transmisión de contenidos, por medio de la

incorporación de actividades y ejemplos relacionados a la cotidianidad de los participantes. Se propicia un trabajo de tipo activo – participativo por parte de los ejecutores para llevar a cabo por los beneficiarios, para ello cada profesional adopta un estilo característico para ejecutar. De esta forma se adoptan elementos enfocados desde distintas perspectivas, a saber: cognitivo - conductual, experiencial y participativa. El profesional a cargo apela a patrones de conducta que se relacionan según el objetivo que persigue la actividad realizada, así como también depende de la propia experiencia y experticia que éste posea, es decir, utilizará en mayor medida actividades que hayan tenido un buen resultado en experiencias anteriores.

El trabajo ejecutado en la mayoría de los casos, comprende la facilitación del aprendizaje, por medio de variados ejercicios participativos, así como del acompañamiento y apoyo por parte del profesional hacia los participantes en su proceso de formación. Sin embargo, algunos de los ejecutores se ciñen a un modelo de enseñanza más bien directivo, en donde los conocimientos son entregados desde el ejecutor hacia los beneficiarios, sin considerar de manera significativa la retroalimentación o feedback que los últimos pudiesen aportar en la modificación o cambio de las estrategias de enseñanza.

Se presenta una dificultad importante en lo que se refiere a los conceptos técnicos propios de la metodología CEFE. En cada ejecutor se destaca un esfuerzo para aplicar estos conceptos, viéndose reflejado en el uso de un lenguaje sencillo y comprensible, pero las características de estos beneficiarios, en su totalidad pertenecientes al programa Puente, no logran ser integradas de forma óptima a esta metodología, lo que se expresa en parte por la escasa retención que los

beneficiarios poseen de conceptos tales como; flujo de caja, marketing, ingreso y egreso de dinero, comercialización, oferta, demanda, entre otros.

En resumen y de acuerdo a lo planteado por Merino (1997), la aplicación de la metodología CEFE, no logra, en este tipo de programas enfocados a familias de extrema pobreza, cumplir a cabalidad los criterios básicos que sustentan la metodología en la *práctica* de intervención, criterios que dicen relación con la atingencia de los programas a las características socioculturales del grupo de beneficiarios.

En lo que respecta a la labor del ejecutor, es posible destacar el adecuado manejo y experiencia que poseen en relación con las características de este tipo de programas. A pesar de la experticia observada, el estilo de trabajo de los distintos ejecutores, resultó deficiente en lo que P. Furtes (en López de Cevallos, 1989) denomina Educogenia; que corresponde a la capacidad de fomentar procesos de autoaprendizaje en los individuos. En esta línea, es posible afirmar que en las *prácticas* de los programas investigados, no se integran elementos de asociatividad necesarios para facilitar y potenciar la generación de redes relacionales, de las cuales emerjan nuevos aprendizajes. El trabajo en grupo sólo tiene cabida en actividades específicas durante las sesiones, no se adopta una mirada integral que fomente de manera sostenida la interacción entre los participantes no sólo en las capacitaciones, sino que permita también el desarrollo y establecimiento de redes de asociación fuera de ellas.

En relación a la planificación y evaluación, las sesiones de capacitación resultaron en su mayoría adecuadamente preparadas, sin dar lugar a mayores complicaciones técnicas; en la totalidad de la capacitaciones se contaba con el

material necesario para la ejecución de las actividades programadas en cada reunión. No obstante, el tipo de material utilizado por las distintas consultoras difería en aspectos como en la cantidad de recursos que cada ejecutor destinaba para las actividades como en la calidad de este material.

Por su parte, la evaluación no se explicita de manera clara durante el proceso de observación y entrevista, la tónica en este ámbito fue la evaluación de proceso, entendido esto como una evaluación por etapas de la capacitación. No se incluye como parte del proceso la elaboración de bitácoras por parte de los ejecutores ni tampoco la evaluación con los beneficiarios.

Una óptima planificación de intervención psicosocial debe contemplar las características de los sujetos a los que va destinado, entre éstas se encuentra el rango etario, nivel sociocultural, etnia y finalmente destaca la perspectiva de género.

Aunque en términos numéricos las mujeres son las principales beneficiarias de estos programas, en el desarrollo de éstos no se incluye la perspectiva de género en relación a la consideración de roles tradicionalmente asignados. Así, en los programas estudiados no se logra superar las principales problemáticas de género presentes de manera constante en este tipo de programas sociales. Esto se refleja en el hecho que, a pesar de existir un ítem presupuestario destinado a promover la equidad de género, que puede incluir entre otros el cuidado de los niños y niñas; la observación y entrevistas reflejaron en su mayoría la ausencia de una persona dedicada de forma permanente a cumplir esta función de cuidado. La situación descrita deriva en múltiples complicaciones para el óptimo desarrollo de las capacitaciones, puesto que la presencia de los niños en la sala de clases, constituía un factor de distracción tanto para sus madres como para el resto de los

participantes. Además, ante esta situación los ejecutores debieron improvisar actividades para mantener a los niños ocupados. Es así como la especial atención que debía tomar el ejecutor hacia los niños, finalmente se traduce en un importante obstaculizador en el proceso de enseñanza - aprendizaje de los beneficiarios y beneficiarias adultas.

No obstante, el cumplimiento o no de la destinación de recursos para el cuidado de los niños, estas *prácticas* adolecen de un enfoque o perspectiva de género que sea aplicada de forma integral y transversal, que entre otras cosas presente a la mujer como parte de un sistema familiar en el que existen responsabilidades compartidas. Si consideramos que las proyecciones familiares implican un esfuerzo mancomunado entre todos sus integrantes, y por lo tanto es un objetivo importante tanto para hombres como mujeres, los deberes y derechos que cada uno tiene deben ser tomados en cuenta de manera igualitaria. En este sentido, cabe destacar la postura que mantienen Adelantado, J.; Noguera, J.; Rambla, X. (2000), quienes afirman que la desigualdad de género se estructura y manifiesta de diversas formas a través de las esferas de la estructura social<sup>10</sup>; en la esfera doméstica se expresa en una distribución desigual de las cargas en el trabajo doméstico, así como el poder de decisión en relación a aspectos familiares y del hogar; en la esfera mercantil se da una participación desigual en el acceso al mercado de trabajo, así como en presencias y ausencias en determinados sectores

---

<sup>10</sup> Las esferas de la estructura social, surgen como dimensiones que permiten explicar el comportamiento de la micro y macro estructura social, y se relacionan a su vez con diferentes ejes de desigualdad social que poseen los individuos. Para profundizar más en estos conceptos remítase al artículo de Adelantado, J.; Noguera, J.; Rambla, X., "El marco de análisis: Las relaciones complejas entre estructura social y políticas sociales" en "Cambios en el Estado de bienestar", Adelantado, J. (2000)

de actividad, puestos jerárquicos, tipos de contrato, jornada laboral, cantidad de remuneración, entre otros.

La responsabilidad del proyecto específico a desarrollar recae en el beneficiario asistente a las capacitaciones, que son en su mayoría mujeres jefas de hogar, y no se considera un trabajo permanente y cabal con el resto de los integrantes de la familia. Esta situación deriva en el corto plazo en una sobrecarga de responsabilidad para la beneficiaria. El ejercicio constante de estas prácticas conduce gradualmente a la agudización de la doble jornada laboral – doméstica, situación característica de estas mujeres. Se perpetúa así la desigualdad existente entre los géneros, quedando estas mujeres en una posición que les impide enfrentar los riesgos sociales con mayor cantidad de recursos, ya que no cuentan con un apoyo constante, sino más bien se les entregan mayores responsabilidades y deberes, sin tener la posibilidad de alivianar la carga que implica las labores del hogar y el cuidado de la familia.

### 3.2 *Clima*

Se propone para la descripción de esta temática dos indicadores que permitieron dar cuenta del clima presente en las sesiones de capacitación. El primero de ellos corresponde al aspecto objetivo que se constituye por todos los detalles y fenómenos físico – ambientales presentes en las prácticas estudiadas. El segundo indicador se relaciona con un ámbito más subjetivo compuesto por las percepciones de los beneficiarios participantes y de los ejecutores, en cuanto a las condiciones de trabajo, dinámicas relacionales, entre otras.

Al remitirnos a los aspectos físicos que configuran la percepción del clima generado durante las capacitaciones, es posible traer a la presente discusión, la perspectiva que plantea la Psicología Ambiental. Esta plantea que la percepción del ambiente físico es un fenómeno complejo, para lo cual se necesita el establecimiento de categorías que logren dar cuenta de un modo holístico esta complejidad. Las categorías escogidas para estudiar la dimensión Clima, se basan en lo que esta rama de la psicología señala como elementos influyentes de modo significativo en nuestras percepciones y por ende en nuestro comportamiento, estos corresponden al ruido y ventilación. Además, se incorpora la iluminación como un factor que incide la percepción del espacio físico donde se realizan las sesiones.

Si adherimos a la definición otorgada por R. Chiang (1997), y definimos al ruido como un "sonido indeseado", es posible plantear que en cuanto al ruido presente en las sesiones de capacitación, uno de los principales problemas generados en este sentido, dice relación con las distracciones e interrupciones de parte de los niños y niñas presentes en clases, que interfieren en el proceso de instrucción. Esto afecta la atención – concentración de los participantes, alterando el rendimiento y eficacia laboral requerida para desarrollar las distintas actividades emprendidas.

A pesar de las características climáticas propias de las comunas donde fueron ejecutados los programas, que destacan por sus altas temperaturas y presión atmosférica, los espacios físicos gestionados para llevar a cabo las sesiones fueron percibidos como adecuados en cuanto a lo que refiere su ventilación, lo que influye de manera positiva en el rendimiento de los participantes. Por lo tanto, notamos que de cierto modo estas buenas condiciones de ventilación permitirían atenuar los

efectos negativos que provocan los problemas de ruido en la sala., así se mantiene un equilibrio necesario para que se desarrolle un proceso de enseñanza-aprendizaje que permita entregar los conocimientos en un clima/ambiente físico.

Otro aspecto que emerge como relevante en la ejecución de los distintas intervenciones, es el volumen o tono de voz utilizado por el ejecutor. En general, este fue el adecuado, lo cual facilitó la comunicación verbal y permite de cierta medida que el espacio de las capacitaciones no se perciba como un contexto estresante.

La iluminación, como un tercer elemento de estudio, resultó ser la apropiada para posibilitar la una buena lectura del material entregado en cada clase.

De acuerdo a lo establecido por la Psicología Ambiental, las condiciones físicas mencionadas, deben presentarse en su justa medida, es decir, deben ser acordes al tipo de aprendizaje y a la tarea a realizar.

Se concluye entonces que el clima o ambiente físico para el trabajo en estos programas, en la mayoría de los casos fue propicio, debido en gran parte a la buena gestión de los salones o aulas, que generalmente eran propiedad de colegios y liceos. Los ejecutores y beneficiarios denotan en conjunto una percepción de comodidad en cuanto al espacio físico compartido, el que resulta una condición necesaria, pero no suficiente para un buen proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los elementos descritos anteriormente demuestran causar efectos en las relaciones interpersonales, disposición personal y actitudes presentes en el grupo de participantes de los programas, lo que denominaremos Clima social o ambiente social.

El hecho de que los beneficiarios de las capacitaciones se conocieran y tuvieran una relación previa al comienzo del programa, ya sea por ser vecinos, amigos, participar de programas anteriores o simplemente por pertenecer y reconocerse como familia Puente, dio lugar a dos tipos de dinámicas interpersonales dentro del grupo curso.

En situaciones en las cuales estas experiencias anteriores resultaban positivas, y estaban cargadas de episodios agradables, esto se expresaba en clases en un clima o ambiente de colaboración, compañerismo y buen humor que permitían una mejor interacción grupal.

Otro ambiente social que se propiciaba por el hecho de un conocimiento previo entre los sujetos, es la conformación de subgrupos unidos por diversos factores asociados al sector de residencia, intereses e ideologías comunes. Esta dinámica limitaba la cohesión grupal total y la posibilidad de establecer vínculos y redes de asociatividad.

En general, las interacciones sociales presentes durante el desarrollo de las capacitaciones estuvieron marcadas por el respeto mutuo entre los compañeros, como así también entre ejecutores y beneficiarios.

Finalmente cabe destacar que el escaso tiempo de duración que se cuenta para el aprendizaje grupal, limita la gestación de relaciones y vínculos interpersonales más profundos y duraderos entre los participantes, pudiendo favorecerse el desarrollo de redes de apoyo y mutua colaboración.

### 3.3 *Visión de la pobreza*

De acuerdo al análisis desarrollado y tomando en consideración el conjunto de elementos teóricos planteados en el marco conceptual, es posible establecer que los actores involucrados en el desarrollo de los programas de A.A.E., tanto ejecutores como beneficiarios directos, establecen un discurso definido en torno al fenómeno de pobreza. Se consideran en esta discusión, concepciones teóricas que facilitan la explicación e interpretación integral de los resultados obtenidos en las entrevistas y observación, en función del énfasis que otorgan los actores a variados ámbitos de su experiencia en torno a esta problemática.

En virtud de la información recogida emergen tres visiones que denotan sintéticamente la percepción que cada uno de los diversos actores poseen respecto de la generación, mantención y superación de la condición de pobreza.

Una primera mención que amerita la descripción de la pobreza, es conceptualizarla como una condición o estado, que se asocia principalmente al ámbito económico; donde el acceso al mundo laboral y por lo tanto la capacidad de percibir ingresos de manera permanente, se presenta como fundamental para superar esta condición. Los ingresos son desde esta perspectiva, un valor instrumental que favorecen la participación en el mercado laboral y por ende permiten disminuir, en mayor o menor medida, el número de necesidades insatisfechas del segmento de la población pobre e indigente.

Cuando un sujeto o un sistema familiar se encuentra en condición de pobreza, el sistema de necesidades esenciales humanas tiende al desequilibrio, al no poder obtener los satisfactores mínimos esperados; de este modo, quien accede a una fuente laboral permanente, ya sea de forma autónoma o dependiente, tiene más

opciones de consumir no sólo bienes materiales, sino también simbólicos. Éstos últimos son posibles de asociar a la concepción de capital cultural, donde éste se transmite o es aportado a los sujetos a través la adquisición y uso de elementos simbólicos, que le permiten nivelar y favorecer el desarrollo de una mejor calidad de vida.

Al considerar la generación y mantención de la pobreza desde una perspectiva macroestructural, la facilidad de adquirir o poseer una fuente laboral se vislumbra de modo desigual entre los distintos estratos de la población. Existe inequidad en las posibilidades de participación en el mercado laboral, ya sea por un bajo nivel educacional, falta de competencias necesarias o exclusión social. Este fenómeno provoca que aquellos que poseen una mano de obra poco calificada, les resulta más difícil acceder a un trabajo que genere ingresos necesarios para satisfacer las carencias críticas que se presentan en su núcleo familiar. La remuneración que aquellos reciben, permite escasamente solventar la alimentación de los integrantes de la familia, dejando las necesidades de orden secundario con menor prioridad, siendo difícil de cumplirlas en el corto plazo. Ahora bien, la disposición de ahorro se observa en este contexto como una conducta socialmente esperable y reforzada positivamente como medio para alcanzar los bienes necesarios, de orden material así como simbólicos.

No obstante visualizar las situaciones de escasez de recursos, enfocadas desde un eje netamente económico no permite reflejar, en plenitud el complejo fenómeno de la pobreza, aunque sí entrega luces para enfrentarla y mitigarla a través de políticas sociales coherentes y sustentables en términos económicos y de igualdad social. El Modelo Neoliberal aparece como el contexto global en el cual

surge esta problemática y sus complicaciones asociadas. Pese a los logros obtenidos por el país desde el punto de vista de sus indicadores macroeconómicos, este modelo no ha conseguido distribuir equitativamente la bonanza entre todos los segmentos sociales, manteniéndose una inequidad que se ve reflejada no sólo por la falta de recursos, sino que también en distintas formas de desigualdad social.

De esta forma, es posible plantear una segunda mirada que permite explicar por medio de la descripción de la interacción de los distintos elementos que constituyen e influyen en la condición o estado de pobreza como un fenómeno multidimensional. En este sentido, se contemplan para el análisis variadas perspectivas teóricas que facilitan la comprensión de la problemática y las posibles estrategias utilizadas a la hora de intervenir. El modo en que se manifiestan estos factores y elementos, considerados de forma integral y complementaria, favorece una visión y caracterización de la pobreza como un fenómeno cíclico.

El círculo de la pobreza se presenta principalmente de manera intergeneracional, es decir, transmitiéndose de generación en generación, fundamentalmente a partir del núcleo familiar, ya que constituye la primera y principal fuente de socialización, durante la trayectoria de vida de los seres humanos. Se heredan así, no sólo patrones de comportamiento económicos, sino también se replican pautas culturales internalizadas durante el proceso de socialización.

El nivel educacional se encumbra como uno de los principales factores vinculados a esta condición, ya que una bajo nivel de escolaridad perpetúa el círculo de pobreza. Los establecimientos educacionales formales conforman espacios donde no sólo se adquiere capital cultural, sino además se moviliza capital humano y

social, por medio de las relaciones interpersonales que se generan durante éste etapa de la vida. Asimismo, en éste proceso favorece la socialización secundaria, donde se internalizan normas y valores consensuados socialmente en un contexto socio - histórico específico en el que está insertos los sujetos.

La educación, brinda oportunidades de ingreso al mercado laboral, favoreciendo la movilidad social y por ende el acceso a un mejor status de vida. La escolaridad representa en efecto un fuerte condicionamiento con respecto a la posibilidad y facilidad de inserción laboral. De esta forma, la especialización técnica de la mano de obra, surge como un recurso crítico que determina las condiciones del trabajo u ocupación a las que cada sujeto puede aspirar.

Es posible concebir al Capital humano como el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades y competencias de los trabajadores. Estas habilidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia, es decir con la obtención de conocimiento práctico, que permite favorecer el desempeño en las labores emprendidas (Cardona, M., 2004). Relacionando este concepto con la superación de la pobreza, G. Becker (1983) lo puntualiza de la siguiente manera: " La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo". En los segmentos más desposeídos, la educación formal y en mayor medida la especialización técnica de la mano de obra, se presentan deficientes, repercutiendo profundamente en las oportunidades de empleo a los que los sujetos pueden acceder. En general estos puestos de trabajo poseen características precarias en lo que se refiere a su calidad, donde la remuneración resulta escasa; la jornada laboral

extensa; se generan condiciones contractuales irregulares; entre otras. Es por ello, que este tipo de programas de intervención, elige como vía para movilizar capital social, el desarrollo de competencias y por lo tanto de capital humano, puesto que éste último es un recurso capaz de ser potenciado en todo individuo.

Una tercera visión es aquella que construye la pobreza como un sujeto o subjetiva la condición de pobreza. De esta manera, las condiciones ya mencionadas en los dos enfoques anteriores se integran y permiten la emergencia de determinadas disposiciones personales ante la condición de pobreza. De acuerdo a lo planteado por De Quiroga, A. (2002), "el ser humano se constituye en su subjetividad, en su dimensión psíquica y social, en y por una actividad transformadora de sí y de la realidad". Este proceso se lleva a cabo por medio del establecimiento de redes relacionales que surgen en las dinámicas sociales, institucionales y vinculares. En consecuencia, si las relaciones sociales configuran la esencia de lo subjetivo, es posible plantear que tanto en su forma como en su existencia, no tienen una relación secundaria, azarosa ni de exterioridad respecto a los procesos psíquicos, sino más bien de interioridad y con una compleja interacción. Así, no resulta pertinente hablar de un "afuera" social diferente de un "adentro" psíquico, puesto que lo que se observa es un inter-juego sujeto-mundo, en donde lo externo se hace interno y a su vez lo interno se externaliza.

Cuando en una sociedad se incrementan las condiciones objetivas para las carencias críticas y se instala la amenaza de exclusión y de desigualdad, como es el caso de la extrema pobreza, se deterioran las relaciones, es decir, si el sujeto es negado o devaluado en su función esencial de productor, por ejemplo queda cesante, o su trabajo actual no genera aprovechamiento de su capital humano; se

impacta inevitablemente lo subjetivo. Este impacto genera en aquellos que vivencian situaciones extremas; sentimientos de desconfianza, desesperanza, frustración, impotencia, tristeza, entre otros; externalizándose de variadas formas: asilamiento social, individualismo y pérdida paulatina de los vínculos sociales, aumentando por ende el encierro en sí mismo. Es así como la crisis objetiva, basada en las carencias materiales se ha transformado en la crisis del sujeto. El continuo vivenciar de estos sentimientos le entrega significado a los diversos aspectos que configuran la vida de los individuos; trabajo, entorno y tipo de relación que establecen en sociedad. Se debilitan los vínculos o lazos que posibilitan la pertenencia a un determinado sistema social y por lo tanto la configuración de una identidad definida en relación a éste.

La segregación o exclusión de cualquiera de estos ámbitos, limita la capacidad de los sujetos de establecer redes sociales tanto a nivel macro (instituciones gubernamentales, no gubernamentales y privadas), como micro compuesto esencialmente por grupos de pares, clubes, comunidades próximas, etc, que en su conjunto permiten un intercambio de apoyo psicosocial, ayuda material, servicios, información y contactos.

El debilitamiento de las redes de relaciones entre los individuos y sus grupos inmediatos, dificulta a su vez la generación de capital social, puesto que este tipo de capital implica una reciprocidad, basada en la confianza y seguridad en los lazos socialmente contruidos interpersonal e institucionalmente. La falta de un trabajo estable, la baja escolaridad y la residencia en lugares apartados de los centros suministradores de servicios, trae aparejado altos niveles de desconfianza en las relaciones interpersonales y en la organización social perteneciente, lo que implica una menor participación en instancias de asociaciones comunitarias. Es posible

plantear que generalmente los individuos que se encuentran en esta situación tienden a establecer vínculos con familiares y vecinos, hecho que influye significativamente en el acceso de éstos a información y otros insumos necesarios proporcionados por variadas instancias sociales. En definitiva, este contexto dificulta y/o imposibilita la emergencia de capital social a través del establecimiento de redes amplias, ya que éstas se generan a un nivel local muy particular.

Como afirman Robison, L., Siles M. y Smith A. (2003), la inmovilidad de las personas en los segmentos más pobres se convierte en un obstáculo importante para su desarrollo económico, puesto que la globalización y otros ajustes del mercado a menudo exigen la reubicación y participación en nuevas redes, y ambas cosas resultan difíciles para los pobres. Para aquellos sujetos que experimentan esta situación, la creación de redes no representa una estrategia crucial para el mejoramiento de su calidad de vida, sino más bien las acciones que se valoran son el esfuerzo y el empeño ejercido en cada una de las actividades que emprenden. En la mayoría de los casos, este esfuerzo se concibe de forma individual, no obstante el apoyo que otorga la familia y los otros significativos a la hora de comenzar nuevos proyectos es considerado como un valor adicional y se convierte en fuente de aliento para seguir adelante.

Además de los esfuerzos concretos a realizar por un sujeto para optimizar su situación, acompaña de manera constante el discurso de estos individuos un sentimiento de esperanza en lograr en un mediano o largo plazo la mejora en las distintas esferas de la vida; asociadas principalmente a la alimentación; educación de los hijos; incremento del ingreso mensual y con condiciones mínimas de habitabilidad. Estas expectativas, y sentimiento de esperanza se materializan, en

oportunidades concretas para ellos y sus familias. En este sentido, el Programa de Apoyo a Actividades Económicas, y la implementación sustentable de proyectos individuales tienen como propósito el aumento del ingreso familiar, hecho que constituye un primer paso en el alivio de otras problemáticas relacionadas con la condición de extrema pobreza.

A partir de lo anterior, es posible concluir que este tipo de programas crea un sistema de intervención que pretende influir de manera positiva en el mejoramiento de la calidad de vida en estos sectores, así como potenciar la participación y protagonismo de los actores significativos. Este objetivo se logra a través de favorecer el desarrollo de la capacidad de logro y emprendimiento, competencias indispensables que favorecen la propia percepción del sujeto como un agente de cambio en su vida; es decir se busca generar autonomía en base a sus propias capacidades y a los medios que le ofrece el ambiente para alcanzar un adecuado desarrollo personal y social.

No obstante, el individualismo característico del modelo neoliberal instalado en nuestro país, crea una percepción disminuida sobre las capacidades de logro y los objetivos que se plantean estos sujetos suelen ser más pequeños y cortoplacistas, puesto que se basan en capacidades y herramientas propias de la persona sin considerar lo que la comunidad o el un grupo cercano puede ofrecer. Esta visión impide percibir un soporte y apoyo a la hora de hacer frente a un problema o conflicto, donde generalmente se necesita más de una fuerza para su solución.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

El estudio realizado permite identificar determinados factores convergentes a la hora de llevar a la práctica programas de corte social como son los de Apoyo a Actividades Económicas diseñados por FOSIS V Región. Cada experiencia estudiada aportó uno o varios elementos asociados a las tres dimensiones propuestas desde un comienzo; Metodología, Clima y Visión de la Pobreza. En conjunto, los cuatro programas dieron cuenta de la forma en que se presentan las distintas características asociadas a estas tres dimensiones en las *prácticas*. La descripción de estas características puede guiar ejes de sistematización en pasadas o futuras intervenciones relativas a la superación de la pobreza, en especial a aquellas que ocurren durante el aprendizaje colectivo.

En lo que respecta a las *prácticas* de ejecución, destaca la metodología como factor condicionante del desempeño de los participantes, donde las características de dinamismo e interacción favorecen el aprendizaje de conceptos técnicos complejos, así como también, sus significados, relevancia y aplicación. La responsabilidad que recae en el ejecutor, no sólo incide en los productos finales, sino que también afecta en la generación de un ambiente propicio y adecuado, considerando las relaciones interpersonales, conductas de apoyo y cohesión grupal, sin dejar de lado aspectos del ambiente físico, que son primordiales para generar un óptimo contexto de aprendizaje.

El clima social generado, dependerá entre otras cosas, de los vínculos interpersonales establecidos por los beneficiarios de manera previa al comienzo de

las capacitaciones. Resultando de gran utilidad que el profesional a cargo considere estos aspectos y las posibles dinámicas que de ellos se puedan desencadenar en el desarrollo de las sesiones.

Es también necesario hacer alusión a la relación entre los objetivos que se plantean estos programas sociales dirigidos a la superación de la pobreza y la metodología que se implementa para alcanzarlos. Si bien el Programa Puente, tal como su nombre lo indica, se fija como meta reivindicar los derechos a los que las familias deben acceder, estableciendo redes solidarias entre los sujetos en situación de extrema pobreza y su entorno social. Sin embargo, las iniciativas programáticas que complementan y apoyan la gestión del Puente carecen en la práctica de ciertos elementos asociativos esenciales.

En un contexto socio-económico como el nuestro, derivado de los distintos procesos de globalización acaecidos, la tendencia a la fusión y la integración de iniciativas empresariales hace atingente plantear como factor clave la asociatividad, y su aplicación a un nivel micro, en este caso los programas de "Apoyo a Actividades Económicas". En este plano, el análisis de las distintas capacitaciones denotó la escasa consideración otorgada en la mayoría de las *Prácticas*, al trabajo y actividades que impliquen un mayor acercamiento entre los beneficiarios y sus ideas de proyecto individuales. En general, no se fomenta el trabajo colaborativo entre sujetos con rubros similares que permitan posteriormente el desarrollo de una actividad económica en conjunto, como pueden ser; cooperativas, asociaciones, etc.

Esta situación impide beneficiarse de la oportunidad que brinda este espacio de trabajo para el establecimiento de redes partir del entorno más próximo, así también aprovechar los recursos (humanos, financieros, materiales, culturales) de

manera articulada y coordinada. Para lograr esto último, se requiere de una conducción y ejecución de los programas de A.A.E, contextualizada a las características del territorio, considerando siempre las iniciativas socioproductivas presentes en el área focalizada. A su vez, ésta red debe ensamblarse de manera sólida, con lazos estrechos sustentados en intereses o rubros comunes, para así mantener la dinámica entre los actores constituyentes, y se sustente la red más allá del tiempo de duración del programa. Una red bien construida propicia la sustentabilidad de las ideas de proyecto concebidos por cada beneficiario/a dentro del contexto territorial donde se desempeñan productivamente.

Una segunda temática que amerita mención especial tras el desarrollo de la presente investigación la constituye la perspectiva de género. La despreocupación en la toma de medidas relativas a este tópico, como por ejemplo, la ausencia de una cuidadora de niños en forma constante, repercute directamente en el desarrollo de las distintas *prácticas*, pero a su vez refleja la desigualdad asociada a la participación de la mujer. La figura de la mujer ha sufrido profundos cambios en lo que respecta a la posición tradicionalmente asignada en el núcleo familiar. Actualmente, un gran porcentaje de mujeres cumplen el rol de jefas de hogar, tal como lo demuestran este tipo de programas. Sin embargo, se ha descuidado en la ejecución de las intervenciones psicosociales y socioproductivas, la doble jornada laboral que poseen éstas al interior de sus familias; por un lado ser proveedoras y al mismo tiempo, cumplir con las tareas socialmente establecidas para cada género, que implica el cuidado de los hijos y del hogar. Es por ello que las medidas a tomar por parte de los diseñadores y ejecutores de los programas no sólo deben incorporar medidas inmediatistas para alcanzar un buen desarrollo de las capacitaciones, sino

que debieran vislumbrar elementos relativos a la situación de este segmento de mujeres tanto al momento de la ejecución de los programas como la mantención de éstos. Algunas líneas de acción posibles se relacionan con una mejor distribución de las actividades, en tiempo y cantidad para los responsables de implementar el proyecto. Además, resulta sumamente importante vincular a la mujer a instituciones formales u organismos locales que alivien esta sobrecarga, influyendo directamente en el bienestar de su familia. El propósito de todo esto, es que ellas logren prosperar y se transformen paulatinamente en microempresarias.

Un tercer planteamiento en este apartado final, se basa en la relevancia que se entrega, tanto por parte de ejecutores como beneficiarios, al desarrollo de competencias básicas esenciales para insertarse en el mundo empresarial. Sin embargo, el tiempo que los programas destinan a este proceso resulta escaso y no logra en muchas ocasiones sus objetivos. Relacionado a este factor temporal, encontramos el hecho de que los responsables de esta primera etapa, en su mayoría, son profesionales pertenecientes al área de las ciencias económicas, que si bien han tenido experiencia y capacitación en la temática, al no ser la psicología su materia de estudio, carecen de conocimientos estratégicos específicos, a la hora de trabajar en grupo de personas, ya que resultarían útiles y potenciarían los objetivos que se pretenden lograr. Por ende, esta investigación sugiere un tratamiento especial para el desarrollo de competencias específicas en los participantes, complementado con una mayor capacitación de los ejecutores referida al área de crecimiento y desarrollo personal.

Refiriéndose al tema de las habilidades que se deben generar y potenciar en los beneficiarios, destaca la emergencia de competencias laborales específicas a

través de estos programas se presenta como una de las formas de resolver las demandas que se establecen en el contexto actual del mercado, puesto que se parte de la premisa de buscar ventajas competitivas a partir de las personas.

El elemento de asociatividad, la inclusión de una perspectiva de género en forma integral y transversal, una mayor integración del área psicosocial y la consideración de la gestión de competencias, aparecen como prioritarias en tanto se describe la pobreza como un fenómeno de carácter multidimensional. Por lo tanto, su superación pasa por diversos aspectos, materiales y simbólicos, e involucra la tarea en conjunto de organismos gubernamentales, privados, ONG`s, sociedad civil, comunidades y grupos de trabajo en general.

Por último, haciendo referencia a la metodología cualitativa utilizada en la presente investigación, ésta nos ha permitido acceder a las características esenciales de la ejecución de los programas A.A.E. La información se puede recoger por medio de diferentes vías: entrevistas, observaciones y finalmente una triangulación de los resultados obtenidos, con el fin de aprehender la complejidad de nuestro objeto de estudio, así como contrastar la información reforzando su credibilidad.

A partir de lo que podemos enunciar, es que existen dinámicas entre las dimensiones consideradas en esta investigación. La metodología CEFE se entiende como una forma de trabajo novedosa, que potencia el aprendizaje de conocimientos técnicos, sin embargo necesita desarrollo en pro de contextualizar las características de los beneficiarios Puente. Se asocia directamente a lo anterior el clima o ambiente físico y social propiciado por los ejecutores, ya que ellos se posicionan como el actor principal para el óptimo desarrollo del programa, transmitiendo el objetivo transversal

durante la ejecución. Por consiguiente, no se podrían analizar las dinámicas de éstos elementos sin tener en cuenta la visión de la pobreza que atraviesa las interacciones generadas entre los integrantes del grupo participante, sea ejecutor o beneficiario.

La triangulación, además de facilitarnos la captación de los fenómenos de manera holística nos ha permitido, sobre todo, comprobar la información misma detectando sus coincidencias, contradicciones, estableciendo en suma su veracidad. La realidad construida y caracterizada a través de las entrevistas y la observación participante, puede modificar los conocimientos con los cuales los individuos constituyen su mundo, actúan y modifican la misma realidad. Es por esto que los resultados obtenidos en esta investigación dan pie para que se profundice en temas como la perspectiva de género, la implementación de la metodología, la concepción de redes, la movilización de capital social, humano y cultural; en lo que se refiere al desarrollo de intervenciones socioproductivas. Así como se debe considerar que la vivencia experimentada por aquellos que participan en esta clase de procesos de aprendizaje, impacta significativamente su subjetividad, ya que se percibe como una instancia de oportunidad que refuerza en ellos la esperanza y motivación de logro.

## CAPITULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Adelantado, J., Noguera, J. & Rambla, X.; (2000) El marco de análisis: Las relaciones complejas entre estructura social y políticas sociales (pp. 23 – 60). En *Cambios en el estado de bienestar*. Barcelona: Editorial Icaria.
2. Alcalá Consultores Asociados Ltda. (2002) *Sistematización de experiencias relevantes para la superación de la pobreza: la construcción de un portafolio de buenas prácticas*. Santiago de Chile: Autor.
3. Becker, G., (1983) *El Capital humano*. Madrid: Alianza Editorial.
4. Bertucci, J.; Censi, F. & Jorge, J., (2004) Capital social y pobreza: Casos y métodos en la “construcción comunitaria” (en línea). Cambio cultural, investigación. Disponible en: <http://www.cambiocultural.com.ar/investigacion/construccion.htm> (2004, 18 de Octubre)
5. Briones, G. (2001) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ª ed.) Santiago de Chile: Centro Iberoamericano de Educación a Distancia.
6. Caños, P. (2000) *Desarrollo Productivo Rural: una alternativa para la superación de la pobreza. Evaluación de resultados proyectos de Desarrollo Productivo Rural FOSIS*. Memoria (Título de Ingeniería Comercial) Viña del Mar, Chile: Universidad de Valparaíso.
7. CEPAL, (1997) *Acceso al poder y participación en la toma de decisiones. América latina y el Caribe: Políticas de equidad de género hacia el año 2000*.

- Séptima Conferencia Regional sobre la integración de la mujer en el Desarrollo Económico y Social de América y el Caribe.
8. Cardona, M., (2004) Crecimiento económico y Capital humano. En *Diferencias y similitudes en las Teorías del crecimiento económico* (en línea) Disponible en: [http:// www.eumed.net/0412/mca/humano.htm](http://www.eumed.net/0412/mca/humano.htm)
  9. Carrasco, S., Martínez, J y Vial, C. (comp.) (1997). *Población y necesidades básicas en Chile*. Santiago: MIDEPLAN.
  10. CEFE (s.f.) Consultado diciembre 4, 2004, en <http://www.consultorainternacional.com/cefe.htm>
  11. Chiang, R. (1997) *Psicología ambiental*. Valparaíso, Universidad de Valparaíso Editorial.
  12. *Competencia Económica Formación Emprendedora* (s.f.) Consultado diciembre 4, 2004, en <http://www.gtz.cl/cefe>.
  13. Contreras, P.; Corrales, O.; Sandoval J. (1996): Representación de la pobreza y los pobres en jóvenes de Valparaíso. *Proposiciones*, No 27, pp. 91 – 105.
  14. Dávila, O., (1998) Estado y políticas sociales. Del Estado protector al estado subsidiario. *Ultima Década* No, pp. 1 - 9.
  15. De Quiroga, A. (2002) Las relaciones entre el proceso social y la subjetividad hoy. En *Psicología social* (pp. 1-14) (1ª ed.) (Vol. 1) Buenos Aires: Pearson Education.
  16. Delgado; M. Y Gutiérrez, J. (comp.) (1977) *Metodologías y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* Madrid: Editorial Síntesis.
  17. *El Puente* (s.f.) Consultado Junio 02, 2004, en <http://www.programapuerto.cl>

18. *Empleo: Trimestre Agosto – Octubre 2004 (s.f.)* Consultado Noviembre 20, 2004, en <http://www.ine.cl/03-empleo/1301.htm>
19. Errazuriz, M. (1990). El gobierno local como espacio para la acción con mujeres: promesa que requiere reflexión. En *Políticas sociales, mujeres y gobierno local: (31-49)*. Santiago: CIEPLAN
20. Escobar, P. (1999) *Trabajadores y empleo en el Chile de los noventa (1ª ed.)* Santiago de Chile: LOM - PET – ARCIS.
21. Escuela de la mujer PRODEMU (1999) *Elementos básicos para la reflexión sobre género, pobreza y desarrollo*, Valparaíso: PRODEMU.
22. Feres, J. (2001) *La pobreza en Chile en el año 2000*. Santiago de Chile. CEPAL, Naciones Unidas.
23. FOSIS, (2003) *Informe de ejecución del Programa "Puente: entre la familia y sus derechos"*. Santiago de Chile.: Autor
24. FOSIS, (2002) *Manejo Social del riesgo: Enfoque orientador de la intervención e inversión del FOSIS*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
25. Fukuyama, F. (2003) Capital social y desarrollo de la agenda venidera. En *Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma* (pp. 33 - 48) Santiago de Chile. Naciones Unidas.
26. González, F., (2000) *Investigación cualitativa en Psicología, Rumbos y desafíos (1ª ed.)* Santiago de Chile: International Thomson Ediciones.
27. González, J., (2004) La credibilidad de la investigación científica interpretativa. En *Curso taller de análisis de datos cualitativos con ATLAS TI* (pp. 48 - 57)

28. Guzmán, V. y Salazar, R. (2000). Los problemas de género en el debate de las políticas públicas. En *Como mejorar la gestión pública*. Santiago. Cieplan - Flacso.
29. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., (1998) *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.) México D. F.: Mc Graw – Hill Interamericana Editores.
30. Herreros, F., de Francisco, A. (2001) Introducción, el capital social como programa de Investigación. *Zona Abierta 94/95*.
31. Krippendorff, K. (1990) Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica, (1º ed.) Barcelona, Paidós.
32. López-Barajas, E., Montoya, J. (1995) *El estudio de casos. Fundamentos y Metodología*, (1ª ed.). Madrid, España, Universidad Nacional de Educación a distancia.
33. López de Ceballos, P. (1989) Un método para la Investigación – Acción participativa. Madrid, Editorial Popular.
34. Martínez, J.; Palacios, M., (1996) *Informe sobre la decencia. La diferenciación estamental de la pobreza y los subsidios públicos*. Santiago de Chile, SUR.
35. Martínez, V. (1998) *El modelo de redes sociales* (en línea). Chile: Universidad Central de Chile. Disponible en: [http://ps\\_comunitaria.tripod.cl/trabajos\\_catedra/redes.htm](http://ps_comunitaria.tripod.cl/trabajos_catedra/redes.htm) (2004, 25 de Junio)
36. Mejías, J. (2002, Septiembre) Perspectiva de la investigación social de segundo orden, *Moebio*, número 14. Disponible en: <http://www.moebio.uchile.cl> (2004, 20 de Agosto)

37. Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales (3ª ed.) (1999). Madrid España.: Editorial Síntesis. Editores: Juan Manuel Delgado, Juan Gutiérrez.
38. MIDEPLAN (2002) *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*, Santiago, Chile.: Autor.
39. MIDEPLAN (2004) *Serie CASEN: Pobreza, distribución del Ingreso e Impacto distributivo del Gasto Social, vol. 1*, Santiago de Chile: División social de MIDEPLAN.
40. Molina, J.; Reyes, R. (2000) *Construcción del sujeto pobre del CNSP: Análisis de discurso del Consejo Nacional para la superación de la Pobreza*. Tesis (Grado de licenciado en Psicología) Santiago, Chile: Universidad Diego Portales.
41. Morales, G. (1997) Subjetividad, psicología social y problemas sociales. *Revista de Psicología*, Universidad de Chile. Vol. VI.,
42. Moser, C. (1991). La planificación de género en el tercer mundo: enfrentando las necesidades prácticas y estrategias de género. En *Una nueva lectura: Género en el desarrollo* (pp. 55 –113). Lima. Flora Tristán ediciones
43. Moyano, E. (1988) Análisis del concepto de clima social y de sus métodos de medida. *Psicología y ciencias humanas*, Universidad Central, Escuela de Psicología Vol. 1 No 1, pp. 15-25.
44. Moyano, E. (1989) La optimización del clima educacional y sus efectos sobre la satisfacción de estudiantes y profesores. *Psicología y ciencias humanas*, Universidad Central, Escuela de Psicología Vol. 2, No 1, pp. 43-55.

45. Pasten, F. (1995) Metodología de la investigación social, su aplicación en servicio social y otras tecnologías (2da ed.) , Valparaíso, EDEVAL.
46. Prieto, A., Rosas, M., Soto, V., Vera, A., (2003) *Conociendo los logros del "Programa Puente: Entre la Familia y sus Derechos"* Consultado Mayo 31 2004, en Universidad De Los Lagos, Departamento de Ciencias Sociales, Escuela de Trabajo Social Sitio web: <http://tsocial.ulagos.cl/politica%20sociales/programapuerto.doc>
47. Provoste, P. y Salamanca, F. (1997). El enfoque de género en la planificación social. En *Seminario – Taller: Planificación y aplicación del plan de igualdad de oportunidades para las mujeres en las políticas sectoriales de la V Región (comp..)* (pp.1-10). Valparaíso: Sernam.
48. ¿Qué es FOSIS? (s.f.) Consultado Abril 19, 2004, en <http://www.fosis.cl>
49. Raczynski, D. (2002, Mayo) *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona. Desigualdad en las políticas y los programas sociales.* Documento presentado en el Seminario "Perspectivas Innovativas en Política Social. Desigualdades y Reducción de Brechas de Equidad, MIDEPLAN – CEPAL, Santiago.
50. Raczynski, D. & Blázquez, M. (2001) Las Políticas Sociales y de Superación de la Pobreza en los Años 90: Orientaciones Estratégicas y Prioridades *Políticas sociales, Pobreza, Desigualdad social. Balance de los años 90*, (11), 19 – 29.
51. Real Academia Española (2004, 22 de Diciembre) (Base de datos) Madrid Disponible en <http://www.rae.es/>

52. Robinson, L., Siles, M. & Schmid A. (2003) El capital social y la reducción de la pobreza: hacia un paradigma maduro. En *Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*. (pp. 51 - 113) Santiago de Chile, Naciones Unidas.
53. Rozas, G. & Leiva, E. (2004) Desarrollo regional y superación de la pobreza. Santiago de Chile. LOM Ediciones
54. Sandoval, J. (2002) Ciudadanía, "gobierno" de la subjetividad y políticas sociales. *Ultima Década*, Año 10, no 17, pp. 161 – 177.
55. Sandoval, J. (2004) Representación, discursividad y acción situada. Introducción crítica a la psicología social del conocimiento. Valparaíso, Editorial Universidad de Valparaíso.
56. Serrano, C., (2003) Pobreza, capital social y ciudadanía. *Revista Proposiciones*, 34. pp. 2-11
57. Sunkel, G. (2003) La pobreza en la ciudad: Capital social y políticas públicas En: *Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma* (pp. 303 - 338) Santiago de Chile. Naciones Unidas.
58. Taylor, S. J.; Bogdan, R. (1998) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, Paidós.
59. Tironi, M. (2003) Nueva pobreza urbana. Vivienda y Capital Social en Santiago de Chile, 1985 – 2001. *Revista de Sociología* Universidad de Chile, No 17, pp. 167 – 171.

## **ANEXO 1**

## PAUTA OBSERVACION SESIONES

FECHA \_\_\_\_\_  
NOMBRE PROYECTO \_\_\_\_\_  
ORGANISMO EJECUTOR \_\_\_\_\_  
EJECUTORES \_\_\_\_\_  
Nº SESION \_\_\_\_\_  
LOCALIZACION \_\_\_\_\_  
NUMERO TOTAL BENEFICIARIOS DEL PROYECTO \_\_\_\_\_  
TEMA SESION \_\_\_\_\_  
OBJETIVOS SESION \_\_\_\_\_

### **Aspectos Formales:**

- *Con respecto a los horarios del taller:*

1. ¿Este se inició puntualmente? Sí - No
2. ¿La sesión fue más extensa de lo planificado? Sí - No

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- *Con respecto a la asistencia y rotación:*

1. ¿Existe registro de asistencia de beneficiarios? Sí - No
2. Porcentaje de asistencia \_\_\_\_\_%
3. Porcentaje mujeres \_\_\_\_\_% Porcentaje hombres \_\_\_\_\_%
4. ¿Hay estabilidad en la asistencia a las sesiones? Sí - No

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Dimensión Metodología:**

- *Con respecto a los objetivos de la sesión:*

1. ¿El tema de la sesión se explica al comienzo de la sesión? Sí - No



OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• *Con respecto al equipamiento:*

1. ¿Se contó con los materiales de apoyo necesarios y/o suficientes? Sí – No
2. ¿Este material es pertinente? Sí – No

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• *Con respecto a la planificación:*

1. ¿Existe una Pauta de trabajo para la sesión? Sí – No
2. ¿Existe evaluación de la sesión? Sí – No
3. ¿Existe Bitácora de trabajo? Sí – No

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Dimensión Clima**

• *Con respecto a la infraestructura:*

1. ¿El espacio físico es apropiado para el desarrollo de las actividades? Sí – No
2. ¿La iluminación es suficiente? Sí – No
3. ¿La ventilación es adecuada? Sí – No

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• *Con respecto a los aspectos interpersonales:*

1. ¿Se observa interacción constante entre los beneficiarios asistentes? Sí – No
2. ¿Existe un espacio de discusión del tema? Sí – No
3. ¿El(os) ejecutor(es) promueven la interacción entre beneficiarios? Sí – No

4. Las situaciones problemáticas se resuelven de forma:

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- *Comportamiento grupal*

- |  |         |
|--|---------|
| 1. ¿Los beneficiarios interpelan al ejecutor durante la sesión?  | Sí – No |
| 2. ¿Los beneficiarios realizan ejercicios y tareas encomendadas? | Sí – No |
| 3. ¿Durante la sesión se fomenta el trabajo colaborativo?        | Sí – No |

OBS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- Los elementos (internos – externos) que facilitaron la ejecución de la sesión fueron:

- Los elementos (internos – externos) que obstaculizaron la ejecución de la sesión fueron:

**Nombre Responsable(s)**

**Firma Responsable(s)**

## **ANEXO 2**

## PAUTA DE ENTREVISTA A EJECUTORES

Introducción a la temática del proyecto

1. Respecto a la metodología utilizada, ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los proyectos de Apoyo a actividades económicas? (Opinión personal respecto a la metodología utilizada, posibles alternativas o variaciones)
2. ¿Cómo lleva ud. a la práctica las líneas teórico – metodológicas en las intervenciones de proyectos de Apoyo a actividades económicas? (“bajada metodológica”, aspectos particulares de cada ejecutor, técnicas y dinámicas utilizadas por cada ejecutor)
3. ¿Qué características de los beneficiarios considera ud. relevantes de tomar en cuenta en el momento de las capacitaciones? (Consideración de las características personales, contextuales, culturales e históricas de los beneficiarios)
4. ¿Cómo planifica ud. las sesiones a ejecutar? (Planificación y evaluación de proceso, bitácora, material de apoyo)
5. Respecto al ambiente físico, ¿Cuáles son las características en el que se desarrollan estas asesorías? (características del clima físico, ideales que tenga el ejecutor respecto a este tópico)

6. Respecto al clima social: ¿Qué aspectos resultan relevantes para la consecución de los objetivos de las asesorías, en cuanto a la comunicación, resolución de conflictos, cooperación, relaciones interpersonales, etc.? (Indagar acerca de cómo se presentan las características del clima social?)
7. Respecto al comportamiento grupal: ¿Qué aspectos resultan relevantes, según ud., para la consecución de los objetivos de las asesorías, en cuanto a la productividad, ausentismo, desempeño, rotación, etc.? (Indagar acerca de cómo se presentan las características del comportamiento grupal)
8. Introducción temática de pobreza (Origen, mantención y superación)
9. ¿Cómo entiende usted el Fenómeno Pobreza, en cuanto a su generación, mantención y superación? (Generación de la pobreza, por qué y cómo se mantiene y cuáles son las mejores alternativas para superarla)
10. ¿Cómo caracterizaría ud. a las personas que se encuentran en condición de extrema pobreza? (Características que ejecutor crea constitucionales de las personas que se encuentren en condición de extrema pobreza, familias Puente)
11. ¿Le gustaría decir o agregar algo más?

## **ANEXO 3**

## PAUTA DE ENTREVISTA A BENEFICIARIOS

### 1° Experiencia en el proyecto actual

1. ¿Qué aspectos positivos tiene este proyecto?
2. ¿Qué aspectos negativos tiene este proyecto?
3. ¿Qué espera usted de este proyecto?

### 2° Metodología utilizada

1. ¿Cómo se llevan a cabo las sesiones? (Participativas, en grupo)
2. ¿Qué actividades específicas se realizan?
3. ¿Cómo y qué cosas ha aprendido usted?
1. ¿Cómo cree usted que preparan las sesiones los profesionales?
2. ¿De qué manera habla el profesional en las clases? (Entrega de contenido, lenguaje)
3. ¿Le acomoda a usted el horario de las clases? (Si es mujer, cómo lo hace con los niños)
4. ¿Qué le parece el lugar donde se realiza el taller?
5. ¿Cómo se ha relacionado con los compañeros del taller?
6. ¿Cuando hay problemas en las clases, qué ocurre, cómo los resuelven?
7. ¿Cómo siente la relación que existe entre el profesional y ustedes como grupo?
8. ¿Discuten o conversan los temas de la sesión?

- Introducción a la temática de la pobreza y a la participación que ha tenido en el programa Puente.

3° Enfoque de la pobreza (Origen, mantención y superación)

1. ¿Qué es para usted la pobreza?
2. ¿Cómo cree usted posible la superación de la pobreza?
3. ¿Cómo siente ud. ser beneficiario del Programa Puente?

**ANEXO 4**

## Entrevista Ejecutor Valparaíso\*\*

I: Con relación a la metodología utilizada. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades del proyecto de apoyo actividades económicas?

E: La metodología CEFE es una metodología de Emprendimiento, que consiste en transferir, temas, la información que uno y los asistentes le vamos a entregar a los alumnos, de una manera dinámica, de una manera práctica de tal forma que los alumnos sean capaces de internalizar los conocimientos de una manera fácil sencilla y práctica a diferencias de otras metodologías donde en no tienen las mismas dinámicas, que son más frías y más lineales, esta metodología tiene la ventaja que la gente aprende los temas a través de dinámicas, trabajos de grupo, simulaciones de diversas situaciones, en fin, la personas aprenden haciendo las cosas, llevándolas a la practica debatiéndolas entre ellos mismos, entonces es muy común en esta metodología trabajar en grupo, dividir al taller en dos grupos cosa que se cumplan ciertas afinidades o rubros, similares de tal manera que se saquen el mayor provecho, donde se toca un tema en particular, y el profesor da las directrices respecto a esos temas, lo demás lo trabajan los alumnos en sus propios grupos, desarrollan la idea y al final la idea, y es lo que pasa muchas veces, es que entre ellos mismos obtienen los resultados, a veces el facilitador ni siquiera tiene que intervenir mucho porque, la idea es que los mismos encuentren los resultados, porque estamos hablando de conceptos y temas que tampoco son del otro mundo, son de uso común de ellos, si es que se dedican a alguna actividad, en ese sentido son términos que ellos manejan.

I: ¿Y cuáles crees tu que serían las debilidades?

E: No sé en lo personal no te podría establecer alguna debilidad, porque para mí es muy positiva considerando, el segmento al cual estamos dirigiendo la sesión, si te pones a pensar el grupo objetivo, con el cual estamos trabajando, par mí me parece que es la metodología mas apropiada, sería difícil, analizar temas de la gestión, de la microempresa, del desarrollo productivo sin hacer esos juegos, a mí me sería más difícil, establecer lo que es mercado, demanda, oferta, precio, distribución, comunicación entre ellos, todo eso me sería más difícil a mí proporcionárselos a ellos utilizando una metodología plana, una en que yo les digo tomen apunte y yo escribo en la pizarra precio y escribo la definición y según varios autores, desde la edad moderna en Adelante, no se puede, yo les enseño mercado a ellos y ellos entienden a través de ejercicios. Esa es la diferencia radical sobretodo con las personas con las que estamos trabajando.

I: Y dentro de esta metodología usted dentro de su experiencia ¿Qué variaciones le podría hacer?

E: Sí, nosotros como consultora, nos hemos dado cuenta que a parte de esa metodología que es importante, además trabajamos el ámbito de la gestión del proyecto, dentro de esa metodología esta otro modulo, que es la capacidad emprendedora, que también es súper importante porque ahí tocai temas relacionados con el ámbito de la personalidad, que si bien es cierto yo no tengo mucho conocimiento en ese tema, porque yo no estudie otra cosa más relacionado con el ámbito de los negocios, se podría decir que no soy la persona mas indicada para hablar del área de la personalidad, pero yo he estado haciendo un estudio en un taller CEFE y otros talleres que he hecho, con otras metodologías paralelas, que se cruzan en algunos sentidos, con esta y yo estoy y yo tengo la distinción para poder hacer este taller, entonces yo abordo los temas por supuesto que a mí me competen, que son los conceptos que manejo. Y hay otros temas en que yo no me meto porque son de otro ámbito y derivo al profesional que corresponda, pero el tema de CEFE y con el modulo de capacidad emprendedora, tiene que ver con potenciar, primero descubrir, potenciar, fortalecer las capacidades emprendedoras que ellos tengan, en el sentido de poder, que ellos..... a ver como resumirlo en una palabra es difícil. Es como que ellos crean que se la puedan, perdón no que se la crean que ellos pueden sino que lo sientan, que sientan que son capaces, en ese sentido yo en lo personal, estoy en campaña en hacer un taller en se muestre un vídeo que registre, experiencias

\*\* I: INVESTIGADORA  
E: ENTREVISTADO

positivas y negativas de tal manera que sean capaces, y por supuesto después de editarlo con todos los cursos, que sean capaces de ver que gente iguales que ellos, que no es lo mismo que yo les cuente una historia de una experiencia X, que pasó en tal parte, no, eso no les llega a ellos eso no les funciona a ellos, el tema es que les llegue Ellos el mensaje, y ese mensaje yo lo estoy diseñando, estoy diseñando una jornada completa, dedicada exclusivamente a eso, en video, se muestra la experiencia de alguien que ellos conocen, porque entre ellos e conocen, las familias puente se ven en la calle y se identifican, se conocen, entonces le muestro una familia puente que paso por este tipo de programas, que se le entregó el mismo dinero que se les está entregando a ellos, que ahora están súper bien que han salido adelante, y que ellos pueden salir adelante, perdón primero en el video les muestran como hacen las cosas, que digan por lo que han pasado, que además les estén dando fuerza consejo, vamos chiquillos que se puede es de verdad, no es algo utópico o algo bonito de un comercial de televisión, más bien es algo real y después de eso pretendo llevar dentro de las personas que participaron, a la señora Juanita, que pase, "Buenas tarde chiquillas yo soy del programa puente, de la comuna de Nogales y yo partí con las 300 lucas, o lo que haya correspondido ese año, y me dedico a tal actividad, y aquí estoy, y me ha ido bien" es distinto presentarlo de esa forma, a que yo me ponga a contar historias, de una señora en Nogales, lo pueden encontrar entretenido pero no les va a llegar, pero como les llego, a través de varias personas de varios ejemplos, después hago pasar a otro ejemplo, después hacemos debate, con respecto de porque y esa es la gran pregunta, porque con los mismos recursos que se les entrega a todas las personas, porque hay casos exitosos y casos de fracaso, en donde está el tema, o sea el proyecto era malo, era bueno, la persona era floja, la persona era muy disciplinada?, muy emprendedora?. muy perseverante? Hay varias preguntas que se hacen, y en lo personal yo estoy convencido que el tema pasa por poder llegar a las personas a través de esas metodologías, llegar a la persona de tal manera de cumplir, es difícil porque hay personas, bueno todos tenemos una historia, un pasado, una forma de ser, una actitud una personalidad, estamos con el molde hecho y en algunos casos podemos ese molde modificarlo en algunos ámbitos, pero hay otras personas que desde sus características no se, no me atrevería a decir casos desde no se logra tanto impacto, pero hay otros casos donde es más fácil intervenir, en las personalidades de los individuos de tal manera que sigan adelante, siempre y cuando yo les muestra un incentivo, les muestre una motivación, les muestre un dulce, tan bonito que a ellos le den ganas de tenerlo, entonces si yo le muestro ese dulce, y les genero impacto puedo mostrarles el camino, esta es la forma para obtener el dulce, hay gente que no, no los saqué, como te mencione cuando fueron a mi oficina, tu llegas a la casa de la señora y más adentro ves al marido a las 3 de la tarde viendo tele, que no se ha levantado en toda la mañana, ahí es más difícil intervenir, porque pasa por un tema, no se hasta que punto de expectativas, que tienen ellos, muchas veces la expectativa es eso, el puente en muchos casos tiene una actividad la persona trabando dos días, generando un buen ingreso, y los otros tres días se quedan en la casa porque sus necesidades básicas están satisfechas, no existe un sentido real para trabajar los otros tres días, y eso pasa, no te estoy inventando, eso fue una de la primeras cosas que a mi me transmitieron cuando yo partí, yo vengo trabajando con microempresarios pobres a través del Fosis, desde 1996, pero hace dos años que partí con el programa puente, y hace dos años que todos están partiendo con la misma experiencia cero, y una de la primeras cosas que me dijeron fue eso, la gente que ya venía con el programa Puente del año anterior, los apoyos familiares del programa Puente fue lo primero que nos dijeron, se van a encontrar con este tipo de personas, que trabajan dos días y los otros tres se quedan en su casa, porque no tienen un incentivo, una expectativa, otro objetivo nuestro es generar ese discernimiento y decir oye, sale de la situación en la que te encuentras,. Tai mal, algunos encuentran que esta bien, algunas personas incluso han rechazado pertenecer al programa Puente, porque una vez que les entreguen el dinero, van a perder, todos lo beneficiosos que tienen del estado, de la red total, subsidio del agua, subsidio de aquí y subsidio de allá, entonces van perder, y eso tu lo puedes corroborar acá en Valparaíso con los apoyos familiares.

I: ¿Qué tipo de actividades específicas realizas para enseñar los conceptos específicos más allá del emprendimiento?

E: Hablar de flujo de caja, hablar de administración, hablar de índices financieros que le permitan a ellos ir midiendo como les está yendo, yo estudie, 5 años, para aprender eso, te preguntaras como lo hago yo para enseñarles todo eso, todos esos términos se tienen que aterrizar, hay cosas que no las tocamos por razones obvias, porque no nos salgamos del perfil, gente que no sabe leer ni escribir, ese es el perfil,

entonces hablar de todos esos conceptos es complejo, si una persona no sabe sumar ni restar, yo no le puedo hablar de flujo de caja, como lo entiendo yo o tu, busco una forma de establecer un mecanismo o registro que a ellos les permita saber si van ganando o perdiendo dinero, tu perfectamente puedes estar perdiendo dinero y no darte cuenta que pierdes dinero, eso pasa por eso las empresas quiebran, bueno no solo por eso, por eso y por un par de motivos más, pasa porque no existe un registro o panel de control que te permita ir monitoreando el estado de tu situación económica de tu empresa en este caso lo que a nosotros nos interesa que a ellos les quede claro es en el caso de las personas que nos damos cuenta que no tienen herramientas, al menos que les quede claro cuando están ganando y cuando están perdiendo, no podemos entrar en otros temas, porque además es complicado.

I: ¿Esto lo hacen a través de juegos o dinámicas?

E: Sí, sí a través de dinámicas hacemos, por ejemplo les ponemos el caso de el señor Pedro, que hace sillas en su casa, y para eso compra una cierta cantidad de materiales, considerando además la mano de obra, no es cierto?, podemos obtener cuanto es lo que gasta el señor Juanito Pérez en construir una silla, por otra parte Juanito Pérez tiene que vender esa silla y al vender esa silla también tiene un valor, por un lado estamos midiendo el costo por otro la oferta, y la diferencia que nos va quedando es la ganancia que tienen ellos, en donde, y ahí se explica que si ellos quieren crecer rápidamente, de esa ganancia se debe reinvertir un capital mayor meterlo nuevamente al negocio, pero si quieren crecer más lento meten menos, entonces ese es el análisis, y ahí se les explica que cuando se empiezan a comer esa ganancia, cuando le empiezan poquito a poco a echar el guante a la plata que es para invertir ellos se van yendo al hoyo, que eso te lo expliqué me parece hace 20 segundos, estamos un buen rato explicando ese tema.

I: ¿Qué características de los beneficiarios considera UD relevantes de tomar en cuenta en el momento de las capacitaciones?, tanto a nivel personal como histórico.

E: Para mí lo más importante, lo más importante más allá del proyecto, y eso para mí pasa a segundo plano, lo importante es que ellos tengan la motivación, que estén motivados, tengan expectativas, que cumplan con ciertas características que son mínimas que para este proyecto, estas características no importaban, en los proyectos anteriores, bueno el año pasado nosotros le aplicamos un instrumento que permita medir cuál de las personas tenían mayores capacidades emprendedoras, se seleccionaban los más emprendedores quedaban y los menos emprendedores se quedaban sin proyecto, pero este año, ese formato no lo pudimos aplicar porque este año quedan todos, entonces ahí, el proceso de selección no existe, todos quedan, entonces es evidente, que vamos a estar trabajando con personas que no tiene ninguna capacidad emprendedora, ninguna motivación, no tiene ninguna idea del curso, pero nosotros tenemos que darle la vuelta y encontrarle algo, y eso, yo lo dije en el minuto que supe que no había proceso de selección, me di cuenta que este desafía para nosotros como consultora tal vez, el más complejo que nos ha tocado vivir, antes no antes trabajábamos con microempresarios, hacíamos proceso de selección, y quedábamos listos para empezar aunque igual eran pobres, después dentro del Puente seguimos aplicando el mismo instrumento, pero igual estábamos tranquilos porque igual elegíamos entre los mejores, pero ahora no tenemos que elegir tenemos que trabajar con todos, los buenos y los malos, cuando hablo de los malos, veo el término de motivación, que no están ni ahí.

I: ¿Cómo planifican ustedes las sesiones que ejecutan?

E: Bueno los talleres los separamos en grupo, cada taller en subgrupos pequeños de 5 personas.

I: ¿Ustedes como equipo como se organizan para el trabajo?; ¿Se juntan antes de las sesiones, se reúnen después, conversan, tienen bitácora, etc?

E: Si bueno, heee generalmente tenemos dos profesionales por taller, la idea es que el profesional vaya transmitiendo la información, que vaya apoyando, dando ejemplos y también apoyando en cada grupo que está trabajando, por si le hacen preguntas, las contentan a parte, o en grupo, y nos ponemos de acuerdo por supuesto con tiempo prudente a veces más a veces menos, sobre lo que hay que trabajar, los temas que se van a tratar durante el día, a pesar que eso es parte de un programa que se viene siguiendo. Se ve en las reuniones el rol de facilitados viendo quienes van más adelantados y cuales más atrasados, y para ver cual es el problema que hay detrás, apoyando a la persona de forma particular, se

habla con la persona se cita a la oficina, si es que la cosa sigue, y ahí tratamos de nivelar, te insisto, de repente una persona esta en un estado de donde no hay vuelta, no hay vuelta y nuestra función tiene un limite, y si bien en algunos casos nos ha pasado un poquitito eso, te das cuenta que a esa persona les cuesta, sin embargo los ayudamos a comprar y los vamos a ver en terreno par ver como les está yendo. A veces esto lo hace una persona externa o un asistente social o psicólogo.

I: Respecto al ambiente físico, ¿Cuáles son las características en las que se desarrollan estas asesorías, para ti cuáles serían las características adecuadas?

E: La Playa, en un parque de diversiones, no soy quien para decir cuales son las características adecuadas para llevar a cabo estas sesiones

I: Desde tu experiencia

E: No soy el más indicado, pero nosotros lo hacemos en las de clases, no se si ir a un zoológico sería más lúdico, que si generaríamos mayor impacto, no se yo creo que se sería un tema, y pega de ustedes, a través de una investigación o trabajo de tesis, en las que se identifique la mejor forma de llegar a la gente y que pueda aprender, trabajamos en salas de clases y eso a funcionado hasta el momento, para mi lo importante es que estén motivados, siempre dando fuerza, dando ejercicios dando ejemplos, casos, yo me inclino más por esa veta, más que preocuparme por el ambiente físico, me preocupo de generar un impacto económico, para eso nos contratan. Porque si no somos capaces de generar esa instancia de motivación no van a terminar su proyecto.

I: Respecto al clima social.

E: Bueno los cursos no son muy grandes, la primera sesión cuando fue al ADL de Fosis a dar la bienvenida, reunimos al curso en una sola sala, esa el ala única vez en que han estado todos juntos, luego los dividido, es común que existan roces entre ellos, a mi me ha tocado presenciar dos o tres no más, si ha habido otros problemas de ese estilo, de comunicación o conflicto, no me han dicho a mi, aunque creo que esto es propio de cualquier proyecto de este estilo, no me parece en absoluto un tema para destacarlo, no se las cifran en porcentaje par presentártelas, porque nunca a pasado a mayores.

I: Si tú lo presencias ¿Qué haces, cómo se resuelven?

E: Bueno yo intervengo, hago de facilitar y digo, bueno cada uno tiene que entender que cada uno tiene su punto de vista y uno no puede determinar como piensa el otro, y por ahí hay que seguir. No creo que esto le afecte a la persona que escuchó esto por 15 segundos que esta sentada mas allá, no sé tal vez si, habría que hacer una análisis estadístico.

I: Respecto al comportamiento grupal; ¿Qué aspectos resultan relevantes de mencionar en relación al desempeño, productividad, ausentismo, rotación?

E: Bueno en cuanto al desempeño y la productividad aún no te puedo hablar porque aún no termina el proyecto.

I: Por ejemplo ¿Cuándo le dan tareas responden con el trabajo?

E: Sí por supuesto, obviamente no todos, claro está, ya te dije que algunos eran analfabetos y no pueden contestar se les hace difícil, pero para eso estamos nosotros, porque la mayor parte de la tarea no la entienden, para nosotros es fundamental mantener esta dinámica durante las capacitaciones, comprenderás que se pierde mucho tiempo también.

I: Y ¿cómo se da la rotación y el ausentismo?

E: Obviamente falta gente, eso pasa en todos lados, no solo acá cualquier cosa que tu hagas con personas, existen las poco motivadas que no son constantes, en cuanto a la rotación hay gente que

viene por otros porque la mayoría tiene negocios o trabajos que no puede faltar, pero es mejor porque la familia se involucra con la persona que hace la capacitación.

I: Bueno ahora me gustaría que habláramos de la pobreza, y con respecto a eso, ¿Cómo crees que se genera ésta, cómo se mantiene, y cómo crees que son las mejores alternativas para superarla?

E: Mira, el tema de la pobreza es un tema muy amplio, no es fácil abordarlo, y no creo que sea yo el más indicado para abordarlo, en este tema de la pobreza, más bien es un flagelo que existe, que parte del juego, no se puede pensar en su eliminación, eso es más bien utópico, no se no tengo idea, es la naturaleza humana que no sé hace nacer con ciertas características, que hace a cada uno ir por un camino, cada uno esta matando su toro, y hay gente, a lo mejor así te puedo plantear un poco este tema, y hay gente que no tiene las herramientas o tiene ciertas discapacidades para poder matar su toro, y ahí están mal, hay otras que tiene más capacidades para matar su toro, y comen más te das cuenta, me es difícil hablar de la pobreza, porque es un tema que existe, que es nuestra realidad, que existe en todas partes, no solo aquí en Chile, tampoco voy a decir que está ausente en las grandes potencias, digamos que aunque sean grandes potencias también existen niveles de pobreza, mayor o menor son los índices de pobreza, y eso esta dado, no a lo mejor, estoy he equivocado. Ahora de que manera se puede abordar la pobreza, o se aborda la pobreza, tu me estas hablando como creo yo que se esta abordando la pobreza a nivel de gobierno, de país.

I: ¿Cómo crees tú que es la mejor forma de abordar la pobreza?

E: Trabajando, Más allá de la definición de pobreza, el tema es un poco complicado, si la pobreza no ha sido superada por los que corresponde, más difícil es que yo lo haga, hablando de la persona que está en estos programas, posicionémonos en este contexto, como esta persona supera la pobreza, eso te lo puedo responder, pero a nivel genérico podríamos estar toda la tarde aquí.

I: Ya, a nivel de tu proyecto.....

E: Hemos estado hablando de eso, porque ..... Chile sabe en la situación actual de pobreza en la que se encuentra, el tema es lograr generar un impacto en ellos, un impacto que permita motivarlos a jugárselas que tengan ganas de levantarse y que mientras se estén duchando estén silbando, yo te pregunto a ti hace cuanto que no te levantas en la mañana y silbas en la ducha?. Te pregunto...

I: En la ducha canto....

E: Si tú cantas en la mañana cuando te estas duchando significa que estas bien, que estas tranquila que estas contenta, si tu estás contenta es más fácil que te vaya bien, si tu estuvieras con problemas que es lo que les pasa a todos ellos, están en un hoyo, siempre tapando hoyos, complicados, problemas con su dinámica familiar, de habitabilidad, tienen diversas problemáticas y el empleo es uno más, nosotros hacemos eso, nosotros hacemos, nosotros estamos transmitiendo constantemente el tema motivacional constantemente, todo lo que se hace, todo lo que se trabaja tiene ese componente motivacional, un componente que tiene que ver con que salgan adelante, que esta cuestión es de verdad, que son experiencias reales que los hacen motivarse, que se puede, que también lo pueden hacer ese es el mensaje, para allá va dirigida toda nuestra teoría de sistemas yo no me puedo quedar pegado hablándole de precio, ingreso o egreso, etc. Si están desmotivados, que a mitad de programa lo va a dejar tirado, no me sirve, entonces el tema productivo es en segundo plano, mira lo que estoy diciendo, estamos en un proyecto productivo, para mi lo motivacional es lo primero y lo productivo pasa a segundo plano, ¿porqué?, porque si una persona está motivada y tiene un proyecto malo, mira está súper motivada y tiene un proyecto, malo, fome, si está motivada es capaz de hacer cualquier cosa puede vender hasta o piedras le va bien o por lo menos se da vueltas, pero al revés, una persona que esta desmotivado que no quiere nada, y tiene tremendo proyecto, innovador que nunca nadie lo ha hecho, y que nunca lo va a descubrir nadie, estoy exagerando por le ejemplo, pero si no tiene motivación, no le va a ir bien, es evidente que no le va a ir bien, yo lo veo por otro lado, lo veo por otro lado la situación, no solo por el lado productivo, lo veo por el lado de las capacidades emprendedoras de cada uno, discutir, promover y potencializar desde nuestra parte estas habilidades.

I: Todo esto va unido con los conocimientos específicos que les sirven a ellos para llevar su negocio.

E: Mira para mí enseñar conceptos de flujo de caja, de administración son un complemento, si lo otro no está de que sirve hacer el flujo de caja, no va tener necesidad, no va a tener plata, porque la motivación esta mal, te das cuenta, eso es lo que nosotros desarrollamos trabajamos, ahora también eso se promueve en las capacitaciones a que las personas se vayan súper motivadas súper contentas, se va silbando para la casa, porque tienen el cuento un poco más claro, está saliendo de su ceguera tal vez, cuando llega a la casa se encuentra, con que su dinámica familiar está complicada, el trabajo que nosotros hemos hecho se puede deteriorar. El tema de lo teórico pasa, además entre lo teórico y lo práctico hay un abismo de diferencia, a mi me complica porque yo soy una persona de terreno, yo he visto, y estoy convencido de cómo funciona su dinámica, y estoy viendo lo que pasa por otra parte te llega un marco teórico con las bases, que me produce un poco....., me complica.

I: ¿Qué características tienen las personas con las que trabajas? es decir, en condición de extrema pobreza

E: Bueno, tratar de... nosotros como consultora, todos trabajamos el tema de que a todos les vaya bien dentro de las características de cada uno, todo el tema de su complicada vida que te he mencionado anteriormente, me motiva a mí, porque estos son parte de la población más vulnerada, más que este grupo no existe, incluso lo encontramos súper interesante al momento de intervenir, es fuerte, estoy tranquilo.

I: ¿Quieres agregar o decir algo más?

E: Me siento tranquilo como te dije, trabajar con esta gente es lo que me motiva a mí, es lo que me hace silbar todas las mañanas, asumo que por no haber proceso de selección a través del emprendimiento estoy expuesto a muchas personas desmotivadas, pero eso como consultora lo tenemos súper asumido y si podemos motivar a unos pocos vamos a estar feliz, tranquilo y confiado.

## ENTREVISTA EJECUTOR QUILPUE

I: Mira, la primera parte de la entrevista tiene que ver con la parte de Metodología, la que ustedes utilizan en estas intervenciones, según tú, ¿Cuáles son las fortalezas y las debilidades respecto al proyecto de apoyo a actividades económicas en términos de la metodología que se utiliza?

E: Bueno la metodología es casi 100% dada por FOSIS, en ese sentido nosotros somos bien ejecutores, sobre todo en este programa de actividades económicas de este año, eeehh, como fortalezas yo creo que se considera harta presencia de acompañamiento con el beneficiario de forma individual, pero como debilidad, sobretodo por ser un programa microempresarial digamos, de actividades económicas no tiene un componente de aprendizaje colectivo que es súper importante en este aspecto, o sea no existe una socialización de los aprendizajes, no existe un compartir con experiencias similares, solamente tienen un taller juntos todos, entonces en ese sentido es muy asistencialista en la medida de tu estar al lado, una persona que está al lado que te va a acompañar, que te va a visitar una vez, dos veces que te ayuda a ser el plan de negocio, que te acompaña a comprar eeh, bueno siempre va a ser la misma persona, pero siempre va ir como de la manito con alguien, y el tema económico no funciona así eso a mis ojos es una gran debilidad

I: Una debilidad metodológica... específicamente ¿Cómo lleva usted a la práctica las líneas teóricas o metodológicas que están en las bases?, ¿Cuáles serían las prácticas mismas de las actividades?

E: Eh, las bases vienen bastante, en este programa especialmente, hago la distinción porque es muy distinto a los anteriores, eeh, viene bastante cortado todo como hay que hacerlo, hay que visitar a la familia, preguntarle si quieren entrara al programa, después si ellos quieren se les hace una ficha de inscripción, se les da un documento, se les da un criterio de diagnóstico se valida con la gente, pero todo o sea súper pauteado, con instrumentos, con todo eeh en ese sentido el aporte de nosotros está más dado por el conocimientos de los sistemas de desarrollo local en las comunas y por el conocimiento de lo que es competencia y trabajo emprendedor.

I: Ya, y ustedes lo que tienen que ve el mismo trabajo de las capacitaciones ¿Cómo bajan?

E: En las capacitaciones hay una sola capacitación en todo el programa, ya que ellos piden una capacitación para los plan de desarrollo integral, a través de unan metodología CEFE, la metodología que se aplica es la metodología CEFE, o sea es una metodología que está, que los facilitadores están acreditados, tiene que ver con, principalmente con lo que son gestión de competencias emprendedoras, no tiene que ver con hacer el Pai, el programa de apoyo integral no tiene, no tiene ninguna lógica con la metodología CEFE, es una agregado que le metieron encima, de cierta forma, y que uno lo tiene que hacer. O sea trabaja el tema del emprendimiento y lo tiene que hacer como un producto anexo o paralelo digamos, no existe un trabajo metodológico para aplicarlos dentro de CEFE y ese es el único programa de capacitación o sea, de cierta forma el programa de apoyo es un tratamiento de diagnóstico pa ver como vai a asesorar a futuro, a juicio mío es mucho más útil un plan de negocio bien hecho, bien estructurado, que un Pai en este caso

I: Y ¿Qué técnicas, qué dinámicas se utilizan en estas capacitaciones?

E: ¿Tú conocís la metodología CEFE?

I: Más o menos

E: Bueno en general casi son puros juegos o sea son eeh, técnicas, son dinámicas vivenciales donde tú los haces participar en, en distintos tipos de experiencias en las cuales vai resalando una u otra competencia, o sea, así como qué tipo, son... a ver claro, una tiene que ver como su quehacer empresarial, pero en general son bastante sencillos donde ellos se ven enfrentados a tomar riesgos, a tener que planear, de vincularse con otros, relacionarse con otros...

I: Es una especie de role playing

E: Humm, no, no se ocupa, en algunos casos sí se ocupa role playing, más que nada es un juego y que a partir del, de la, de las emociones principalmente que desata el juego, tú bajas de ahí el aprendizaje de la persona, perfectamente podrías hacer un ejercicio CEFE haciendo un partido baby fútbol con un grupo y ver que es lo que les pasó en el equipo, ver porqué jugaron así cómo se vincularon, que pasó con los liderazgos, que pasó con los que se descuelgan del equipo cuando van perdiendo, o sea los agarrai por ahí

I: Ya, ¿Qué características de los beneficiarios consideras relevantes de tomar en cuenta en esto de las capacitaciones?

E: A ver eeh, yo creo que la autonomía por un lado, es súper importante que la persona está decidida a hacerse cargo de sí misma, ya por otro lado la capacidad de aprendizaje, y de apertura al aprendizaje eeh, las ganas o sea no sabría cómo traducirlo pero las ganas es importante, la necesidad muchas veces lleva asociado un poco de ganas con respecto a lo que son competencias de emprendimiento son todas desarrollables así que no en mayor o menor medida la gente las tiene, digamos y idealmente tener una idea clara de lo que quieren hacer, haber tenido alguna experiencia, haber tenido, porque en general se copan programas por personas que quieren hacer más de lo mismo en espacios cerrados territorialmente que no tienen ninguna visión, pero no le puedo pedir en este caso al público una visión de mundo muy amplia

I: ¿Hay alguna especie de estudio de mercado?

E: A ver no, estudio de mercado no se hace porque la verdades que no, o sea estamos hablando de un programa que le entrega 300 mil pesos a las personas, o sea si tuviera la capacidad de dar los suficientes recursos para que la familia se auto sustente y todo, estarían los inversionistas invirtiendo en ese tipo de programa y no en otras cosas, entonces hacer estudios de mercado es muy complicado porque vai a generar probables necesidades de generar ofertas que son muy superiores a los 300 mil pesos o sea estamos hablando de todavía de subsistencia, ya, en ese caso, sí creo yo se debiera trabajar con ellos en lo que son capacidades creativas y de innovación y de escuchar el mercado, digamos saber distinguir anomalías en el mercado, saber distinguir ciertas necesidades para atender, pero eso es un poco lo que les trata de traspasar como competencias transversales, la capacidad de escuchar digamos, la necesidad de visualizar como quiebre en los funcionamientos, pero los estudios de mercado no tiene sentido, estaríamos a lo mejor haciendo empresas asociativas y no el programa no tiene ninguna orientación a la asociatividad y las prácticas asociativas tampoco son recurrentes en esos grupos ..

I: ¿Qué pasa con la perspectiva de género? ¿Se considera dentro de estas capacitaciones o en el proyecto en general?

E: Mira, se considera en lo básico digamos o sea en entregarle a las mujeres ciertas facilidades para que puedan participar en igualdad de condiciones con los hombres, o sea que tenga la capacidad de venir con los cabros chicos y dejar a los cabros chicos si no tienen con quien dejarlos o sea son como ciertas flexibilidades en los horarios pero no tiene un enfoque de género el programa para nadie, o sea esas son como las medidas básicas digamos

I: ¿Tienen una cuidadora para los niños mientras?

E: Eeh, sí, si es que el número lo requiere sí, no es permanentemente o seas hay casos en lo que llegan 6, 7 cabros chicos y se les pregunta antes cuando van a ir a la capacitación y ahí se les pone a alguien porque si no ahí también los cabros chicos ahí, como estai trabajando con tijeritas, papelitos y cosas son siete personas más jugando, y se distraen muchísimo

I: ¿Qué pasa con el nivel educacional de los beneficiarios, cómo se consideran en estas capacitaciones o en lo que tiene que ver con el plan de negocio que igual es un instrumento bien elaborado?

E: Tú hai visto el plan de negocio que eeh, la verdad es que es súper básico o sea...

I: O sea claro, a lo mejor para una persona que ya conoce realmente...

E: No, no sí

I: Pero para el nivel educacional de las personas, cómo se considera en éste

E: A ver eeh, la metodología CEFE considera, en el caso de nosotros para... eeh nunca sé del resto, considera muchos ejercicios para analfabetos, ya, el plan de negocio es tutorado o sea en este caso acompañado hay una persona que está haciendo el plan de negocio al lado tuyo cierto y yo creo que es un gran error del programa, eso lo hablamos después, eeh en ese sentido no necesítai que una persona tenga grandes capacidades de lecto - escritura ni nada por el estilo, digamos o sea y habilidades matemáticas elementales, ya eeh, yo creo que es un error porque resultai que para poder hacer una empresa que funcione, una microempresa no una empresa grande, una microempresa que funcione y todo eso tiene que saber sacar sus cuentas, tiene que saber presupuestar, tiene que hacer una serie de presupuestos que a veces no saben hacer... yo creo que este programa, el de apoyo a actividades económicas para familias Puente necesita un apresto gigantesco antes de tirarlo al programa...

I: ¿Qué opinas tú del programa?

E: A ver, o sea yo creo que el programa es absolutamente inmediateista y asistencialista, o sea el 80, el 90 % en seis meses más va estar no funcionando y pasa porque en 30 horas tú no lograi generar competencias suficientes a un grupo de personas, en 10 horas no hací un plan de negocio como corresponde y no alcanzai ni siquiera a meterte. o sea yo me meto las 10 horas te hago un plan de negocio entero, pero no alcanzai a traspasarle a la persona que genere un proceso de aprendizaje que logre internalizar el plan de negocio como herramienta de trabajo

I: O sea que pueda replicarlo

E: No tiene ninguna posibilidad de replicarlo, ya, no tiene ninguna posibilidad de replicarlo y b ni siquiera tiene la capacidad de comprender pa que es lo le sirve, ya, y es tan así que es un instrumento que en mesa técnica es que la persona tiene esta idea y ya, ya el siguiente, o sea es como pasémosle las 300 lucas, la verdad es que en ese sentido considero que en muchos aspectos es un poco, poco serio, o sea y bueno yo llevo años trabajando la metodología CEFE, yo creo que aquí en la región soy el único que está acreditado para formar CEFISTAS, digamos, por CEFE internacional y aquí alguien en FOSIS habló de la metodología CEFE, se le ocurrió que era una metodología que servía pero la aplican de una forma que no se aplica en ninguna parte del mundo los programas CEFE son 100 horas entrenando en competencias emprendedoras, 80 horas en planes de negocio y generai algo, pero con 10 horas de plan de negocio teni a alguien escuchando al lado, sea que te vaya escribiendo

I: O sea en el fondo no se aplica realmente como se debiera aplicar

E: No

I: Y qué pasa con MIEMPRESA, ¿es similar?

E: A ver, mira... CEFE Y MIEMPRESA son el mismo chanco con distintos nombres, eeh, bueno yo soy a parte de ser facilitador CEFE soy facilitador del Empretext.

CEFE y Empretext son parte de estudio que hace Mac Clelland a partir, que genera en , que genera una distinción de lo que son las competencias emprendedoras, digamos, esto pasa a un par de consultoras que generan esto, este programa de capacitación y que lo toma las naciones unidas por un lado y la GTZ esta por otro lado en Alemania , las naciones unidas hacen Empretext y le pone Empretext y lo orienta a la PYME y GTZ le pone CEFE y lo orienta a la microempresa. Aquí en Chile Empretext lo maneja la fundación CHILE, ya, y eeh en algún momento FOSIS y Sercotec le pide a la

fundación CHILE al Andrés jara que es el gerente de la fundación, que necesita el programa Empretext, porque no había llegado todavía la metodología CEFE todavía a Chile, para, pero para microempresarios ,m qué es lo que hace Andrés, traduce los ejercicios que ellos tenían a un nivel más básico, los baja un poco y hace una capacitación pa FOSIS y cercotes, y a partir de ahí se descuelgan unas personas de FOSIS y cercotes y empiezan a formar facilitadores en la metodología Miemprex, como él no podía ponerle Empretext al mismo programa, porque es una cuestión que está súper, súper penalizada por las naciones unidas, le puso Miemprex, al final es un programa de capacitación interno, la diferencia grande que hay entre las dos metodologías es que Miemprex no tiene proceso de formación de facilitadores, o sea eeh, no aprenden facilitación, los facilitadores de Miemprex asisten a un curso que es el mismo curso de capacitación de los beneficiarios y que después replican lo mismo, CEFE tiene todo un, todo un yo estuve internado tres semanas en un programa de aprendizaje en la primera semana y media pocos se facilitan ya, la primera semana pasai por los ejercicios, la segunda semana, cómo se facilita, la tercera semana son réplicas supervisadas y todo eso. Entonces sí hay un tema de conocer qué son los círculos de aprendizaje, de entender que es lo que es el aprendizaje con experiencia digamos de conocerlo que es el manejo de las tarjetas en cambio los otros imitan a o que es un gallo parao adelante no más, ya, de hecho el Empretext, o sea la fundación Chile está tratando hace años de pesquisar en los Miemprex y ver si les pega una certificación, si los pasan por un proceso serio digamos o los demandan por estar ocupando la marca que no pueden...pero son prácticamente los mismos ejercicios, es lo mismo

I: Ya, lo que tiene que ver ahora más menos con las capacitaciones en sí, igual ya se han realizado algunas, ¿Cómo se planifican las sesiones previamente?, ¿Cuál es el equipo ejecutor?

E: ¿Quiénes son?

I: Sí

E: En este momento, está la María Inés que es socióloga, martín que es psicólogo, yo, Hernán torres que también es Cefista, y él es técnico de administración, una cosa así, esos son los que estamos participando hasta ahora, en lo que es la fase de diagnóstico y las capacitaciones, después viene alguien que trabaja en lo que es el seguimiento y en apoyo de lo que es planes de negocio, dos personas más

I: ¿Cómo se planifican las sesiones a ejecutar, las capacitaciones? ¿Cómo se planifican, se evalúan?

E: A ver hay un, bueno este grupo que salió de forma extraordinaria eehh, fue cumplir, por cumplir con el producto, o sea nos dijeron necesitamos hacer diez horas de capacitación y que el lunes estén comprando así que citen los días cinco horas al día y saquen los productos, o sea en eso no hubo ni una planificación detrás digamos, qué hacer en esas diez horas para que fuera un poco útil

I: ¿Eso era porque era gente que tenía que salir del programa puente?

E: Sí, pero ese era un tema que ellos deben haber visualizado al tirar el programa, debe haber partido a lo mejor con una selección distinta de esas personas y haber partido de otra forma, no con entrevistas que diagnóstico y la huea que lo van a hacer variar a la mitad del camino, era perfectamente predecible... eeeh, en general tratamos nosotros de no... o sea, en las capacitaciones tratamos de no cargar mucho a la gente, no hacer más de cuatro horas diarias, ya por un tema de capacidad de retención digamos si mantenerlos atentos más cuatro horas, pese a que en general son buen dinámicas, son absolutamente dinámicas las clases pero igual, tratamos de no interferir con lo que son sus horarios, si es que tienen algún tipo de pega, un pitutito por ahí y la evaluación pa nosotros está más bien dada por la evaluación que hace el facilitador, bueno tanto ellos la hacen al final de cada clases como la evaluación que hace él de las conversaciones con el beneficiario

I: ¿Los beneficiarios hacen una evaluación al final de la clase?

E: Ponen caritas, de cómo se van contentos, tristes, enojados

I: Se hace evaluación de proceso porque yo creo que cada sesión tiene algún objetivo

E: Sí, sí claro, bueno la idea en general es ir en cada sesión trabajando, tu vai trabajando cada competencia del programa y vai trabajando también acumulativamente, o sea pasai una pasai dos viste y vai así, entonces cada uno tiene puntos nuevos que aparecen

I: Eh ya, respecto a lo que tiene que ver más o menos con el clima donde se desarrollan las clases, respecto al ambiente físico ¿Cuáles son las características en las que se desarrollan estas asesorías, cómo es el espacio?

E: Es una sala de clases, relativamente lo más grande posible digamos un espacio pa que quepa el taller o el aula y el doble de las personas de las que están porque tienen que hacer grupos, pararse tienen que recortar, millones de actividades que incluso a veces necesitai dos salas, ya eeh, es complicado conseguir salas la mayoría de las veces porque no, o sea de partida el presupuesta que pone FOSIS pa este tipo de ejecuciones miserable... no yo por ejemplo estoy en esto por absolutamente amor al arte, yo creo que muchos de los profesionales están por amor al arte en el cuento, por una causa social que por mantenerse, mantenerse económicamente... y dado que el presupuesto es miserable empiezan las coordinaciones de cómo me consigo la sala con la municipalidad, entonces empezai a ver hasta donde podis pagar, cuanto es lo que disponis de los recursos, por ejemplo dada la cantidad de horas que tiene el programa eeh, horas-hombre, no te da más pa pagar 2200 por persona, sin dejar utilidad, estamos hablando de hombres por hora y estamos hablando de un sueldo mensual de 350 lucas y tienes ingenieros comerciales con 5 años de experiencia con metodología CEFE que te vale no sé 6,7 o 10 lucas la hora, entonces esos ahorros generalmente se tratan de hacer, nosotros ahora en este caso tenemos contratada una sala en un instituto porque tenemos un convenio con ellos por capacitaciones que hacemos ahí, pero en general se da que tratái de coordinar salas con los municipios, con la junta de vecinos

I: Lo ideal sería que fuera en una sala grande

E: Lo ideal sería que tuvierai la posibilidad de hacerlo en un jardín botánico no sé o sea en un lugar donde la gente tenga espacio para que salga, camine, haga ejercicios al aire libre, pa que podai sacarlos un poco, porque encerrarlos en la junta de vecinos que queda al medio de su población es lo mismo, no generai un contexto que es lo que necesitai pa que la gente aprenda bien, eeh, respecto a lo que es un clima más social, ¿Qué aspectos resultan relevantes para la consecución de los objetivos de las asesorías en cuanto a la comunicación, a la resolución de conflictos?, en el fondo cómo ellos se llevan en términos de relaciones interpersonales ¿Cómo se comunican, cómo trabajan en grupo?

E: ¿Entre ellos?

I: Sí

E: Bueno como te digo en este programa hay pocas instancias en las que ellos están juntos que es el taller ahí en general están permanentemente haciéndolos trabajar en equipo ehhmm los facilitadores en general tienen las herramientas de los facilitadores de nosotros además de ser CEFE, la mayoría eeh tienen estudios de coaching, entonces tienen herramientas como pa mediar, como para intervenir en algún conflicto, ya, pero son conflictos que surgen porque uno se picó, uno le hizo una chanchá en el juego y son cosas que suben y ajan, nadie tiene ningún rollo, salvo que de antes ya se conocían, no surgen, muy rara vez, surgen grandes niveles de competitividad y todo, pero en general en los talleres pasa que algunos se ponen a llorar porque que lata que se termine el taller.

I: ¿Hay algún, algún buen nivel de cooperación?

E: Sí, en general sí, de hecho nosotros tratamos de instaurar ciertas prácticas digamos como que hay entremedio una bebida un café digamos como que ellos también vayan aportando pa que sea como una once más comunitaria y nos tomamos un poco de tiempo más pa el cuento digamos se va dando

otra práctica digamos que tratamos de fortalecer un poco la red que se genera ahí, más todavía porque de los treinta son seis para bebida, seis para comida... no sé entonces ahí hay que vincularse

I: Claro y hacer una especie de red

E: Claro y esa es la debilidad que tiene este programa que es que no los vincula, salvo en ese momento. o sea nosotros propusimos por ejemplo hacer talleres temáticos por rubro, o sea que los cinco panaderos los vayamos y hacemos un taller en la panadería uno y vean vean como trabaja, vean como lo hace, le puedan aportar respecto de cómo lo hacen ellos y entonces vamos pa' otro y vamos haciendo proceso como de marketing, y nos hicieron cambiar esos aspectos de la propuesta digamos,

I: Eso iba dentro de la propuesta que ustedes habían...

E: Sí, a nosotros nos cambiaron la propuesta entera, o sea yo creo que nos adjudicaron porque se equivocaron, o sea nosotros proponíamos grandes procesos de aprendizaje colectivo, o sea sí en el acompañamiento y todo nos hicieron bajar casi todos sus productos, pa' mí hacerle plan de negocio en forma individual era una estupidez, una tontera, porque resulta que si teni cinco panaderos o cinco personas que trabajan vendiendo verduras, tienen los mismos problemas, o sea frente a un plan de negocio tienen exactamente los mismos problemas, tienen clientela muy similar, tienen los mismos proveedores, entonces hay un aprendizaje que se da ahí en la práctica que lo más probable es que el ejecutor no sea capaz de traspasarlo si no conoce perfectamente el negocio ...

I: Con respecto a lo que tiene que ver con el comportamiento grupal eehhmm, llámese lo que tiene que ver con el comportamiento organizacional, el desempeño, la rotación, yo sé que no se han hecho todas las capacitaciones, pero ¿qué, cuál es la rotación?, por ejemplo ¿cuál es el nivel de rotación?

E: A ver el último taller que tuvimos fueron todos, todos los días, pero en general la asistencia, o sea es un público que es muy seco pa' las justificaciones ya o sea es un público complicado en ese sentido, funcionan con que es obligatorio o si no no te van a pasar la plata más o menos, ya... eeehh, pero siempre tienen problemas de que y están acostumbrados a vivir en ese sentido como desde el, desde la problemática, desde la queja, desde soluciónenme el problema

I: Tal vez acostumbrados al asistencialismo, tal vez

E: Acostumbrados a que los salven de cierta forma, digamos, que a las diez, ahhh, entonces yo no puedo venir, entonces sí hay deserción, pero en general los que parten se mantienen, o sea los que no engancharon al principio, los que entraron tarde entran y salen, generalmente hay un núcleo duro que es el 60, 70 % que se mantiene

I: Y en general ¿Ustedes envían alguna tarea, bueno lo que tiene que ver con el plan de negocio, entregan algún avance?

E: Bueno, o sea, por ejemplo el grupo salió ahora, por ejemplo para ellos ha sido un ejercicio tremendo el cotizar, o sea y yo creo que es una debilidad del programa que no podí sacar empresarios, de las personas que estamos hablando, que no sean capaces de cotizar porque les da vergüenza llamar por teléfono, teni que trabajar esos aspectos antes, en general se les dan tareas como buscar información, revisora ellos responder ciertas cosas y revisarlas con la familia, pa' después sociabilizarlas, pero cuesta mucho que lo agarren... o sea tú les decís busquen información acerca de Valparaíso por poner un ejemplo de un ejercicio, y te llevan al otro día una hoja escrita por ellos de datos, o sea no buscan información del cuento. Digamos

I: O sea en cuanto a la productividad entonces

E: Es baja, además que hay mucha gente en este programa Puente que llega sin tener una idea de negocio, gente que no tiene una idea de negocio clara, sin haber hecho nada nunca o sea han picoteado por aquí, por allá, pero tú les decís cuál es el negocio que... es que no sé, o sea y frente a eso evidentemente te falta un proceso que no te lo da el programa, menos en los doce casos que

tuvimos que sacar adelante, imagínate habían tres personas que no querían lo que querían hacer tengo que hacerles una capacitación de 10 horas y a la semana tengo que estarles comprando, imposible, yo estoy forzando un proceso que se les va a caer, entonces lo mejor es que no sé compren una máquina pa que salgan la vendan y se queden con las 300 lucas y coman durante cinco meses

I: ¿Cuál es el porcentaje de mujeres que asisten estas capacitaciones?

E: Como la mitad en realidad

I: O sea mitad hombre, mitad mujeres

E: Yo diría un poco más de mujeres

I: ¿Sí?. Como un tema más general que tiene que ver con las características de los beneficiarios con los que ustedes trabajan y que es la temática de la pobreza, eehh, humm, ¿Cómo entiendes tú el fenómeno de la pobreza en cuanto a su generación, mantención y superación?

E: A ver, yo creo que contextualizándolo aquí en la región, yo creo que hay, bueno en general es un problema sistémico, o sea son círculos que son muy difíciles de salir de ahí, por, principalmente, por la desvinculación que tienen del sistema social y por las pocas competencias sociales que tienen estas personas para relacionarse y para crear poder y pa sostenerlo, o sea en general nos encontramos con gente que no, no si total si no termino el producto, no lo entrego, son como esas, son como esas las conversaciones, yo creo que en el público que en el momento nosotros estamos que puede ser un poco especial ,pero sí hay conciencia de que las generaciones más jóvenes estudien y que puede ser una de las formas de salir de esto, pero ese es el cuento más evidente que ellos ven ,ya, pero a la primera recurren a ellos para ser parte del sistema productivo y chao los estudios, nos tocan muchos cabros de 8, 10 , 12 años que se tienen que quedar cuidando en la casa al hermano chico y chao colegio, chao todo, pero yo creo que en general estos procesos, tengo la convicción, porque me ha tocado trabajar en muchos procesos en el sur , ya, mapuches y todo eso, que pasa fuertemente por un tema de desarrollo personal y que para el FOSIS y en general para los aparatajes público son como metodologías blanditas digamos que no generan impacto y yo creo que la fracción de capacidades de las personas, digamos las posibilidades de vínculo y horizonte pasa por un trabajo de desarrollo personal y no técnico, porque no es posible colocar competencias técnicas...

I: Se tiende a mantener la pobreza, no hay una...

E: Es que no hay inserción en sus circuitos económicos establecidos, o sea ellos, a ver, a nivel comercial, a nivel económico, ellos representan una mano de obra que no tiene cabida en el sistema porque es una mano de obra poco calificada, es una mano de obra eeh, mai acostumbrada digamos que no tienen competencias laborales básicas, que yo creo que sí el gobierno está haciendo un buen tema con el programa Preparado, por ejemplo, están trabajando lo que son competencias de empleabilidad básicas, eeh, no tienen competencias de empleabilidad, digamos, que vienen, que no le gustó la pega se va a ir, que tengo que trabajar los sábados, que no me gusta trabajarlos sábados, o sea te parten tirando, tú los entrevistái y te parten tirando 80 problemas de porqué no pueden trabajar contigo, ya, por otra parte, eeh... sus niveles de interacción económica son absolutamente cerrados y locales, o sea ellos producen y se mueven y generan relaciones de autosustentación y nada más que eso no tienen la capacidad de generar excedentes para poder invertir en su calidad de vida, mejorar su calidad de vida, mejorar sus condiciones sociales, entonces no, por otra parte no existe un estado que logre hacerse cargo de que la pobreza es un problema sistémico y no una cosa coyuntural y tenga la capacidad de subsidiar educación como corresponde, capacidad de subsidiar en salud como corresponde, entonces es gente que está fuera del sistema definitivamente

I: Y en ese sentido, ¿Cuál es el aporte del Programa Puente y estos programas específicos de productividad económica para la superación de la pobreza?

E: Yo creo que el Programa Puente, tiene, tiene el gran valor de generar vínculos sociales, vinculación digamos a sistemas que ellos no tenían acceso, hay gente que ni siquiera, no sé pó, el programa puente está hecho pa lo que fue digamos y es un gran aporte, sí inserta en las lógicas de apoyo social a este grupo de personas, los programas de apoyo actividades económicas orientado en los puentes yo creo que están absolutamente mal diseñados, o sea es prácticamente la misma lógica que tú aplicai en un programa de apoyo productivo en microempresarios, a un gallo que le ha ido más o menos pero que en cualquier momento le puede ir bien si empieza a hacer las cosas bien y que necesita un poco más de emprendimiento, un poco más de capacidades técnicas, pero para de contar, pero pasarle 300 lucas a estas personas pa que compren trabitás pa que las saigan a vender y ganen 350 si no tienen metido dentro lo que es el ahorro, tienen mil necesidades que cubrir con los excedentes que generen entonces, no tienen la capacidad de separar el bolsillo izquierdo del bolsillo derecho si están metidos en un mismo tema, se le enfermó un cabro chico y se les fue la plata entera, o sea y hay muchos que les pasai la plata, o sea por eso nosotros los procesos son acompañados de compra, hay muchas consultoras que les pasan la plata y nooo!! Es que me compre estas zapatillas, que están re bonitas y 40 lucas una zapatilla, entonces hay ciertas lógicas que también...

I: Y eso no está considerado en el programa como un aspecto...

E: No

I: Solamente la entrega de cómo se llama esto, un apoyo...

E: No, pasa que de acuerdo a la lógica del programa, pasa fuertemente por el vínculo que es lo que nosotros estamos tratando de hacer, que llegue hasta el final, pasa por el vínculo que genera con el apoyo que pasa a ser un apoyo más que el apoyo puente digamos, ya con la diferencia que el apoyo familiar tiene la habilidad de, en este aspecto, que no tiene competencia comercial o económica digamos, los asistentes sociales, digamos que es un porcentaje grande, o los trabajadores sociales, tienen una visión eeh, asistencialista del cuento y tienen una serie de juicios sobre el tema de la empresa no digamos que son los juicios que hunden a estas personas en el sistema, o sea yo, yo creo que operan bajo la lógica del empresario explotador, que el mercado brutal, y la competencia... que son cosas que si no te las sacai de encima no tenís la capacidad de relacionarte con el dinero como corresponde para poder generar una empresa, generar horros y toda la cosa

I: Entonces no hay una especie de apoyo por esa parte

E: A nosotros nos pasa, vamos a mesa técnica y llegan los apoyos y llegan que ¡Ay! Que la señora Juanita que le lleguen los recursos rápidos porque tienen una hija enferma, entonces operan bajo esa lógica, o sea cómo salvamos a esta persona, como le damos algo porque no tiene agua, le llega agua una vez a la semana y la vida, o sea no es el programa pa eso, digamos, si ese es el tema, ya, yo estoy absolutamente de acuerdo que son necesidades, son temas que hay que cubrir sí o sí, pero no es dentro del programa de actividades económicas, si tú lo que querís generar son de aquí gente que logre generar competencias económicas pa poder salir de los niveles de pobreza, tienes que trabajar de otra forma, o sea hay personas que definitivamente no tienen perfil, van personas con niveles de retraso grande digamos

I: A eso es lo que yo me refería recién, respecto a las características que debiera tener un beneficiario para estas capacitaciones...

E: Mira, yo creo que tiene que ser gente que... nosotros le llamamos los buscadores, tiene que ser gente que se haya estado moviendo por salir del espacio donde está, o sea tiene que ser gente que, son algunos dentro de cada familia, y tratamos de meter a esos y no al representante necesariamente

I: Tiene que ver un poco con la resiliencia también

E: Eeh, sí, sí yo creo que sí, pero principalmente es como gente que tiene que tener un poco más de conciencia del estado en que están y que no es el estado en que quieren estar, ¿ya? y ahí hay ciertos niveles, no sé, niveles intelectuales mínimos, no sé, una persona que nos han tocado casos, que

tiene un nivel de retardo más o menos grave, no tiene la capacidad de darse cuenta, no está conectado con el aquí y el ahora, o sea vive en otros espacios que digamos, entonces es muy difícil que tú puedas lograr una conversación sobre el futuro de esa persona, o sea, no, y no es llegar y sentarla, como los otros programas en algún trabajos, como es el caso de reinserción laboral, pa pasarle 300 lucas pa que haga... no tienen las competencias pa salir de la pobreza

I: Ya, yo te estaba hablando recién de las familias Puente, ¿Cuáles crees tú que son las características que caracterizan la condición de estas familias? ¿Cómo enfrentas tú el tema pobreza?

E: Ya eeh, a ver, yo creo que hay como de todo un poco, pero como transversalmente, creo que las evidentes, digamos, niveles educacionales muy bajos, poca capacidad de proyección a futuro, o sea tienen, no existe una conciencia de cómo de futuro, no tienen eeh, son núcleos, independiente cómo se den las relaciones adentro, son núcleos bien cerrados en cuanto a su, o sea, como núcleo familiar son bien cerrados, independiente de que adentro sean buenas o malas las relaciones, se mueven como células, eeh y en cuanto al tema empresarial, es súper variado, digamos, o sea tiene características de todo un poco, creo que sí están bastante acostumbrados al asistencialismo, ya o sea, ellos tienen la noción de que esto es un derecho de ellos, por lo tanto, más o menos ellos son una parte del sistema que opera de esta forma, entonces son bastante demandantes, y me he dado cuenta de que hay un círculo grande que se mueve operando en la lógica de estos programas, digamos, los ciclos que tiene estos programas, la forma de participar, en cómo terminamos este y viene el otro ..

I: Una especie como de costumbre

E: Vienen desde el gobierno de Allende trabajando igual, ya, lo que ha generado un problema grande en el grupo porque hay gente que no está acostumbrada a trabajar, que no está muy dispuesta a trabajar, salvo ciertos casos que son casi todas las familias, que están tratando de hacer un negocito, que tratan de hacer una cosa, que hacen y no les va bien porque no tienen las competencias pa hacerlo y que no tienen el capital que es lo fundamental, es un tema eeh, pero se da el que no puedo venir a clases, que mi marido tampoco, que no le interesa, muchos dicen no! a nosotros no nos interesa participar del programa, cuando son convocatorias abiertas, cuando son convocatorias con lista, digamos

I: Y por último, ¿Te gustaría agregar o decir algo más respecto a los programas, opinión, crítica?

E: No sé, sería bueno que, sería bueno que el FOSIS escuchara a ejecutores calificados para poder desarrollar los programas, digamos, o sea creo que dentro de los ejecutores sí hay de todo, pero sí hay gente que tiene conocimiento del tema pobreza, que sí tiene el tema de desarrollo económico y que puede ser aporte, el FOSIS llama a reunión a los ejecutores para evaluar se supone como son los programas, te llegan 8 representantes de algunas de las consultoras que no aportan ná, que ni siquiera cachan la lógica del programa y... eso. O sea, yo creo que la relación FOSIS – ejecutor está mal planteada, ya, creo que los ejecutores son precisamente ejecutores porque el estado no tiene la capacidad de hacer lo que hacen los ejecutores, entonces son una pata de la mesa tan importante como los recursos que está poniendo el estado y como los clientes en este caso, y existe una relación por parte del FOSIS como de, operan bajo la lógica de que el ejecutor permanentemente se los quiere cagar y con una lógica de cumplimiento de productos, que es la lógica pública, ya, por lo tanto los procesos nos importan mientras los plazos estén el Pai, el plan de negocio, cómo uno los cumpla, da lo mismo, si yo llevo un plan de negocio que me ha tocado, y lo llevo a la mesa técnica y le diga sabi que este instrumento la gente no lo entiende por lo tanto no es capaz de responder a mi .....a máquina..... o sea date cuenta de que la persona no es capaz de responderlo porque no sabe ni siquiera escribir o sea es otro tema que está más de fondo, que si yo te lo traigo a máquina o no ¿cachai? en ese sentido yo creo que no se ha escuchado a los ejecutores pa diseñar metodológicamente, este intercambio como el que hicieron ahora queeee, yo creo que el programa de actividades económicas en general es un programa que está relativamente bien diseñado eeh, pero en este caso yo creo que a alguien se le ocurrió que tenía que ser así y no, a lo mejor estoy muy equivocado pero mi experiencia en ejecución, no tiene lógica que potencie las posibilidades que tiene la participación en grupos... eso.

## ENTREVISTA EJECUTOR QUILLOTA

E: Yo soy ingeniera comercial, trabajo en el programa de actividades económicas de Quillota.

I: En relación a la metodología específica que es utilizada.

E: CEFE

I: En relación a esta metodología ¿Qué fortalezas y debilidades observas?

E: A ver la fortaleza es que, se trabaja de forma bastante lúdica, ya, eso implica, yo te mostré a ti allá en Quillota, que existan varios juegos entre medio del trabajo que realizamos, eso implica que es mucho más fácil para los beneficiarios poder entender esto, poder entender todo esto de los registros, que es muy complicado si tu empiezas a hablar de manera compleja y con términos económicos, ya, la metodología CEFE te ayuda a poder bajar eso un poco, que se haga mucho más entendible para ellos, eso yo creo que es una gran fortaleza del CEFE. Ahora, ¿debilidad?

I: O variación a la metodología.....

E: No sé si lo que voy a decir sea una debilidad de la metodología, lo que pasa es que hay veces que, o sea hay cosas más o menos difíciles de, a ver todo lo que tu les enseñas a veces es difícil para después poder hacer un seguimiento, de que eso en realidad se llevó a cabo, como es el caso de los registros, yo considero que son fundamentales para cualquier negocio, pero tu cuando vas a proyecto y le dices que es importante que lleven un registro, que ellos necesitan llevar un registro, a pesar de que se llegue a un compromiso, en la realidad, no sucede eso, muy pocos, el beneficio es que se quedan con una noción, ya, pero hay cosas básicas, por ejemplo nosotros trabajamos con gente analfabeta, ya, ellos requieren de alguien para llevar los registros, y si esa persona de un día para otro le dice, que no quiere seguir, no tiene registro ni como trabajar, ahí queda. Entonces la teoría y la realidad, tú sabes, queda mucho por resolver.

I: ¿Cómo crees tu que podría resolverse este problema?

E: Yo creo que la forma simplemente es trabajar, más en familia, porque a veces por el tiempo, no amerita, o sea no se puede, por el tiempo que vayan los hijos que la puedan acompañar o que sea un compromiso con esa persona, que le van a ayudar con el negocio y con los registros, hay gente que conoce al revés y al derecho el negocio, pero es difícil, yo creo que los registros son fundamentales, pero ellos no manejan muy bien eso, entonces se requiere que alguien de la familia los pueda apoyar. Entienden pero es muy complejo para ellos, los números les cuesta, llevar cierta rutina en los estudios.

I: ¿Cómo llevan a la práctica las líneas teórico metodológicas en los proyectos, las técnicas, dinámicas o juegos que ustedes utilizan?

E: Nosotros trabajamos con los hábitos emprendedores, tratamos de que en cada sesión se trabaje uno o más hábito emprendedores, dentro de las actividades que nosotros hacemos, por ejemplo tu viste, la actividad de los sobres, se trata de que los agrupamos de a 4 a 6 personas y cada uno hace una tarea, para hacer uso del modelo del sobre tipo, ellos tienen que fabricar ese sobre, nosotros les damos cierto tiempo, ellos mismos se ponen el tiempo, ellos por grupo proponen cuantos sobres van a hacer y como, tienen además una persona que hace de jefe de calidad de los otros grupos, se trabaja entonces Calidad, Planificación, organización del equipo, ahí se trabaja distintos hábitos emprendedores, y lo otro es la fijación de metas. Así trabajan tres hábitos emprendedores, con la fijación de metas ven cuanto tiempo van a trabajar y cuantos sobres van a hacer, y se trabaja calidad porque se dan cuenta que los sobres los hacen más o menos no más, y si hubieran hecho uno bien hecho hubiera resultado todo mucho mejor, y así hay otras dinámicas como la de los palos de helado, son dos triángulos equiláteros y deben hacer un tercer triángulo con un palo de helado más, esta dinámica trabaja con la perseverancia y lo otro es ir más allá de lo establecido, ser innovador, hay

que ir más allá de los límites hay que arriesgarse a cosas nuevas innovar y la perseverancia, por último está el registropolis, ese trabaja con los registros se hace un tabla o matriz en los que ellos puedan visualizar los ingresos y los egresos, de un forma rápida, sencilla y amigable para ellos.

I: Se les entrega una cantidad cuando parte el juego?

E: Claro, y se puede manejar de variadas formas, otra es que en los primeros 6 espacios son solo ingresos, parten e una base, y luego van saliendo en el tablero los egresos, los egresos son de tres tipos, o de materia prima, familiares o de administrativos, además ahí van aprendiendo estos tres conceptos de acuerdo a lo que vaya saliendo en el juego.

I: ¿Qué características crees tú que deben tener los beneficiarios, que son relevantes de tomar en cuenta al momento de la capacitación?

E: ¿Idealmente? No ser analfabetos, yo creo que eso les juega en contra totalmente en todo sentido, es muy complicado para la persona analfabeta, porque te das cuenta que igual tienes que escribir, los mismos instrumentos que hay que llenar es una complejidad enorme, ya, yo creo que lo otro tiene que ver con la persistencia de cada persona, o sea, personas que no muestran mucho interés que no van a las capacitaciones, bueno estamos hablando de apoyo actividades económicas. Yo creo que lo otro esencial, especialmente con los instrumento que se nos pasaron, tiene que ver con que ellos estén realizando en este momento una actividad económica, tal como dice apoyo a actividades económicas, que ojalá la estén realizando como el nombre lo dice, en la realidad nos hemos encontrado con que la mayoría de las personas no está realizando en este momento una actividad económica, eso implica que los instrumentos se hacen mucho más complejos para ellos, tienen que suponer muchas cosas, por ejemplo dice estimen las ventas por 6 meses, si tú no tienes un negocio es sumamente complicado, alguien que ya lo tiene puede visualizar, porque ya sabe que Diciembre es bueno, manejan más el negocio y saben cuáles meses son buenos y cuales no, cuánto gana mensualmente, te pueden hablar más a diferencia de alguien que no sabe de eso es bastante complicado.

I: Con respecto a ustedes como equipo; ¿Cómo planifican ustedes las sesiones, cómo se organizan ustedes?

E: A ver, hay un capacitador, nosotros estamos como apoyo por ejemplo nos dimos cuenta que si hay gente analfabeta implica estar con ellas 100%, requieren más apoyo, los profesionales que hacemos después el acompañamiento estamos acompañando a las personas que más lo necesitan que generalmente son los analfabetos. Se capacitan a todos igual pero nos quedamos con ellos un rato más.

I: Y el equipo de ustedes ¿Quiénes son y con qué frecuencia se reúnen?

E: M. que es ingeniera comercial, N. que es comunicador social, tratamos de hacer reuniones lo más que se pueda, lo que pasa es que el proceso de capacitación es bastante fuerte, nosotros capacitamos en tres horarios, desde las 10 de la mañana hasta las 7 u 8 de la noche, entonces a veces por el tiempo no se hacen reuniones como uno quisiera, tratamos que antes de cada etapa se tenga alguna reunión.

Estando en la capacitación se habla de todas las personas, que está haciendo cada uno, que se va a hacer, lo que pasa normalmente, es que tu recibes a una persona antes de la capacitación, con cierta idea de proyecto, y te encuentras al final que tiene otra idea de proyecto, y eso uno lo tiene que conocer, dos profesionales van visitando la familias al principio, después ingresa la capacitadora, toda esa información se requiere que la conozcamos los tres. Me entiendes, son dos los que van a capacitar, yo conozco a mi grupo, Nelson conoce a su grupo, así es necesario ir intercambiando información, después lo toma la capacitadora que sabe lo pasa con los 50 negocios de los beneficiarios, y que además debe estar enfocado a ciertos beneficiarios que son los que requieren más ayuda,

entonces a veces te pierdes a veces de conocer todo, por lo tanto necesariamente la información tiene que ir fluyendo entre los tres como equipo.

I: Respecto al ambiente físico; ¿Cuáles son las características en base a las cuales se desarrollan estas capacitaciones?

E: Bueno tu conociste, como eran las salas de clases, eran salas amplias por las dinámicas que se hacen, con pizarrón además, ojalá con mesas para que puedan escribir, todo lo necesario para llevar a cabo una capacitación con personas, es decir, con luz, espacio y materiales.

I: Respecto al ambiente social; ¿Qué aspectos resultan relevantes para llevar a cabo los proyectos que ustedes tienen, aspectos como la comunicación resolución de conflictos y cómo se llevan a cabo este tipo de cosas?

E: La verdad que conflictos no hubo, normalmente todo depende, pero si es algo rápido se soluciona en el momento, sino pasa al profesional y si llega a ser más grave pasa a mí, por ser la coordinadora, no nos vimos enfrentados a conflictos.

I: ¿Qué aspectos rescatas como relevante en la comunicación, dentro de la dinámica de la capacitación?

E: ¿De los beneficiarios o de nosotros hacia los beneficiarios?

I: Claro en el momento de la capacitación entre ustedes y los beneficiarios

E: Primero decirles, que estamos ahí para aprender, que todos tenemos derecho a equivocarnos, plantearle los objetivos de la capacitación y plantearles que esperamos que ellos igual respondan, primero que vean la capacitación como una necesidad para ellos, plantarles porque están ahí, que si es una obligación, y que a la larga se den cuenta que la capacitación no es algo que deban hacer, no como una obligación, sino que es algo que en verdad necesitan y que les puede servir. Ya, después decirle que están para aprender y que estamos para ayudarle, después trabajamos individualmente el plan de negocios, imagínate son dos personas por hora, y claro si no entienden algo ahí estamos, tratamos que hagan las tareas en la casa, porque si llega alguien en blanco a esas alturas, no es la idea, tratar de que ellos tomen una responsabilidades.

I: Y ¿Aspectos relevantes de la comunicación entre ellos?...

E: Lo que pasa es que se da algo bastante especial, la gente se conoce entonces por ejemplo un taller de la tarde se conocían casi todos, entonces en general hubo buen clima de trabajo, buenas relaciones, colaboran entre ellos.

I: ¿Cómo se da en este proyecto, por ejemplo el ausentismo o la rotación, cómo se da, en qué proporciones se da?

E: Mira se nos bajo una persona en la última hora, lo que vimos fue más rechazo por participar, en un principio uno va hacer una entrevista, casa por casa, preguntando si quieren participar, y muchos dijeron que no, pero es Quillota y porque hay mucha gente que en este tiempo septiembre octubre, empiezan a trabajar como temporeros, entonces hubo bastante gente que rechazó participar en el programa, y el ausentismo, se ausenta una persona y llamamos, se llama para saber que pasó cosa que ellos se sientan un poco comprometidos con el Puente, con las capacitaciones, que no es llegar y faltar, llamamos para saber.

I: Más menos ¿En qué proporciones se da eso?

E: Mira nosotros trabajamos con 50 beneficiarios y estamos trabajando con 46, del total faltaban más menos unos 3, en general no faltaban, hubo dos personas las que faltaron, se conversó con ella y se analizó los casos de ellas, porque faltaron recurrentemente, se habló y de hecho nosotros tuvimos que partir con 46 la capacitación y nos faltan aún 4 por capacitar, esto es para la semana que viene, ahí capacitamos a las personas que se ausentaron durante el primer proceso, se habló con ellas que es fundamental, y que requieren asistir.

I: Estos proyecto como tu bien sabes se enmarcan dentro de lo que es la superación de la pobreza, entonces quiero preguntarte como entiendes tú el fenómeno de pobreza, en cuanto a su generación, mantención y superación.

E: Compleja pregunta, super compleja, emmmmm..., yo me he preguntado un montón de veces como se genera la pobreza y lo encuentro super complejo, no se tiene que ver con los antecedentes de la familia, de nacer en un lugar no con las condiciones que uno requiera, no en las mejores condiciones, la generación creo que es una pregunta super compleja.

I: Desde tu opinión, desde tu experiencia, desde lo que has visto, ¿Cómo algunas personas llegan a ser pobres?.

E: Lo que yo creo, es que, pero tiene que ver más con la superación, que es una falta de oportunidad, por eso yo trabajo aquí, porque siento que esto es una oportunidad para ellos y por eso también lucho, algunos tenemos más oportunidades que otros y la persona que no los tuvo, al menos adquieran ciertas herramientas con las que ellos puedan salir adelante, yo creo que es fundamental esto de la capacitación, tu les puedes comprar cosas a los beneficiarios, pero que sacas si no hay nada detrás, y eso solo lo da la capacitación, en este sentido tiene que ver con el negocio, pero así yo creo que estudiar es fundamental. Yo creo que es la forma de superar la pobreza, por eso encuentro que estas capacitaciones tienen baja duración.

I: ¿Cómo caracterizarías tú a las personas que se encuentran en condición de extrema pobreza?

E: Qué características tiene..., me he encontrado con varias sorpresas, porque yo pensaba, antes de trabajar con familias pobres, pensé que eran como personas tristes, que veían la vida en forma negra, negativa, no, no me he encontrado con eso hay de todo, pero no podría generalizar, ahora lo que si yo creo que están, son personas como necesitadas, de cariño, de atención, personas que requieren que tu te preocupes de ellos, o sea, por ejemplo hay personas que llegan enfermas todos los días, "hayyyy me duele la cabeza la espalda" son como cosas chiquititas pero que igual requieren que alguien se preocupe de ellos, que les hagan cariño, eso es. Que haya una pregunta, un como te sientes hoy día, encuentro que son personas como necesitadas, como frágiles, así los veo yo. Como que requieren que alguien se preocupe de ellos, ahora lo otro yo creo que no manejan mucho, no sé por ejemplo los derechos es algo que nosotros tenemos bien metidos, cuales son tus derechos, que te atiendan bien, en los servicios públicos, como que ese cuento ellos no lo manejan, tampoco puedo generalizar, porque hay gente que los maneja súper bien y conoce al revés y derecho donde está el alcalde y a que hora llega, pero en general yo noto que hay gente que no maneja mucho las redes que hay a su alrededor, me entiendes es como un mundo desconocido, están como más aislados, estoy ahí en Quillota y no salen para ningún lado.

I: ¿Te gustaría agregar o decir algo más?

E: No sé, que más te gustaría saber, en general, a mí lo que me ha pasado en este programa, bueno yo trabajo en otro programa que es el de reinserción laboral y nosotros pensamos en un principio que este programa era de apoyo a actividades económicas y nos

hemos encontrado con que es un programa de reinserción laboral tal cual como otro, los beneficiarios tienen las mismas características que el otro programa, son de familias Puente, son personas que también en este momento no están desarrollando un oficio, entonces sin embargo este programa tiene menos plata que el otro, ya, entonces no le veo mucha diferencia, y ojalá este programa vaya orientado a personas que tiene una actividad económica, yo creo que en general el programa es poderoso, pero no se pudo llevar a cabo por esas limitaciones, por las características de los beneficiarios, o sea de los negocios de los beneficiarios, porque no lo tenían, lo estaban desarrollando, no eran personas con un negocio armado solo lo tenían en idea, y por lo tanto no es programa de apoyo a actividades económicas sino uno de reinserción laboral, esto será solo en Quillota no tengo idea, primero fue una sorpresa, que un gran porcentaje no tuviera negocio.

## ENTREVISTA EJECUTOR LA CALERA

I: Vamos a partir por lo que es nuestra primera dimensión que corresponde a la metodología, ¿Cuáles crees tú que son las fortalezas y debilidades que tiene la metodología que tiene, es decir que plantea FOSIS?

E: Humm, con respecto a la metodología bueno CEFE, es bastante buena en el papel, digamos, el problema sí es que hay que bajarla mucho sobretodo con las familias con la que estamos en este instante, porque antiguamente se trabajaba con todo tipo de microempresarios... tú no sé si recuerdas o no sé si ustedes saben, antiguamente se trabajaban puros microempresarios que ya tenían idea de negocio, que ya estaban realizando sus negocios ya, en cambio estas familias, son todas familias del programa Puente, son todas familias que tienen, eh bueno aparte de problemas económicos, tienen problemas familiares dentro de esa familia, no es una cosa de estigmatizarlos, yo también trabajo en el programa Puente entonces yo conozco...

I: En ese sentido, eso es importante respecto a lo que dices que hay que bajar mucho la metodología, de eso quiero saber cómo...

E: A ver, bueno se baja en el sentido que es en todo lo que es el formato de las palabras, eh también se trabaja en el sentido de que todo es más práctico que teórico, ya, bueno las chiquillas tienen que haberse dado cuenta ese día, era todo más práctica que teoría, porque tratar de pasarles teoría en 27 horas es la nada entonces eh, hay que tratar de bajar todo lo que es la metodología así como tú dices, en el sentido de ser poco teórico y más práctico... Entonces en cuanto lo que es la metodología es en un sentido pasarles un poco de teoría, en cuanto lo que es la microempresa, de qué se trata, también se ve lo que es desarrollo personal, pero después de eso se va haciendo mucho lo que es la práctica, lo que es role-playing, jugando con ellos

I: Esas son técnicas que tú utilizas, cuéntame...

E: Sí, efectivamente se hace role-playing, suponte tú ves que microempresa puede ser y empiezan a hacer los roles que ellos son, un tipo de microempresa de huevos y que esté el comprador y el cliente y hacemos que ella como cliente trate de comprarle y ella trate de venderle los huevos, se empiezan a utilizar todo tipo de estrategias, y con ese tipo de juegos se puede ver que ellas pueden empezar ya a ver que en sus vidas están y lo hacen y empezar a ver que eso tiene ciertos nombres..., técnicos y para que ellas puedan internalizarlos...

I: Ahora como parar poder agrupar esto en lo que era la pregunta acerca de fortalezas y debilidades, ¿Cómo podríamos separarlos respecto a la metodología que FOSIS pide?...

E: Bueno, eh, las fortalezas que tiene es que sirve, en cuanto al CEFE es que se ve que es harta práctica, que se hacen con juegos de role playing y las debilidades es que tiene muchas cosas técnicas.

E: ¿Cómo?

E: Bueno como en cuanto a los nombres, y esas cosas, lo que es marketing mix, tú le hablaste de marketing mix a la señora y ahí ya esa cuestión, ahí se fue, entonces como muchos nombres de repente gringos que salen en la metodología CEFE que para mí... eh... no tiene mucho que ver con las familias con este tipo de familias digamos...

I: Sabemos que también piden Miempres...

E: Bueno el Miempres es muy parecido a lo que es el CEFE, es como o mismo, no es muy diferente, bueno en el CEFE se ve lo que es las capacidades emprendedoras, que también es una fortaleza en ese sentido del CEFE, tratar de empoderar a las familias para que ellas empiecen ya a sacar su empresa adelante, pero en cuanto a debilidades yo creo que es eso, que de repente la metodología

tiene muchas cosas, ehh palabras muy técnicas, entonces si tú te riges por eso, las señoras no van a entender...

I: Y en todo esto vamos a ver cómo bajas tú

E: Sí...

I: ¿Cómo lo bajas tú, qué elementos has puesto tú Edgardo o con el otro equipo que trabajas?

E: Bueno, en el terreno como te dije, en un principio, nosotros bueno con el otro profesor y la angelina también, el otro es Rodrigo lastra, tratamos de bajar toda la información a lo que están haciendo ellos en estos instantes, suponte tú muchas de ellas, tres están trabajando en microempresas y muchas de ellas nunca han trabajado y lo que se trata es que ellas vean que hacen para ir a comprar, ¿Qué es lo que hacen ellas? ¿Cómo los tratan cuando van a comprar?, entonces son cosas de la práctica, cosas diarias que les están pasando, entonces ver en el sentido de que es lo que hacen ellos para ir a comprar, se fijan en lo bueno, en lo barato, o que, suponte un artículo como te decía yo, una ropa, ¿Se fijan solamente en el precio? ¿Se fijan en la calidad? o ¿Se fijan en el trato? O cuando la tratan mal a ella, ¿compran o no compran? Entonces vamos haciendo cosas así entiendes? ...más...

I: Más vivencial

E: Eso, más vivenciales, cosa que ellas sepan que ya han vivido eso y a eso le damos el nombre, porque eso tiene un nombre, ejemplo quién es la persona a que le van a comprar, el proveedor po, quién es ella, el cliente, entiendes, entonces vamos bajando eso bien a terreno, claro porque es la vida cotidiana... porque si no lo bajamos así... suponte tú cuando quieren hacerla iniciación de actividades, traemos el formulario, lo llenamos con ellos les decimos donde tienen que ir, cosas bien prácticas así que puedan realizarlas... qué más a ver, ah!!! De repente vamos a terreno, las hemos llevado a terreno a algunas cantidades de personas para ver por ejemplo donde tienen que comprar, a qué proveedores tienen que ir, cómo hacen ellos para comprar ciertas materias primas, que se fijen y que vean el mercado también, que hagan un pequeño estudio de mercado en su zona, en la que van a trabajar ellas,

I: Entonces tenemos estudio de mercado, salidas a terreno, un lenguaje distinto

E: Claro, un lenguaje distinto, un lenguaje más, o sea no digamos no bajar al nivel del garabato ni nada de eso, sino bajar al nivel de decir chuta sabes que tú en tu casa que es lo que haces, ¿Qué es lo que haces todos los días? ¿Tú planificas?, ehh "sí, planifico", pero a ver para ti ¿Que es para ti planificar?. Ellas de repente no saben que es la palabra planificar, entonces le empezamos a decir, oye tú, el día anterior que planificas, vivir el futuro ¿cierto? ¿Qué voy a hacer mañana? Tengo que cocinar, tengo que llevar al niño al colegio... Eso es planificar, es ordenarse, planificarse ¿qué es lo que haces tú? Es organizarte con la plata ¿cierto? Tú ganas una cantidad de plata, tu marido gana una cantidad de plata y no te alcanza que es lo que tienes que hacer? Organizarte, cachai entonces cosas vivenciales, cosas que van sucediendo durante el día

I: ¿Qué porcentaje de mujeres participan?

E: Un 85% son mujeres

I: Sabemos que si bien son muchas mujeres, ellas son parte de familias Puente, ¿Qué características crees tú que son relevantes al momento de intervenir, de hacer estas capacitaciones? ¿Qué características especiales, distintivas de estas personas?

E: Una de las características principales del programa, ehhh es poca educación, cierto?, ehh bajo nivel educacional cierto, ehhh... que muchas familias tienen problema de dinámica familiar, ehh ¿qué más? que otra cosa distintiva de las familias, hummmm...

I: Quizás características que digamos, se han manifestado en la práctica

E: Ehh sí, sí se manifiesta porque tú empezai a tener una cercanía con ellos que incluso te empiezan a contar que tienen problemas familiares, que no pueden venir de repente porque el marido llega curado, no las deja venir o es celoso, nosotros tuvimos en el otro grupo una persona que no estaba yendo, entonces fui a la casa a ver que pasaba poh y justamente nos contó que el marido no la dejaba ir porque estaba celoso, entonces en ese sentido, a ver otro problema, o sea no problema, diríamos otra cosa distintiva, una señora tenía que ir siempre con sus hijos, no los podía dejar en la casa con el marido o con otra persona, entonces los llevan y nosotras teníamos una persona para que pudieran estar los niños ahí y tranquila, porque los primeros días estaban todos los niños revoloteando adentro de la clase y preocupadas más bien del niño que de la clase, de los que estaban pasando

I: ¿Tenían entonces una persona? ¿Cómo es eso?

E: Claro, teníamos una persona que, ehh, ella ya había trabajado en la parte parvularia, entonces es persona cuidaba los niños en otra sala, les hacía dinámicas...

I: ¿Eso de estuvo, es porque ya no está?

E: Sí, sí, no es que estuvo en las horas en las que estuvimos en el colegio, pero cuando estemos ya haciendo estas clases, ehh, que están parcializadas, digamos por grupo, suponte tú la estamos haciendo en una sede entonces es más fácil para ellas dejar los niños en la casa que llevarlos a las 7 de la noche a la sala de clases...

I: ¿Qué otras características?

E: ¿Qué otra característica? Otra de las características centrales en el sentido del nivel educacional que es bajísimo, bajísimo, muy poca gente tiene 8 básico, muy poca gente tiene octavo básico y todas han salido a trabajar temprano, han tenido niños super a temprana edad, qué otra característica puede se ahh, bueno otra característica es que bueno hay mucha gente dentro, yo diría que el 70% 80% tiene ganas de salir de la pobreza, bueno de la extrema pobreza, están motivadas porque si no estuvieran motivadas no irían a clases.

I: ¿Tienes un porcentaje de asistencia?

E: Un 85, un 90%

I: Y en el caso de las personas que no van, tú me contaste algo...

E: ahhh sí, nosotros nos preocupamos, fuimos a la casa, conversamos con el marido y ahí el marido la empezó a dejar a ir... bueno y este otro porcentaje, yo te diría el 20 % va por el subsidio cachai, por la plata

I: Respecto a características específicas usas en tu intervención, ¿Qué material de apoyo?...

E: A ver, material de apoyo se le entrega, se le entrega una carpeta con todos los instrumentos que se les ha pasado, ehhh suponte tú en empresas familiares se les entrega un folleto, se les revisa, cómo se empieza a hacer iniciación de actividades, ehhm técnicas como te dije yo, el role playing, salidas a terreno, trabajar como te decía yo cuando hay algunos beneficiarios que no cachan mucho, trabajar a fondo con ellos, trabajar en las casas de ellos el plan de negocio o hacer grupo que entre ellos mismos se puedan ayudar, el que sabe más que le empieza a ayudar al que sabe menos.

I: Ahora te quería preguntar algo acerca de planificación, pero tú planificación, la tuya, ¿Cómo preparas tus clases?

E: A ver, suponte tu yo hago la planificación a ver qué voy a hacer en clases 27 horas, las planifico antes esas 27 horas, veo que tengo que hacer cada clase, así lo hago yo, no voy al mismo día que tengo que pasar, no

I: Cada clase ¿Vas con una hoja?

E: No, es que como yo ya llevo 5 años en esto, me sé el tema al revés y al derecho y bueno voy con ciertos apuntes que llevo yo, y bueno los otros apuntes se los entrego al final a las personas, porque encuentro que si tú le entregas en ese momento la fotocopia, la gente empieza a tomar la fotocopia y la gente no te pone atención, entonces ya al último se le entrega esta fotocopia.

I: ¿Cómo lo que se pasó en la clase?

E: Ehh, claro, el resumen

I: Y ¿cómo evalúas tú las sesiones?, si es que evalúas, ¿Se evalúa al final de cada clase?...

E: Las sesiones no, nosotros tratamos de hacer las evaluaciones al final, por proceso, suponte tú, pasamos la parte de marketing, eh lo que es la parte de comercialización, pasamos las P lo que son las 4p, esas cosas y hacemos al tiro una evaluación, a ver si hubo o no un entendimiento acerca de lo que pasamos.

I: ¿Y cómo es eso?

E: Ehh bueno, vamos haciendo preguntas, lluvia de ideas, eh no hacemos prueba, nosotros en estos cursos no hacemos prueba, ni test ni nada de eso, no sé si lo harán, en realidad v no sé mucho en ese sentido, no he trabajado en otra consultora que haga eso, pero creo que no es el mejor método si alguno lo hace, es una pérdida hacer test escrito pa ver si la gente entendió, como te digo la lluvia de ideas, en terreno sabrás si realmente entendieron o no y el plan de negocio sabrás si entendieron porque hay muchas consultoras que yo visto y que he sabido que hacen el plan de negocio y que al final lo terminan haciendo las consultoras, en cambio nosotros no, es todo lo contrario, nosotros les pasamos el plan de negocio y ellos tienen que empezar a hacerlo, levamos haciendo que es lo que falta, que en lo que no le falta, por eso vamos a las casas, a terreno, y sabe que señora, le falta eso... en esto está flaqueando... que ellos lo terminan de hacer, claro la parte computacional no la pueden hacer porque no todos tienen computador, y en ese sentido nosotros lo pasamos desde el papel que hicieron ellos a computador

I: Eso sería más menos lo que es el eje metodología y ahora vamos a lo que es el eje clima ¿qué características tiene el clima físico del lugar?, la infraestructura del colegio, ¿Cuáles condiciones mejorarían

E: Bueno en el colegio que nosotros trabajamos, estamos trabajando ya llevamos trabajando 4 años, el Irma Sapiain, es súper bueno, se da un buen clima, a ver el único problema que tuvimos...

I: Refiriéndonos netamente a la infraestructura

E: Sí, hay sillas disponibles, tienen sus mesas, tienen su pizarra acrílica, no hay bulla ,está en un segundo piso, eehhh tienen sus baños, separados hombre, mujeres, hummm, que más, que más...luz apropiada, ni mucho frío ni calor, es que son salas adecuadas po, si es un colegio, entonces están adecuadas las salas para hacer clases, nosotros siempre elegíamos el mismo colegio, está central, tiene ehh, la locomoción a la puerta, si eh no, creo que la parte física del colegio no , no habría problema, no mayores quejas, solamente como te iba a decir se robaron la radio...

I: ¿Cómo? ¿Quiénes?

E: Las mismas familias, bueno pero eso es otro problema, es un cuento que no lo podemos ver nosotros, se la robaron y se la robaron no más, tuvimos que pagarla...

I: Bueno Edgardo, ahora respecto al clima social, qué aspectos piensas tú que facilitan u obstaculizando que son las relaciones sociales, lo que es la comunicación... la resolución de

conflictos, el clima ya entendido como un clima social, psicológico... quizás recuerdas algunos problemas surgidos...

E: Sí, de pronto familias viven muy cercanas y tienen problemas entre ellos, que los empiezan, que los llevan a las clases... eh de repente se nota el que no se llevan bien entre ellos entonces de pronto se ponen medios conflictivos, se tiran tallas que hay que empezar a parar porque sino...

I: ¿Cómo las paran? ¿Qué utilizas para frenar eso?

E: Bueno, eh tratamos de conversar con ellos aparte eh, ver que solucionen sus problemas en esos instantes, y decirles que están haciendo las dos familias algo para salir adelante, que están en la misma, no están en cosas diferentes, y...

I: Y el ambiente interpersonal en general...

E: Mira, lo que se ha dado con este, con este grupo de familias eh que como te dije yo quieren salir de esto, casi el 80% quiere salir adelante, y se ha generado un buen clima, en el otro curso de reinserción laboral se hizo un cocktail al final, ellas se reunieron, ellos compraron presentes a los profesores, eh bueno a mí siempre me compran presentes, al final y, y en ese sentido el clima es bueno, si solamente fue que al principio habían algunos roces con algunas personas y es típico si tú sabes que esta el que levanta la mano, y otro no mucho y se empieza enojar porque levanta mucho la mano, habla mucho, pero eso se empieza a trabajar en la hora de las clases, que todos empiecen a participar, porque hay muchos que no participan

I: Eso es por problemas de timidez que...

E: Yo creo que por problemas de timidez, del no conocerse, entonces, entonces bueno, o sea yo, empezamos por el sentido con las 12 horas, 13 horas de la parte personal, el desarrollo personal, que sí la hago yo, empezamos con eso porque así empezamos a motivar, en el sentido de ¿por qué están aquí, eh que quieren hacer en las clases, que les motiva, claro, a que van ¿Porqué de repente mucha gente dice no, yo voy a ganarme 300 lucas y listo, nada más y bueno 300 lucas no es nada en estos instantes, pero bueno algo es algo...

I: Lo mencionábamos acerca de la cooperación...

E: Ah sí, si harta cooperación, hay harta unión del curso, bueno típico que hay uno dos que nunca se unen al curso, pero es un porcentaje super pequeño en relación al grupo de personas

I: Entonces en general...

E: No en general, no nunca se ha generado, en el tiempo que llevo yo un clima raro ni malo dentro del curso y eso yo creo que lo da el profesor también, porque si tu dai una forma de hacer las clases como muy teórica, la gente se empieza a aburrir, a no ir a clases, ta mal dentro de las clases, no está a gusto, entonces también hay que generar desde el profesor hacia ellos para que se genera un buen clima, saber manejar a las personas..

I: Respecto un poco a lo mismo, en cuanto al comportamiento grupal, ejemplo productividad hay tareas po hacer? ¿Hay ejercicios?, ¿Cómo se maneja eso?

E: A ver sí, a ver lo que pasa es que nosotros damos mucha investigación, en cuanto a investigar el mercado, bueno ya cuando empezamos a pasar lo que es la microempresa, empezamos a pasar que investiguen su mercado...

I: Cuéntame ¿cómo lo hacen?

E: Bueno ese asunto de investigación de mercado, las familias tienen que ver si van a colocar un bazar, ¿cuántos bazares hay dentro de su sitio donde van a colocar su negocio, sin va a ser en su

población, o en otro lugar, investigar, empezar a hacer una pequeña encuesta, se les enseñan unas pequeñas preguntas y ellas empiezan a hacerlas, las realizan en las casas

I: Y ¿las realizan?

E: Sí, las realizan, siempre hay uno o dos que no, pero mira con las familias del programa ahora ha habido dos que, que no las han hecho, de 36 po, entonces...y fueron problemas justificados, bueno y a la otra clase la hicieron, o sea es sí o sí en ese sentido, porque ellos tienen que hacer la investigación, si no la hacen no van a saber si su proyecto va a salir adelante o no, digamos va se viable o no va a ser viable, en cuanto también investigan acerca de los precios del a competencia, investigar su competencia, también empiezan a ver sus proveedores, te acuerdas que te dije yo, esas son su tareas, y también en lo que es desarrollo también vemos pequeñas tareas que las puedan realizar en sus casas, con sus familias, para que vean si están motivadas o n sus familias, quien las va ayudar... o creo que eso es una cosa importante dentro de estas familias, que haya una motivación y una ayuda dentro de la familia, para poder salir adelante, no sacai na con que estis solo y tu marido o tu hijo no te van ayudar en nada

I: Con eso, terminamos lo que son los dos primeros ejes de nuestra investigación, y ahora viene lo que es el tercer eje o tercera dimensión que es una de las más importantes para nosotros, que ahora sí nos enfocaremos en ti... ¿cómo Edgardo entiende el fenómeno pobreza?

E: Ehh, a ver el asunto de la pobreza, el asunto de la pobreza yo encuentro que va mucho por el cuento de la educación, y pucha como te decía yo en un principio, mucha de esta gente ni siquiera ha terminado 8vo básico, muy poca gente, yo te diría el 1% termina cuarto medio, así como que hay uno de ellos ha terminado su educación, bueno y por ahí parte mucho por ahí lo que es el asunto de la pobreza, y va por el asunto de las oportunidades que tienen ellos... mucho problema de drogadicción, alcoholismo dentro de las familias, no, ehh, disfuncionalidad dentro de los roles que tienen ellos como familia, ehh .. creo que hay un círculo que muy pocas veces se rompe...creo que el padre, la madre de ellos fue pobre y ellos siguen como en el mismo camino, como que no ven más allá, como que tienen como una paredes que no pueden ver más allá, y en un sentido de estos cursos es que abran esas puertas y puedan ver más allá, ellos se proyectas, ehhh... creo que no se proyectan, ellos ven el día a día, siempre están viendo el día a día

I: Y ¿Porqué crees que pasa eso, por que nosotros sí?

E: Por la educación... humm... ehh yo creo que es transversal la educación, y también el tema de la falta de oportunidades, la falta de trabajo, porque se ve el asunto de falta de trabajo, porque no tienen las capacidades en el sentido de lo educacional, no se especializan ellos en algo, porque si tu ves ahora hay muchos ingenieros, muchos psicólogos, muchos profesionales, peor en la parte técnica no hay en Chile, y yo creo que ahí hay un espacio, un nicho marcado para ellos muy grande, que ellos se deberían especializar más... suponte tú en el área soldadura, especializarse, no sé po sacara el carnet de Indura, que es algo súper importante que al tiro te sube la cantidad de plata que te pagan, solamente por tener ese carnet te pagan 300 lucas, que ya te subo el nivel, po ellos trabajar el día a día 5lucas, 4 lucas, 2 lucas, se van al tiro, y esa plata el fin de semana, o lo que va quedando ,el caballero se la toma o no piensa el otro día...yo no yo digo que sea malo, esa es su forma de vida pero creo que ese es punto, que tiene el sentido de la pobreza, la falta de educación, falta de oportunidades y que ellos viven el día a día, el más allá, ellos no visualizan el mes que viene ni el año, no ellos visualizan estoy viviendo el día y tengo que comer hoy día, porque no tienen como tú dices esa capacidad de a lo mejor nos han ido enseñando nuestras familias, lo mismo de haber ido a estudiar a la universidad, o en la educación media, eso se va aprendiendo...

I: Entonces ¿En qué crees tú que va la superación de esta pobreza?

E: En la educación

I; ¿Qué harías tú, Edgardo?

E: Mira y lo haría po la parte de ehh, que no digo el 100% pero que un 80 un 70% termina sus estudios, 4<sup>a</sup> medio, y que de ahí se empiecen a especializar, que haya un, programas especiales para poder especializarlos a ellos, capacitarlos en alguna profesión, aunque sea pequeña, pero capacitarlos, suponte tú acá hay muchos que son obreros agrícolas, capacitarlos, ehmm en saber podar árboles, que se especialicen en eso po o en fumigación que se yo, que se capaciten en eso, que sean expertos en fumigación y que hay un plus para que ellos puedan recibir una mayor cantidad de dinero por ese trabajo que están realizando por esa especialización que ellos hicieron, ponte los soldadores, te decía yo, especializarlos por Indura y que puedan realizar esos cursos, el Sence los hace pero no masivamente tampoco...

I: Y tú ¿Qué crees que le falta a estos programas del Sence, del FOSIS? ¿Qué le agregarías tú?

E: ¿Que le agregaría yo?, yo le agregaría especialización porque es como muy, o sea tú estas formando para ser microempresarios pero en 27 horas

I: Entonces mayor duración

E: Claro, mayor duración, mayor especialización, ehmm empezar toda una parte básica de matemáticas si es que tú tienes que pasar costos, no hay nivelación, nivelarlos en la parte matemáticas, la cosa de emprendimiento es buena la parte de motivación también es buena en ese sentido, pero falta también, 12 horas es muy poco para motivarlos, porque hay que hacer un trabajo con ellos porque ellos vienen con toda una cosa atrás que, en su mochila que tú no se las vai a sacar en 12 horas, sí o no, tú como psicóloga...

I: Claro, primero hay que bajar las revoluciones, hacer catarsis

E: Claro y empezar de ahí, como te decía en un principio, tratar de bajar todo a lo que es la vida cotidiana que están viviendo ellos y de ahí sacar información del, recolectar esa información y llevárselas de nuevo a ellos de otra forma, con otras palabras para que ellos puedan entender...

I: Y entonces para superar esto por donde crees que vas

E: Bueno, entregar más recursos, con 3000 lucas ehmm puedes hacer algo, puedes empezar algo, pero muy poco...

## **ANEXO 5**

## Entrevistas Beneficiarias Valparaíso\*\*

### Entrevista N° 1

B: Mi nombre es G., tengo 42 años y ahora me dedico a la casa atendiendo un negocio de menestras, un pequeño negocio de menestras y estoy en el proyecto del Fosis para agrandar el negocio

I: Para ponerle verduras...

B: Verduras, mercadería, helados, todo lo que falta, bebidas, tratar de hacerlo lo más grande posible...

I: Con respecto a su experiencia en el proyecto, ¿Cómo usted ha vivido este primer proceso del proyecto, qué aspectos positivos tiene para usted este proyecto?

B: A ver, lo que yo he logrado, eeh, todo bueno po, si no estuviera el proyecto yo creo que muchos estaríamos donde estábamos pó, y y y todo güeno, todo güeno

I: ¿Qué es lo positivo que usted le encontró a estas clases en estos tres días?

B: A ver, lo que te enseñan a hacerlo, es que, que como se llama, el plan de negocio, eso, que más puede ser.

I: Puede ser algo negativo también, algo que le falte...

B: Eeh, no, no, no le veo, no sé pó, a lo mejor las hay, pero yo no las veo, veo lo bueno no má

I: ¿Cree usted algo que le haya faltado, no negativo, pero que usted crea que le haya faltado al proyecto?

B: Eh no, es que estoy como recién en esto entonces no sabría decir

I: Usted, ¿Tenía alguna expectativa con el proyecto que no se cumplió? algo específico, algo que usted quería que le enseñaran y no...

B: Lo que puede ser es que para el proyecto que te enseñen con más tiempo, claro que sea más larga la enseñanza porque yo soy de cabeza dura entonces no entiendo fácilmente, me cuesta mucho y me cuesta concentrarme, entonces por eso haiga sido más largo, a lo mejor hubiese sido más rico para, más habría aprendido y aparte que yo estaba con las clases y estaba con la depre, entonces, no pongo atención, no hago na pó

I: Ya, y entonces usted ¿Qué espera de este proyecto? ¿Qué espera que resulte?

B: ¿Que resulte para mí?, ¿para mi proyecto?

I: Sí, claro

B: Ya, espero mucho de eso, son palabras bien grandes, si ahora tengo un pequeño negocio, con el proyecto voy a tener un gran negocio, que a lo mejor igual va a ser pequeño, pero para mí va a ser grande y voy a poder hacer, no tanto así como muchas cosas, sino que voy a poder tener mejor a mis hijos en cuanto a cosas que ellos necesitan, eeh, arreglar la casa, con ese trabajo que voy a tener y también voy a, a favorecer a los vecinos, porque es bien para mí y es un bien para ellos también porque salir a comprar tenis que salir allá arriba a la calle, entonces

---

\*\* I: INVESTIGADORA  
B: BENEFICIARIO/A

I: Con respecto al trabajo que usted realizó en clases ¿Cómo se llevaron a cabo las sesiones?

B: En grupo...

I: O sea eran participativas

B: Sí, sí, en grupo y en solitario también

I: ¿Cuál a usted le aportó más?

B: No, para mí era lo mismo, o sea claro que en grupo, en los grupos uno se ayuda mutuamente para lograr entender más la tarea por ejemplo, en grupo, pero sola no

I: ¿Qué actividades realizaban ahí? ¿Qué actividad realizó Flores en las clases?

B: Enseñarnos el proyecto, la microempresa, eso, porque actividades ¿es hacer cosas?

I: Sí, juegos.....

B: Humm, no en este de tres días no, en el primero sí lo hice, que tengo too guardao

I: Específicamente, ¿Qué actividades hicieron?

B: Sí eso, el librito ese que nos dieron, eso fue lo que más hicimos...

I: No hicieron ninguna actividad, ningún juego, dinámica

B: No, nada

I: Y ¿qué cosas crees que aprendiste de lo que te enseñaron?

B: ¿Qué aprendí? Creo que lo mismo que sé no má pó, porque en las condiciones que estoy no logro captar muchas cosas, no

I: Y ¿tú crees que ellos tenían preparadas las sesiones?

B: Yo creo que sí, no llegaban con algo tan así, no sé pó, pero uno también sabía a lo que iba, sabía lo que iban a pasar

I: ¿Tú los veías organizados a ellos?

B: Síii, éramos nosotros los desordenaos, como ayer pó

I: Y cómo crees tú que habla él? ¿Tú entiendes lo que él dice?

B: Habla claro, habla fuerte, pero te vuelvo a repetir que soy yo la que no entiendo

I: Pero no importa, si igual usted estuvo en el taller y se supone que el taller debe estar dirigido a ti, entonces si tú no entiendes

B: Ah!! ya no es problema del profe

I: No, al contrario porque él podría llegar a ti y que tú entiendas

B: Ya, él me explicó, yo fui le pregunté y él me explicaba, pacientemente me explicaba...

I: Eso quería saber

B: Sí, él me explicaba

I: Y por ejemplo, el horario en que se realiza el taller, ¿A usted le acomoda?

B: Eeh, sí, o sea que tengo que dejar los niños solos igual, al horario que fuera yo tendría que dejarlos solos igual, así que sí

I: Usted no fue con los niños, fue sola

B: No, se quedaron los dos a cargo de mi vecina de allá, mi vecina de acá

I: ¿Y qué le pareció el lugar dónde se realizó el taller?

B: Sí estaba bien, sí, es que mi hija va ahí así que...

I: ¿Y cómo se ha relacionado con los compañeros del taller?

B: Eeh, bien nunca he tenido problemas sobre eso

I: ¿Con quién más se relaciona?

B: Con mis vecinas que estaban ahí también

I: Y con el resto, ¿los conoció?

B: No, no soy una persona de hacer amistades, entonces un buenas tardes, buenas tardes si saludan, saludo si no, no

I: O sea cuando decían reúnanse en grupo, usted siempre se reunía con sus vecinas

B: Sí po, claro, pero igual habían niñas que ya habíamos estado antes, o sea siempre fue, digamos conocías...

I: Bueno, ¿Cómo siente que fue la relación, la cercanía entre los profesionales que estaban ahí y el grupo?

B: Buena, buena, siempre estaban dispuestos

I: Cuando hay algún problema en la clase, por ejemplo cuando el niño lloraba, o no sé ... ¿Cómo lo hacían para solucionarlo?

B: Ya, eeh, habían uno que era, a ver era el Gerald o el Allan?, que trataba de hacer cosas con ellos, de jugar o de hacer algo pá que se entretuvieran, Gabriel también lo hizo, le pasó unos libritos pa que pintara, trataban de entretener a los niños

I: ¿Y qué pasaba por ejemplo cuando ustedes se ponían a conversar mucho y él tenía que hablar, cómo solucionaban ese tipo de problemas?

B: Nos llamaba la atención no má

I: ¿Les decía?

B: Sí, sí

I: Cuando había conflicto entre ustedes por ejemplo,

B: No vi ninguno, ¿conflicto es como una pelea?

I: O sea, como una discusión, un intercambio de opinión, que uno no estuviera de acuerdo con el otro

B: No, no, no vi nada de eso

I: Ayer, se acuerda, cuando la señora quería vender...

B: Ah, ya, es que cuando estaba así él profesor hacía verlas cosas más claras, entre las dos personas que estaban discutiendo sobre el tema, él hacía verlas cosas de otra manera, o sea explicaba que esto no era así, era así o sea se supone que a él hay que hacerle caso porque él es el que sabe...

I: ¿Discuten o conversan los temas de la sesión?

B: Sí

I: Ya, ¿Qué temas trataron?

B: A ver, espérate, el costo de las cosas, eeh... el costo... bueno todo lo que tiene que ser referente al negocio, porque el grupo, todo el grupo que estaba ahí era que iban a poner negocio, casi la mayoría, todo tenía que ver con negocio el grupo que estaba ahí, así que era más todo lo que tenía que ver con negocio, el costo, el... las ventas, los precios y todo eso...

I: Ya, ¿Y qué siente usted de participaren este programa específicamente?

B: ¿Qué siento?, bien pó, como que está bien no má, porque el programa es primera vez que estoy ahí, fue muy poco tiempo y muy poco tiempo entonces no tuve, no sentí nada, contenta por el nuevo proyecto no má, por haber salido favorecida nuevamente, pero eso no má pó

I: Cambiando el tema ¿Cómo llegó usted acá señora G.? ¿Cómo llegó a vivir acá?

B: Estas son tomas, sí, sí, nos trajeron, un amigo de mi pareja nos trajo, así llegamos aquí

I: ¿Cómo hace cuánto tiempo más o menos?

B: Hacen seis años ahora en Febrero

I: Lo que pasa es que queremos hablar de otro tema ahora, que tiene que ver, bueno, el programa en el que usted participa, o sea el proyecto en el que está participando está en lo que es el programa Puente

B: Sí

I: Porque dentro de los mínimos que tiene que cumplir son trabajo e ingreso, ya, entonces es complicado cumplir esos mínimos sólo en el Programa Puente entonces se le crean estas cosas pa que usted pueda tener más ingresos, más dinero, entonces estos proyectos se relacionan con lo que es la superación de la pobreza, entonces la idea es que nosotros queremos saber más menos que es lo que opina usted de cómo se siente usted estar en esta situación de pobreza o de esta situación de tener necesidades que no puede satisfacer como usted quisiera...

B: Bueno, yo pienso, yo siento que estoy en esta situación de pobreza porque no tuve estudios para poder hacer, para poder lograr un buen trabajo, eso yo creo que es lo primero y segundo porque yo soy una mujer luchadora, y siempre he luchado, siempre y no he tenido un buen apoyo en ese sentido, con la pareja, siempre he tenido mala pata ahí, no he tenido un buen apoyo, yo sería otra cosa, yo valgo, lo que yo hago y logro yo podría haber sido otra cosa, entonces una persona que me apoyara el 100% sería mejor.

I: ¿Sería la mejor forma?

B: Yo creo que sí, teniendo una persona que me apoyara, si sola he salido adelante imagínate con una persona que... no que te esté sacándote prácticamente y que esté ahí ahí, al contrario, yo con el hombre que tenía ahora estaba estancá, estancá, ahora ya no estoy con él y he logrado hartas cosas

I: Entonces ¿cómo usted cree que es la forma de superar toda esta situación?, ¿lograr las cosas que le faltan?

B: Solamente trabajando, siempre trabajando, porque de otra manera no

I: Y ¿Usted cree que este tipo de programa le pueden ayudar a superarlo?

B: Sí, sí, por supuesto que sí po hija

I: Y cómo ha sido para usted ser beneficiario del Programa Puente

B: ¿Cómo ha sido para mí?... Súper bueno

I: ¿Por qué?

B: Bueno porque, por ejemplo la plata que daban era mía, yo contaba con eso, aunque era poca, pero yo contaba con ella, no el hombre, yo contaba con eso

I: Usted ¿Es la jefa de familia?

B: Ahora en este momento sí

I: Al principio del programa puente usted era la jefa de familia

B: Estaba él, pero con el puro nombre no má, y ¿Qué era?

I: Acerca de ser beneficiaria Puente

B: Ah! Es bueno pó,

I: ¿Qué cosas ha logrado con el Puente?

B: A ver, me pagaron la escuela, mi hija tiene estudio gratis, eeh, bueno mi hija tiene bronquitis obstructiva todo el tiempo, invierno y verano, entonces yo en cualquier momento voy al hospital y me la atienden al tiro,

I: ¿Tenía la tarjeta?

B: Claro, no, la tarjeta no la tengo, muestro la colilla y no hay ningún drama con eso...

I: Y por ejemplo los camé?

B. Sí, si los tengo, los saqué

I: Y los familiares también los tiene...

B: Sí

I: Entonces igual ha tenido hartos beneficios a través del programa

B: Sí, hartos, hartos, hartos, ahora el colegio de la niña subió 3 mil pesos mensuales, con derecho a usar el computador, 30 mil pesos, de dónde los hubiera sacado y, el año pasado eran veinte, de a donde lo hubiese sacado, no lo hubiese podido sacarlo con todas las bronquitis que a ellas le dan en el año, entonces igual he tenido hartos beneficios

I: A usted le gustaría agregar algo más, decir algo más, expresarse

B: ¿Sobre el Puente?

I: Sobre el Puente, sobre su experiencia...

B: Que puede ser, que estoy contenta, que he logrado mucho con ellos, en los proyectos he logrado hartos y voy a seguir logrando, es que estoy así, no tengo ganas ni de pensar siquiera.

## Entrevista N°2

I: ¿Cuáles crees tú que son las cosas positivas de participar en este proyecto?

B: Varias poh, la plata que dan para comprar las herramientas, es lo principal yo pienso, porque, porque, él lo que necesita son las herramientas,

I: ¿Eso es lo más importante?

B: Claro, es lo más importante pienso yo

I: Y ¿Qué pasa con las capacitaciones?, a lo que tú fuiste ¿Cómo fue todo eso?

B: Sí, es que (risas) lo que pasa es que en las capacitaciones yo no entendía mucho, las cosas que preguntaba eran cosas que él entendía po, no más, cosas que hace él, yo no las entiendo

I: Y ¿Qué cosas negativas has encontrado en todo el proyecto?

B: Negativas, no, nada negativo

I: ¿Qué esperas tú del proyecto?

B: ¿Qué espero yo del proyecto?

I: ¿Qué cosas te gustaría que pasaran?, ¿Cómo fue? Porque una cosa es que les pasen las herramientas, pero qué te gustaría a ti como a futuro que pasara con el proyecto, por ejemplo, eh, mejorar tu condición económica

B: Ah! si poh, mejorar mi condición económica

I: Y por ejemplo, ¿aprender o que tu esposo aprenda más?

B: Aprender, uno sabe harto, él lo que no sabe es la materia, pero sabe todo lo que...

I: Cuando tu fuiste a las sesiones, cuando fuiste a esas dos clases ¿Cómo eran? ¿Cómo hacían las cosas ahí, las actividades?, ¿Me podrías contar algo?

B: Las clases, hacían preguntas y en cada pregunta que hacían iban explicando para que nosotros la fuéramos entendiendo y escribiendo, explicaba bien sí, si teníamos duda, el iba a explicarla mejor

I: ¿Qué actividades hicieron?

B: Solamente el proyecto poh, lo que pasa es que fueron muy poquitos días, son tres días, entonces el proyecto, lo que pasa es que el primer día te hicieron preguntas, mi marido lo que el me contó que ¿Cuánto se llama?, lo hicieron presentarse delante y todo, lo hicieron describir lo que el quería hacer del proyecto, qué proyecto quería realizar y al segundo día dieron el proyecto grande con todas las preguntas, y ayer había que terminarlo ya, y se terminaron las clases.

I: O sea, ¿No tuvieron la oportunidad para enseñar más? Para ver cómo hacer las cosas, por ejemplo, qué pasó con eso de qué es el mercado, la competencia ¿hicieron alguna actividad para enseñarles eso?

B: Solamente explicaba las preguntas de esas preguntas

I: ¿Qué aprendiste tú? ¿Algo que no sabías antes?

B: Eh, varias cosas, pero es que ya, las cosas que fui escribiendo ahí, he aprendido varias cosas pero no, en realidad no mucho, es que fueron muy poquitos días, esos dos días no fue casi nada, yo pensé que iba a ser más poh, fue re-poco, antes era más, eran como quince días, iban a ser cuatro, si hoy día era el último día

I: Y ¿Porqué no fueron hoy día?

B: Dijeron ayer que no, que no iba a ser el último día y hoy día ya no, si yo ni siquiera alcancé a terminar el cuestionario, yo tengo que llevarlo a la oficina

I: ¿Cómo hablaba el G. en clases? ¿Cómo lo hacía él, despacio, se entendía, no se entendía?

B: Nooo, se entendía, no había ningún problema con eso

I: ¿Entendía el lenguaje que él utilizaba? entendía las cosas que le decían, por ejemplo, la competencia, mercado...

B: Bueno, lo que no se entendía, se le llamaba y le explicaba a uno personalmente, pero no, se entendía, él era el que explicaba mejor, porque el otro niño que estaba ahí, no me acuerdo el nombre, ellos explicaban y como que ahí no les entendía, pero él era como que él se le entendía súper bien.

I: ¿Te acomodaba el horario del taller?

B: Sí

I: ¿Por qué era buena esa hora?

B: Sí, por el horario de los niños

I: ¿A qué hora tenían clases?

B: A las siete, de siete a diez

I: Y ¿Adónde dejabai a los niños?

B: No, yo iba con el más chiquitito

I: ¿Qué pasaba con los niños?, ¿Los tenías en la clase?

B: Sí

I: ¿No había un lugar para dejarlos por mientras? como para que jugaran...

B. No, nada, se aburría eso sí

I: Se aburrían, y te molestaban de repente tantos niños adentro

B: Claro si había un niño que era un poquito más molesto, era un niño bien este, pero no, el mío se me quedó dormido.

I: Y ¿Qué te pareció el lugar donde trabajaron?

B: Bien, era grande, salas súper grandes, sí quedamos cómodos

I: ¿Tú conociste algún compañero?

B: Eh, sí, lo que pasa es que los compañeros eran los vecinos de aquí que estaban conmigo, así es que estaba más con ellos

I: Y ¿Cómo te llevas con tus vecinos?

B: Bien

I: Y ¿Qué querían hacer tus vecinos, cuál era su proyecto?

B: El proyecto de mi vecina de ahí, ella tiene un negocio de menestras, vende pan, verduras

I: ¿Y tu otro vecino?

B: Él vende mariscos, mariscos congelados, allá tiene una congeladora y vende mariscos

I: Y ¿Conociste más compañeros?

B: No, no conocí a nadie, es como yo, estábamos, es que como los conocía a ellos, estaba con ellos no más

I: ¿Y qué pasaba cuando los niños gritaban? ¿Qué hacía Gabriel para que ustedes escucharan?

B: Nada, la mamá los hacía callar no más, lo tenía que hacer callar, (risas)

I: Y ¿Qué pasaba entonces, ustedes se distraían?

B: El segundo día no gritaba tanto, ayer sí, es que lo que pasa es que la gente de ahí hablaba mucho

I: También hablaban mucho, y ¿Qué hacía G. para callar?

B: Igual que a niños chicos, que se callaran, que se callaran un ratito... para que los demás que estuvieran pendientes pudieran escuchar poh, porque hablaban mucho, todos opinaban, por acá, por allá

I: ¿Y pasó mucho rato eso?

B: No, pero cuando no escuchábamos teníamos que llamar a cada rato a los chiquillos

I: ¿Cuántas personas habían dentro de la sala? las personas que les enseñaban a ustedes...

B: Eran tres, era G., un morenito de pelo medio rubio, no me acuerdo como se llamaba, había otra que era más rubia y el otro niño que no me acuerdo como se llamaba tampoco

I: ¿Cómo ayudaban a G.? ¿Lo ayudaban?

B: Sí po, por ser nosotros no entendíamos algo e iban a explicar ellos, claro por que el que más hablaba ahí, el que daba la clase era G., él era el profe que daba la clase, pero nosotros presentábamos algo, alguna duda, los llamábamos a ellos.

I: ¿Cómo le enseñaban ellos?

B: Na, po, nosotros les decíamos que teníamos que poner ahí, la pregunta y eso

I: ¿Y ustedes le entendían bien a las personas?

B: Sí

I: ¿Cómo sintieron ustedes a G? ¿Lo sintieron cercano, lejano, o difícil de acceder?

B: Nooo, era fácil de acceder, era simpático, súper simpático

I: ¿Les enseñó bien?

B: Sí, sí

I: Por ejemplo cuando él les explicaba algo, les comentaba algo. Eeh, ustedes lo conversaban pero entre no entre ustedes, yo entendí que Uds. conversaban en grupitos...

B: Sí po, habían varios grupos, entre grupitos

I: Pero ¿Discutían así abiertamente?

B: Sí, si discutíamos, se ponían a discutir

I: ¿Y por qué se ponían a discutir?

B: Intercambio de opiniones pó, algunos no pensaban lo mismo de los demás, se empezaban así como alterar (risas)

I: ¿Y habían algunos que se alteraban mucho?

B: Claro, se alteraban un poquito, pero pa discusión así a mi me daba risa, porque era gente adulta y se comportaba igual que niños

I: Y para ti que es la primera vez que participai en este tipo de proyecto ¿Qué se siente participar de este tipo de proyecto?

B: Es rico, es entretenio súper entretenio

I: Sentías que hay más preocupación, que hay alguna forma de que te apoyen en eso

B: Sí

I: Bueno, pasando a otro tema estos programas son como para ayudar a la gente pobre, gente Puente que está en situación de pobreza como superar la situación de pobreza entregándoles beneficios, bonos, etc. Pero con esos beneficios ustedes no superan lo que es trabajo, y se supone que con este proyecto ustedes deberían hacerlo. Yo quiero que conversemos como un tema más general. ¿Que opinas tú, de esto de estar en esta situación de no tener siempre la plata que necesitas, cuando no siempre su marido puede tener pega estable, en el fondo tener necesidades? En el fondo que es para ti, ¿Qué es para ti la pobreza?

B: Es fome, no tení pega, no tenís pa comer...

I: Tú creí que la pobreza ¿ocurre porque no hay pega?

B: Sí, sin pega no hay nada, teniendo pega todo se soluciona

I: O sea, ¿Tú creí que sería distinta la cosa?

B: Claro pó, no tendríamos necesidades pó, estar con pega es estar con ingresos pa la casa

I: Y tu esposo ¿Está con pega?

B: No, pero ahora le van a salir unos pololos

I: Pero esos son inestables

B: Claro pó, inestables, no sabe cuando van a parar, cuando van a seguir, en cuanto tiempo lo van a llamar...

I: Y tú, ¿siempre has vivido aquí?

B: No, antes vivíamos con mi suegra, hace 4 años que estoy viviendo sola

I: Y éste sector ¿Es una toma?

B: Es una toma

I: Y ¿Es de bienes nacionales?

B: Sí, pero lo van a regularizar

I: Sí pó, tienen que regularizar, porque también tiene que ver con el tema del Puente, porque uno de los mínimos es conseguir la casa propia

B: Sí, si nos han ayudao el Puente en eso

I: Y la familia de tu esposo ¿también tiene problemas de plata?

B: Sí, ta bien tenían problemas económicos

I: Y tu marido ¿Ayudaba ahí?

B: Sí po mi mario era prácticamente el que se ponía ah

I: Y analizando todo este tiempo, tú puedes decir que estai un poco mejor

B: sí pó, yo de aquí no tenía ná pó

I: y ¿cómo lo has ido sacando pa delante?

B: De a poquito pó, con cualquier cosita que sale

I: ¿Con pega? ¿Tú no trabajai?

B: No, no trabajo

I: ¿Estás con los niños?

B: Sí, estoy con los niños no más, no, no me gustan que los niños queden, a lo más si tengo que salir los dejo con mi hermana

I: Entonces tú decís que la pobreza se puede superar con pega

B: Con pega, sin pega no se soluciona ná pó, con pega se solucionan muchas cosas

I: ¿Tú crees que este proyecto les va a ayudar a superar la pobreza?

B: Sí pó, yo creo que sí, si ya teniendo sus herramientas y teniendo pa la pega, él hace sus cositas, él hace todo tip de soldaduras, rejas, defensas, lo que sea po, hace portones grandes...

I: ¿Cómo ves tú el programa Puente?

B: Nos ha ayudao harto

I: ¿Desde cuando qu están en el Programa Puente?

B: Uy, ya ni me acuerdo, del 2002, no, no, del 2003

I: Y ¿cómo ha sido esto de estar en el Programa Puente? ¿Te ha servido?

B: Sí pó, me ha servido harto, me han ayudao

I: ¿En qué tipo de cosas te han ayudado?

B: Eeh a hacer papeles que no sabía...

I: ¿Los carné?

B: No, los carné todavía no me salen a mí, pero sí las tarjetas del hospital, tarjetas de salud, ahora cuesta cantidá pa que le den una tarjeta de salud, porque antes le daban no má, ya no dan la tarjeta... el Puente también me da una parte pa la escuela también

I: Y ustedes saben que están participando en este programa también porque son familia Puente...

B: Claro y por eso también, si no fuera por el FOSIS no estaríamos en esto

I: Y ¿Qué me podrías decir tú, algo general del Puente... ¿Qué cosas buenas tiene? ¿Qué cosas malas? ¿Qué le falta?

B: ¿Qué le falta? No, nada

I: ¿Te gustaría decir algo más? del programa Puente, del proyecto...

B: No, que estoy contenta no má, porque me haya salido el proyecto, claro porque esperé harto, si yo estoy desde el 2003 a mí me tendría que haber salío el año pasao y a mí no me salió, yo pensaba que ya no me iba a salir ya, pero me salió...

I: Gracias por tu disposición, en esto consistía la entrevista

## ENTREVISTAS BENEFICIARIOS QUILPUÉ

### Entrevista N° 1

I: Con respecto a la capacitación que estas participando ahora, ¿Cuáles crees tú que son los aspectos positivos que crees tú que tiene participar en este tipo de proyecto?

B: ¿Dónde estamos yendo ahora?

I: Sí

B: Lo encontré bueno, buena enseñanza.

I: ¿Aprendieron?

B: Harto aparte que no relajamos, nos relajamos harto, el profesor es súper bueno.

I: ¿Les explicaba bien?

B: Bien, súper bien y el que nos presentaron también al inspector, yo lo tengo anotado ahí, pero no me acuerdo bien del nombre de él. No tengo nada que decir, súper, como nos fue a atender todo bien.

I: ¿Y lo que tenía que ver con el proyecto mismo que ustedes van a hacer, cuando ustedes van a las clases, que es lo positivo? ¿Tú recién me estabas diciendo algo del quiosco?

B: Lo que queremos hacer, lo que pensamos, lo que queremos es tener un negocio propio, pero en la casa no salir a la calle a vender, a vender completo, trabajar más aliviado en la casa; porque igual implica su sacrificio, hay que comprar verdura dos veces a la semana. Algo más rentable.

I: ¿Qué cosas negativas, crees que tiene este proyecto, que crees que a lo mejor le faltaría?

B: Ojalá que nos salga todo bien, el año pasado no nos resulto muy bien a nosotros.

I: No ¿Por qué?

B: Porque a él (esposo), el año pasado estaba en el FOSIS, pero quedaron de pasarlos, ¿cuánto era?, no le pasaron ni la mitad, porque fuera de todas las clases, me descontaron un tanto diciendo que era la plata del pasaje, que después que terminaran las clases, a nosotros nos daban esa plata, pero teníamos que ir a buscarla al banco. Pero no le salió lo que él quería, quería shores, poleras, chalas, calcetas, cosas que en este tiempo se venden, pero lo a él le pasó, pero ahora hasta el momento ha ido todo bien.

I: ¿Usted ha visto que ha sido distinto?

B: Es diferente ahora, la capacitación y todas esas cosas, está más ordenado, se nota que está más ordenado, está más organizado, se nota la tiro.

I: ¿Qué espera usted de este proyecto?

B: Que nos ayude, queremos que nos salga todo bien, eso más que nada, más que otra cosa.

I: ¿Qué es lo que piensan tener ustedes?

B: Hace falta para que resulte, trabajar, trabajar harto, que yo soy súper trabajadora. Todo lo que hemos tenido, lo hemos tenido con esfuerzo.

I: ¿Lo que tiene que ver con las clases, como se hacen las sesiones, lo que tiene que ver con las clases?

B: Haciendo juegos, también hicimos que se yo unas clases donde nos enseñaba cosas para ser mejor empresario.

I: ¿Y que tipo de actividades eran?

B: Se jugaba harto más encima nos relajábamos, nos enseñó psicológicamente a relajarnos, primero llegamos y nos enseñó a relajarnos, más encima con el calor que hacía, al final estábamos todas relajadas, y así cosas así nos enseñaba.

I: ¿Trabajan en grupos?

B: Sí el otro día trabajábamos en grupos, trabajábamos entre varias, y otras en grupos en otro lado.

I: ¿Qué cosas aprendieron en las capacitaciones?

B: Estamos tratando de ser mejores empresarias, como llevar nuestro negocio y todo eso, a relajarnos, hartas cosas.

I: ¿Qué cosas específicas aprendió?

B: De lo que estábamos hablando, para que no volvamos a caer, como pasó allá, como esta persona calló, se quedaron sin nada, entonces se desmoralizaron por lo mismo, los que alcanzamos a revisar.

I: ¿Cómo cree usted que prepara las sesiones?

B: Sí bien.

I: ¿Traen las cosas listas? ¿Son ordenados?

B: El profesor es súper ordenado, súper ordenadito trae todo listo, nos pasaba las cosas, todo todo, para los juegos tenía todo listo, traía todo listo, nos traía los materiales para trabajar, ese día que trabajamos en conjunto también tenía todo listo.

I: ¿Cómo habla el profesor en clases?

B: Súper relajado, nos da confianza, nos da todo, harta confianza así, por ser las mismas preguntas, si nosotros queremos saber algo más, si quieren saber que pregunten no más, cosas así.

I: ¿Se le entiende?

B: Si súper bien, relajado.

I: ¿Las palabras que utiliza ustedes las entienden?

B: Sí todas, y si no las entendimos no las preguntamos, y el las responde todas, y el dice que con confianza que le preguntemos, lo que no entendamos.

I: ¿El horario de clases le acomoda a ud.?

B: Aunque no me acomode voy a ir igual, pero el 10 es la fiesta de final de año de mi hijo y parece que el 10 queremos como terminar esto en Diciembre, voy a tratar de terminarlo el 13, por que eso me acomoda más.

I: ¿Con quién se quedan los niños cuando usted tiene que ir a las clases? ¿Con quién los deja?

B: Se quedan aquí en la casa con él (espos)

I: ¿Hay alguna persona que les cuide los niños allá en las capacitaciones?

B: Yo no voy con mis hijos

I: Pero, ¿UD. se ha dado cuenta si es que hay alguna persona que cuide a los niños?

B: No, no, por que hay una mamá que va con su niñita, si porque las otras son más grandecitas, la única que va e más chiquitita no más. Los que están más grandecitos juegan con nosotros

I: ¿Qué te parece el lugar donde se realiza el taller?

B: Está bien

I: ¿Es una sala de clases?

B: Es bien amplio, tiene hartas sillas, nos sentamos todas bien independiente, super relajado, bien

I: ¿Cómo te has relacionado con los compañeros del taller?

B: Bien, todo súper bien, somos todos como bien unidos

I: ¿Hay algunos que se conocían de antes?

B: No, yo no conocía a nadie, hay habían varios que se conocían, yo no me conocía con nadie

I: ¿Y todas las que están ahí son familias Puente?

B: Sí, yo creo que las que estamos yo creo, por que estamos todas con un proyecto, estamos todas para proyectamos ahí en algo

I: ¿Ha habido problemas alguna vez en las clases?, ¿Algún conflicto?

B: No, nunca, nada malo, el profesor le da confianza a todas, dice que necesitan algo más pregunten, si quieren saber algo más, ni un problema

I: ¿Qué relación hay entre el profesional psicólogo y usted?

B: Bien, me dice cuando llegamos hola Elena, a mis compañeras también, hola tanto.

I: Las considera...

B: A todos, no es por mirar una más, menos, no a todos y los escucha, los escucha a todos; por ejemplo el otro día que hicimos tarea, por que yo escribí y le dije a mi compañera tú leís, le dije yo po; una escribe, la otra pega y la otra lee, pero él relajado escuchando, escuchaba pero todo, nos ponía atención y después decía me gustó, daba la opinión de él, decía que encontró bueno el trabajo que hicimos, cosas así

I: ¿Conversan los temas en las sesiones?

B: Sí, no con todos por que de repente unos están acá, otros allá, pero los que estamos más cerca... sí, nos reímos también po si jugábamos también po, jugábamos, dinámicas, nos reímos hart, somos todas mamás y estábamos jugando ahí, nos relajamos hart.

I: ¿Cómo se siente ud. al participar en este programa, en este específicamente, no el del año pasado?

B: Bueno, creo que está resultando todo bien, me siento más apoyada

I: Se siente con esperanzas, digamos...

B: Siii, la esperanza nunca hay que perderla

I: Esta es como la primera parte de la entrevista, que tiene que ver con la evaluación o percepción que tiene ud. de los programas en los que participó. Lo otro tiene que ver con la participación que ha tenido en el Programa Puente, cómo ha sido esto de ser un beneficiario del Programa Puente. ¿Cómo llegaron Uds. a ser familia Puente?

I: Bueno yo me conocieron a mí yo tenía una situación mediocre, bien como mala, ya lo que hemos tenido lo tenemos gracias a nuestro esfuerzo

I: Sí, por que ya tienen una casa armada...

B: Sí, todavía me falta por que de ahí para acá (indica) me falta harto todavía, por que todavía tenemos que hacer, forrar así

I: Pero, ¿La casa era así?, o sea de a poco han ido....

B: De a poco, todo de a poco, por eso le digo, todo esto ha sido con esfuerzo, todo, todo lo que tenemos aquí, cada palo, cada cosa los costó harto, años; yo también trabajé hartos años de asesora del hogar. Yo tenía apoyo si por parte de mi mamá, que me regaló una cosita, por ejemplo mi suegra me regaló hace un mes atrás, me regaló este living, mi suegra, porque recibió una jubilación grande ella, claro y un regalo lindo, adónde iba a esperar un regalo así... Y así po, ella recibió una jubilación y tuvo una platita y nos hizo este regalo

I: O sea ustedes de a poco han ido como superando...

B: Todo de a poco, pero ha sido con trabajo, como le digo, si yo llegué hasta ser temporera, los dos, hasta de temporeros trabajamos; también ha sido que vendiendo cosas; también trabajé con hijo mayor, vendimos cosas, yo vendía de too, de todo, de todo.

I: Con harto esfuerzo

B: ¡Con harto esfuerzo!

I: Y después de haber pasado de una situación más complicada a la situación que está ahora, ¿Cómo cree ud. que?...

B: Tú me creerías si te digo que con esa plata que yo gané del... a mí me daban 10 mil pesos mensuales, me creerías tú que yo saqué una lavadora con esa plata y yo hacía cuenta que esa plata no la tenía y pagué la lavadora, me empezaron a bajar el monto al final, pero alcancé a pagar varias estas, así que después ponía un poco más ya... me empecé a pagar mi lavadora que me saqué; por que lavé años a mano, enfermé de mis huesos, todo eso. Pero fue por esa plata que me da el Chile Solidario, y todavía la recibo, todavía me queda, pero me queda ya la última, toy en los 3500, pero alcancé a pagar mi lavadora con esa plata.

I: ¿Qué es para usted la pobreza?

B: ¿Qué es lo que es para mí?... ah pero es que yo fui pobre y pobre po!, yo fui bien pobre, pobre.

I: Después que estuvo ahí, ¿Cómo podría definirlo?

B: Es fome! Es fome porque no tienes nada de lo que tú sueñas tener pa tus hijos, es fome ser pobre; mojarte, que sé yo, con tu techo malo; todo eso... es fome, más encima tenía hijos también.

I: Con los hijos es más encima es más complicado todavía.

B: Si po, yo sufrí mucho con mis cabros, harto sufrieron, fueron bien pobres también.

I: ¿Cuántos hijos tiene ud.?

B: Yo tengo seis y también tuve que pedir hasta pa comer, pedir con mis hijos cuando en ese tiempo cuando no había trabajo; en pleno invierno, lloviendo... Ahí está mi hijo, es súper trabajador él también, pero yo les he enseñado eso que tienen que trabajar, si po, porque hay que ganarse la vida también po, pero estudian también po, claro por supuesto po.

I: Ud. cree, después de todo lo que me ha contado que le ha pasado, antes cuando tenía situación de pobreza y ahora que está superándose ¿usted. cree que es posible superar la pobreza?

B: ¡Sí!, es posible pero luchando, esforzándose; así sin hacer nada nunca va a tener nada.

I: Siendo trabajador

B: Claro, de todas maneras, tiene que esforzarse uno pa tener las cosas

I: ¿Cómo se ha sentido ud. en este tiempo que es beneficiaria del Programa Puente?

B: Bien, güena porque me ha apoyado harto, por ejemplo antes tenía que pagar altos costos en el colegio, ahora no pago tanto, me entiende por que eso po, son gastos menos para mí

I: Y ¿Le han ayudado con la vivienda?

B: No, no he recibido ayuda de eso, no, nunca recibí ayuda. Las planchas las empecé a comprar de a dos, después dos más, dos más y así po; y todavía quiero forrar las pieza de adentro, por que también no tengo ninguna pieza con forro y tengo dos piezas. Antes vivíamos en una pieza los ocho. Todo lo que se ha logrado ha sido con esfuerzo. Después nos pusimos con otra piececita más.

I: O sea, usted cree que es posible...

B: Sí, trabajando eso sí, pero ya estoy cansá, estoy agotá, no soy vieja, pero he trabajado toda mi vida, trabajé harto. Yo soy separá, yo me quedé con mis hijos, sola; después nos juntamos los dos y nos pusimos a vivir juntos. Yo tengo un hijo con él, los otros son de mi marido y él jamás nunca me dio una ayuda pa na po; yo ya estaba empezando a trabajar sola.

I: Eso es en general la entrevista, ¿A usted le gustaría agregar algo más, con su experiencia de haber estado en el proyecto?

B: Lo encuentro súper bueno, lo único que espero que me llegue todo esto no más, que me resulte todo esto, para formalizarme con algo ya seguro así; y tratarlos de superarlos cada vez más y con eso me dedico a eso. También pa prepararse pa la vejez, por que así cesantes en la circunstancias en las que estamos, no vamos a poder juntar plata, en Provida o algo, si estamos al tres y al cuatro con puras papas y completos, empanadas, nosotros trabajamos así porque está la cancha al lado. Así po, cuando no hay partidos, no las arreglamos, vamos casa por casa, pero es muy sacrificado también po....

I: Eso era, muchas gracias por participar en la entrevista

## Entrevista N° 2

B: Yo creo que en vez de que usted me haga consulta, sería mejor que usted escribiera rápido o me grabara.

I: Lo estoy grabando no se preocupe hable no más

B: Bueno, de todas las personas que en este gobierno presentaron su idea de negocio, y luego fueron aceptados capacitados, para un mejor aprovechamiento de los insumos, una capacitación breve para hacer frente a la competencia, para aprender a usar los insumos, y lo que el gobierno nos otorgó a través del programa Fosis, el motivo por el cual se planifico el plan Puente, es bueno, pero no es lo mejor porque hay personas que no oyen, oyen pero no comprenden la capacitación porque no tienen ejercitado la capacidad de comprender, no tiene desarrollado los sentidos de comprensión, escuchan pero no comprenden son como un cieguito que hay que tomarlo de al mano, tenemos otro tipo de persona, que acuden a las reuniones que nos presentan los profesores, del programa, pero esta gente no trae la idea, la idea se les ocurre acá, porque en el interior su interés es obtener los beneficios que el gobierno está otorgando, luego se van y como no tiene raíces sólida su negocio, se esfuma y queda con sus herramientas, en el fondo de un baúl o terminan vendiéndolas, tenemos otro tipo de persona, que digamos, tiene una idea la presentan son aceptados, pero lo que pasa es que no calculan bien los costos, en su sacrificio, y en la primera sacudida, ellos desisten, y se dan por fracasados, también quedan las herramientas o el dinero allí, tenemos otro tipo de persona que al sacar los cálculos se dan cuenta que no alcanza ni para la décima parte de su proyecto, así que digamos empiezan a optar por otra alternativa, ahora lo que pasa con el trabajo del Fosis, entiendo yo según mi criterio el Fosis está pagando el noviciado el trabajo no es en vano, tampoco es eficaz, porque lo que resulta que lo que el Fosis ha hecho es bueno en cierta manera, a sido fundamental el trabajo que ellos están haciendo es como un Puente, una antesala para que mañana digamos el país logre sus objetivos, pero no es el tiempo, ahora lo que yo comprendo de que el Fosis tenía buenas intenciones, es bueno su propósito sigue siendo bueno, pero lo que pasa que le Fosis va a tener que cambiar su programa, según mi criterio, con el perdón de los perdones, lo que ha hecho el Fosis es como inyectarle una vacuna contra el sarampión a la gente, por así decirlo, pero luego lo dejan, vienen otras enfermedades, la cesantía de la delincuencia, que cada vez es como un monstruo que no le podemos hacer frente, y lo que hace falta es lo siguiente, lo que hace falta es que a la gente, que siguió con su plan pese a los estremesones, pese a las luchas, pese a las guerras que tiene que enfrentar cada uno con su programa o proyecto, a esas personas no hay que dejarlas, a esa persona hay que volverlas a investigar, y hay que investigar a los que han tenido éxito, solamente los que han tenido éxito, solo a los que fueron traspasados desde la extrema pobreza o pobreza a ellos, no aquellos que ya tenían su negocio de años y que solamente lo hicieron más grande.

El Fosis tiene que trabajar con testimonio propio con personas legítimas que salieron de la extrema pobreza, y ese es el tipo de gente que tenga éxito, ese tipo de gente que haya alcanzado a dar vida a su propósito, a conseguir sus caros anhelos, ese tipo de persona por ejemplo tenemos, al mejor panadero, a la mejor modista, al mejor carpintero al mejor mueblista al mejor artesano, a esos por ejemplo de todos lo que salieron, a esos no hay que dejarlos hay que investigarlos, porque si el Fosis quiere trabajar a futuro con la gente, va a tener que poner a ellos por cabeza, va a tener que cambiar su estructura, porque le digo eso, porque la gente tiene que trabajar con testimonio propio, porque estos profesionales son indispensables, son fundamentales, los necesitamos y no queremos estar sin ellos, pero para ellos debe haber un lugar en ciertas oficinas, lo que necesitamos nosotros, digamos son personas con experiencia, en la materia, me entiende, que le digo yo, por ejemplo lo que tiene que hacer el gobierno es unir unas 4 comunas, contratar un galpón invertir una mayor cantidad de dinero, en un proyecto, con la idea de empezar inmediatamente a exportar, ya no va a probar el Fosis si resulta o no, digamos va a tener que decidirse a apoyar a aquellas cabezas, que el va a tener que nombrar, pero van a salir del asunto Puente, los que pasaron el Puente, no gente que ya tenía los recursos, no gente que solamente acrecentó su capital, y tenía años de trabaja, sino gente, que nació, que es del Fosis, que surgió, porque le digo yo que esa gente tiene que ir al frente, porque es cierto que hay personas que tienen, el estudio, a través de la universidad, lo eligió, y hay personas que le es dado el don, de parte de Dios, entre paréntesis, yo soy creyente, entonces este tipo de persona, que tiene dones, Dios, un día fueron gente muy pobre, muy arruinada, que todo lo que

tocaban parecía que la maldición les seguía, incluso muchos de ellos caminaron cuesta abajo pensando que para ellos no había esperanza, pero un día les hablaron de Dios, amaron a Dios, les entregó un don no sabiendo hacer nada, entonces Dios empezó a suplirles todo conforme a la necesidad que el iba teniendo, todo a su tiempo.

I: En estas capacitaciones que es lo positivo o negativo que le ve a estas capacitaciones?

B: Yo dejo pasar lo malo y rescato lo bueno, lo que me sirve a mí para mi propósito.

I: ¿Y que sería lo que tu cambiarías?

B: Yo por ejemplo a esta gente (Ejecutores) yo no la despediría, su experiencia también nos ayuda.

I: Usted dice ¿como co- ayudados entre los ejecutores y los beneficiarios?

B: Justamente, pero el que realmente que lleva la delantera tendría que ser alguien que haya demostrado con sus hechos, que con el paso del tiempo, afirmando su negocio, plaza, abriendo mercado, y no solamente eso, para que una persona realmente tenga éxito, tiene que tener todas las cualidades que todo buen microempresario debe tener, por ejemplo toda la enseñanza que ellos nos dan, marketing por ejemplo tiene que terminar el asunto marketing, el asunto de elaborar los productos, dándole una mejor terminación, no es cierto, tiene que pasar por todos los ramos, por la perseverancia, etc, etc. Ahora digamos, si falla en alguno no es malo, lo que pasa es que si una persona no entiende la capacitación, la persona entiende la mitad de la capacitación, va a lograr la mitad de sus propósitos, si la persona entiende toda la capacitación, y la desarrolla en su vida y la hace madurar va a llegar a ser un hombre de éxito.

I: ¿Cómo sería una solución para que estas personas que no comprenden bien, pudiesen comprender estos talleres que se podría hacer con ellos?

B: En este tipo de galpón, vamos a meter al tapicero, a la costurera, al mueblista, al artesano un galpón grande, y ahí va haber un cabecilla para cada ramo, le digo que los profesionales que tenemos no tienen la experiencia, y la experiencia es la madre de las ciencias sin experiencias realmente usted no puede hacer nada, nos enseñan en términos generales para abarcarlos a todos, pero la persona que va ahí adelante es el que tiene el don, que realmente lo puede multiplicar, en poco tiempo; digamos hay una puerta abierta de tratado de libre comercio, una tremenda puerta que Chile tiene que aprovechar, no dejar aquellos que hoy están, no dejarlos, no solucionan mucho; es muy poco el dinero.

I: ¿Qué has aprendido en estas capacitaciones?

B: Entrega lo fundamental, yo no merezco su trabajo, es muy bueno he aprendido la palabra y los significados de las claves, para yo emprender el negocio, por ejemplo: lo que significa mercado, plaza, marketing, producto, lo que significa precio, servicio, lo que significa como hacer frente a la competencia, me entiende, todas las cosas necesarias.

I: ¿Tú sientes que ellos vienen preparados a sus clases?

B: A ellos les falta experiencia, pero ellos son preparados para capacitar gente, pasa que la gente desarrolla lo básico que tiene que saber el microempresario, pasa que reciba fuerzas y no se desmaye fácilmente cuando se encuentre con el competidor trabajar en el producto del más exitoso, el que la lleva el que lleva la delantera, ver el producto, perfeccionándolo, buscar ideas de todos los compañeros y cada, maestro tiene experiencias y es muy rica para el producto. Hay 6 entidades en Santiago que exportan, uno les tiene el producto y ellos se lo exportan, ya entonces esta puerta grande usted puede aprovecharla.

I: Como grupo de personas ¿Qué potencialidades ves, como se comportan en las capacitaciones, que rescatarías tú de eso?

B: Yo veo que acá poco se logra al principio, el trabajo no es de todo en vano y tampoco es muy eficaz es como traer un hijo al mundo y dejarlo solo, si el gobierno dice que te va a sacar de la extrema pobreza, y le gobierno quiere que crezca la economía tiene que unirse. ¿Sabe usted el ejército más poderoso que existe? La hormiga, la hormiga nos da ejemplos. Lo que pasa que en este país existe mucho el egoísmo humano y así con egoísmo nunca va a haber igualdad. Si el gobierno no da la oportunidad que en cada comuna haya una cabeza, para poder exportar con la idea de devolverle ese dinero al gobierno y que un día cada compañero se independice cada uno para su comuna y empiecen el mismo trabajo y vamos a ser conocidos a fuera, como otros chinos más. Porque digamos le vamos a dar trabajo por ejemplo a la persona de la tercera edad, el que sabe lijar, barnizar, hay toda una tercera edad que se atreven a hacer trabajos; niños como en China trabajan donde no corran peligro, donde tengan autorización de los padres. Por ejemplo en el caso mío, la idea mía es comprar máquinas de cocer y transformarlas en toner y cortadoras de madera. Ya lo he hecho, pero no soy mecánico tornero para que lo haga, se envía a un comprador, comprando por las poblaciones a bajo precio y lo venden como chatarra, no importa que este muy mala, para esto es importante tener 2 horas de capacitación y poder aportar.

I: ¿Cómo te has relacionado con los compañeros del taller?

B: Bien, hemos hecho ejercicios que dan confianza, saber que estamos todos enlazados y que podemos relajarnos durante las sesiones, se hace lo que se puede, hay poco tiempo y no hay problemas.

I: ¿Por qué crees tú que se genera la pobreza? ¿Qué es para tí?

B: La pobreza siempre la heredamos de nuestros padres por su negligencia, porque usted sabe que son los padres lo que tienen que amontonar, para los hijos, no los hijos para los padres; yo creo que si el padre es emprendedor, es visionario, que tiene esfuerzo, es lógico que va a conseguir algo. El problema de este país, tiene su fundamento en los vicios, este país es muy dado a la borrachera, dado a la droga, se gasta mucho dinero en lo que no sirve, en lo que no sacia. Porque yo me doy cuenta mi señora que me ha dado enseñanza, en cuanto a la economía, nos ha enseñado todo. Con lo poco que gana pareciera que ganara doscientas, trescientas y gana ochenta, y otras ganan 400 y pareciera que ganan 80, todo va en la economía, y que uno aprenda a cuidar su recurso; los países vecinos en cuanto a su extrema pobreza, no sé, por lo que he escuchado no aprovechan bien sus recursos. Esta explicación en lo pequeño, a escala, hay personas que van ahorrando como la cocinera, todo lo aprovecha, hasta el pan duro, todo lo administra bien, entonces es lógico que en esa casa no se vea pobreza y cuando hay dinero con mayor razón se ve prosperidad, entonces no se ve pobreza, el chileno es muy dado a la borrachera.

I: ¿Cómo cree usted que es posible la superación?

B: Cambiando la mentalidad de las personas. Un día domingo estaba un niño con su papá, aburrido con el hijo aburrido, y había un periódico y rompió el mundo como un rompecabezas y el niño se demoró poco y el papá le preguntó como lo hiciste, es que al otro lado estaba la imagen de un hombre, y mejorando al hombre se mejora el mundo. Eso es verdad, si mejora una aldea, mejora la comuna, si mejora la familia se mejora la comuna y se arregla el país y hay que cambiar la mentalidad. Para esto hay que escuchar a Dios y a las escrituras, antes habían menos recursos y más calidad de vida, esta está compuesta por la estructura del hogar del padre y la madre; para ayudar a la noción tienen que agregar el factor de fe, tiene que colocar a alguien que conduzca en la fe, esta persona no cobra; hay cosas que hay que superarlas porque no hay que obligar a creer. Han quebrado muchas empresas grandes, resulta que muchas reconocen la realidad que la brujería, macumba, hechicería, existe, en Brasil hay como 5 millones de Brujos. La lucha va a seguir siempre contra el infierno, si la gente quiere tener éxito, pueden invocar al diablo o a Dios, tu eliges.

I: ¿Qué es para usted ser beneficiario Puente?

B: A ver, una bendición porque han sido como un pariente lejano que vino tomándonos de la mano para sacarme de la extrema pobreza, me enseñó, me aconsejó y me llenó de fuerzas, me dio ánimo, me dio armas para poder usarlas. En cuanto a la idea de negocio que yo presente, estoy muy agradecido y siempre lo estaré, la gente habla muy bien, digamos de lo que el gobierno ha hecho, lo que ningún otro gobierno me parece que lo había hecho, esa es la verdad.

## ENTREVISTAS BENEFICIARIOS QUILLOTA

### Entrevista N° 1

I: Con respecto a la capacitación que tuvo con la consultora Senda en los Bomberos, ¿qué aspectos positivos y negativos usted le ve a esa capacitación?

B: Lo bueno que aprendí fue que yo hacía las cosas y no sabía cobrar, y ahí supe como cobrar, ahora sabemos como se puede cobrar, por ser yo hacía una chalequita, y cobraba menos de lo que yo podía cobrar. Fue bueno porque aprendimos mucho a saber vender, a como se puede tener un negocio, a saber administrar un negocio.

I: ¿Que fue lo no muy bueno de la capacitación?

B: Para mí todo fue bueno, para mí todo fue muy bueno.

I: Las capacitaciones, ¿cuénteme las llevaban a cabo en grupo, eran participativas, en grupo como eran?

B: Todo eran en grupo, como hacíamos las tareas, por ejemplo como se podía vender una cosa, en cuanto tiempo podía uno hacer una cosa, tantas cosas que nos pasaron que a veces se me olvida. ¿Que actividades hacían ahí, cuénteme alguna dinámica o juego que le haya quedado grabado? Por ser unos palitos de helado y teníamos que hacer tres triángulos, y no podíamos hacer los tres triángulos, porque resulta que hacíamos los triángulos y nos faltaba un triángulo y no po, porque tenía que ser arriba, y ahí se veían los tres triángulos, y no abajo, porque si, lo poníamos abajo como íbamos a salir adelante.

I: ¿Y que aprendió de eso usted?

B: Que es verdad, tenemos que hacer los tres triángulos, para poder hacerlos, y como lo estabas haciendo no podíamos hacer nada, y aprendimos que buscando ahí podemos salir adelante. Aprendí también a utilizar eso que multiplica,....., la calculadora, por ser uno no sabía, esas cosas, por ejemplo el 1 coma no se cuanto, yo no sabía, eso de.....los decimales.

I: ¿Otra cosa que aprendió?

B: Me gustó, para salir adelante, para no estar tan metida en la casa

I: ¿Cómo veía usted la preparación de los profesionales cuando iban a las sesiones?

B: Claro, porque si uno no sabía ellos ya sabían, ya sabían que lo que uno les iba a preguntar, siempre traían las tijeras, por ser los plumones, los papeles, siempre traían todo preparado.

I: ¿Cuando ellos hablaban usted entendía, era un lenguaje para usted claro?

B: Que, lo que pasa que ellos nos hablaban y había cosas que nosotros no entendíamos, y teníamos que preguntar para saber bien, y nos daban una respuesta que entendíamos. Siempre hablaron claro y les entendía todo, todo. Resulta que había una abuelita de Boco que sabía leer, pero no sabía escribir, sabía leer bien pero no escribir, haci que ahora me contó que la vana a mandar a estudiar, yo le dije que tenía que ir porque le hacía bien, porque ahí también puede preguntar y es bueno aprender.

I: ¿Qué le pareció el lugar donde se realizó la capacitación?

B: Fue en un 2° piso bien amplio el lugar, y en la mitad de la capacitación nos daban tesito con galleta, era un descansito. Todo bien.

I: ¿Cómo se relacionó usted con los compañeros del taller?

B: Bieeen.

I: ¿Los conocía de antes o se hicieron amigos ahí?

B: Nos hicimos amigos ahí, por ser cada grupo tenía que traer las cositas para el té y ese grupo se organizaba y uno conocía mejor, con ese grupo también era con el que trabajábamos, por ejemplo si faltaba azúcar, yo iba y compraba azúcar, no ve que quedaba cerquita.

I: ¿Cómo vio usted que se relacionó los ejecutores de la capacitación con todo el resto de la gente?

B: Bieeen, bien sobre todo don Nelson, cuando yo no sabía algo le iba a preguntar a Don N.

I: ¿Existían conflictos entre ustedes en la clase?

B.: No, nada de eso.

I: ¿Discutían los temas en la clase?

B: Discutíamos lo temas que no sabíamos, teníamos que aprender nosotros po, porque si queríamos ser microempresaria tenemos que aprender, preguntando todo lo que no se sabe, preguntábamos hartito.

I: ¿Ustedes se sentían en confianza?

B: Nos sentíamos como que estuviéramos en la casa, y todas las dudas las preguntábamos

I: ¿Cómo se sintió usted al participar en este programa específicamente?

B: Bien, lo pasé súper bien, eran distinto a los otros programas que había participado. Porque este es un negocio y no que te enseñan cosas para un trabajo.

I: ¿Y a usted como le surgió la idea de trabajar en estos proyectos?

B: Porque a mí me gusta la cosa artesanal, he estudiado la pintura en género, bordado a máquina, lanigrafía, que es el bordado con lana partida, me gusta toda la cosa de manualidades. Y me gané el proyecto porque el apoyo vio lo que yo hago.

I: ¿En que consiste el proyecto que realiza ahora?

B: Bolsitas de pan, botitas de navidad, delantales, paños de cocina.

I: ¿Cómo llegó al programa Puente?

B: Yo fui a una capacitación Sense, y por eso me fueron a entrevistar a la casa y me vieron como vivía, y resulta que yo cuando hace muchos años yo era de Ocoa, y mi hermano antes jugaba fútbol y le compró una casa a mis papás, en ese tiempo yo era soltera, y conocí a mi esposo y yo siempre había vivido con mi mamá, mi hermana que vivía también con nosotras murió ya hace 5 años, con mi cuñado y mi sobrina, ahora vivo, yo, mi marido y mis tres hijos en la casa y desde que estoy en el programa Puente me han regalado cosas nos han regalado frazadas, tengo todas las garantías, a mi ellos no me hablan, mi cuñado nos corta la luz, el día viernes me cortó la luz y pasamos toda la noche sin luz, porque la casa principal se la dejó mi hermano a mi mamá y cuando ella murió se la dejó a mi hermana mayor, por eso nos cortan la luz por envidia también, pero ahora estoy participando en un comité de allegados.

I: ¿Qué es el comité de allegado?

B: Queda en un lugar que se llama Lograzo, todos los Lunes tenemos reunión, hacemos completos platos únicos, la idea es juntar dinero para tener la casa propia, somos como 60 y tantas personas.

I: ¿Y esa casa propia donde estaría?

B: En este momento no tengo idea si lleva solo 2 meses funcionando.

I: ¿Desde cuando está la situación mala económicamente?

B: Desde que mi marido está enfermo porque no le pagan, a veces hace trabajo y no le pagan, él es mecánico con mi hijo, a veces no le pagan le cuesta pa que le paguen, por ejemplo hoy tenía que ir a comprar a calera, tuvimos que almorzar bistec con ensalada tomate con cebolla, no alcanzaba para más.

I: ¿Que siente ser beneficiario Puente?

B: Me gusta, porque me abrieron los caminos, y puedo salir adelante, puedo surgir yo sola, puedo hacer hartas cosas y ayudar a los que no tienen, eso si yo ya salí del programa Puente, ahora estoy en Chile solidario y antes estuve en la universidad del mar, me llamaron del Prodemu, Dideco y la universidad del Mar, pa aprender asesora del hogar, para los primeros auxilios, y para cuidar niños y el 22 de Octubre nos entregaron el certificado y el currículum, enferma iba pero iba, era par no perder las clases, pero ahora no puedo trabajar de eso porque mi esposo está enfermo y no puedo dejarlo solo, tendría que viajar y descuidaría mucho la casa. Ahora por el programa me van a comprar una máquina eléctrica con zig-zag y una overlock para trabajar yo en la casa

I: ¿Qué piensa usted de la pobreza?

B: Mal está, hay personas que viven en choza, que no tiene casa al igual que yo como es debido, con baño como es debido, ducha, unos buenos dormitorios una buena cocina un buen comedor.

I: ¿Cómo cree usted que se puede superar la pobreza?

B: Trabajando y poniéndose en campaña, buscar por ser supongamos si yo hacer lago y hay una persona que quiere aprender, yo voy a esa casa y le enseño lo que quiere aprender, y si yo hacer bordado, yo le enseño, me gusta enseñar. Uno necesita que alguien le dé una oportunidad. En eso la capacitación fue bastante buena me quedó gustando.

## Entrevista N° 2

B: Mi nombre es D. trabajo en el campo, rara la vez que trabajo en el campo, 31 años, dos hijos, separada, que más le puedo decir, nada más

I: ¿Usted participó en todas las capacitaciones? ¿Todas las clases?

B: A todas, menos a una, después fui a todas

I: Con respecto a su experiencia en el proyecto, ¿qué aspectos positivos o negativos usted le ve a su proyecto?

B: El aspecto negativo veo que me puede tocar alguna gente que no me pague, es que lo pongo en duda, porque es primera vez para mí que voy a trabajar con tanta, con tanta, para mí yo estoy acostumbrada a comprar 100 mil pesos y traigo los encargos no más, ahora me voy a arriesgar con toda la plata, pero sin encargos, que tengo que ir a comprar con facturas, yo creo que esa es la parte que tengo más miedo porque hay gente que no paga, pero la parte positiva mía es que voy a salir adelante...

I: Con respecto a la capacitación que le hicieron los ejecutores, SENDA que es la consultora que trabajó con usted, ¿cuáles son, de esa capacitación, los aspectos positivos o negativos?

B: Bueno, el apoyo que tuvimos de ellos nosotros, para mí fue todo excelente, hubo hartos apoyos de ellos, no tengo nada que decir negativo de ellos, todo positivo porque me ayudaron en varias cosas por ser me dieron un certificado para poder presentarlo en el trabajo y no tener problema, eeh, me ayudan en lo que yo no podía resolver bien, porque a mí me costaba, me dejaron bien, me orientaron bien, así que no tengo nada negativo para

I: ¿Qué espera usted de estos proyectos?

B: Surgir no más y que me vaya bien en todo los planes míos de surgir y aumentar más, cada día más y cuando ya me salga la casita tener una cosa como un bazar, una cosa así, son mis proyectos, porque yo vendo ropa ya, yo ya tengo mi, entonces ahora esos son los planes míos, igual quiero trabajar por tiempo en el campo, tengo dos niños que son chicos todavía, él es el mayor y la otra es más pequeña y de repente se me complica el cuidado, porque de repente sale más caro un cuidado que yo trabajar, la gente que los vea tengo que pagarle, ahora me arriesgo yo, ustedes se quedan solos, se cuidan solos, más aperraos, entonces quiero tener una cosita en la casa cosa que empezar por vender ropa y empezar con otro kiosco y vender helados, bebidas, todo eso

I: Con respecto también a las capacitaciones, eeh, ¿cómo se llevan a cabo las sesiones? en grupo, participativas

B: En grupo

I: ¿Sí?

B: Sí, todos participábamos de las preguntas

I: ¿Había participación de todos los que estaban ahí?

I: A todos nos hacían preguntas y todos teníamos que responder y ná que el de allá me sopló, que el de acá no, a ti te estoy preguntando y tú tenés que responder... y uno toma personalidad, porque había harta gente que estaba chupá, como que no pudimos desenvolvernos y nos pasa muchas veces que no podemos desenvolvernos, yo tengo esa parte, me costaba hartos y con la esta de que me integré al programa puente y del puente como que empezamos a tener más personalidad, yo al menos, más personalidad, si me hacen una pregunta y tengo que contestar delante de 10 personas

yo la voy a contestarla, antes no, antes una pregunta yo miraba caras y caras, me daba vergüenza, me ponía roja

I: Y ¿qué actividades realizaban ahí, en las capacitaciones?

B: Todo lo que sea escribir, sacar cuentas, todo lo que se tratara de negocio...

I: ¿Algo específico que te acuerdes? alguna actividad que te haya parecido entretenida, que hayas aprendido con ella...

I: Sí, un juego que tenían con un dado como que tenía que avanzar eeh porque tenía que multiplicar y te enseñaban ahí a jugar

I: ¿Te acuerdas cómo se llamaba el juego?

B: No

I: Ya, pero que te enseñaban

B: Por ser uno tiraba el dado y póngale usted que salía ahí un 6, uno avanzaba 6 espacios depende lo que decía el paso 6, uno tenía que realizarlo, hacían preguntas, las mismas estas tenían preguntas, a la vez a veces tenían unas preguntas así de multiplicación, multiplicar, pero así, pura mente de repente tenía que contestar qué lo que era la fortaleza, cuál es tu debilidad, así, cosas así, cosas todo del negocio, cómo implementar mejor el negocio, todas esas cosas

I: Ya, ¿y te sirvió?

B: Sí, porque me costaba era en grupo, cuatro aquí, cuatro allá todo tenían su juego

I: Y ¿qué otras actividades hacían? que te recuerdes

B: Las clases no más, esas clases diarias de todos los días materias distintas...

I: Ya, ¿y qué conceptos te enseñaron?

B: Por ser, ser, los conceptos ¿cómo? Los conceptos de ¿cómo tratar un cliente?

I: Claro eso también, eso sí

B: Eso me enseñaron eso de cómo tratar al cliente, que hay que tratarlo con respeto, que hay que tener tolerancia, tratar de ser lo más amable que se pueda, cómo vender, si una prenda salió mala reconocer que salió mala y hay que devolverla, todo eso pó, nosotros avanzábamos mucho en las clases, o sea pa mí o sea yo no sabía algo de cómo financiarme yo misma me costaba muchas veces y me ayudaron a entender el resto de parte que yo no entendía, pero yo ya tenía más o menos idea

I: ¿Qué otras cosas has aprendido?

B: ¿Fuera de eso? O sea es que yo entré ahí, eeh, eeh, lo que más me gustó a mí fue que a todos fue un trato igual, te trataban bien como así que como que estai en familia, yo me sentía bien no como en otros laos que te sentís como ajena, no sé yo creo que eso es lo que más... o sea en lo de los registros yo le hacía preguntas de que en qué me iba a ir mejor porque yo aquí tenía pensao de hacer papas fritas, porque yo vendo papas fritas, completos, yo vendo anticuchos entonces yo pa darme vuelta, yo estoy sin pega, porque hay veces, en que de repente pasan tres o cuatro meses tengo que alimentar a los dos niños y me cuesta, tengo que apretarme en lo que venga, a lo que sea a veces, entonces yo a ellos les decía, pero como yo vivo aquí entonces es como mucho que tenía que hacerle curso de manipulación de alimentos, que me iban a venir a leer inspección si yo vendía todas esas cosas por el FOSIS, yo me pasé todo ese rollo, en todo caso ellas me lo explicaron

bien de que sí era así, entonces dije no mejor no, me tiro por la ropa, y yo me iba a tirar porque yo sé hacer empanás, sé hacer... de too pó

I: Y ¿por qué no te tiraste con eso?

B: Por que el proyecto aquí no me lo iban a este, yo tenía que hacer un curso y aquí dónde...si pó, es diferente cuando uno tiene su casa, aquí uno vende cantidad de cosas, por ser cuando yo vendía papas fritas, me quedaban 8 lucas, 9 lucas diarios de ganancia, o sea con gatos y todo pero de ganancia te quedan 5 mil pesos, traís plata en dos horas tres horas, entendí? Yo me hacía 100 anticuchos, 200 anticuchos y me quedaban 20 lucas y gastaba 8, me quedaba ganancia, entonces eso uno lo ve, pero en ese proyecto yo no lo puedo tirar, tuve que tirarme al este de la ropa no má, me arriesgo, porque yo ahora tengo un montón de... o sea si yo voy a Santiago por ser yo paso en toas las casas que yo sé que me pagan, sabí que yo voy a ir a Santiago ¿qué querí? ¿Qué van a querer? Una chaqueta, un jeans o tráeme dos pantalones, poleras pa los dos niños, entonces yo voy a Santiago y traigo el puro encargo y sé que no voy a quedar con cacho, esa ropa no va a quedar, pero sin embargo ahora voy a ir al azar con ellos no más, ese es el miedo, la parte negativa que tengo

I: Y ¿qué te dijeron con respecto a eso?

B: Nada, salir adelante no más, vender hasta que ya no...

I: ¿Elegir bien?

B: es que lo que pasa es que te dan tres negocios, cuatro negocios en el que puedas comprar con facturas y si tú compras un jeans en 5 mil pesos más el IVA, te salen como 7 mil pesos, aquí, a cuánto lo querí vender, entonces podís ir a santiago a ganarte, pa ver 1000 pesos de ganancia, no pó, es muy poco pó, por eso que yo no sé si, ese es el riesgo, voy corriendo un riesgo que igual voy a tener que asumir no má, enfrentarme a lo que venga, la ropa en too caso no se echa a perder, me compré un mueble con la platita de FOSIS como de 52, un closet pa tener la ropa ahí guardá, en todo caso nosotros los tres tenemos cajoneras, los tres tenemos esos cajones, si es pa guardar esa ropa no má, pero siempre llega gente, por ser hace poquito vino una niña y me dijo, oye, mi hija tiene física, no tení salia de cancha pa ella, sí le dije yo, me quedan ahí unas, nada allá, ya pó me dijo y así voy saliendo, tengo trabas ahí, tengo chiches ahí pa vender, la gente me dice, oye tení, ah ya, ah dame, viene de aquí mismo la gente, o te dice hay un cumpleaños y no hayo qué regalarles, ¿qué edá tiene? 4, 5 años, ah, yo tengo trabitás, tengo cuadros, ah ya po a ver, entonces dame el libro, ¿cómo me lo vai a pagar en dos pagos tres pagos...?

I: Y ¿cómo crees tú que las personas que te realizaron la capacitación preparaban ellos sus capacitaciones? Sentías que había una preparación, o eran al lote...

B: No, ellos venían bien eran preparáo

I: Tú veías eso, tú sentías eso,

B: Bien prepapá, bien preparás, incluso la encontré muy niñita pa saber tanto, yo la encontré demasiado niñas, la X. no deja de pasar los 23 años, los 24 años, y la otra niña también, no me acuerdo,

I: Por ejemplo, el horario en que se hacían las clases, ¿le acomodaban a usted?

B: En una parte me empezaron a incomodar, yo pensé que me iban a incomodar, me mandaron la carta pa la pega, pero no había problema, me daban permiso a las 4:30 y las sesiones eran de 5 a B: Ni un problema, me hubieran puesto problema en la pega yo ahí si que hubiera sido como complicado, ya, pero no

I: ¿No iba con ellos?

B: No, sola,

I: Ellos no tenían cuidadora para los niños... y ¿qué le parece a usted el lugar en el que realizó el taller?

B: Bueno, bueno, sí

I: ¿Esperaba un lugar más o menos así?

B: O sea sí, me esperaba un lugar un poquito más mejor, pero uno tiene que aceptar

I: Pero ¿más grande?

B: Nooo, tá bien era abrigaito, taba bien, taba bien la salita, si no eramos muchos

I: Ya, y ¿cómo se relacionaba usted con los compañeros del taller?

B: Súper bien

I: ¿Los conocía de antes?

B: No, primera vez, algunas las ví por primera vez y lo que tengo es esa este como pa llegar, no sé como llego pero con ellas me llevé bien, súper simpáticas toas, humirdes, y los que eran más adelantaitos tenían que adaptarse a los que eran más o menos, no les quedaba otra, porque todos estamos ahí por algo, por lo mismo, si tenían que adaptarse a lo de nosotros, toda la gente bien

I: Y ¿cómo siente que es la relación que tiene entre el profesional y usted?

B: Es buena, tengo buena relación con ellas, con la X. tengo más confianza que con la otra niña, con la X. soy muy abierta

I: Ya, y por ejemplo, ¿cuándo, si es que hubiesen, problemas en la clase entre ustedes o con alguna situación, cómo resolvían ustedes los problemas?

B: No, no habían problemas

I: Y cuando había algún tema, algún concepto, ¿lo discutían entre ustedes?

B: Preguntábamos o ellas mismas decían, estai en duda, como que te miran y te trabajan psicológicamente, y te miran como que tai como confundía y ellas mismas se acercan al lado de uno y ¿qué te cuesta? A ver dime, entonces ahí uno como se sueita, porque de repente como pa no quedar en menos uno se quea callá pó, entonces ellas me decían no pó si te cuesta hazla no má, después llegaba la Ximena o la otra niña y yo le decía, mire que esto y esto, no me decía que hazlo así y así, y ella me confunden de repente, porque me decían una cosa, pero no, todo en grupo, los repasaban, nos hacían un repaso pa que toos entendieran y que casi toos escribiéramos lo mismo, pero era un repaso, por ser que habían vendedores de ropa, habían peinaos, pa peluqueras, habían verdulerías, habían de todo ahí pó, habían gallos de taller así de éstos como gasfiter, esta cuestión pa andar haciendo casas, constructoras, entonces too, entonces cuando se trataba de algún de la materia prima todos eran, la materia prima se suponían que eran las estas que uno compraba, entonces ahí ellos le ponían, tú que vendís ropa esto, tú que vai a hacer esto, esto, entonces los ponían bien por separao, sino toos íbamos a escribir lo mismo

I: Y ¿Cómo te sientes tú de participar en este programa específicamente?

B: Bien, yo me sentí bien

I: Y por ejemplo, ¿Cómo llegaste tú a este lugar, a esta casa?

B: Llegué cuando me separé, cuando me separé de mi mario pude llegar acá porque no tenía yyy...

I: ¿Cuándo ingresó al programa Puente?

B: El año pasao...

I: Y ¿Fue antes de llegar acá?

B: Sí

I: Lo que pasa es con respecto al programa, quería preguntarte, ¿qué sientes tú de pertenecer al programa Puente?

B: Bien, me gusta me siento apoyá, uno cuando pasa por la situación que yo pasé uno siente que todas las puertas se te cierran, y gracia a dios no porque se me abrió esa puerta, las asistentes que me ayuaron harto, espiritual, como también económicamente, tampoco soy de esas que me gustan ir a echarme en los huevos y que todo me lo den, detesto ir a poner caras y que me estén dándome las cosas, pero si tengo que ir a hacerlo muchas veces lo hicé, pero, porque la asistente es super cariñosa, te da un cariño que la familia no te lo da, porque yo acá apoyo por mi familia pocazo el que tengo, de decirme pucha oye te separaste, ellos me ven aquí que no tengo pan, no me dejan pan ni pa mi ni pa mi hijo, tú muérete de hambre, pero muérete tú, por eso que yo tengo más cabia allá con la gente que no es mi familia a que con mi familia, eso siempre lo he dicho, pero sí soy humanitaria con toos, no porque mi familia me discrimine no...

I: Y ¿Qué es para usted la pobreza?

B: Grande, es un dolor grande la pobreza, necesidades y eso, para mí la pobreza es, ay no sé cómo que te discriminan con demasiada pobreza, no tení trabajo, las cosas pa darle de comer a los niños, se mueren de hambre, que mamá, las deudas como te dejan y todo eso, pa mí eso es la pobreza...

I: En ese sentido usted ¿Quiere decir algo más, agregar algo más?

B: Lo que sí, es que a ella yo le dije que si me pueden llamar después del 15 porque tengo que ir a comprar po, así que les dije traten de llamarme después del 15 o por último déjenme de las últimas, es que el problema es que parece que ahora el 15 me echan del trabajo entonces no quiero fallar más pa no salir corta porque imagínese dos mese de finiquito no es na son como 10 mil pesos doce mil pesos, claro y hablando de esto podría ir a conversar con la señorita Carolina pa ver pa ver si me ayuda a meterme al supermercado, por último pa ir a hacer aseo pa allá arriba, por último ayudar a hacer aso pó, ir a barrer el baño...

B: Ya señora gracias

## ENTREVISTAS BENEFICIARIOS LA CALERA

### Entrevista N° 1

I: Bueno Sra. Y., vamos a empezar de acuerdo a lo que yo la había introducido en el tema, más o menos, empecemos al tiro por dos preguntas que son clave para nosotras y para ustedes, para ver que opina acerca de los proyectos... ¿qué aspectos positivos tiene el proyecto en el cual usted ha estado participando?

B: ¿Del proyecto de microempresaria?...en primer lugar yo cuando entré a este proyecto, le puedo conversar lo que...eeh...

I: Por supuesto

B: Yo, cuando yo entré a este proyecto yo varias veces antes quise participar de esto, pero no me le dio la oportunidad, ¿por qué? Porque siempre inscribieron a mi marido y mi marido no quiso participar...ya...fueron dos oportunidades que le dieron antes, la tercera oportunidad fui yo y me inscribí yo, yo fui a hablar con M. S. que es la persona que estááá...digamos...envía a las personas pa que nosotros salga mas en eso, anota a las personas y todo eso y salí justo sorteá yo y vino pa cá una señorita que se llama Angelina y ,e dijo a mi caso yo quería participar de microempresario, yo le dije que sí que yo quería participar...pero eeh yo quería ser ambulante...vendedora ambulante, porque siempre me ha gustado eso, tengo mi gente, tengo donde vender ,todo y ella me dijo que bueno, ¡ claro claro! me subió totalmente la perspectiva pa riba, ¡claro sí! Y fui a la municipalidá un día equis y le dije caso Cuando iba a empezar a hacer, porque esto fue antes del dieciocho y iban a empezar después del dieciocho y fui a hablar con ella, señorita M. S. le dije yo, sabe que este...y ella me dijo no, en primer lugar me dijo Yarela no hay nada pa comercio ambulante, tú no tení ninguna este, la única posibilidad que tení es poner un negocio, pero cómo iba a poner un negocio aquí pó, dígame usted cómo le iba a decir yo ¡claro sí ya! Póngame un negocio! al lado del río, le voy a vender a las piedras ¿a quién le voy a vender? Al agua, al río le dije yo así yo le dije así. Un poquito me alteré porque yo .le dije mire sabe que margarita siempre es lo mismo, lo mismo que siempre, yo he venido varias veces pacá y usted me ha bajado la ésta yo lo que quiero que usted no me...qui eme diga la verda..¡No! me dijo si no hay ni una posibilidades ser ambulante, cerré la puerta y me vine...No voy más ...¿a qué voy a ir a perder mi tiempo y aunque me den las 10 de la noche, a perder mi tiempo si a las finales me van a decir no tú no vai a participar, tú este no sirvió, dígame usted no iba a tener razón de yo no querer participar, ya y yo no quise ir, el día lunes no fui, el día martes tampoco, día miércoles en la noche como a las 7:30 ,8 de la noche llegó la Srta. A. ¡hola Yarela! ¿Por qué?...le conté toda la verdad me dijo no, me dijo, nosotros tamos haciendo todo lo posible con un tal Eduardo, no sé quién es el otro

Y: Edgardo

B: E., tamos haciendo todo lo posible pa que esto salga, para las vendedoras ambulantes y yo le dije, pero...usted me asegura, ¿cuánto me asegura usted por ciento que esto va a salir ...te aseguro el 80% que esto va a salir, nosotros estamos haciendo todo lo posible y ahí empecé a ir a clases...pero la realidad mía, la realidad mía yo no le hallo, he ido a varias clases, he ido a 5, 6 clases, casas particulares

I: ¿Cómo casas particulares?

B: O sea casas, como la mía, pero mire yo voy a ser bien sincera con usted, bien sincera yo no sé si a la gente le prometen cosas, no sé si, nos sé de que forma le van a prometer pero yo digo mire, hay una familia allá abajo que yo fui ese día y yo me, yo quedé admirá sabe por qué ,porque ella quiere un negocio la señora, pero uno puede ser pobre, uno puede ser pobre, pobre, de repente no puede tener pa comer pero la limpieza es lo principal, mire aquí en mi patio tengo una ducha artesanal un tarrito nosotros los bañamos, el piso lo tengo limpiecito, afuera tengo una ducha, mi hijo se pone chalitas pa bañarse y ahora delante no más le estaba diciendo, porque yo caliento agua pa que, en

denante le decía "Damari sabís que ya está empezando el veranito ya hay que bañarse más seguido con el agua helada no más, por que el agua caliente es pal gas, yo me baño, son las nieves de la mañana y me estoy bañando al tiro, me gusta tener el pelo limpiecico, me gusta pó, pero ese día yo fui y ella la Angelina chaa!!! La animaba y la animaba a las señoras eeh, eeh es que todo es que ¡claro! Va a salir esto pa, pero yo digo existe sanidad, existen varios estés, pero pa verla casa, porque yo digo porque no son bien positivos y le digan no, entiende, pa que le suben los ánimos y la señora claro y yaaa!! Era gente tan humi...era gente pobre, pobre como yo pero tan este que la misma A. se do cuenta pó y yo vine conversando con la Angelina en el camino, porque me he hecho bien amiga de ella o sea hemos conversado hartito y le digo sabe Srta. Angelina le dije yo ustedes creen que a ella le salga el negocio, me dijo no, me dijo, ¿entiende? Y eso digo yo para que si ella dijo no creo porque viene sanidad, vienen a examinarle la casa, caso si tiene ella, porque el negocio tiene que tener sus llaves adelante con todas sus cosas dijo y dijo este...entonces Srta. Angelina por qué, por qué sigue entusiasmando a una persona si no va a pasar ná, po eso yo le digo, yo le dije dígame la verdad si yo voy a salir en esto dígame, dijo sí dijo, sí va a salir, yo el martes no pude ir a clase porque estaba ehh, tenía a la Damaris enferma la llevé al médico, no fui a clases de este de...y ella me dijo sabi que tener los cotizaciones de los cuestionarios, de los precios de las mermeladas, yo tengo todo ahí pó, tengo too, tengo las clases, tengo too pero yo no sé pó, no sé que pensar, si esto va a llegar a algo, si voy a realmente a salir en esto, pero lo que yo le veo, es totalmente...poco entusiasmo...

I: Pero, entonces para resumir lo que hablamos, empezamos hablando de aspectos positivos y ví que usted tenía algo que decirme que en la pregunta tenemos, la segunda pregunta es qué aspectos negativos...

B: Aspectos negativos...que tengo poca fe en esto, tengo poca fe en que ellos me digan sí sabís que mañana esto va a salir adelante o esto es bien, que a lo mejor sabe lo que pienso que están haciendo la práctica con uno, que están haciendo la práctica de andar trayéndolos pa llá, pa cá y yo voy por ejemplo al trigal, yo voy allá ¿entiende? Porque es lo mismo que fue por mi casa, por mi casa yo me la jugué pó, yo no perdí ni un sábado, lo único que perdí fueron los días miércoles porque los días miércoles no podía yo ir porque, por lo que yo trabajo, tú sabi en lo que yo trabajo, yo tengo mermeladas de cualquier cosa yo vendo...

I: Esos entonces los aspectos negativos es que tengo poca fe

B: Sí, poca fe, realmente tengo poca fe, pero ayer conversando con un niño yo me dijo que el niño que resultó la clase que fue él, resultó, le dieron los implementos de trabajo, todo pero yo no sé no entiendo así porque es una clase así muy como dijera como que a usted le digan toma aquí hace esa tarea incluso de ahí le voy a mostrarlas hojas yo, "mira aquí teni que hacer estas tareas, yo me la juego, yo voy a cotizar de aquí pa llá pa cá, cotizaciones de eso, quiero puro salir

I: ¿Qué espera entonces usted de este proyecto? De aquí en adelante, tal como ve el contexto, la situación

B: Tengo un poquito de esperanza

I: ¿En qué?

B: La esperanza que me den la plata, voy a seguir con mi estudios, voy a seguir asistiendo a las clases, ¿me entiende? ,pero tengo un poquito de fe a lo mejor dios, a lo mejor me va bien, tengo un poquitito de fe y no la quiero perder, no quiero perder esa fe porque va a llegar, porque la señorita Angelina es buena persona y me tiene hartito... no me ha dicho, no me ha andado con mentiras, ha sido bien sincera, pero quiero que al final con todo esto me digan sí Yarela sabís que salió aprobado...dios quiera porque en eso va en que uno si llega a ser aprobado o no...y eso es lo que pasa que tengo un poquito de fe, recibir el presupuesto final que son 260 mil pesos...

I: Y ahí ¿cuál sería su negocio?

B: Compró mermelas en la fábrica y las vendo puerta por puerta, este es el este mío que yo quiero llegar a hacer eso...ojalá dios quiera que sea así

I: Y ahora Y. como ya nos metimos en el tema de las sesiones, ¿cómo se llevan a cabo estas sesiones? ¿Cómo son? ¿Participativas? por ejemplo, descríbame una clase que usted haya ido...

B: una clase de, la clases de este microempresario, la primera clases que fui yo fue una clase algo entretenida, entendí poco sí, ya, entendí poco, entendí poco de lo que estaban hablando de lo ehh, a las finales me vine a entender al rato después vine a entender porque la señorita A. se acercó a mí a conversar, el ambiente, el ambiente comparado con el de las srta R. es totalmente distinto, el ambiente, la gente ¿puedo ser bien sincera? con la srta R. T. (proyecto de habitabilidad y con la srta Angelina son dos cosas totalmente distintas, con la srta R. T. yo me hallé, me gustó, me gustó estar ahí, si no juí era porque tenía problemas ¿me entiende? Pero me gustaba ir a esas clases, aparte que ella, los niños, la gente era agradable, gente de edad pero agradable, también gente joven era agradable...lo otro no me gustó el ambiente con la Angelina...era bastante gente y en una sala, pero no me gustó el ambiente porque la gente no era como...un día nos sentamos en una mesa un grupo nadie conversó con la persona de al lado, yo conversé con mi sobrina, la que llevé para allá yo, con ella me puse a conversar del tema, porque la otra gente no conversó el tema, eran total gente señoritas de edad, medias agachas, que agachan la cabeza, que no conversan o conversan entre un grupo de ahí y a usted la dejan aislá y yo soy bien abierta, a mí me gusta tener amigas, porque no tengo amigas, pero me gusta tener gente conocida pá conversar, yo cuando iba al grupo de la srta Roxana Toro tenía problemas ehhh de distinto índole, me entiende, y yo haya me desahogaba, me distraía ahí, conversaba, de repente conversábamos, porque yo no tengo po problemas con mi pareja de pelear, de llevamos mal, no, tenemos otro tipo de problemas, me entiende? Económicos que de repente yo me levantaba en la mañana y me decía pucha que hago, no tengo qué comer ¿me entiende? es una cosa así Que no tengo, pero iba pa llá y la cabeza así como que me le iba, pero con el otro grupo no, no me hallé nunca, y hasta el momento no me hallo,

I: ¿Todavía va a las clases?

B: Todavía voy a las clases, ahora no las hacemos en un colegio, las hacemos en casa, por ejemplo aquí los juntamos...pero sabe que el otro día fuimos al otro lado del puente de aquí pa allá, nos sentamos ahí y sabe que la gente totalmente...no ná que ver, ná que ver, pero soy bien decente porque yo mi papá me dio un poquito de educación y sé algo de comportar con las demás gente, pero la gente de ahí no se comportaba como debiera ser...

I: Y, ¿Qué cosas, qué actividades específicas hacían ahí?

B Ninguna, por ejemplo, ¡Hola! Vamos a hacer, hoy día vamos a hablar del negocio, del plan de negocio n° 1, ya llenemos el n° 1 y había que llenar el n° 1, n° 2 ya eso...le traigo la hoja pa que la vea mejor...Ya, eso es lo que hacíamos

I: Y todas las clases se hacían eso, o habían otras dinámicas

B: nada la única dinámica más era que, era la plata que había que, por ejemplo descripción general de, descripción breve del plan de negocio que permite fortalecer un negocio o facilitar otro...yo lo mío consiste en comprar en una fábrica, comprar mis productos y estos serán de distintos sabores...eran solamente preguntas y respuestas

I ¿Y nunca tuvo una salida a terreno?

B: Jamás

I: ¿Y en esas clases que usted faltó no sabe si hicieron algo así?

B: Ninguna, siempre fueron las mismas

I: ¿Estas fueron con la Srta. A?

B: Con la Srta. A.

I: ¿Y con don E?

B: No, yo no con la pura srta A., porque don E. hacía clases en otro lado eso po...nunca hicieron ese tipo de cosas porque yo no iba a una clase y quedaban en el número tres y yo me conseguía y preguntaba lo que habían hecho en el número tres y hacía el n| 3...y si yo no iba a la otra clase pasaban al número tanto en Estrategia comercial me ponía al día

I: ¿Y esto era en grupo también?

B: No. era una sala que usted se sentaba y quedaba vuelta igual que mirando al profesor, nunca fue en grupo, ninguna clases, si lo que están haciendo en clase ahora es porque nos prestan un colegio algo así, pero no han hecho ni una cosa en grupo que hagamos un grupo tanto como trabajábamos como con la señorita Roxana que hicimos maquetas, hacíamos maquetas, pregúntele usted nos entreteníamos, pintábamos, yo hasta hice un tipo de teatro un día allá, hacíamos puras cosas entretenías pó era rico, era rico pó, pero ahí no...

I: Y en este proyecto de microempresarios, no el de R., ¿Qué cosas cree usted que aprendió? ¿Aprendió algo?

B: Realmente, nada, ¿sabe porque no he aprendido nada? Porque usted que puede aprender de una respuesta que usted mismo la da, díganme usted..

I: ¿Y no hay material?

B: No hay material, por ser aquí dice Desarrollo del plan de negocio, por ejemplo demanda y clientela qué necesidades se pretenden y describir a qué mercado, cliente estará destinado la producción, la producción que yo este, yo por ejemplo, eran preguntas que yo las respondía, definir a mi clientela, es adulta y de clase media de negocio y casas particulares, son cosas que es como lo mismo que me pregunten a mí, a qué personas tú le vai a vender tu mermela, son las personas de edad, las personas jóvenes...

I: Pero por ejemplo, cuando empezaba las clases no había como una introducción que explicarán loo que es un plan de negocio o conceptos que hayan definido

B: No, si yo realmente, por ser post venta en caso de que corresponda, eso podría decir que yo aprendí un poco, estrategia comercial, precio, productos, ah pero no porque los precios los pongo yo, presentación del producto

I: Y, por ejemplo cuando empezaban las clases no había una introducción que explicara lo que es un plan de negocio conceptos que le sirvan para...

B: No, no si yo no, realmente... por ser eso podría decir que yo aprendí un poco, estrategia comercial, productos, no pero los precios los pongo yo, presentación del producto presentación del producto, presentación o comparar con la competencia, eso podría decir que he aprendido, pero esas palabras.

I: ¿Competencia?

B: La competencia, pero son más preguntas, si no son, no son por ejemplo como que usted me diga, por ejemplo que me enseñe que lo que es distribución ¿entiende? Eran preguntas que yo tenía que responder, porque me decían ¿A quien vai a venderle tú la mermelá? Y yo tenía que responderle a quien le iba a venderle la mermelá ¿me entiende o no? No eran cosas que usted me esta enseñándome a mí, por ejemplo, usted sabe lo que es un IVA., por ejemplo

I: ¿Nunca se lo enseñaron?

B: No sé lo que es IVA., que es lo que es. eeh ... trabajar con boleta ¡Tampoco sé que es trabajar con boleta!

I: Y eso ¿Usted sabe si lo van a pasar más adelante?

B: Falta una clase mas y na`a má, eso es lo que esperaba escuchar ¡eso! Es lo que yo esperaba hallar... yo converse con un caballero que es contador ahí y me decía el caballero; "tú vai a trabajar en la calle de ambulante, ¿te han explicaó a ti que caso te van a darte permiso a ti pá tra`ajar en tu negocio?; ¿Qué tipo de papeles necesitas pá tráajar en este tipo de negocio?, caso que vai a tener que tener boleta a pagar algún IVA. O por ejemplo yo fui a, a esta fábrica mire acá le voy a mostrarle los papeles.... Y me ponían; más IVA., mas IVA., más IVA. Y yo no sabia que era el IVA., si yo no sé de negocios ¿me entiende? ¿Sabe lo que sé yo? Ir a comprar la mermelá a mil cien, pescarla y venderla a dos lucas eso sé yo, pero yo no sé lo que es pagar IVA., pero lo que yo sé es lo que, eso a mí no me han preguntado, de las cotizaciones, o sea, de lo que yo tengo que trabajar, como el IVA., el asunto boleta, eso es lo que yo quiero aprender po', si uno quiere algo de negocio tiene que aprender ese tipo de, por ejemplo, mire si yo voy a vender pá Limache, un ejemplo, voy a vender a Limache y en Limache me paran los carabineros y me digan "usted señora por qué está trabajan... vendiendo? Porque usted sabe como es, aquí yo no tengo problemas porque aquí me conocen tóos los carabineros, investigaciones a mi me conocen, porque yo vendo, vendo una cosa, vendo otra y yo este fin de semana peso una cosa después otra... ahora no he podío porque mi marío tá tráajando ahí, él es el que me ayúa y él no puée tráajar en otra pega, en lo único que puée tráajar es en un potrero porque mi marío es ignorante, no tuvo estudios ¿entiende? Y yo no pueo tráajar porque tengo que andar con mi hija pa' tóos láos ¡¡Ya!! Lo que yo le decía, me para un caballero en Limache y me dice ¿Usté tiene algún permiso? No me han dao los, aónde tengo que ir, quien me los va a dármelos, cómo se trata el permiso, eso es lo que me gustaría saber a mí.

I: Cosas mas técnicas...

B: Cosas más al punto de la esta donde vamo`a llegar no se si está, esto a mi no me interesa, si, qué me interesa a mi sí, un decir a quien le voy a venderle yo si ese es mi asunto, porque yo tengo que recorrer para vender, yo no puedo definir la gente que este, porque depende, me puée salir un caballero, o una agüelita, no se pó ¿me entiende? Yo tengo que golpear puerta por puerta pá vender porque soy ambulante, el ambulante vende a cualquier montón de gente uno no sabe la gente que se va a encontrar por el camino ¿me entiende? Por algo yo realmente no sé pó.

I: Volviendo a algo que esta relacionado, en realidad esta todo relacionado... ¿Cómo cree entonces usted que se preparan las sesiones? ¿Cómo encuentra la planificación de parte de ellos?

B: Bueno, hasta el momento, es que no se como decirlo, cómo, me habría gustado a mí que me habrían preparado como le explique yo, que me enseñen términos de negocios, y si yo, el otro punto que me pidió usted sabe?: Y, tu vai a comprar 260 mil pesos en productos, tú cómo podí trabajar esa plata, cómo lo tení que invertir, cómo lo tení que hacer con el capital, ¿cómo lo tení que guardar?, eso es lo que a mí me gustaría aprender, eso es, pue me enseñaron, que me dijeron cómo uno puede trabajar ¿me entiende?

I: Y ¿de que manera? Algo me dijo usted al principio de que no entendía mucho ¿Cómo cree que se expresaban ellos?, les entendía usted, le costaba un poquito...

B: Cuando se paraban adelante no entendía ná, que la gente llama pá cá, llama pá llá, o que venga pá cá sabe que no entiendo esto, acá otra persona, ella explica un punto acá, explica de la papa, o como vaí a vender el kilo de papa, pero yo cuando la llamé a ella pá ver quien me puede explicar un papel luego otro papel, porque me rechazaron la ropa ahora toy con mermelas, primero me rechazaron mermelas, puse ropa, ahora mermelas y ropa yo le entendía y llenaba, la miraba y llenaba después yo, porque me gustaba.

I: Pero en el sentido de un Lenguaje ¿era entendible?

B: Cuando conversaba conmigo era comprensible, yo la entendía, pero era esto, esto, era eso lo que eran estas cosas, que pucha, que entregaba el plan de negocio, cosas que yo las sé, a mí me gustaría aprender, aprender de cómo si yo por ejemplote compro una mermela que vale 1100 y la vendo a 2 Lucas ¿Qué puedo hacer con estos 1100? ¿Cómo puedo hacer pá guardarlo?, eso es lo que me gustaría aprender a mí, pá subir, porque no voy a pescar toá la plata, como voy, en que puedo gustarla, yo quiero que me enseñen a trabajar como microempresaria ¿entiende o no?

I: Claro, a invertir...

B: a invertir, a trabajar, a ahorrar, que me puedo comprar, como manejo mi plata si, pa seguir traajando, en que puedo seguir traajando, algo que me convenga, a eso es lo que quiero llegar yo, no quiero a saber de estos papelitos, de socas que comité, que XXX acá por ejemplo yo le voy a leerle un peacito, que no se si esta aquí, a ver espera; aquí; presentación del producto, indique como va a ser la presentación del producto y comparar la competencia, cuando yo tenga competencia con otra persona, yo puse, me gustaría algún día llegar a entregar mi tarjeta de presentación ¿ya? Por se yo vendo mermelá y le digo mire aquí dice tal dirección si me quiere ubicar, eso fue lo que puse ahí.

I: Y respecto al horario de las clases ¿le acomodaba?

B: Sí, era cómodo

I: ¿Y el lugar? ¿Cómo era?

B: No, estaba bien, pero con la gente no me hallaba yo

I: O sea, era el clima que se daba entre las personas el que no le gustaba

B: La gente era ella, ella no era ni una sola de clase porque por último en la sala de clases uno tiene un compañero de curso y uno conversa. Yo nunca me hallé, aparte como que llegué 2 clases después, sentí que era incómodo, lo único que hable fue con un compañero de cursos, pero hasta ahí no má, no tuve ningún, un día fui a la esperanza, pero no me gusta la parte, es que la gente era muy... mire la verda, la verdá mía es que la gente la están utilizando

I: ¿Utilizando?, ¿cómo?

B: No sé, como que se presta, como que la gente es ignorante, como que yo pesco un grupo de gente y le digo oigan sabe que, engañar po, pa esa lesera no pó, quizás como que se esta utilizando a la gente pá llegar a ná

I: Y al grupo, ¿Cómo lo podría definir usted?

B: Esa gente ta po... Tan... la palabra no es pobre, no sé yo no soy pobre, pero soy un poco decente, sé cómo comportarme de pobre pero soy un poco decente, sé como comportarme delante de las personas ¿entiende?, pero esa gente no po, sinceramente no

I: Pero a un nivel más personal ¿Habían conflictos o problemas en las sesiones?

B: No, ni una pelea, era eso no má que me incomodaba, me incomodaba totalmente la gente, pero yo iba porque tenia que ir, quiero ir, quiero que me den esa cuestión ¿me entiende? Quiero llegara eso no me importa la gente, no me importa nada, usted me está preguntando de mí ¿cómo me sentía, no me gustaba?

I: ¿Y el grupo, por que una cosa es cómo se sienta uno, pero en el grupo como siente que se relacionaban con Angelina?

B: Bien ella con todos, se dirigía con todos, ella era una güena persona, esteee.... Una güena persona, pero es la gente que de repente no este no este, pero lo que yo esperaba de ese este del curso es que me enseñaran esas cosas que le estaba explicando antes, nunca aprendí, hasta el momento no he aprendido, pero la Angelina con todo el que sea que levanta la mano, ella va y eso.

I: Por ejemplo, Como Usted dice que "quiso" aprender de eso, eso lo discutian ¿lo manifestaban? ¿Podría manifestarlo?

B: Lo pregunté, le dije, un día veníamos en el auto para acá y le dije.

I: Pero en las reuniones ¿alguien?

B: ¡No!, nadien, que es gente, es gente que no tiene la este pa` preguntar ¿me entiende? No tenia personalidad porque sabe yo, por ejemplo a mi me hubiese gustado estar así y le dije a la Srta. A, me gustaría haber levantado la mano y "sabe que a mi me gustaría saber esto y esto otro" ¿Qué vinimos acá a aprender, nos van a enseñar a estudiar? ¿A que? De negocios, cual es el fin de estas cosas, nadien preguntó eso nunca, a la ente le decian saben que esto y esto y esto... Ya. Y la gente escribía, no se discutian los temas..., Yo a ella le decía la verdad... "Srta. A. esto va allegar a algo", si, si va a llegar a algo decía la otra.

I: Esa ha sido entonces tu experiencia

B: Sí, esa ha sido mi experiencia, y no pierdo la esperanza, si se va allegar a algo, sigo.

I: De acuerdo a toda esta experiencia, tú sabes que todos estos programas, estos proyectos van incluidos en algo que es mas general que es el programa puente ¿cierto?... quería saber en ese sentido como mas general, mirando desde acá la situación y es un tema que nos interesa bastante a nosotros y es como... no lo que sabes tú, ¿que es para ti la pobreza?

B: Eeh pa mí... la pobreza pa` mí, lo que yo creo por ejemplo mi situación. Es fome, no tener la comodidad, ahora gracias a Dios voy a tener mas comodidad sabe porque gracias a Dios tengo otra pieza más y tengo que agradecerle tanto al gobierno, porque a la municipalidad de aquí no le agradezco mucho, mas le agradezco al Presidente porque él es el que tiró este proyecto ¿sí o no? Él tiró este programa Puente y a el le agradezco, porque el me dio esta péazo de casa, que esta mediagua (media - agua) me costo tanto solicitarla por otros laos, por la municipalidad y esta me costó 1 mes y medio gracias al programa Puente que me la dio...

I: Pero ¿Qué es para Usted la pobreza?

B: La pobreza para mi es fome

I: ¿Y que es fome?

B: De repente me levanto en la mañana y no tener na`, es triste, que de repente mi hijo me pida, Mamá quiero tener esto, de esto otro y yo no tengo, todo eso es triste pa mide repente en la mañana no tengo pan ni algo pa comer ... Me gustaría salir mas de la pobreza ... eeh algún día que mi marido buscara un trabajo, un trabajo que le diera plata mensual porque nosotros no sabemos que es plata mensual, no sabemos eso, tener una plata mensual, comprara los otros mueblecitos, un living algun día, ¡No pa` mi! Sino pa` pa` mi no quiero, quiero pa` los niños, pa que los niños crezcan y algún día me gustaría que mi hija, por eso salir de esta pobreza, sobretodo pa` mis dos hijos, no pá mí, porque uno se va poniendo vieja, pasa el tiempo pero ¿Quién va creciendo? Son mis hijos, y yo quiero que algún día la Damaris con el Manolo eeh que la Damaris salga, salga de aquí, que salga de esta orilla del río.

I: Usted ¿Por qué piensa que se da la pobreza? ¿Por qué usted es pobre? ¿Por qué se dio esa condición?

B: ¿Por qué soy pobre? A lo mejor porque, a ver, no por mi marido, porque mi marido no es malo, no ha tenido buena suerte en su trabajo no más. Porque cuando ha traído nos ha pasado solamente pa' comer, no alcanza pa' salir de la pobreza ¿me entiende? Una sola vez que trabajó nos compramos esta tele al contado, una XXX, pero realmente como voy a salir de la pobreza si nosotros traíamos y traíamos el día ¿me entiende? Ganamos algo y tenemos que devolver esa plata porque a mi me la prestan y traer con lo que yo gano que nunca son mas arriba de 5 mil pesos y que son 5 mil pesos ... saque la cuenta cinco, cinco ... semanal usted le va a poder comprar un par de zapatillas?

I: ¿Usted siempre ha estado en esta condición?

B: Siempre

I: ¿De antes de conocer a su marido?

B: ¡Eeh! ¡No! Antes de conocer a mi marido no, vivía con mi papá y mi mamá. Mi papá falleció hace 6 años, mi mamá, mi papá, mi hermano, nosotros fuimos hasta hermanos no ve que mi papá fué panadero y teníamos hartos animales, y yo cuando chica nunca pase necesidades, nunca, nunca, nunca

I: Entonces ¿cómo cree que se dio esta situación de pobreza más dura?

B: Cuando tuve mis hijos, me, me alejé de mi familia o sea, me independicé, ahí, porque conoce a mi marido, no tenía pega, en lo potrero se gana semanal y también por estar con él po, por tener mi casa, mi pieza, decía yo que siendo felices los dos no hay problema, pero uno después no mira lo que va a venir adelante por ser yo no miré que, que por ejemplo mire mi hijo como andaba trabajando porque el quiere tener su pieza, yo le dije Manolo te voy a tenerte una pieza como sea; no sé po algún día me gustaría salir de la pobreza.

I: ¿Cómo piensa que se puede salir?

B: Con un trabajo estable, con plata mensual.

I: Y ¿Cómo va hacer para conseguir ese trabajo? Esa es una situación ideal, pero como se puede salir de la pobreza.

B: En primer lugar me gustaría que mi familia tuviera un trabajo estable y yo también trabajar, y así ayudaría con los gastos, algún día juntaría mi platita pa' una casa y tener mi casa aparte, otra casita... yo, yo haría cualquier cosa por tener un trabajo estable, pagaría para que me cuidaran mis hijos, a la niña porque el niño esta grande ya, yo con la niña tengo un cuidado que olvídense, la niña tiene 8 años, lo mas sagrado pa' mi son mis hijos,... me gustaría trabajar, tener mi casa y siempre de ahí pa' arriba, surgir, surgir, surgir, no quiero riquezas, no quiero auto, no quiero nada, no me importa eso, quiero tener las comodidades pa' mí y pa' mis hijos, cómo me gustaría estar sentada en un living, tener mi refrigerador chiquitito, sacar mis hielitos, guardar mi comida, mis camas buenas, mis colchones buenos, de limpieza no, porque siempre he sido limpia pero cosas así, eso es pa' mi salir de la pobreza.

I: Y ¿Qué haría Usted ahora para salir de la pobreza?, ¿Cómo se esta moviendo para eso?

B: Este proyecto, participando, si tengo la posibilidad que me den algo con ese proyecto yo puedo hacer algo ¿por qué? Porque yo voy a saber ganar y no ganar, saber lo que tengo que gastar, lo que no, mis ganancias y yo puedo seguir, seguir y con las ganancias quiero llegar a hacer alguien, no me la pienso gastar, me voy a comprar un esto y ¡Chao! Yo quiero llegar a mas, a mas, ojalá este proyecto me saliera... una de mis posibilidades de salir de la pobreza es esta y ayuda, ayuda bastante.... El otro día vi en la tele un cabro con esto le pusieron un carito pa' completos y se ha comprado hasta cositas tampoco ser cagá con el estomago.

I: Y ¿Cómo se siente usted de ser beneficiaria del programa Puente?

B: Me siento bien, me siento feliz pó, que he sido una de las personas que ha tenido la oportunidad de tener lo que me están dando, usted cree que no me siento feliz ayer bajando la mediagua, se dio cuenta de mi mario, yo le decía ¡Ah! Toy contenta y mi hija y no sé al menor yo soy bien agradecía, porque uno se la juega pá esto, porque yo me la juego totalmente pá esto, yo me la jugué, fui a clases y yo decía ojalá que salga, porque yo pienso salir de aquí, no e un día pá otro, pero salir de aquí, tener una casita gūena, gūena lejos de aquí, porque la fe no la pierdo

I: Bueno, eso sería todo, muchas gracias

## Entrevista N° 2

I: La primera pregunta para entrar en el tema, en general del proyecto, qué aspectos positivos y negativos tiene, las dos cosas...

B: Pa empezar yo en este momento no, no como le digo hemos resolucionado ningún problema, porque yo estuve trabajando, pasamos los papeles al E. pero en estos momentos no hemos sabido nada, no hemos sabido respuesta ninguna, no, no nos ha venido a visitar, yo no sé po cómo me habrá ido en ese proyecto...

I: ¿De qué era?

B: De, eeh de invernadero de plantas, ese era mi proyecto

I: Entonces ¿cómo lo podemos resumir esto, porque estamos hablando de aspectos negativos y positivos, esto sería negativo?

B: No, es que no es que sea negativo, es que no sé po nosotros no tenemos ninguna respuesta, quedó de venir pero no a venido po, pero no creo que sea negativo

I: Pero en general, si pudiéramos hacer un recorrido por lo que ha sido su situación en el proyecto, ¿que cosas positivas destaca usted?

B: ¿Cuándo iba a clases?

I: Sí

B: Super lindo, me gustaba ir, pero desgraciadamente tuve que entrar a trabajar en las noches, así que perdí varias clases, pero

I: ¿Esas eran las clases con don E?

B: Claro, me gustaba ir es que aprendí bastantes cosas que realmente no sabía lo que era para empezar un negocio, porque realmente yo no tenía ni idea, pero aprendí harto, claro

I: ¿Y cosas negativas?

B: Negativa, no, no

I: ¿Y esto que le está pasando ahora?

B: Es que yo creo que esto debe ser algo con los papeles algo así, supuestamente a lo mejor, incluso yo lo iba a llamar para saber algo pero como tiene tantas personas a las que tiene que ir a visitar también po, no es llegar y llegar a una parte e ir y hacer todo al tiro... de negativo, no, no tengo nada que decir, negativo de él porque como le digo fui yo la que me atrasé con los papeles

I: Y si miramos a un mediano plazo, ¿que es lo que espera de este proyecto?

B: Que salga, yo quiero salir adelante con este proyecto

I: Salir adelante ¿en qué sentido?

B: Para tenerle las necesidades de mis hijos y con todo lo que me han dado aquí seguir saliendo adelante, terminar de armar mi casa, esas son mis esperanzas con el Proyecto

I: Y ahora, habando de, metiéndonos al tiro al tema de las sesiones, las clases, ¿cómo se llevan a cabo?

B: O sea así, o sea hacían preguntas, le preguntaban a una persona después a otra, no se hicieron casi mucho en grupo, las primeras que yo fui no se hacían en grupo

I: ¿Y cómo eran?

B: Entretenidas

I: ¿Cómo es eso?

B: No eran tan difíciles

I: Usted escuchaba al...

B: Claro, preguntaban y también hacíamos unos ejercicios

I: ¿Cómo cuáles?

B: Por ejemplo, a ver, tengo por ahí el cuaderno

I: Si quiere lo busca

B: (con cuaderno en mano) Bueno acá esta todos los programas que teníamos que hacer, acá está la familia, los ciclos de comunicación, la planificación...

I: ¿Y qué actividades específicas hacían en clases? ¿Qué mandaban a hacer?

B: Por ejemplo aquí, nos hacían unas preguntas, por ejemplo las que tenían, los hicieron leer un, un problema de unos trabajadores que eran de don Esteban, con otro más que uno era más flojo y el otro no, pa que nosotros los fuéramos... y aquí nos daban las palabras claves para hacer el negocio, aquí hay otro de cuántos negocios hay, cuántos negocios hay en el rubro... aquí nos pusieron donde nosotros vivíamos, los negocios que ellos producían, por ejemplo yo puse el de la esquina de aquí a la vuelta que ella tenía negocio de toda...el orden de importancia dice aquí qué cuáles son las razones que lo llevaron a desarrollar esta actividad, puse; surgir, ser alguien en la vida, eso es para mí, para darle todo lo que mis hijos necesiten, tales como alimentaciones, valores y amor

I: También está lo que es la planificación...

B: La planificación que también lo vimos, era proyectar el futuro, fijarse metas para alcanzarlas, la planificación como es de ehh...área de comercialización...eeh había que hacer unas preguntas pero yo no las hice porque no las entendí

I: No las entendió

B: No, no las entendí y justo tuve que irme a trabajar

I: Yaa

B: Y esta era tarea para la casa (risas) y yo me fui a trabajar así que ahí quedaron mis tareas

I: Y ¿no alcanzó a preguntar a alguien?

B: Es que por aquí no hay nadie, casi todas eran para allá parta abajo, la única que venía conmigo era la niña de ahí que también se iba a trabajar junto conmigo

I: Pero ¿no las entendió en lo que es las palabras?

B: No, no entendía las preguntas, claro no entendía las preguntas cómo contestarlas, soy media, media porfiá pa las preguntas... ya así pó

I: Aparte de las tareas, ¿que cosas hacían, salían a terreno?

B: No no alcanzaban, al menos yo no alcancé, no sé si ellos habrán ido después, antes

I: Ahh, no alcanzó usted... y por ejemplo ejercicios de ponerse en el lugar del vendedor

B: Sí, parece que... (Buscando en el cuaderno)

I: Y hacían ejercicios en clases

B: Sí, salieron 2 niñas, pero a mí no me tocó, no. Ahí están todo el inventario de las materias que hacíamos, por ejemplo había una niña que iba a hacer artesanía en cuero...

I: Pero a ver, qué cosas específicas sin mirar el cuaderno, ¿qué cosas cree usted que aprendió?

B: Lo que más aprendí, lo que me di cuenta era que había que tener más personalidad en las personas porque yo no tengo personalidad para vender y tener paciencia y aprender a llevar el negocio y tratar de...para que no me...vaya mal.

I: Eso es cómo más general, pero ¿cosas más concretas? Como esas cosas que anotamos en el cuaderno, ¿qué se acuerda, palabras que se acuerde, qué palabras nuevas aprendió?

B: Varias palabras nuevas aprendí, creo que hay varias cosas que no sé cómo explicarle realmente, no sé

I: Pero yo ahora si le presento esas palabras, si le plantearan esas palabras, ¿las entendería?

B: Sí, pó, ahora sí, ahora ya algo entiendo de cómo teníamos que llevar un negocio realmente, pa empezar yo no tengo ni idea, no tenía ni idea de cómo llevar un negocio y ahora con lo poco y ná que he aprendí, tengo ideas más o menos para no caer

I: ¿Cómo cree usted que se preparaban las sesiones? Las preparaban bien o no...

B: Sí súper bien, porque ellos explicaban bien, y no le entendíamos él nos iban a explicar

I: El lenguaje era...

B: Bien entendido, no tuvimos ningún problema ahora si no entendíamos era ya de pollas ya pa no entender

I: Y por ejemplo el horario, le acomodaba a usted?

B: Sí, súper

I: ¿Y los niños?

B: Quedaban solos aquí porque tengo un mayor de 16

I: Pero en otras personas por ejemplo ¿Había gente que tenía problemas?

B: Sí, habían varias, harta gente que tenían problemas para dejar a los niños

I: ¿Había alguien que los cuidara en el colegio donde hacían las clases?

B: Pero sí pero sí podían llevarlos, si los llevaban igual, igual de repente habían niños que lloraban mucho, se complicaba un poco...

I: Pero ¿había alguien que los cuidara? o no, entraban a las clases...

B: No, entraban a las salas y a veces igual se las arreglaban con cualquier cosita, un lápiz

I: ¿Y el lugar donde se hacían las clases?

B: En la escuela Irma Sapiain

I: ¿Y cómo era ese lugar?

B: Cómodo, sí porque era en una sala

I: Y pasando a cosas más personales, ¿cómo era, cómo se relacionaba la gente en la clase? ¿Cómo eran sus compañeros? ¿Cómo era la relación?

B: Bien, ninguna fue rival de nadie, fuimos todas unidas, el tiempo que yo estuve no tuve ningún problema

I: Y ¿habían por ejemplo temas que eran problemáticos, que salieran en la clase como se resolvía cuando habían algunos problemas?

B: Nooo, en el momento que yo estuve no, ningún problema que hubiese sido difícil de resolver

I: ¿Y la gente participaba?

B: Sí, todos participaron, todos respondían sus preguntas de una manera u otra, pero todos las respondían igual

I: Y la relación que existía, tanto de su punto de vista como del grupo, ¿cómo se sentía la relación con los profesionales con ustedes?

B: Al menos conmigo súper bien, a otras niñas también, o sea es que lo que pasa es que nosotros todas no era solamente clases, también echábamos las tallas, súper divertidas las clases, no, además que ellos eran súper simpáticos también, no fueron exigentes ni pesaós, ni enojones, nada de eso, súper simpáticos todos en general, yo me sentía bien, al menos yo me sentía bien

I: ¿Y cómo era, se conversaban los temas o se exponían?

B: Se conversaban y se exponían, de todas formas...por ejemplo habían unas niñas que ellas, o sea hablaban de su proyecto que iban a hacer

B: Y ¿trabajo en grupo hacían?

B: O sea la persona, una parece que se hicieron no más pero de dos, no se hicieron de grupos...

I: Sra V. usted sabe que todos estos programas están inscritos en lo que es el Programa puente, el programa puente va dirigido a las personas que están en el límite de la extrema pobreza, ¿cierto? entonces esto es como lo último, es la última dimensión que nosotros vemos, Usted, cómo la sra. Verónica entiende la Pobreza, qué cree usted qué es la pobreza, en sus palabras

B: Para mí, la pobreza es, cómo lo puedo decir, en el momento cómo yo estoy viviendo, yo soy un poco pobre, pero no tanto, pero a mí me faltan hartas necesidades tanto la alimentación hummm y mi

necesidad de tener todo lo que he querido tener, por ejemplo un baño como es debido no he podido tener tampoco, me ha costado y yo sé que me va a costar porque estoy sola con mis tres niños

I: ¿Qué más siente que es la pobreza? si usted definiera un pobre...

B: Ahh, un pobre, yo considero un pobre pobre una persona que no tiene nada, esas personas que viven en la calle, que no tienen lugar donde vivir o esas que tienen una piecitos que no tienen agua ni luz

I: Y ¿cómo persona tiene alguna característica especial? ¿o no?

B: Para mí no, para mí todas las personas son todas iguales, pobres o ricos son todas la misma persona

I: ¿Por qué cree entonces que se da la pobreza? ¿Por qué somos todos igual cierto?

B: Es que no sé, porque considero yo poco trabajo, no sé pó, poco trabajo, pocas oportunidades para trabajaría personas que no han estudiado, nunca cumplimos los estudios entonces no tenemos ninguna profesión y es difícil encontrar un trabajo con una persona que no tenga los cuartos medios, yo siento que ahí va un poco la pobreza, por la educación, es que la mayoría de la gente, es que afortunadamente la mayoría de las persona tienen que tener cuarto medio pa tener un trabajo bueno, un trabajo más o menos estable y si uno no lo tiene, tiene que atenerse a los trabajos que encuentra no más...la educación, cómo va a saber una persona si no tiene sus estudios aprender a trabajar a tener un trabajo bueno

I: ¿Cómo entonces es posible superar esta situación? ¿Cómo hace usted? ¿Cómo piensa?

B: Bueno, yo lo primero que haría habría querido aprender a hacer es haber querido terminar mis estudios pa hacerme una carrera y seguir adelante y si me llega a salir este proyecto yo sé que voy a salir de mi pobreza

I: Entonces una de las estrategias para superar la pobreza es ser cómo... ¿Cómo se definiría usted?

B: No po lo mío es salir de esto, salir de este hoyo donde estoy metía

I: Y ¿qué va a hacer usted cómo persona para salir de la pobreza?

B: Si no me llegara a salir, bueno si no me llegara salir aunque yo sé que a lo mejor me v a salir voy a tratar por todos los medios de buscar un trabajo estable y...y ahorrar un poco pa salir de esto, tener una casa como los niños se me merecen

I: ¿Cómo siente que va a ser factible eso? ¿Qué tiene que poner usted de su parte?

B: El empeño y las ganas de trabajar (Risas)

I: A ver y si fuera usted Presidente o ministro, ¿Que haría usted en Chile para superar la pobreza?

B: Dar trabajo, a la gente que realmente lo necesita darle trabajo, a toda esa gente que nimporta que hayan estado detenida, porque todos tenemos derecho al trabajo porque así es la única forma que podríamos salir de esta pobreza

I: Y finalmente ¿Qué siente usted, cómo se siente de ser beneficiaria del Puente?

B: Ahh feliz súper contenta porque me han ayudado bastante, no tengo nada que deci, por ejemplo en lo económico también me ayudaron por el subsidio que teníamos, nops daban una pequeña platita y me ha servido bastante y también nos apoyaron en salud, en la dinámica familiar, antes tenía que ir

todos los años a renovar ahora no, no tengo hasta que los niños cumplan dieciocho años, así que estoy súper contenta

I: ¿Qué piensa del programa Puente?

B: Qué es una... es un buen avance para toda la gente, que lo necesitaba de las personas que yo he conocido hay muchas que han salido adelante, que han surgido bastante

I: Y qué características ha tenido este programa que no han tenido los otros u otros intentos por superar la pobreza ¿qué es lo especial?

B: ¿Qué me gusta? Me gustó todo pó, todo lo que hizo el Puente estuvo bonito, está bueno, por ejemplo me ayudaron... a mí me dieron frazadas, me han ayudado en los carnet de identidad y aquí si lo hubiese tenido que sacar no lo hubiese sacado tampoco, le tengo a los tres, les tengo la tarjeta de salud ahora me dieron una pieza que estoy contenta, estoy feliz, es ésta que me la van a poner mañana acá adelante o atrás ,pero estoy súper contenta, es que aquí dormíamos todos juntos, somos 4 y ahí dormían tres hombres y yo pó, entonces era muy incómodo para mí dormir ahí pó, pero sí me ha ayudado bastante no tengo ná que decir, estoy súper contenta.

I: Y ¿espera seguir adelante con todos esto?

B: Sí, yo creo que si me siguen dando más proyectos los voy a seguir sí, voy a seguir con las oportunidades que me han dado, es bonito y además que uno lo pasa súper bien, yo me relajé harto en las clases que hemos tenido, lo pasamos súper bien...

I: Gracias por todas sus respuestas Sra. E.

