Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

EVALUACION CON ENFOQUE ILUMINATIVO DEL PROYECTO "PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR Y COMUNITARIO, SECTOR DE GUMERCINDO, COMUNA DE VILLA ALEMANA"

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

ALUMNAS: KONSTANSA FIGUEROA TORRES.
MONICA IBACACHE ROJAS
PROF. GUÍA: MARIA ANTONIETA URQUIETA ALVAREZ
2012

INDICE

	Páginas
PRESENTACION GENERAL	3
CAPÍTULO I: CONTEXTOS DE LA EXPERIENCIA	4
1.-CONTEXTO INSTITUCIONAL	5
2.-CONTEXTO PROGRAMÁTICO	7
3.-CONTEXTO TERRITORIAL	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
1.- EJE CONCEPTUAL: CONFLICTO Y VIOLENCIA	19
2.- EJE CONCEPTUAL: ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	38
3.- EJE CONCEPTUAL: CAPITAL SOCIAL	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	54
1.-FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA	55
2.-OBJETIVOS DE EVALUACIÓN	58
3.-TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN	58
4.-COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN	60
5.-TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	63
6.-PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	65
7.- CRITERIOS DE RIGOR Y/O CALIDAD	66
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS	67
1.- EVALUACIÓN DEL PROYECTO LÍNEA DE INTERVENCIÓN BARRIAL	68
2.- EVALUACIÓN DEL PROYECTO LÍNEA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA	117
3.- ANALISIS INTEGRADO DE LA EVALUACION DEL PROYECTO	169
4.- CONCLUSIONES EVALUATIVAS Y RECOMENDACIONES	190
CAPÍTULO V: REFLEXIONES PROFESIONALES	193
1.- ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA DESDE EL TRABAJO SOCIAL.	194
2.- INVESTIGACIÓN EVALUATIVA CON ENFOQUE ILUMINATIVO DESDE EL TRABAJO SOCIAL.	196
BIBLIOGRAFÍA	198

PRESENTACIÓN GENERAL

El presente informe tiene la finalidad de dar a conocer el proceso de Seminario de Título llevado a cabo por el equipo seminarista conformado por Konstansa Figueroa y Mónica Ibacache entre los meses de Abril y Octubre de 2012. Experiencia que se desarrolló bajo el patrocinio de la Plataforma de Trabajo **ONG Galerna**, ubicada en la Región de Valparaíso con sus sedes en Los Andes y Villa Alemana. En esta última es donde se insertó el trabajo de las estudiantes seminaristas.

La labor de este equipo radicó en realizar una evaluación del proyecto implementado en el sector de Gumercindo de Villa Alemana, específicamente *"Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario",* valoración que se realizó con un enfoque iluminativo, es decir, desde las opiniones y percepciones de los participantes de ambas líneas de intervención y del equipo ejecutor.

Siguiendo con esto, el presente documento en su primer capítulo expone los **Contextos de la Experiencia**, los que son Institucional, Programático y Territorial en los cuales se desenvuelve el trabajo del equipo de evaluación.

En el segundo capítulo se aborda el **Marco Teórico,** que contiene los principales ejes que guían la evaluación, los cuales están incorporados dentro del Objetivo General del proyecto.

El tercer capítulo corresponde a la exposición del **Marco Metodológico** el cual entrega las características del proceso de evaluación, del levantamiento de información, brindando los procedimientos a seguir que rigen el presente Seminario de Título.

El cuarto capítulo del documento, expone de forma acabada los **Análisis**, respecto de la información recopilada a través de las diversas técnicas de recolección de información. Los que se dividen en Análisis de la Línea de intervención Barrial, Análisis de la Línea de intervención Educativa y Análisis Integrado de ambas líneas.

Para finalizar el quinto y último capítulo de **Reflexiones Profesionales**, relativas al trabajo social en el área de seguridad ciudadana, y al enfoque iluminativo en la disciplina.

Capítulo I:

Contextos de la Experiencia

INTRODUCCIÓN

Este primer capítulo del presente informe consistirá en dar a conocer los contextos en los cuales se enmarca la experiencia del Seminario de Titulo expuesto, con la finalidad de guiar una mejor comprensión respecto de los espacios en los cuales se desarrolló.

1.-CONTEXTO INSTITUCIONAL

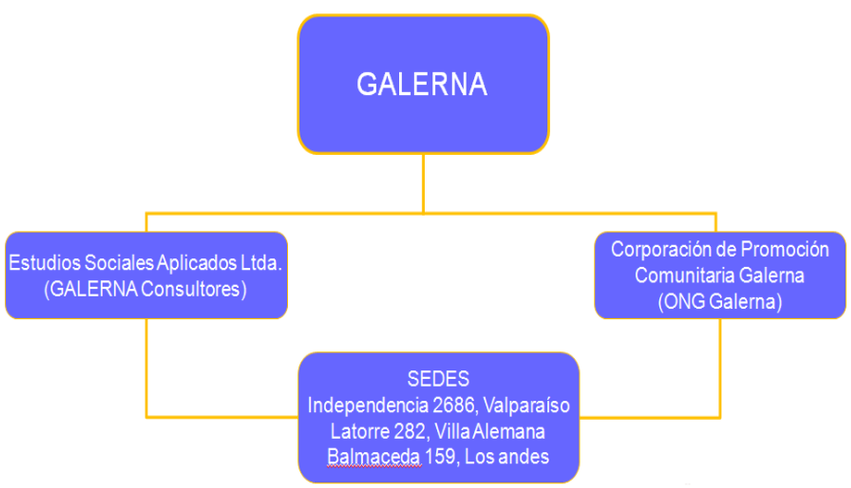
1.1.- ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

Nombre de la institución: Galerna Consultores – ONG
Ubicación: Sedes en Región de Valparaíso

- Valparaíso: Calle Independencia nº 2686
- Villa Alemana: Calle Latorre nº 282
- Los Andes: Balmaceda nº 159

Tipo de Institución: Galerna es una Plataforma de Trabajo, entidad sin fines de lucro enfocada al Desarrollo Social, que junto con su labor promocional cuenta con un equipo de Consultores Profesionales que permite, mediante una acción integral, profundizar y ampliar la cobertura del trabajo de intervención psico-social y comunitaria, que como institución se está desarrollando en diversos territorios desde el año 2002 a la fecha.
Es así como la Plataforma Galerna, está constituida por las siguientes instancias:

- Consultora de Estudios Sociales Aplicados Ltda.
- ONG de Desarrollo Corporación de Promoción Comunitaria Galerna.



1.2.-HISTORIA INSTITUCIONAL

“Galerna” significa viento súbito y borrascoso que, en la costa septentrional de España, suele soplar entre el oeste y el noroeste (Real Academia Española). Es una ráfaga de viento fresco y bravo, cuyo paso transforma y renueva.

Con este espíritu nace en el año 2002, GALERNA CONSULTORES, que se ha caracterizado por poseer una estructura permanente e histórica en un constante establecerse y reconstituirse. Surge como una sociedad profesional de estudios aplicados, conformado por un grupo multidisciplinario de profesionales con una vasta experiencia en diseño, planificación, ejecución y evaluación de programas sociales; en diseño y ejecución de programas de asistencia técnica, y en diseño y ejecución de proyectos de investigación social.

Hoy constituida en una Plataforma de trabajo, ha reunido en su historial profesional una valiosa trayectoria en cada una de sus áreas de acción.

1.3.-ESTRUCTURA Y POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

1.3.1.- Misión

“Aportar al trabajo de promoción y desarrollo de los sectores vulnerables del país a través de la generación, despliegue y sistematización del trabajo interdisciplinario.”

1.3.2.-Principios Orientadores

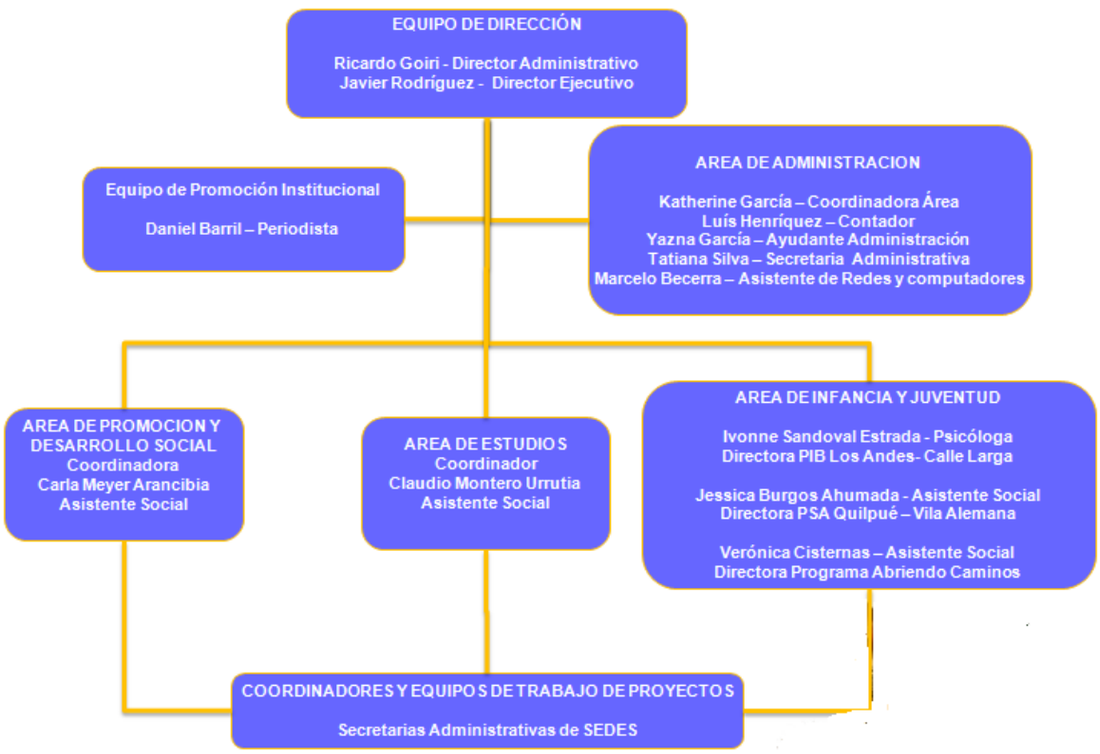
Basados en la promoción de una ética, en la que toda persona tiene valor social y debe ser respetada como tal, independiente de sus circunstancias personales y materiales, para la ejecución las acciones Galerna se apoya en Cinco Principios Básicos: **Confianza / Responsabilidad/ Voluntad/ Perseverancia/ Creatividad.**

1.3.3.- Equipo de Trabajo

Galerna cuenta con un equipo diverso de profesionales provenientes de las áreas de las Ciencias Sociales, Educación, Ciencias Jurídicas y Arquitectura.

Existe una vasta experiencia en diseño, ejecución y evaluación de programas sociales, asistencia técnica e investigación social.

Organigrama: En este también se observa las tres áreas que guían el trabajo de la institución.



2.-CONTEXTO PROGRAMÁTICO

2.1.-MARCO DEL PROYECTO

El Plan Chile Seguro implementado por el gobierno de Sebastián Piñera en el año 2010, se ha creado con la finalidad de combatir la delincuencia. Este ha propuesto dos grandes metas, la primera consiste en; reducir el porcentaje de de hogares víctimas de delitos, y la segunda; es reducir la cantidad de delitos en el espacio público.

El logro de estos dos objetivos se pretende alcanzar a través de acciones que han sido agrupadas en cinco grandes áreas o niveles de intervención, las cuales son: prevenir, proteger sancionar, apoyar y rehabilitar. Y en dos

ejes transversales relacionados con la gestión de la información y la ejecución en el territorio.

Dentro de los ejes anteriormente nombrados se materializan, acciones y programas entre los cuales se encuentra el:
I.- Centro estratégico de análisis del delito
II.- Programa Barrio en Paz
III.- Fondo de Seguridad pública
IV.- Formación Profesional

Es así como el Fondo Nacional de Seguridad Pública, dependiente del Ministerio del Interior, busca fomentar y apoyar iniciativas de municipios, corporaciones sin fines de lucro y la sociedad civil[1] que tienen el objetivo de reducir actos delictivos.

Durante el año 2010 el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, llamó a concurso público a todos los proyectos que apuntaran hacia el cumplimiento de las metas que posee el Chile Seguro. Es así como el ***Proyecto Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario en el Sector de Gumercindo,*** creado por las ONG Galerna obtuvo los fondos que desde agosto del año 2011 han sido destinados a la ejecución del mismo. Insertado en el área de la prevención de carreras delictivas de la población Infanto Juvenil.

2.2.-DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.2.1.- Población

El proyecto está focalizado en la población de Gumercindo, de Villa Alemana, como parte de una estrategia de promoción territorial, impulsada por la ONG Galerna, en su misión de promover el desarrollo de comunidades protectoras de su población Infanto-Juvenil.
Considera como actores relevantes para su desarrollo a las personas organizaciones e instituciones vinculadas con la dinámica territorial del sector.

[1] http://www.planchileseguro.cl/home/

El territorio de la comunidad de Gumercindo está constituido por 7 Juntas de Vecinos, 3 organizaciones religiosas, 5 comités orientados a mejorar el nivel de urbanización de la población, 1 Club Deportivo, 1 Centro de Madres y 4 Instituciones que trabajan en el sector, las que en su conjunto suman 20 organizaciones, detalladas a continuación:

Juntas de Vecinos	**Comités**
JJVV Ampliación Prat JJVV El Progreso JJVV Gerona JJVV Los Almendros JJVV Unión Gumercindo JJVV Villa Paul Harris JJVV Fortaleza	Comité de Adelanto Marcelino Champagnat Comité Av. Primera entre Barcelona y Lerida Comité de Pavimentación Barcelona Comité de Ampliación Pascualina Comité Buen Futuro
Organizaciones Religiosas	**Otras Organizaciones**
Iglesia Cristiana Evangélica Apostólica Iglesia Evangélica Pentecostal Israel Corporación Primera Iglesia Cristiana	Club Deportivo Lautaro Centro de Madres El Progreso
Instituciones Sociales y Educación	**Instituciones de Salud**
Jardín y Sala Cuna Los Gorriones Children International Fondo Esperanza	Avanzada de Salud Dr. Cornello Guzmán

En la periferia del territorio se ubican los Establecimientos Educacionales Ítalo Composto Scarpati, la Escuela Básica Latina Inés Gallardo Orellana y el Jardín Infantil Marianita, entidades que atienden a niños, niñas y adolescentes residentes en la población, por lo cual estratégicamente, desde una mirada territorial, se han considerado relevantes para el desarrollo de la intervención proyectada.

2.2.2.- Propósito

El propósito del presente proyecto, apunta a prevenir la violencia relacional en la comunidad a través del desarrollo de competencias y estrategias de resolución alternativa de conflictos, impactando, de este modo, en el desarrollo de factores protectores en las comunidades barriales e institucionales.

2.2.3.- Problema de Intervención

Los profesionales de Galerna, lograron detectar en la comunidad de Gumercindo de Villa Alemana, el problema de intervención definido como:

"La carencia de competencias y estrategias para generar resoluciones alternativas de conflictos de los habitantes de la Población de Gumercindo y su entorno organizacional e institucional, en la comuna de Villa Alemana, lo que se traduce en la manifestación de conflictos frecuentes en distintos niveles: interpersonal, intergeneracional o barriales, basados en estilos de resolución violenta en sus distintas expresiones, impactando en un deterioro de las relaciones y pérdida de la cohesión social de la comunidad".

2.2.4.- Población Objetivo del Proyecto

Cuadro de Población Objetivo Comprometida

N° de Beneficiarios Directos del Proyecto (definir número comprometido de beneficiarios directos)	900
N° de Beneficiarios Indirectos del Proyecto (definir número comprometido de beneficiarios indirectos)	5.000

2.3.-LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

El proyecto considera una intervención integrada que se despliega y articula, - considerando un enfoque multidimensional-, en función del desarrollo de factores protectores y disminución de factores de riesgo a través de las siguientes líneas de intervención:

2.3.1.- Barrial-Comunitario: promoviendo la instalación de competencias y estrategias de resolución alternativa o pacífica de conflictos en los distintos actores, ya sean grupos naturales o formales de la comunidad, que permitan el afrontamiento pacífico (como estrategia de prevención) de diferencias y conflictos cotidianos a nivel interpersonal, intergeneracional o barrial.

2.3.2.- Educativa (escolar básica y preescolar): se define en complementariedad y **articulación** con la anterior, la necesidad de abordar la problemática, desde espacios formales de socialización secundaria de alta influencia para niñas, niños y jóvenes. De este modo, la propuesta, requiere complementar su acción preventiva a través de la acción conjunta con las escuelas básicas, aledañas al sector de Gumercindo, y los Jardines Infantiles, que acogen a la población infanto-juvenil del sector, desarrollando estrategias que favorezcan la sana convivencia al interior de estas entidades y el manejo pacífico de conflictos entre sus miembros.

De manera transversal a ambas líneas la intervención considera la permanente **articulación con Redes Locales,** en cuanto la propuesta promoverá la convergencia y complementariedad de apoyos e iniciativas en el territorio focalizado, en función de la temática de violencia y la población objetivo, proyectando a través de ella y la gestión participativa de los actores comunitarios, la sustentabilidad de los procesos iniciados.

2.4.-OBJETIVOS DEL PROYECTO

2.4.1.-Objetivo General

Desarrollar una intervención territorial preventiva, con carácter participativo, socioeducativo y psicosocial, en el sector de Gumercindo de la comuna de Villa Alemana, que permita fortalecer los vínculos comunitarios así como promover e instalar competencias de resolución alternativa o pacífica de conflictos en los actores pertenecientes a los grupos naturales, organizaciones e instituciones del sector, a fin de disminuir factores de riesgo que inciden en el desarrollo de conductas violentas y/o delictuales de su población infanto-juvenil.

2.4.2.- Objetivos Específicos

A. Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de la vida barrial y comunitaria de los habitantes de Gumercindo así como a nivel de sus comunidades escolares.
B. Sensibilizar a la población de Gumercindo y a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector.
C. Constituir una mesa de trabajo territorial conformada por las organizaciones vecinales y los servicios, programas e instituciones vinculados al sector, articulando una agenda de trabajo co-construida orientada a la prevención de la violencia a nivel interpersonal, intergeneracional y barrial, a la instalación de estrategias de mediación comunitaria y promoción del buen trato en la comunidad.

D. Articular una agenda de trabajo co-construida orientada a la prevención de la violencia en sus distintas expresiones y a la instalación de estrategias de resolución alternativa de conflictos y promoción del buen trato en las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector.

E. Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento a nivel de actores relevantes de organizaciones y grupos de la comunidad dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos de mediación y negociación a nivel interpersonal, intergeneracional y barrial.

F. Promover relaciones de buen trato y el desarrollo de habilidades de resolución alternativa de conflictos con NNA y familias del sector, a través de la implementación de procesos socioeducativos y participativos en la comunidad, así como la asesoría y acompañamiento a actividades autogestionadas.

G. Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos institucionales de resolución alternativa o pacífica de conflictos, en escuelas y jardines de párvulos vinculados a la labor educativa de la población infanto-juvenil del sector.

H. Asesorar y acompañar en las escuelas focalizadas la implementación de Unidades de Sana Convivencia, orientadas a la gestión de iniciativas en materia de convivencia escolar.

I. Prestar apoyo a través de estrategias tutoriales de asesoría y acompañamiento, a niñas, niños o adolescentes y sus familias, alumnos de los centros educativos mencionados con preferencia de aquellos pertenecientes al sector de Gumercindo, que presenten factores de riesgo asociados al desarrollo de conductas violentas y/o delictivas.

J. Generar procesos de información, asistencia y derivación a NNA y sus familias, a través de la articulación con redes especializadas, en aquellas situaciones de vulneración de derechos de mayor complejidad, asociadas a violencia.

2.5.-ETAPAS DE INTERVENCIÓN

2.5.1.- Instalación y difusión: Considera la realización de un proceso de motivación a la participación desarrollando para ello un proceso de difusión del proyecto mediado por una campaña de sensibilización respecto al tema de la violencia y el buen trato mediante la instalación de afiches y entrega de flyers y dípticos. En su desarrollo se realizarán actividades tales como reuniones de coordinación con directivos, dirigentes, líderes de la población, Centros de Padres y Apoderados, Centros de Alumnos, Jornadas de sensibilización a la comunidad educativa, trabajo puerta a puerta en la población para la instalación del proyecto en el territorio. En esta etapa se constituirán equipos de base tanto en la comunidad de Gumercindo como en las entidades educativas, a fin de coordinar y cogestionar la implementación del proyecto en cada uno de estos espacios. Esta etapa posee 1,5 mes de duración.

2.5.2- Diagnóstico: En esta etapa, se generarán procesos de diagnóstico y autodiagnóstico participativo, a partir de la cual se articulará una agenda de trabajo que apuntará al desarrollo de acciones, tanto comunes como diferenciadas, para los establecimientos educacionales, jardines infantiles y comunidad, orientadas a promover el desarrollo y aprendizaje de una resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de relaciones y grupos etáreos. Los procesos de autodiagnóstico se desarrollarán a través la realización de cabildos con niños/as de la población, jornadas con la comunidad educativa y jornadas símiles a la metodología “espacio abierto” abiertas a toda la población y redes locales. Con la información recogida se constituirá una mesa de trabajo territorial cuyo trabajo apunte a la promoción e implementación de estrategias de resolución pacífica de conflictos en la población. En esta etapa además, las comunidades educativas de escuelas y jardines infantiles desarrollarán sus propias agendas de trabajo, en función de sus dinámicas particulares. Esta etapa posee una duración de 2 meses.

2.5.3.- Formación: En el caso de los establecimientos educativos se realizarán 30 horas de formación en resolución de conflictos dirigido a 15 estudiantes, 15 docentes/no docentes y 15 apoderados por escuela, además se realizarán asesorías para la implementación de las unidades de sana convivencia en cada escuela. En la línea barrial comunitaria y considerando

que las conductas violentas se dan en distintos niveles de relación y a diferentes edades, se entregarán herramientas técnicas para la resolución colaborativa de conflicto de manera transversal e integradora, considerando para ello la conformación de grupos de vecinos/as mayores de 18 años para capacitación en resolución de conflictos, niños/as en el desarrollo de habilidades sociales que promuevan el buen trato y adecuada resolución, y padres/madres en el desarrollo de competencias parentales y marentales. La duración de esta etapa es de 3 meses.

Se debe mencionar que en las etapas 2 y 3 de manera paralela a lo indicado, se implementará en las escuelas un sistema de detección, diagnóstico y plan tutorial de apoyo a niños y niñas (preferentemente residentes en Gumercindo) que requieran reforzamiento pedagógico o derivación a redes psicosociales de apoyo.

2.5.4.- Seguimiento: En esta etapa se realizarán una serie de actividades comunitarias de promoción del buen trato, la no violencia, el uso adecuado del tiempo libre y la recreación en familia, en el marco de un proceso guiado por la mesa de trabajo y donde los/as vecinos/as capacitados/as tienen un rol fundamental en el ejercicio de sus aprendizajes. Esta instancia considera la realización de variadas actividades comunitarias que potencien el desarrollo de habilidades sociales entre los/as asistentes. En la línea educativa, se realizarán acciones de apoyo a la implementación de las unidades de sana convivencia, además de la revisión y/o actualización del manual de Convivencia. Esta etapa posee una duración de 6 meses.

2.5.5.- Evaluación: para el desarrollo de la evaluación se desarrollaran jornadas integradas similares a la etapa diagnostica con el fin de cubrir la mayor cantidad de personas en este proceso. Junto con ello se aplicarán instrumentos de medición antes –después, para la evaluación de resultados. La duración de esta etapa es de 1,5 mes.

3.-CONTEXTO TERRITORIAL

En la Provincia de Marga Marga, región de Valparaíso, se ubica la comuna de Villa Alemana. La densidad de población por Km2 llegaría a 1.331,81, mientras que su población corresponde a 128.520 habitantes siendo 62.759 hombres y 65.761 mujeres.

Dentro de las distintas poblaciones que conforman la ciudad, se encuentra la Población de Gumercindo, que se sitúa en la parte sur oriente de la comuna, delimitada por las calles Aviador Figueroa, por el poniente, Cien Águilas por el oriente, Santa María por el norte y Alicante por el sur. Esta comunidad es parte del Distrito 4 Sanatorio y está inserto en la Unidad Vecinal M.

Registro Fotográfico 1: Sector de Gumercindo

Madrid
Sevilla
Barcelona
Tarragona
Lerida
Gerona
Valencia
Alicante
Bulnes
Orella
Garcia
Bruce
Parcelador
Cien Aguilas
Gabriela Mistral
Gabriela Diaz Acosta
Pedro Aguirre Cerda
Santa Maria
Aviador Figueroa
Echaurren
Pedro de Valdivia
Marcoleta
Pedro Lira
Gabriela
Pedro Montt
Arturo Prat
Ejercito
Portales
Ejercito
Ejercito
Ejercito

3.2.-POBLACIÓN

Según datos de la Ficha de Protección Social (FPS) en el territorio existen 1.609 hogares que abarcan una población de 3.696 personas, según el informe entregado por el municipio el sector es considerado como vulnerable ya que más del 50% se encuentra bajos los 11.734 puntos.

La población de Gumercindo, se caracteriza por ser un barrio periférico en la comuna de Villa Alemana, y considerado según el grado de desarrollo económico y social como una "comunidad marginal o vulnerable", asociado a una marginalidad sociocultural y condiciones de pobreza.

La distribución por sexo en el sector mantiene la tendencia de la comuna toda vez que de las personas encuestadas por la FPS un 52% corresponde a mujeres y un 48% a hombres.

En cuanto a la distribución por grupo etáreo, según datos de la FPS existen 1.220 niños y niñas menores de 18 años de edad.

3.3.-SITUACIÓN ECONÓMICA Y LABORAL

En cuanto a sus ingresos económicos el 84,5% de los jefes/as de hogar poseen un ingreso promedio inferior a los $ 165.000. El ingreso de un número significativo de familias las sitúa por debajo de la línea de la pobreza, percibiendo ingresos inestables y precarios por concepto de trabajos eventuales y/o asistencia social.

Las principales fuentes laborales corresponden a empleos en el sector de la construcción, informales y/o eventuales (comercio ambulante, *fletes*, venta en ferias agropecuarias, entre otras). Así mismo, un 30% de los/as jefes/as de hogar se encuentran cesantes.

3.4.-EDUCACIÓN

El nivel educacional se sitúa en un promedio de 8 años de escolaridad, es decir, en el nivel básico (completo o incompleto). El nivel de analfabetismo es bajo, presentándose en personas adultas y adultas mayores.

La Escuela Ítalo Composto y la Escuela Básica Latina Inés Gallardo Orellana atienden a un total de 346 niños/as identificados como alumnos/as prioritarios, lo que equivale al 64% y 50% de sus matriculas respectivas. A ambas escuelas acuden niños/as residentes en el sector de Gumercindo,

para el caso de la escuela Ítalo Composto el 26% de los alumnos/as prioritarios residen en este sector. Según información entregada por la Escuela Básica Latina, se observa el uso de la violencia como medio de resolución de conflictos desde cursos del primer ciclo básico incluso kínder. Si bien se han generado instancias de apoyo para la superación de conflictos de convivencia escolar éstas han sido suficientes.

3.5.-VIVIENDA

Respecto la tenencia de las viviendas, el 65% de las familias son propietarias gracias a la gestión de programas como CHILE BARRIO en la década de los ’90 y la instalación de condominios sociales a mediados de esa década. El 35% de las familias restantes se encuentra en condición de arrendamiento o en una ocupación irregular.

3.6.-DESARROLLO URBANO Y COMUNITARIO

La población de Gumercindo se encuentra en un proceso de crecimiento poblacional, desarrollo urbanístico (pavimentación de calles y legalización de asentamientos humanos precarios), generación y fortalecimiento de sus organizaciones (tanto material como a nivel de gestión), y por lo tanto, aún en construcción de los pilares de una identidad barrial, la que debe coexistir con la estigmatización de ser considerado un foco de delincuencia y tráfico de drogas. Por esta razón, se considera que la población se encuentra en una etapa crítica para modificar esta situación.

A partir de la organización de sus habitantes ha logrado acceder a programas de pavimentación participativa, de mejoramiento de viviendas y otro tipo de fondos concursables para la iluminación de sus calles o mejoramiento de espacios públicos. La intervención municipal en este territorio se ha dado principalmente mediante la facilitación para el acceso de familias a sistemas de protección social y no a la ejecución de un programa que abarque de manera integral a la población.

Capítulo II:

Marco Teórico

INTRODUCCION

En el capítulo II del presente Seminario de Título se abordarán los tres ejes conceptuales que sustentan la evaluación del proyecto, los cuales han sido extraídos en una etapa previa desde el Objetivo General que guío la intervención del proyecto ejecutado por ONG Galerna.

1. PRIMER EJE CONCEPTUAL: CONFLICTO Y VIOLENCIA

1.1. CONFLICTOS

Para poder comprender en que consiste este concepto, o a que se asocia se debe en un primer momento plantear diferentes definiciones, de acuerdo a diversos autores que han estudiado el tema. Según Guilaine y Zammit (2002) el conflicto es consustancial al ser humano, constituyendo un factor importante en la evolución de las sociedades. Los restos arqueológicos muestran la evidencia de conflictos ya desde la Prehistoria, tanto a gran escala (luchas entre distintas partes) como a escala individual, indicando que los conflictos han constituido y constituyen un factor muy importante en la evolución de las sociedades humanas, y han acompañado a la humanidad desde la Prehistoria.[2]

Este párrafo tiene directa relación con lo que plantea la perspectiva crítica, respecto del conflicto, «El conflicto puede enfocarse básicamente como una de las fuerzas motivadoras de nuestra existencia, como una causa, un concomitante y una consecuencia del cambio, como un elemento tan necesario para la vida social como el aire para la vida humana» (Galtung, 1981, p. 11)[3].

Un **conflicto** según el Ministerio de Educación (2006) se puede definir como aquellas “situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordar el conflicto. Así como encontramos

[2] Esquivel Guerrero y cols. La relación entre conflictos y poder. Revista de Paz y Conflictos, núm. 2, 2009, pp. 6-23. Universidad de Granada. Granada, España.

[3] Jares, Xesús. (1997). El lugar del Conflicto en la Organización escolar. Revista iberoamericana de Educación, N°15. España. Página 2.

coincidencia, cercanía, identificación y reciprocidad con otras personas, también son recurrentes emociones, sensaciones y experiencias que tienen dirección opuesta, que impactan en el fondo y forma de la relación humana. En este sentido, los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver." [4]

Según Louis Kriesberg (1975) los conflictos sociales, son inherentes a las relaciones humanas; pero eso no quiere decir que toda relación social sea total o parcialmente conflictiva en todo momento. Tampoco que cada relación básicamente conflictiva se expresará con la misma cantidad y el mismo tipo de hostilidad y violencia. Los conflictos varían en cuanto a sus bases, a su duración, su modo de resolución, y consecuencias. [5]

En la actualidad, tanto en el conjunto de la sociedad en general y sobre todo el sistema educativo en particular predomina la concepción tradicional, tecnocrática y conservadora del conflicto; aquella que lo califica como algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, disfunción o patología y, en consecuencia, como una situación que hay que corregir, y, sobre todo, evitar.[6]

Esta idea donde a veces el conflicto se percibe como algo negativo que hay que eludir, puede estar basada en factores como: a) los conflictos se suelen relacionar con la forma en que se suele afrontar o 'resolver', es decir, la conquista, la violencia, la anulación o la destrucción de una de las partes, y no en la consecución de una solución justa y mutuamente satisfactoria (Rapoport, 1995), b) todas las formas de enfrentarse a un conflicto requieren un esfuerzo importante y una inversión de tiempo muy grande, además de que, a veces, no es excesivamente agradable, y c) la mayoría de las personas, incluidos los investigadores, perciben que no han sido educadas para afrontar los conflictos de una manera positiva y, por tanto, no disponen de herramientas y recursos adecuados (Jiménez, 2004). [7]

[4] Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación, 2006. Santiago de Chile. Pagina 12. Pdf.
[5] Kriesberg, Louis. (1975) Sociología de los conflictos sociales. Editorial Trllas S.A. México DF, México. Pagina 13
[6] Jares, Xesús. (1997). El lugar del Conflicto en la Organización escolar. Revista iberoamericana de Educación, N°15. España. Página 2.
[7] Esquivel Guerrero y cols. La relación entre conflictos y poder. Revista de Paz y Conflictos, núm. 2, 2009, pp. 6-23. Universidad de Granada. Granada, España.

Aunque existen diversas clasificaciones de los conflictos basadas en aspectos distintos (recursos utilizados, partes que intervienen, nivel de conflictividad, etc.), una de las tipologías más utilizadas se basa en clasificar a los conflictos en base a las partes que intervienen en el mismo (Kriesberg, 1999): [8]

- **Conflictos entre personas:** Los conflictos entre individuos son universales, ya sean interpersonales, en el seno familiar o dentro de una comunidad, aunque cada parte puede sentirse a sí misma o ser apreciada por la otra parte como representante de algún grupo (las personas involucradas en un conflictos interpersonal están insertas en una familia, una comunidad, etc.).
- **Conflictos entre instituciones**: En estos conflictos las partes son entidades como partidos políticos, corporaciones, sindicatos, iglesias o gobiernos, en las que existen unos directivos que representan a todos los miembros en las relaciones externas y tienen autoridad para alcanzar compromisos en nombre de la institución. Generalmente, las organizaciones que operan dentro de una sociedad civilizada mantienen el respeto a unas reglas previamente establecidas en sus relaciones. Sin embargo, algunas organizaciones que se basan en la existencia de una identidad, territorial, étnica, lingüística, o religiosa, pueden exigir demandas que desafían a las agencias gubernamentales, realizando escaladas en el conflictos que usan métodos institucionales y no institucionales. Además, muchas organizaciones sobreviven a los miembros individuales, por lo que tienen la potencialidad de prolongar un conflicto hasta niveles intergeneracionales.
- **Conflicto entre grupos comunales**: Las partes son grupos que interactúan entre sí y comparten una identidad común, cuyos miembros tienen intereses comunes como colectividad. A veces sus límites son ambiguos y su estructura es difusa. En general, sus intereses son de tipo territorial, étnico, de pertenencia a una clase, de creencias, de lenguaje, de tipo religioso, de liberación nacional, etc. Suelen ser conflictos duraderos y muy destructivos (por ejemplo, el conflicto entre blancos y negros en Sudáfrica, o entre serbios y

[8] Esquivel Guerrero y cols. La relación entre conflictos y poder. Revista de Paz y Conflictos, núm. 2, 2009, pp. 6-23. Universidad de Granada. Granada, España.

croatas) y, a veces, implican a otras partes, ya sea como intervinientes o como mediadores.

Además se las tres categorías anteriormente expuestas es posible adicionar una cuarta, que se refiere al **conflicto en el sistema educativo**: La teoría crítica plantea que *el conflicto se considera como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas,* que es, en definitiva, a lo que aspira la teoría crítica de la educación. A diferencia de los enfoques tecnocráticos que pretenden el control y el dominio, "una ciencia educativa crítica tiene el propósito de transformar la educación; va encaminada al cambio educativo (…), a la transformación de las prácticas educativas, de los entendimientos educativos y de los valores educativos de las personas que intervienen en el proceso, así como de las estructuras sociales e institucionales que definen el marco de actuación de dichas personas" (Carr y Kemmis, 1986, p. 20).

Desde este punto de vista, la administración educativa se rige por unos valores explícitos y confesos (England, 1989, p. 106). Es decir, no sólo interesa el afrontamiento del conflicto para mejorar el funcionamiento de la organización, para crear un buen clima organizativo o para favorecer un mayor impulso creativo, sino que, además, *el afrontamiento positivo de los conflictos puede favorecer los procesos colaborativos de la gestión escolar* para que «las escuelas, como organizaciones sociales, se conviertan en un entorno cultural en el que se promuevan valores de comunicación y deliberación social, interdependencia, solidaridad, colegialidad en los procesos de toma de decisiones educativas y desarrollo de la autonomía y capacidad institucional de los centros escolares» (Escudero, 1992, p. 15)[9].

Planteando estas perspectivas es que en la ejecución del Proyecto ERAC, se busca una estrategia basada en la mediación, concepto que se abordará más adelante. Considerando que cuando se manifiesta el conflicto puede ser una oportunidad de aprendizaje, más que de mostrar la debilidad de la relación interpersonal.

[9] Jares, Xesús. (1997). El lugar del Conflicto en la Organización escolar. Revista iberoamericana de Educación, N°15. España. Página 2.

Lederach (1992), propone un enfoque de análisis de los conflictos distinguiendo tres elementos claves en este: las personas o protagonistas involucrados, el proceso seguido en el conflicto, y el problema que está de base en la discrepancia entre las partes. [10] Identificando factores que se deben tener en cuenta al abordar un conflicto.

1.-Personas

Las emociones y los sentimientos.

La necesidad humana de dar explicaciones de justificarse, desahogarse, de ser respetados de mantener la dignidad.

Las percepciones del problema.

La forma en que lo sucedido afecta a las personas.

2.- Proceso

El proceso que el conflicto haya seguido hasta el momento.

La necesidad de un proceso que parezca justo a todos los involucrados.

La comunicación y el lenguaje con el que se expresan.

Lo que hace falta para establecer un diálogo constructivo.

3.- Problema

Los intereses y necesidades de cada uno.

Las diferencias y valores esenciales que los separan.

Las diferencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir.

En los 70' investigadores destacaron que el conflicto puede expresarse bajo formas disímiles, siendo la resolución violenta sólo una entre ellas.

Se distinguen dos formas de resolución de conflictos: [11]

a) **Formas Violentas**

- Deterioro de los vínculos sociales, del tejido y cohesión social;
- Promueve la desconfianza el aislamiento, la desesperanza el individualismo, y la falta de cooperación.

b) **Formas pacíficas o alternativas**

- Permiten que las personas puedan redefinir su relación
- Contribuyen a la cohesión social

[10] Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación, 2006. Santiago de Chile. Pagina 20. Pdf.

[11] Proyecto de Prevención Social FNSP 2011. Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario Villa Alemana.

- Generan ambiente protectores para el desarrollo de los niños, niñas y todos los miembros de la comunidad.
- Contribuyen al crecimiento y desarrollo humano

1.2.- VIOLENCIA: UNA EXPRESIÓN DEL CONFLICTO [12]

La raíz etimológica del termino violencia remite al concepto de "fuerza". El sustantivo de "violencia" se corresponde con verbos tales como "violentar", "violar", "forzar". [13]

En el artículo de Barros (2005) se extrae la siguiente definición "es el uso o amenaza de la fuerza física o psicológica con intención de hacer daño de manera recurrente y como una forma de resolver los conflictos". Se plantea así la paradoja de que la violencia de la sociedad que generaría el conflicto está permitida, no así la del ladrón que amenaza a un desconocido le roba, oponiendo su violencia a la violencia de la sociedad que al negarle las oportunidades de trabajo remunerado lo ataca tanto en su integridad física como en su autoestima[14].

Al hablar de violencia aparece el concepto de *conducta violenta*, la cual se enmarca en una relación de abuso permanente, en el cual el desequilibrio de poder se hace crónico como una forma de interacción constante, que se caracteriza por la acción u omisión de una de las partes que provocan daño de carácter físico, psicológico, o ambos tipos de daño en forma conjunta a otro u otros.

He aquí una segunda definición de violencia, en términos globales, "es la presión de naturaleza física, biológica o psíquica, ejercitada directa o indirectamente por el ser humano sobre el ser humano que , pasado cierto umbral, disminuye o anula todo su potencial de realización tanto individual como colectivo , dentro de la sociedad que se trate". De acuerdo a esta definición, podría argüirse también que la violencia se refiere a la distribución de ciertos bienes creados y producidos socialmente; educación, salubridad,

[12] Ponencias y artículos seminario internacional. (2005) La violencia en la familia, escuela y sociedad: Sentidos, consecuencias y estrategias de intervención. Santiago: Universidad Internacional SEK.
[13] Corsi, J. (1994) Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós, Buenos Aires : 1994
[14] Barros, L., Luis. La Violencia en la Familia, Universidad Internacional SEK, Noviembre de 2005, Santiago de Chile.

riqueza igualdad ante la ley. Toda sociedad capaz de producir cierto bienes en cantidad adecuada para el potencial humano de todos sus miembros pero que excluye o mezquina el acceso de algunos de sus miembros a eso bienes sería violenta.

1.2.1.- Tipos de Violencia en las Relaciones Sociales:

A.- Violencia Familiar[15]: La dinámica del poder, es una de las características comunes de las diversas formas de violencia familiar. Violencia, como una situación en la que una persona con más poder abusa de otra con menos poder, en la familia están dadas por el género y por la edad.
Alude a todas las formas de abuso, que tienen lugar en las relaciones entre los miembros de una familia.

B.- Violencia escolar: [16]desde los años 70' una magnitud apreciable en países como Estados Unidos, Suecia, Noruega y Reino Unido han puesto esta problemática en el debate público. En Chile comienzan a detectarse cada vez más, como consecuencia de la crisis social. El problema comienza cuando se aborda la resolución del conflicto a través del ejercicio de la autoridad, del castigo, etc. Provocando un clima de tensión en el aula que el cuerpo docente no sabe o no puede resolver, quedando la cuestión sumergida en el currículo oculto de las relaciones interpersonales y en el clima del centro que lo sustenta.

Desde un análisis multicausal, la violencia escolar presenta factores Exógenos y Endógenos. Dentro de los **exógenos**, se encuentran:
El contexto social*:* La sociedad actual y su estructura social con grandes bolsas de pobreza y desempleo favorece contextos sociales donde es más propicio un ambiente de agresividad, delincuencia, y actitudes antisociales.

Medios de comunicación*:* Los medios de comunicación están siendo cuestionados como primer canalizador de la información. La violencia televisiva es una opción del propio medio. La emisión de mensajes violentos o su sustitución por mensajes de índole no agresiva y más humana es en última instancia una decisión de las propias cadenas de televisión. Los niños

[15] Corsi, J. Una mirada abarcativa sobre el problema de la violencia familiar. Buenos Aires; México. Paidós, 1994.
[16] Castillo, N. Agresividad y violencia escolar : un desafío emergente para el trabajo social de hoy. Universidad de Valparaíso. Escuela de Trabajo Social.2003

recogen el impacto de sus imágenes directamente, a las escuelas solo les queda la posibilidad de ayudarlos a discernir sobre el mensaje mediático y sobre todo a ser críticos con la información que se comunica en dicho medio.

En televisión se presenta la violencia como algo inmediato, cotidiano y frecuente. Los más violentos tienen la capacidad de ganar, de erguirse por encima de los demás y esas acciones se encuentran centradas en la realidad de la acción. A pesar de ello se mantiene que las secuencias violentas de los programas de la televisión tienen un deber moral para con su espectador dado que:

- La televisión es el primer proveedor de información y transmisor de valores.
- Promueve inmediatez y cercanía de los hechos violentos, hasta convertirlos en “cotidianos”
- Mantiene un modelado pasivo de la violencia como medio de resolver conflictos y adquirir el poder.

La Familia: es el primer modelo socializador de los niños. El desarrollo personal del individuo se nutre de los primeros afectos y vínculos maternos/paternos, por lo tanto, la familia es un elemento clave en la génesis de las conductas agresivas de las personas.

La escuela y la familia están presentes en los niños. Independiente del tipo de familia en el que se crece, todo individuo pasa por esta institución social. La familia es un elemento fundamental para entender el carácter peculiar del niño agresivo con conductas antisociales o conflictivas. En definitiva la familia y la escuela son los principales agentes socializadores y educativos de la población infantil y por ende con mayor peso y responsabilidad.

Los siguientes aspectos familiares son factores de riesgo para la agresividad de los niños y adolescentes:

- Desestructuración Familiar.
- Modelo familiar violento
- Modelos familiar basado en las relaciones de poder
- Métodos de crianza, con prácticas inconsistentes o restrictivas o excesivamente punitivas.
- Carencias afectivas.

Dentro de los factores **Endógenos**, que tienen contacto directo con el centro escolar, se señalan los siguientes:

La escuela: Los factores internos de la institución favorecen la agresividad, ya que el propio estamento, escuela presupone un formato y principios básicos de socialización. Esta socialización se efectúa basada en un principio de equidad y esta intenta igualar las discrepancias y diferencias dentro de la sociedad.

Los elementos que se presentan a continuación, son considerados factores de riesgo inherentes de la institución escolar, las cuales favorecen las conductas agresivas:

- Crisis de Valores
- Discrepancias entre las formas de distribución de espacios, organización de tiempos, de pautas de comportamiento y contenidos basados en objetivos de creatividad y experimentación, incoherentes con el contexto del aula.
- Énfasis en los rendimientos de los niños, niñas y adolescentes, con baja atención individualizada.
- Discrepancias de valores culturales distintos a los estipulados por la institución escolar en grupos étnicos o religiosos específicos.
- Los roles de profesor y estudiante, que suponen un grado superior y otro inferior, creando una asimetría con problemas de comunicación.
- Las dimensiones de la escuela y el elevado número de alumnos, impide una atención individualizada, donde las personas no llegan a crear vínculos afectivos.

Relaciones interpersonales*:* posiblemente son las relaciones interpersonales y todo su complejo mundo de sentimientos, amistades, y desencuentros y elementos vinculantes, el mayor número de factores que aportan para la creación de un clima favorable o desfavorable de convivencia dentro de los centros escolares (Hargreaves, 1978). Son dentro de las relaciones diádicas dentro de la institucionalidad, donde se originan los principales conflictos. Estas son: relación profesor - profesor, profesor - alumno, alumno - alumno.

La política de convivencia escolar visualiza dos mecanismos que adquieren máxima relevancia para la generación de óptimos estilos de convivencia al

interior de las comunidades escolares: Normativa Escolar y Estrategias de Resolución Pacífica de Conflictos.

C.- Violencia Interpersonal: [17] Se caracteriza porque uno o un grupo pequeño de individuos actúa contra otro tipo de individuos en el marco de sus relaciones interpersonales o en encuentros fortuitos. Se está generando una violencia transversal que cruza edades y sexos. En todos los casos se habla de naturalización de la violencia en las relaciones cotidianas.

D.- Violencia Colectiva: Es la ejercida por personas que se identifican como miembros de un grupo, transitorio o de larga duración, contra otro grupo o conjunto de individuos, con el fin de conseguir objetivos políticos, económicos o sociales.

E.- Violencia en el espacio comunitario: [18] La violencia se manifiesta también en la configuración espacial, promoviendo determinados usos y disputas por el espacio, afectando con ello la seguridad y dificultando la conectividad.

En cada barrio existen espacios o lugares que propician y facilitan la violencia y relaciones de género desiguales, tales como sitios eriazos; barreras físicas, como murallones, hondonadas; o equipamientos deteriorados y/o en desuso, falta de espacios públicos al interior de los barrios. Los estándares de las viviendas y el diseño de los conjuntos también propician la expulsión de los jóvenes al espacio público (cuando se cuenta con ellos), siendo en su mayoría ocupados por hombres y restringidos para las mujeres o temidos por ellas.

El vínculo entre la dimensión física y las relaciones sociales, ya que las mismas ocurren y (se) construyen (en) el espacio. Si las relaciones sociales son conflictivas, lo más probable es que el espacio lo refleje, sea por el uso de que va siendo objeto o por la transformación de su configuración y atributos. Asimismo, se apuesta a que la relación inversa también es posible: determinadas configuraciones espaciales influirían ciertos comportamientos desde el uso y su forma.

[17] Larazgoitia. I (2006) La violencia también es un problema de Salud pública. Barcelona. España. pdf
[18] Jiménez, F. (2008) Género y Violencia en los Barrios. Temas Sociales. SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación. Vol. 62. 1- 8

Otro tema recurrente que se vincula a la violencia es la seguridad. Existen espacios en el barrio que provocan inseguridad con o sin evidencia de delitos; se trata de espacios mal iluminados, rincones sin control visual, o simplemente ocupados por grupos estigmatizados.
Los sitios eriazos o muy oscuros siempre son asociados por los vecinos a espacios donde se viola, roba y hasta se asesina a personas.

F.- Violencia Barrial: [19] Se asocia tanto a las conductas delictuales, con diagnóstico que evidencia importantes niveles de delincuencia, robos, violaciones y violencia doméstica, como a la violencia en el trato entre parejas de pololos, vecinos y dirigentes sociales, entre otros. La evidencia indicaría que la violencia doméstica está presente en todos los barrios.

Se percibe una legitimación cultural de la violencia al interior de las familias. Las intervenciones de los profesionales buscan abrir espacios para el diálogo, pero se requiere de redes de ayuda para atender el problema de la violencia doméstica. En los hombres prima la violencia física y en las mujeres, la verbal. Las mujeres son las que suelen mediar la resolución pacífica de conflictos; pero la mayoría de los conflictos tiende a resolverse de manera violenta.

G.- Violencia en la participación: [20] Como prácticas violentas en las relaciones comunitarias se pueden considerar, gritos en reuniones, amenazas para elección de proyectos que votar, entre otras. En general las organizaciones no tienen capacidad para asumir el tema de la violencia y piden ayuda a otros. No hay apropiación del tema de la violencia por parte de la comunidad y se tiende a esperar que otros actúen en su defensa.

El principal desafío para la participación y toma de decisiones equitativas en los barrios está en la presencia de hombres y mujeres en la búsqueda de soluciones y en las negociaciones para satisfacer necesidades de uso y apropiación de los espacios comunitarios.

[19] Jiménez, F.(2008) Género y Violencia en los Barrios. Temas Sociales. SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación. Vol. 62. 1- 8
[20] Jiménez, F.(2008) Género y Violencia en los Barrios. Temas Sociales. SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación. Vol. 62. 1- 8

Se puede afirmar que la legitimación cultural de la violencia en los barrios, en las relaciones y al interior de las familias requiere de una intervención más profunda por parte del Estado.

1.3.- DELINCUENCIA: COMO EXPRESIÓN DE LA VIOLENCIA

La delincuencia es un componente social no deseado; es un fenómeno creciente, con ciclos de mayor o menor frecuencia en períodos determinados de tiempo, asociados a la dinámica social.

Esta característica tiene matices, según el tipo de sociedad o país, en el plano del desarrollo económico. El delito se manifiesta mayoritariamente en los grandes centros urbanos; por lo tanto, la variable riesgo-vulnerabilidad en las ciudades tiene mucha incidencia en la percepción de seguridad de la población.[21]

El tema de la delincuencia en Chile ha sido bastante estudiado probablemente en razón del gran impacto que ha tenido sobre la opinión pública y de la gran cobertura que ha recibido por los medios masivos de comunicación. La delincuencia se entiende por *las múltiples formas concretas de criminalidad que violan la integridad física de las personas o su propiedad*. [22]

Las múltiples formas concretas de criminalidad están tipificadas en los informes sobre denuncias de delitos del Ministerio del Interior (2004). Estas son: a) delitos que afectan a la propiedad, entre las que se distingue el hurto y el robo con fuerza; y b) delitos que afectan a las personas, entre las que se distingue robo con violencia, lesiones, homicidios y violación.

El fenómeno **delictivo** es muy complejo y se integra con hechos de muy diversa naturaleza y de muy distintos niveles de violencia. La **violencia** es un problema generalizado y creciente en casi todas las sociedades. Adopta

[21] Muñoz, O. Peña, C. Guzmán, E y Figueroa, C. Análisis Empírico de la delincuencia en Chile 1986-1995. Fundación paz ciudadana. Santiago, Chile.
[22] Aubry, M. (2005) Informe especial. La preocupación social por la delincuencia y la evaluación de las autoridades locales. Ideas para Chile Instituto Libertad. Chile.

muchas formas y aparece en todos los ambientes: en el trabajo, en el hogar, en la calle y en la comunidad en su conjunto. [23]

Los expertos en el tema han acordado que la violencia y la delincuencia se producen por la presencia de muchas causas. Es decir, la combinación de una gran variedad de factores favorece la aparición y el mantenimiento de comportamientos violentos o delictivos, así como el aumento de los niveles de temor e inseguridad. [24]

1.3.1.- Delincuencia Juvenil:

La delincuencia juvenil y las conductas antisociales en menores son problemas complejos que atraen la atención de la sociedad por sus manifestaciones cada vez más frecuentes y violentas. [25]

La delincuencia juvenil es el continuo de conductas que transgreden las normas sociales, que van desde mala conducta y vandalismo en la sala de clases, hasta conductas ilegales criminales como: robos a mano armada o asaltos con homicidio. [26]

Hoy hay bastante consenso acerca de los antecedentes de las conductas delincuentes. Aquellos niños que vienen de familia que no les dan el necesario apoyo social y emocional que les permita resistir las presiones de grupos de iguales negativos son los más vulnerables. Las familias con historia de criminalidad, enfermedad mental o alcoholismo producen niños que están en riesgo alto para presentar conductas delincuentes. El tema de la conductas de pares es aquí muy central, llevando, muchas veces, a la formación de pandillas, antisociales. La delincuencia sigue también generalmente el fracaso escolar y se relaciona altamente con la falta de capacidades académicas y a pocas destrezas sociales.[27]

---

[23] Organización Panamericana de la Salud. Violencia contra la mujer: Género y equidad en salud. Harvard Center for Population and Development Studies, 2000. Vol. 6.

[24] Ministerio del Interior. (2009) Manual de Gestión Comunitaria de Prevención del Delito y la Violencia: Estrategia Nacional de Seguridad Pública. Plan Comunal de Seguridad Pública 2009. Santiago, Chile.

[25] Frías-Armenta, M. (2003) Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico. Universidad de Sonora, México

[26] Florenzano. R y Valdés. M (2004) El Adolescente y sus conductas de riesgo. Santiago, Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.

[27] Ídem

Existe hoy abundante evidencia que identifica a las variables familiares como antecedentes de la conducta antisocial, primero, y delincuencia, luego. Las familias de los niños antisociales se caracteriza por una disciplina dura, pero poco consistente falta de compromiso parental positivo, con el niño y pobre monitoreo y supervisión de sus actividades.[28]

Las dos interpretaciones teóricas de estos hallazgos, revisadas por Patterson, son las de *Teoría del control*, que ve a la disciplina rígida y a la falta de supervisión como rupturas con el proceso de vinculación entre los padres y el hijo. La carencia de apego lleva a una falla en las identificaciones con los padres y los valores sociales en relación con la conformidad y deja al niño con pocos mecanismos de control internalizado. [29]

Por otra parte, la *perspectiva social-interaccional* plantea que los miembros de la familia entrenan directamente al niño en realizar conductas de riesgo. Los padres dejan de aplicar contingencias positivas sea no reforzando las conductas pro-sociales, o no disuadiendo efectivamente las conductas desviadas. Esto lleva a que el niño use cada vez más conductas coercitivas, que pasan a ser funcionales. [30]

Otro punto a tomar en cuenta es la respuesta al medio social externo a la familia cuando estas conductas aparecen. Hay al parecer dos situaciones repetidas: el rechazo por el grupo de pares y los bajos rendimientos académicos.

Entre las variables familiares que influyen en este patrón alterado, Patterson menciona la historia de conducta antisocial entre otros miembros de la familia, variables demográficas que representan un nivel socioeconómico desaventajado y estresores familiares como: el conflicto conyugal y el divorcio. Existe, asimismo, una tendencia intergeneracional: el tener un padre antisocial claramente aumenta el riesgo del hijo, el cual incrementa aún más si hay dos padres con esos antecedentes. [31]

[28] Florenzano. R y Valdés. M (2004) El Adolescente y sus conductas de riesgo. Santiago, Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.
[29] Ídem
[30] Ídem
[31] Ídem

1.4.- FACTORES DE RIESGO Y PROTECTORES QUE INFLUYEN EN LAS INTERACCIONES SOCIALES VIOLENTAS

El término **factores de riesgo** [32] se refiere a la presencia de situaciones contextuales o personales de carácter negativo que incrementan la probabilidad de que las personas desarrollen problemas emocionales, conductuales o de salud. Específicamente, la externalización de problemas conductuales puede denominarse también como "conducta o comportamiento de riesgo".

Estos factores se expresarían en: [33]

Dimensión individual o personal: Alude a factores de riesgo relacionados con características de personalidad o ciertos rasgos de la constitución psicológica del individuo (Farrington, 1998 en Hein, 2004). Los estudios longitudinales han identificado que factores de riesgo en esta dimensión serían: problemas de control de impulsos, hiperactividad, débil control personal, nivel de inteligencia bajo, falta de concentración, actitud favorable a la violencia y a la delincuencia, entre otros (Vanderschueren y Lunecke, 2004).

Dimensión familiar: El grupo familiar juega un papel relevante en el proceso de socialización de los jóvenes, influyendo en gran medida en su comportamiento (antisocial o prosocial) futuro (Vásquez, 2003). Por ello se consideran como factores de riesgo los vínculos familiares dañados, violencia intrafamiliar, bajo apego familiar (lazos débiles), problemas de comunicación, ausencia de normas y límites, problemas en la gestión de reglas, ausencia de adulto responsable en la crianza de niños/as y adolescentes, entre otros (Vásquez, 2003; Hein, 2004).

Dimensión del grupo de pares: El establecimiento de relaciones de amistad con los/as otros/as adquiere importancia en el desarrollo psicosocial, ya que le ofrece a los adolescentes un sentido de pertenencia, un soporte emocional y normas de comportamiento. La presencia de grupos de pares negativos, es un factor de gran influencia en la delincuencia infanto- juvenil, siendo uno

[32] Munizaga Acuña, A. M (2009) Potencialidades del enfoque de factores de riesgo. Conceptos. Edición Nº 12 (1) 1-14.
[33] Munizaga Acuña, A. M (2009) Potencialidades del enfoque de factores de riesgo. Conceptos. Edición Nº 12 (1) 1-14.

de los mejores predictores de delincuencia. Los factores de riesgo asociados a esta dimensión considera: Consumo de drogas, Vinculación en actividades violentas, Comportamientos delictuales, Alto ausentismo escolar o deserción escolar.

Dimensión escolar: La asistencia a la escuela aparece como un factor inhibidor de la delincuencia. Dentro de los factores de riesgo asociados a esta dimensión se consideran: Fracaso escolar, Deserción de la escuela, Escapar de clases, Problemas de conducta en la sala de clases, Problemas de aprendizaje, Carencia de apoyo familiar en la continuidad de estudios.

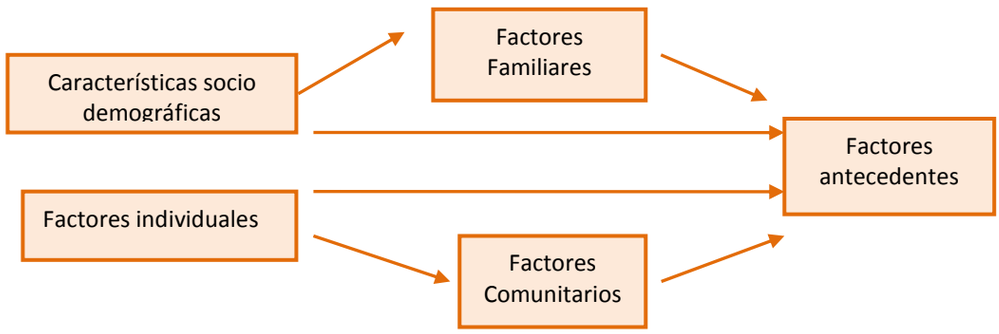
Dimensión social o comunitaria. Dentro de los factores de riesgo asociados a esta dimensión se encuentran: Precariedad en las condiciones socioeconómicas, Problemas de vivienda, Cesantía, Aspectos ecológicos y ambientales del barrio, Disponibilidad de drogas, Fácil acceso a armas, Desorganización social, entre otros.

Entre los antecedentes de las conductas de alto riesgo se deben considerar diversos elementos. Florenzano y Valdés distinguen las *características sociodemográficas* tales como: sexo, edad, etnicidad, educación de los padres, extracción rural o urbana de las *características individuales* como: nivel de educación, notas de la escuela, religiosidad, personalidad, y sus características, etc.

En un tercer nivel se pueden distinguir *características familiares* como: grado de cohesión, flexibilidad, calidad de la comunicación, etc. Finalmente en el plano *comunitario* se pueden separar las características del plano educacional, de pares, de los medios de comunicación de masas que llegan al niño y *factores macroeconómicos* como: la situación del empleo, las oportunidades educacionales, el nivel de ingresos.[34]

[34] Florenzano. R y Valdés. M (2004) El Adolescente y sus conductas de riesgo. Santiago, Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Factores antecedentes de conductas de riesgo de adolescentes:



Se puede considerar que los **factores protectores** [35] *son todas aquellas circunstancias, situaciones contextuales y habilidades individuales que tienen un efecto positivo en el individuo, permitiéndole enfrentar de mejor manera las condiciones de adversidad que – eventualmente – pueda sufrir en su vida.*

Al revisar la historia del concepto de factores protectores, esta comienza con algunos conceptos psicoanalíticos como el de **fuerza del yo**, que se refiere a la capacidad interna de enfrentar situaciones estresantes. En el mismo sentido William Hollister ya en la década del cincuenta hablo de **Strens**, como antónimo de stress, refiriéndose a aquellas experiencias que promovían el crecimiento y desarrollo personales. [36]

Entre los factores protectores encontrados por múltiples estudios empíricos se mencionan:

- Una relación emocional estable por lo menos con un padre u otro adulto significativo;
- Redes sociales existentes tanto dentro como fuera de la familia: parientes, vecinos, profesores religiosos, pares;
- Clima educativo abierto, positivo, orientador, con normas y valores claros;
- Modelos sociales que valoren el enfrentamiento positivo de los problemas, representados por los padres, hermanos, profesores o amigos;

[35] Munizaga Acuña, A. M (2009) Potencialidades del enfoque de factores de riesgo. Conceptos. Edición Nº 12 (1) 1-14.
[36] Munizaga Acuña, A. M (2009) Potencialidades del enfoque de factores de riesgo. Conceptos. Edición Nº 12 (1) 1-14.

- Balance adecuado entre responsabilidades sociales y expectativas de logro (por ejemplo, en el cuidado de parientes enfermos, de rendimiento escolar);
- Competencias cognitivas (nivel intelectual promedio, destrezas de comunicación, empatía, capacidades de planificación realista);
- Características temperamentales que favorezcan el enfrentamiento efectivo (flexibilidad, orientación optimista a los problemas, capacidad de reflexionar y controlar los impulsos, capacidades adecuadas para comunicarse);
- Experiencia de autoeficacia, con *Locus de control* interno, confianza en sí mismo y autoconcepto positivo;
- Actitud proactiva frente a situaciones estresantes;
- Experiencia de sentido y significado de la propia vida (fe, religión, ideología, coherencia valórica).

Tal como se ilustra en el siguiente gráfico, los factores protectores, a veces, son la imagen en positivo de los de riesgo. Otras veces aluden a dimensiones diversas. Rutter ha insistido a que un factor protector, para serlo, debe diferenciar entre grupos con respuestas adaptativas y mal adaptativas en relación con una conducta dada.

Factores de riesgo y protectores para conductas riesgosas en la adolescencia.

Dominios conceptuales interrelacionados para factores de riesgo				
Biológico-genéticos	Ambiente social	Ambiente psicológico	Personalidad	Conducta
Historia Familiar de Alcoholismo.	Pobreza Alienación Inequidad; Falta de oportunidades.	Modelos desviados; Conflicto intrafamiliar o de pares.	Baja autoestima; Aventurismo; Impulsividad; Angustia	Bajo rendimiento escolar; Ingesta de alcohol excesiva.

Conductas/ estilos de riesgo adolescente		
Conductas problemas	Conductas de salud	Conductas escolares
Uso ilícito de drogas; Delincuencia; Conducta sexual precoz	Uso de alcohol o tabaco.	Faltar a clases; Deserción escolar; Bajo rendimiento.

Disminución de las conductas de riesgo

Dominios conceptuales interrelacionados para factores protectores				
Biológico-genéticos	Ambiente social	Ambiente psicológico	Personalidad	Conducta
Inteligencia Normal o elevada.	Calidad de sistemas escolares; Cohesión familiar; Barrios bien desarrollados; Adultos interesados.	Modelos adecuados; Controles adecuados de las conductas desviadas.	Valoración de los logros; Valoración de la buena salud; Intolerancia de la desviación social.	Asistencia a la iglesia; Participación en clubes u organizaciones voluntarias de la escuela y la comunidad.

(Modificado de Jessor, 1993)[37].

[37] Florenzano. R y Valdés. M (2004) El Adolescente y sus conductas de riesgo. Santiago, Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.

2.- SEGUNDO EJE CONCEPTUAL: ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

La resolución pacífica de conflictos es entendida como la intención y voluntad de las personas en resolver una disputa. Estas estrategias representan habilidades sociales que contribuyen y enriquecen la vinculación entre las personas lo cual involucra reconocer la igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de la solución que satisfaga a ambas partes, restablecer la relación y posibilitar la preparación si fuera necesario[38].

En las relaciones sociales que desarrollan los diferentes actores donde los sujetos adquieran sus características e identidades personales. En otras palabras, nadie está solo o sola en el mundo, todos nos relacionamos con otras personas , por lo que nuestra identidad , nuestros valores, visiones del mundo y sentidos, están en gran medida construidos a partir de nuestras vivencias y de nuestras interacciones con las personas que nos rodean (familia, amigos, escuela, trabajo, etc.), por lo que gran parte de nuestra personalidad y de los sentidos de nuestra vida, se construyen en relaciones con otros, ósea en relaciones sociales dinámicas y complejas, que pueden variar desde la colaboración y complicidad hasta el conflicto abierto y explícito. [39]

Lo que las estrategias de resolución alternativa de conflictos (ERAC) pretenden entonces, es hacer evidente y explícito el vínculo social que existe entre las partes de un conflicto, la reciprocidad de la relación y de la posibilidad de que la forma como dos o más personas se tratan cotidianamente puede ser distinta y mejorada de forma consensual.

Las estrategias de resolución alternativa de conflictos se desarrollan a través de procesos de diálogo intencionado y explícito que permiten la adecuada expresión de ideas y sentimientos, mantienen el respeto y a confidencialidad, así como también deben permitir espacios para la innovación y el

[38] Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación, 2006. Santiago de Chile. Pdf.
[39] Ortega, R (2007) Sistema escolar, convivencia y resolución de conflictos. Santiago de chile, 2007.página 58. PDF

descubrimiento de nuevas formas de relacionarse entre las partes en conflicto.

Es necesario establecer y garantizar cinco elementos: Confidencialidad, intimidad, imparcialidad, libertad de expresión, disposición a asumir el compromiso.

En definitiva las ERAC constituyen espacios de diálogo donde se realiza una nueva lectura, reflexión y análisis del conflicto en cuestión, además de una intencionada construcción de acuerdos que permitan a las partes superar su conflicto y adquirir aprendizajes significativos durante el proceso. [40]

Las principales formas de dar **tratamiento a un conflicto** son[41]:

a) **Evitación**: Tendencia a desviar la atención de los conflictos. Se refiere a todos los comportamientos y actitudes que tienen por objeto no enfrentar el conflicto: minimizarlo, trivializarlo, desconocerlos, negarlo, cambiar de tema, eludirlo.
b) **Confrontación**: defender con fuerza sus respectivas afirmaciones. La intención es dejar en claro y reafirmar la posición propia.
c) **Negociación de desacuerdos**: Las personas implicadas en el conflicto dialogan cara a cara para llegar a un acuerdo. Cada uno expone su propio punto de vista, escucha el de la otra parte y está dispuesto a ceder en algunos puntos para lograr el acuerdo.
d) **Intervención de un tercero**: inclusión de una persona no relacionada directamente con el conflicto, con el fin de abordarlo. Puede adquirir diversas formas:

Mediación: Ocurre cuando dos partes en conflicto no logran resolverlo y de mutuo acuerdo recurre a una tercera persona que los ayuda a encontrar una solución. El mediador o mediadora, un par o una persona de nivel jerárquico superior, asume un rol de facilitador de la comunicación entre las partes, sin tomar decisiones y sin intervenir en el proceso con sus propios juicios y opiniones.

[40] Ortega, R (2007) Sistema escolar, convivencia y resolución de conflictos. Santiago de chile, 2007.páginas 62. PDF
[41] Universidad cooperativa de Colombia. Programa de enfermería. 2010.web http://desarrollohumano3margaritapacheco.blogspot.com/

Arbitraje: ocurre cuando las partes en el conflicto le piden a una tercera persona, de la confianza de ambos, que tome la decisión acerca de cómo resolver el conflicto.

Triangularización: Ocurre cuando una o ambas partes involucran a un tercero para aliviar la tensión que genera el conflicto, pero sin la intención de resolverlo.

Ninguna de las modalidades descritas, constituye una forma positiva o negativa de abordaje de conflictos en sí misma. El que sea adecuado o inadecuado va a depender del contexto, de la situación y del tipo de relación que exista entre las personas involucradas.

En esto cobra relevancia las habilidades, actitudes, comportamientos y valores que se sustentan en el respeto por sí mismo y por los demás, ayudarán a mirar el conflicto como una experiencia propia de la socialización. Sin embargo, la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. Uno de los aspectos fundamentales para lograr resolver un conflicto radica en la claridad de cómo se comunica y se escuchan las expectativas de resolución entre las partes (asertividad).

El habla es un elemento distintivo de los humanos respecto a otros seres vivos; más la comunicación implica aprender a decir con claridad un mensaje (codificar) y a escuchar activamente el mensaje del otro (decodificar) [42].

2.1.- ERAC Y PRÁCTICAS RESTAURATIVAS:

El Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas, ha utilizado la filosofía y las prácticas restaurativas en el tratamiento de los conflictos con que nos encontramos cotidianamente en cualquier organización o grupo humano (Wachtel et al., 2004). La gradación de prácticas restaurativas que propone el Instituto va desde intervenciones informales como son las expresiones afectivas, hasta actuaciones más formales, como son los diálogos.[43]

[42] Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación, 2006. Santiago de Chile. Pagina 23. Pdf.

[43] Rul·lan Castañer , Vicenç (2011) Proyecto Final de Máster Justicia y Prácticas Restaurativas Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Trabajo de tesis para optar al grado de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación Tutora: Ana Isabel Godoy Magdaleno Palma – España, 14 de Febrero de 2011. Página 31

Las **Prácticas Restaurativas** se han definido como una filosofía o un movimiento orientado a la conciliación antes que a la imposición de una sanción o pena de carácter retributivo. En consecuencia, se centra en la reparación del daño y en la reconciliación de las comunidades de una manera tal, que lo que importa no es el castigo, sino reparar las relaciones que se dañan a partir de un conflicto, de una conducta que infringe los acuerdos de una comunidad o por la comisión de un delito.[44]

Las prácticas enmarcadas en lo restaurativo extienden la idea de alcanzar una resolución de conflictos por medios pacíficos, que devuelvan a la paz a la comunidad o a las partes en conflicto. La hipótesis unificadora de estas prácticas es que el ser humano es más feliz, más cooperativo y productivo y más propenso a realizar cambios hacia mejorar su comportamiento cuando la gente que le rodea hace cosas con ellos en lugar de para ellos o por ellos (en su lugar).

Entre las **Prácticas Restaurativas** de mayor uso se encuentran: [45]

- Mediación
- Círculos restaurativos, Círculos de sentencia
- Servicios en Beneficio de la Comunidad
- Conferencias de grupos familiares

Si bien las **Prácticas Restaurativas** son una tradición de larga data, su uso estructurado en un modelo de justicia y/o resolución de conflictos es mas reciente (década de los setenta). Algunos estudios han permitido evaluar las ventajas del uso de este tipo prácticas con adolescentes y adultos. En general, es posible señalar que la justicia restaurativa y las prácticas que de ella se deducen presentan ventajas para los que han sido victimas de una ofensa, como para aquellos que han ofendido.

[44] http://www.fundacionparentesis.cl/nuestra-obra/practicas-restaurativas/
[45] http://www.fundacionparentesis.cl/nuestra-obra/practicas-restaurativas/

3.- TERCER EJE CONCEPTUAL: CAPITAL SOCIAL

Un capital social sólido entre las personas, se observa como una herramienta adecuada que permitiría emplear mecanismos alternativos a la violencia para enfrentar situaciones de conflicto.

Para comprender de manera más efectiva todos los aspectos que involucra este concepto y como se visualiza en las interacciones sociales es que se abordará desde su forma de configuración hasta como se puede observar concretamente en la vida cotidiana y que lo convierte un elemento relevante en las relaciones saludables entre los seres humanos. Partiendo desde la importancia que tienen los vínculos comunitarios en su configuración.

3.1.- VÍNCULOS COMUNITARIOS[46]

Las referencias a la "comunidad" y a lo comunitario son comunes en los discursos de políticos, planificadores, activistas sociales y educadores; expresiones como "comunidad universitaria" y "comunidad mundial" dejan ver la laxitud con que se le usa; más que un concepto, "comunidad" se ha convertido en un imagen que es más lo que oculta que lo que permite ver, pues tiende a identificarse con formas unitarias y homogéneas de vida social en las que prevalecen intereses y fines comunes.

Por ello, uno de estos conceptos relacionados es lo comunitario (gemeinschaft), que se refiere a un tipo de relación social basado en nexos subjetivos fuertes como los sentimientos, la proximidad territorial, las creencias y las tradiciones comunes, como es el caso de los vínculos de parentesco, de vecindad y de amistad; en lo comunitario predomina lo colectivo sobre lo individual y lo íntimo frente a lo público. Mientras que para Robert Nisbet comunidad es (1996: 71): "todas las formas de relación caracterizadas por un alto grado de intimidad personal, profundidad emocional, compromiso moral, cohesión social y continuidad en el tiempo".

La vida de la comunidad en las sociedades tradicionales se articulaba en torno a lazos afectivos basados en el parentesco, la proximidad territorial, la identidad étnica o la afinidad de sus convicciones, en las ciudades modernas

[46] Torres, A. (2005) Vínculos comunitarios y Reconstrucción Social. Revista colombiana en Educación.2002. ISSUE. Pdf.

y el mundo de los negocios, la relación social era abstracta: se sustenta en contratos entre individuos, en acuerdos de intereses basados en la utilidad.

Hoy dentro de los desarrollos, límites y consecuencias de la modernidad capitalista mundializada, han venido cobrando fuerza relaciones, modos de existencia y sentidos de pertenencia que podríamos considerar comunitarios; así mismo, destacar la emergencia de discursos y proyectos intencionales que reivindican y generan valores, vínculos de solidaridad, sentidos de pertenencia y visiones de futuro de carácter comunitario.

Los vínculos comunitarios no siempre se dan entre iguales, sino también entre relaciones jerárquicas y de dominación; del mismo modo no son ajenos diferenciaciones y tensiones internas, que le imprimen dinamismo y complejidad a los esquemas relacionales, de vida y de pertenencia comunitaria.

De lo expuesto anteriormente se desprende que la estructura y características de los vínculos comunitarios, son importantes para el desarrollo de las comunidades. Según Flores y Rello estos son un elemento que configura el Capital Social.

Por ello a continuación se da a conocer más acabadamente este término en todas sus dimensiones y de acuerdo a diversos autores.

3.2.- TEORÍAS DEL CAPITAL SOCIAL

Una primera teoría afirma, que el “descubrimiento” del Capital social y la introducción explícita de este término se remontan a fines de los años 70’. El concepto fue inicialmente elaborado por sociólogos que querían echar luz sobre el funcionamiento del mercado del trabajo y las formas de organización de la economía. Sin embargo, la popularidad del término creció con la publicación en 1993, del libro “*La tradizione civica nella regioni italiane”*, del politólogo estadounidense Robert Putnam[47].

[47] Bagnasco, A., Piselli, F., Pizzorno, A., Trigilia, C. El capital social. Instrucciones de uso. 2003. Buenos Aires. Fondo de cultura económica de Argentina, S.A.

Bourdieu (sociólogo, 1985): Capital social es “El agregado de los recursos reales o potenciales ligados a la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas de reconocimiento mutuo”. Coleman (sociólogo, 1990): Capital social es “Los recursos socio– estructurales que constituyen un activo de capital para el individuo y facilitan ciertas acciones de individuos que están adentro de esa estructura”. Como otras formas de capital, señala Coleman, el capital social es productivo, posibilitando el logro de ciertos fines que no serían alcanzables en su ausencia.

Coleman y Bourdieu son los dos escritores que más tempranamente expresaron el concepto de capital social en una forma relativamente detallada y completa. Pero otro autor que merece ser mencionado como inspirador del concepto de capital social es Douglas North, uno de los más prominentes de economistas neo institucionalistas. De hecho, Coleman hace referencia a los trabajos teóricos de North sobre las instituciones. Pero su aporte al pensamiento sobre capital social es mucho mayor de lo que se suele reconocer. A pesar de ser North economista (no sociólogo ni politólogo) y a pesar de que habla de instituciones y no de capital social, casi todo el marco teórico del capital social está ya presente en los escritos de North, de manera que también debe figurar entre los principales fundadores del marco teórico del capital social.

North (economista, 1990): Las instituciones son “conjuntos de normas y valores que facilitan la confianza entre los actores”. Son abstractas, mientras que las organizaciones son manifestaciones concretas de cooperación basadas en la confianza[48].

El autor más ampliamente citado en el debate reciente sobre capital social es, sin embargo, Robert Putnam. Portes identifica a Putnam como un “revisionista” quien estira el concepto original de capital social. Visto de otra manera, tanto Putnam como Portes y otros autores de principios de los noventa han construido ‘la obra gruesa’ del edificio del capital social sobre las ‘fundaciones’ de los autores de la década anterior. Ellos han re–elaborado las ideas preexistentes de capital social además de extenderlas.

[48] Durston, J. ¿Qué es el capital social comunitario?. CEPAL ECLAC, División de Desarrollo Social. Julio de 2000. Santiago de Chile.

Putnam (cientista político, 1993): Capital social son los "aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo". Putnam señala que el trabajo en conjunto es más fácil en una comunidad que tiene un stock abundante de capital social[49]. Elementos que mejoran la eficiencia de la organización social promoviendo iniciativas tomadas de común acuerdo (1993:196).

Son las redes sociales de tipo horizontal y las normas de reciprocidad generalizada las que generan la confianza, mantienen bajo control los comportamientos oportunistas y favorecen la acción colectiva (1993:202) y naturalmente prerrequisito indispensable para la producción y estabilización del capital social es que las relaciones de solidaridad y cooperación se extiendan más allá de los confines de la familia y el parentesco[50].

Otra teoría afirma que si bien en décadas recientes el término Capital Social incursionó en el mundo académico con fuerza y legitimidad, su origen y uso es anterior. En efecto, Lyda Judson Hanifan, un joven educador norteamericano, empleó este término a inicios del siglo pasado, el que llegó a la conclusión de que los graves problemas sociales, económicos y políticos de las comunidades en las que trabajaba sólo podían resolverse reforzando las redes de solidaridad entre sus ciudadanos. En un ensayo escrito en 1916, para recalcar la importancia del compromiso comunitario en apoyo de la democracia y el desarrollo, acuñó la expresión *Capital Social*. Entendía por ello a:

"...esos elementos tangibles [que] cuentan sumamente en la vida diaria de las personas, a saber, la buena voluntad, la camaradería, la comprensión y el trato social entre individuos y familias, características constitutivas de la unidad social [...]Abandonado a sí mismo, el individuo es socialmente un ser indefenso […] Pero si entra en contacto con sus vecinos, y éstos con nuevos vecinos, se producirá una acumulación de Capital Social que podrá satisfacer de inmediato sus necesidades sociales y producir unas posibilidades sociales suficientes para mejorar de forma sustancial las condiciones de vida de toda la comunidad" citado en Putnam (2003:10).

[49] Durston, J. ¿Qué es el capital social comunitario?. CEPAL ECLAC, División de Desarrollo Social. Julio de 2000. Santiago de Chile.
[50] Bagnasco, A., Piselli, F., Pizzorno, A., Trigilia, C. El capital social. Instrucciones de uso. 2003. Buenos Aires. Fondo de cultura económica de Argentina, S.A.

De otro lado, la CEPAL (2001), lo conceptúa como el conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y cooperación entre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto. Asimismo, las Naciones Unidas (2002:82-83) definen el Capital Social como los valores, las normas, las organizaciones, y los mecanismos de asociación que facilitan las relaciones interpersonales y que permiten la convivencia social.

Definiciones más recientes visualizan el capital social como las relaciones informales de confianza y cooperación (familia, vecinos, colegas), la asociatividad formal en organizaciones de diverso tipo y el marco institucional normativo y valórico de una sociedad que fomenta o inhibe las relaciones de confianza y compromiso cívico[51].

Como se aprecia, la literatura sobre la noción de Capital Social es amplia. En lo que atañe a su fundación teórica, hay coincidencia de referencias en alrededor de cuatro autores, nombrados anteriormente Bourdieu, Putnam, Coleman y Portes. Algunas de estas definiciones individuales, al igual que las de ciertas instituciones, las podemos encontrar de manera sintetizada en el siguiente cuadro.

Definiciones de Capital Social Autor	Elementos Generadores	Consecuencias
Bourdieu (1985)	Redes permanentes y la pertenencia a un grupo.	Que aseguren a sus miembros un conjunto de recursos actuales y potenciales.
Coleman (1988)	Aspectos de la estructura social.	Que facilitan ciertas acciones comunes de los agentes dentro de la estructura.
Putnam (1993)	Aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza.	Que permiten la acción y la cooperación para el beneficio mutuo.
Banco Mundial (1998)	Las instituciones, relaciones y normas.	Que conforman la calidad o la cantidad de las interacciones sociales de una sociedad.
OCDE (2001)	La redes junto con normas, valores y opiniones compartidas	Que facilitan la cooperación dentro y entre grupos.

[51] Lechner N. Desafíos de un desarrollo humano: individualización y capital social. Rev Instit Desarrollo. 2000 Nov.

SCCI (Social Capital Interest Group). (1998)	Los beneficios, potenciales ventajas y trato preferente resultantes de la compasión y sentido de la obligación de una persona o grupo hacia otra persona o grupo.	El Capital Social también incluye los beneficios, potenciales ventajas y trato preferente que tiene sus orígenes en la compasión de una persona y su sentido de obligación hacia su propia idealización.
CEPAL (2001)	El Capital Social es el conjunto de normas, instituciones y organizaciones.	Que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto.

Fuente: María Portela. Concepto y estudio econométrico sobre el Capital Social. En: Estudios económicos del Desarrollo Internacional. AE EADE. Vol. 2 núm2. España, 2002.

3.3.- MEDICIÓN DEL CAPITAL SOCIAL [52]

Para lograr realizar una aproximación al capital social dentro de la realidad de las comunidades, es necesario considerar la observación de ciertos aspectos que determinaran la presencia de este.

3.3.1.- Confianza

Uno de los elementos esenciales del capital social, ya que ésta facilita las interacciones entre los miembros de una sociedad.

En el sentido utilizado aquí, la confianza individual es una actitud que se basa en el comportamiento que se espera de la otra persona que participa en la relación que se establece entre ambas. Esta confianza tiene un soporte cultural en el principio de reciprocidad, y un soporte emocional, que es el afecto que sentimos hacia aquellas personas que creemos confiables y que nos dan muestras de su confianza hacia nosotros. Tal actitud se expresa en conductas reiteradas y reforzadas con expresiones que comunican esa confianza en discursos y en acciones de entrega del control sobre determinados bienes. Esta relación social se establece sobre todo entre pares de personas que forman una díada: “pareja de dos seres o cosas estrecha y especialmente vinculados entre sí’ (Real Academia Española). [53]

[52] Ablanedo Terrazas, I., Layton, M., Moreno, A. Encuesta nacional sobre filantropía y sociedad civil (ENAFI). Mayo 2008. Centro de Estudios y programas interamericanos. México.
[53] Durston, John. El Capital Social Campesino en la Gestión del Desarrollo Rural. 2002. CEPAL

3.3.2.- Reciprocidad

En las ciencias sociales, en particular en la antropología, el concepto de reciprocidad se ha levantado sobre la base del clásico Ensayo sobre el don de Marcel Mauss (1990), escrito a principios del siglo XX y publicado por primera vez en Francia en la década de 1950. En la obra considera Mauss la reciprocidad como el principio fundamental que rige las relaciones institucionales formales e informales en una comunidad.

En toda sociedad, las relaciones entre las personas se afianzan por medio de numerosas interacciones, que potencialmente se extenderán en el futuro. En las comunidades pequeñas, las relaciones tienden a darse entre las mismas personas y familias en todos los ámbitos y en todas las instituciones de la vida humana: religiosa, jurídica, política y económica.

Por eso, dice Mauss, tales relaciones son fenómenos totales, y dichas comunidades son a su vez sistemas totales. La reciprocidad, que a primera vista podría parecer un fenómeno social menor entre muchos, es entonces la base misma de las relaciones e instituciones del capital social.

Entre los antropólogos que han aportado a la comprensión de la reciprocidad figura, George Foster (1961), con su concepto de contratos diádicos, referido a los entendimientos informales y generalmente tácitos entre dos personas que mantienen intercambios a lo largo del tiempo. Tales contratos son el primer eslabón de redes centradas en el individuo, y constituyen a la vez la base de una organización social más compleja que es en sí un activo, esta vez de índole colectiva. [54]

3.3.3.- Cooperación [55]

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

[54] Durston, John. El Capital Social Campesino en la Gestión del Desarrollo Rural. 2002. CEPAL
[55] Ídem.

emerger como consecuencia no planeada de la evolución interactiva —o coevolucionó— de distintas estrategias de agentes múltiples.

3.3.4.- Redes sociales

Las Redes Sociales pueden definirse como un conjunto bien delimitado de -individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.- vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales. Mitchell (1969:2) añade que las características de estos lazos en tanto que totalidad pueden ser usados para interpretar los comportamientos sociales de las personas implicadas, pero parece más bien un objetivo genérico que un criterio especifico de definición.

El rasgo más característico de las redes sociales consiste en que requieren conceptos, definiciones y procesos en los que las unidades sociales aparecen vinculadas unas a otras a través de diversas relaciones (S. Wasserman y K. Faust, 1994:6).

Conceptos fundamentales en el análisis de las redes sociales S. Wasserman y K. Faust (1994: 17-20), los circunscriben a los siguientes:

A.- Los actores sociales: son entidades sociales sujetos de los vínculos de las redes sociales. Son de diverso tipo: individuos, empresas, unidades colectivas sociales, departamentos en una empresa, agencias de servicio público en la ciudad, estados, etc.

B.-Los lazos relacionales: son los vínculos entre pares de actores, unidad de análisis en las redes sociales. Son de muy diverso tipo: personales -amistad, respeto, consejo, etc.-; transferencias de recursos bienes, dinero, información, etc.-; asociaciones, interacciones comportamentales; movilidad geográfica o social; conexiones físicas; relaciones formales u organizacionales; etc.

C.- Díada: es la relación específica entre dos actores. Es inherente al par y no se piensa como propiedad de un solo actor. Una díada consiste en un par de actores y el posible lazo entre ambos.

D.- Triada: es el conjunto de tres actores y sus relaciones. Permite el análisis de balance y también el considerar propiedades transitivas.

E.- Subgrupo: es una extensión de los conceptos anteriores. Subgrupo de actores es cualquier subconjunto de actores además de los lazos existentes entre ellos.

F.- Grupos: las redes sociales tienen además capacidad de modelar relaciones entre sistemas de actores que denominamos grupos en tanto que conjunto de todos los actores sobre los que se miden los lazos. Se trata siempre de un conjunto finito. [56]

La construcción de redes sociales ayuda a conectar una sociedad, a hacer mucho más sencillos los intercambios de información, a proveer apoyo a los miembros que lo necesiten, a movilizar grupos de personas que compartan intereses para un objetivo en particular, etc.

3.3.5.- Redes de apoyo

Fernández (1998),"es la suma de todas las relaciones que el individuo percibe como relevantes y contribuyen a su propio conocimiento como persona en relación a su entorno, constituyen la red social de apoyo".

El ser humano permanentemente está inmerso en diferentes contextos sociales en los que se inserta en interactúa en distintos niveles de inserción. Cada uno de estos niveles se conecta con el otro, a través de personas grupos, e instituciones, formando vínculos significativos y redes de apoyo para la vida en sociedad, pasando las redes primarias a construir la unidad estructural mínima, dentro del universo del tejido relacional (Chadi, 2000). [57]

Al final, los vínculos que se construyen por afinidad (amigos), porque las circunstancias nos dan algo en común (colegas, vecinos), o porque se elije conscientemente compartir un interés (al unirnos a una asociación); permiten construir una red de personas en las que nos apoyamos, dando verdadero significado a "vivir en sociedad".

No se trata de con cuántas personas puede contar cada quién, sino qué tan aislado se siente, o que tan protegido por su comunidad: es decir, la percepción, más que la realidad en sí.

3.4.-CAPITAL SOCIAL: ¿INDIVIDUAL O COMUNITARIO? [58]

En esta propuesta, el capital social *individual* se manifiesta principalmente en las relaciones sociales que tiene la persona con contenido de *confianza* y

[56] Lozares, C. (1996) La teoría de redes sociales Universidad Autónoma de Barcelona. Departament de Sociología. 08 193 Bellaterra (Barcelona). España.

[57] Luengo R. Carmen. Redes de apoyo y capacidad de resiliencia: su importancia en la recuperación de pacientes accidentado laborales. Revista electrónica de trabajo social. Universidad de concepción, nº 7. 2008.

[58] Durston, J. ¿Qué es el capital social comunitario?. CEPAL ECLAC, División de Desarrollo Social. Julio de 2000. Santiago de Chile.pdf

reciprocidad, y se extiende a través de redes egocentradas. El capital social colectivo o *comunitario*, en contraste, se expresa en *instituciones complejas*, con contenido de *cooperación y gestión*.

El capital social *individual* consta del crédito que ha acumulado la persona en la forma de reciprocidad difusa que puede reclamar en momentos de necesidad, a otras personas para las cuales ha realizado, en forma directa o indirecta, servicios o favores en cualquier momento en el pasado.

Este recurso reside no en la persona misma sino en las relaciones entre personas.

El capital social colectivo o *comunitario*, en cambio, consta de las normas y estructuras que conforman las instituciones de cooperación grupal. Reside, no en las relaciones interpersonales diádicas, sino en estos sistemas complejos, en sus estructuras normativas, gestionarías y sancionadoras. Recordemos, al respecto, que las comunidades son mucho más que redes; mucho más, incluso que redes "circunscritas" (*bounded*). La definición clásica de comunidad abarca aspectos de actividad coordinada con cierto propósito común, autogobierno, superestructura cultural, y sentido de identidad.

Tanto los fundadores de la teoría del capital social como sus amplificadores posteriores y sus críticos han identificado una serie de características institucionales y funciones del capital social comunitario**:**

- el *control social* a través de la imposición de normas compartidas por el grupo y la sanción por oprobio o castigo de individuos transgresores;
- la creación de *confianza entre los miembros de un grupo*;
- la *cooperación coordinada* en tareas que exceden las capacidades de una red;
- la *resolución de conflictos* por líderes o por una judicatura institucionalizada;
- la *movilización y gestión de recursos comunitarios*;
- la *legitimación* de líderes y ejecutivos con funciones de *gestión y administración***,** y
- la generación de ámbitos y estructuras de *trabajo en equipo***.**

El término capital social[59] hace referencia a las normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación. El paradigma del capital social (y el del neoinstitucionalismo económico en que aquél se basa en parte) es una teoría unificada de diversos elementos, que plantea que las relaciones estables de confianza, reciprocidad y cooperación pueden contribuir a tres tipos de beneficios:

• reducir los costos de transacción,

• producir bienes públicos y

• facilitar la constitución de organizaciones de gestión de base efectivas, de actores sociales y de sociedades civiles saludables.

El capital social es un recurso que puede contribuir al logro de estos efectos deseables, pero es un factor entre varios necesarios y su presencia no garantiza la realización de estas funciones.

3.5.- BENEFICIOS Y RIESGOS DEL CAPITAL SOCIAL

Conceptualmente, los *posibles beneficios* del capital social son: mejorar el posicionamiento, las posibilidades y el acceso a recursos de diverso tipo para quienes participan en las relaciones sociales; actuar como elemento de cohesión, de base social y cultural, que facilita el emprendimiento común sobre normas y expectativas compartidas; favorecer las virtudes cívicas y estimular el interés por los asuntos públicos[60].

Por otra parte, los *posibles riesgos* del capital social son: los fuertes lazos que beneficiarían a los miembros de esa comunidad, pudieran implicar exclusión y marginación para otros; una comunidad cerrada puede significar limitaciones al desarrollo de las iniciativas exitosas por parte de los miembros que se escapan de la norma; centrar la atención en el capital social a nivel comunitario pudiera favorecer la pasividad en la búsqueda de respuestas integrales y estructurales a los problemas de desarrollo, como la inequidad[61]. Su carácter excluyente y la rivalidad entre líderes. Sin embargo, el capital social se distingue de otras institucionalidades (mafias, redes de corrupción, el clientelismo autoritario) que hacen uso de los mismos precursores que el

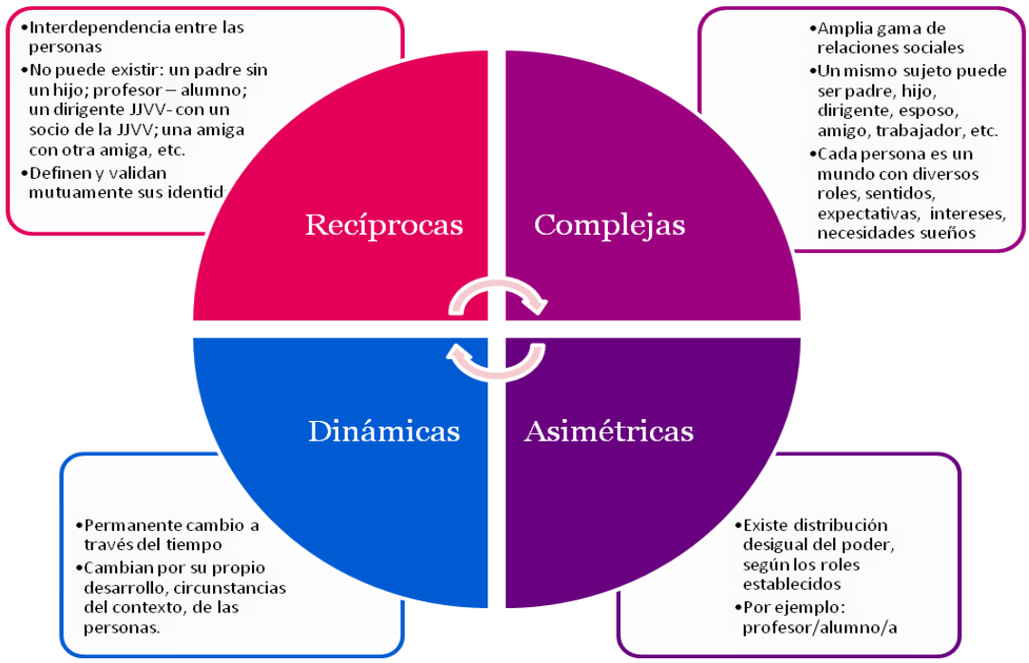
[59] Durston, J. ¿Qué es el capital social comunitario?. CEPAL ECLAC, División de Desarrollo Social. Julio de 2000. Santiago de Chile.pdf

[60] Putnam R. Bowling alone: the collapse and revival of American community. New York: Simon and Schuster; 2000.

[61] Portes A. Social capital: its origins and applications in modern sociology. Ann Rev Sociol. 1998;24:1-24.

capital social pero se basan en la amenaza de violencia más que en la confianza.

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES SOCIALES QUE CONFIGURAN EL CAPITAL SOCIAL: [62]



[62] Proyecto de Prevención Social FNSP 2011. Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario Villa Alemana.

Capítulo III:

Marco Metodológico

INTRODUCCION

En el tercer capítulo del presente Seminario de Título se dará a conocer la estrategia de evaluación que guío el proceso de equipo seminarista, el enfoque, las características, perfiles de población, etc. Todos los elementos que rigen el proceso de levantamiento de información y posterior análisis de los mismos.

1.-FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

1.1.-TIPO DE INVESTIGACIÓN: EVALUATIVA

En la obra de Cook y Reichardt la expresión ***investigación evaluativa*** obedece a la correcta traducción de los términos *Evaluation Research*, expresión que en la literatura anglo-americana goza de una larga tradición. L. Ruthman la define en 1977 como "El proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia valida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades especificas produce resultados o efectos concretos" (Ruthman 1977; p. 16).Para Alvira Martín la investigación evaluativa o evaluación de programas, sin más, "es simplemente la acumulación de información sobre una intervención – programa- sobre su funcionamiento y sobre sus efectos y consecuencias"(Alvira Martín 1985; p 129). En ambas concepciones subyace la necesidad de recoger información y evidencia sobre como se están desarrollando los programas o a que resultados se han llegado y cual ha sido el rendimiento de sus inversiones[63].

Por otra parte, Briones (2002) señala "la investigación evaluativa es un proceso de indagación y de análisis, guiado por un esquema conceptual adecuado al objetivo de estudio y en el cual se utiliza un conjunto de técnicas, cualitativas y cuantitativas, con el fin de asegurar la validez del conocimiento obtenido." La evaluación debe proporcionar informaciones que ayuden a tomar decisiones en relación con la marcha general del programa o en relación con programas similares que podrían desarrollarse en otras poblaciones[64].

[63] Cook, T.D y Reichardt, CH. S. (2005) Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa. Madrid, España: Ediciones Morata, páginas 16
[64] Briones, G. 2002. Evaluación de programas sociales. 2da edición; México: Trillas, página 14-15.

Es importante destacar, que en el proceso de investigación evaluativa se establece una espacial relación entre teoría y práctica, de tal modo que más que la aplicación en abstracto de leyes y principios generales se utilizan conceptos y experiencias específicas y apropiadas al problema o situación que se analiza.

El concepto ***evaluación***[65] es utilizado con frecuencia en el lenguaje común. En términos genéricos se puede decir que evaluar es el proceso orientado a emitir un juicio de valor acerca de algo. En este sentido, Cronbach (1983) es quien recopila de los conceptos de autores como Ventosa, de Ruthman, una definición completa que integra diversos aspectos, señalando que la evaluación debe ser "un estudio sistemático, planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y/o perfeccionar el valor y/o mérito de algún objeto. Este estudio debe caracterizarse por ser un proceso de recogida de información relevante que servirá de apoyo para emitir un juicio de valor significativo sobre la entidad evaluada".

1.2.- ENFOQUE: ILUMINATIVO

En esta oportunidad se decide por el **enfoque iluminativo**, ya que se pretende recoger información sobre el funcionamiento del proyecto ejecutado, específicamente Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en ONG Galerna, tanto cuanto etapa de procesos y resultados, pero principalmente desde la perspectiva de los diversos actores involucrados, sus percepciones e interpretaciones de lo acontecido durante el tiempo de duración del mismo.

Según Briones (2002) el modelo iluminativo tiene su origen en las experiencias evaluativas puestas en marcha primeramente por M. Parlett y D. R. Hamilton en el instituto de tecnología de Massachusetts, en Boston entre los años 1967 y 1976. Se apoya preferentemente en un paradigma "subjetivista" que privilegia el uso de información cualitativa y que busca, finalmente, no la explicación de los procesos en términos de relaciones teóricas mas generales o de factores "causales", sino de su interpretación mediante los significados que tales procesos (conductas personales,

[65] http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?LEMA=evaluar&TIPO_HTML=2

interacciones, etc.) tienen para los actores que participan en un programa.[66] En este sentido la evaluación iluminativa representa un enfoque cultural, etnográfico, de naturaleza holística en el cual, consecuentemente, no hay preocupación por el control de variables, indicadores o controles experimentales. Esta directamente relacionada con la descripción y la interpretación, no con la medición y control presentes en los modelos objetivistas.[67]

Para Horacio Walker (1990) [68] las principales características de la evaluación iluminativa pueden resumirse siguiendo a Parlett en los siguientes conceptos:

Holística	En cuanto se interesa por el programa en forma global. Se busca describir el conjunto de contextos en donde se opera, buscando siempre las relaciones entre estos dos contextos de manera de comprender el proceso global.
Hermenéutica	En cuanto tiene gran interés por el lenguaje como la expresión de los significados que tienen los programas para los involucrados y los procesos que allí se desencadenan.
Interpretativa	Se apoya predominantemente en metodologías y técnicas que privilegian lo cualitativo y etnográfico.
Iluminativa	Busca "iluminar" las zonas oscuras de un programa para comprenderlo mejor. Iluminar esa oscuridad entrega una cantidad importante de información sobre los contextos ocultos y/o invisibles que tienen gran influencia en los procesos que se pueden más fácilmente observar.
Sensible	En el sentido de tener especial preocupación de responder a las interrogantes que tienen tanto los clientes como los participantes frente al programa que se evalúa.

La evaluación iluminativa descansa ampliamente en entrevistas y observación en el campo, junto con análisis de documentos recolectados y cuestionarios breves, a menudo abiertos.[69]

De acuerdo a lo anterior, se afirma que la finalidad por la cual se escoge la evaluación iluminativa es: Conocer las *percepciones personales de los involucrados en el proyecto* debido a que los ejecutores del proyecto pretenden dar continuidad al trabajo realizado en este territorio, para ello es

[66] Briones, G. 2002. Evaluación de programas sociales. 2da edición; México: Trillas, página 57.
[67] Rebollo, M. 1994. Modelo de Evaluación: concepto y tipos, Colás, M. Evaluación de programas: una guía práctica. 2da edición. Sevilla : Kronos, Página 44.
[68] Walker, H. 1990. Modelos de Evaluación y evaluación de programas. Santiago de Chile UCV. Página 49-50.
[69] Briones, G. 2002. Evaluación de programas sociales. 2da edición; México: Trillas, página 59.

necesario realizar mejoras en los aspectos débiles y potenciar aquellas fortalezas que puedan ser detectados por el equipo evaluador.

2.-OBJETIVOS DE EVALUACIÓN

2.1.-OBJETIVO GENERAL:

Evaluar desde la perspectiva de los actores involucrados, en su dimensión procesos y resultados la implementación del proyecto *Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario* en la comunidad de Gumercindo, de Villa Alemana.

2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar los procesos del proyecto *Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario* desde la perspectiva de los/as participantes y el equipo ejecutor.

- Valorar los resultados del proyecto *Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario* desde la perspectiva de los/as participantes y el equipo ejecutor.

- Identificar externalidades positivas y negativas, dentro del proyecto *Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario* desde la perspectiva de los/as participantes y el equipo ejecutor.

3.-TIPOLOGÍA DE EVALUACIÓN[70]

Al evaluar un proyecto o programa, se debe tener en cuenta que no existe un único prototipo, forma o pauta para realizar este proceso. Por esto, es menester dar a conocer la tipología que se utilizará, la que debe cumplir con ciertos criterios como los que se exponen en el siguiente cuadro. Para la

[70] Urquieta, María Antonieta. 2011. Cátedra Evaluación de Proyectos Sociales. Valparaíso: Universidad de Valparaíso.

evaluación del proyecto Resolución alternativa de conflictos se define la tipología que a continuación será expuesta en el cuadro resumen y será utilizada por el equipo evaluador:

El momento en que se evalúa	Durante o intermedia	La evaluación se realiza durante la fase de ejecución, suministrando información sobre la marcha del programa con una ponderación de los resultados[71]
La posición del evaluador	Externa	El equipo seminarista de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, año 2012, quién lleva a cabo este proceso. Equipo evaluador que no pertenece a la institución ejecutora del proyecto[72].
El foco de evaluación	Procesos Resultados	Procesos: Los focos más importantes son las actividades relevantes que se han desarrollado dentro de un programa como pueden ser las que tienen que ver con su funcionamiento. Resultados: trata de establecer el logro de los objetivos del programa. Consecuencias que puede producir un programa en el entorno en el cual se desarrolla[73]
La escala del proyecto de evaluación	Pequeño o micro proyecto debido a que el acceso a los informantes de la Comunidad de Gumercindo, Villa Alemana, está asegurado. No obstante la comunidad tiene una gran dispersión geográfica.	Se sigue una estrategia básicamente cualitativa. El énfasis se pone en la comprensión del conjunto y de los casos individuales que lo integran. La lógica de evaluación es inductiva. Se parte de la realidad global buscando entender el proyecto a través de las articulaciones que los individuos generan en el tejido social del grupo o comunidad[74].
Destinatario de la evaluación	Galerna Consultores / ONG Corporación de promoción comunitaria	Quienes son los administradores y técnicos, distribuyendo los recursos para la consecución de los objetivos establecidos, y quienes ejecutan el proyecto y se centran en los aspectos operativos[75].

[71] Ander- Egg, E., Aguilar, M. 1994. Evaluación de servicios y programas sociales. Buenos Aires: Lumen. Página 28.
[72] Ander- Egg, E., Aguilar, M. 1994. Evaluación de servicios y programas sociales. Buenos Aires: Lumen. Página 31.
[73] Briones, G. 2002. Evaluación de Programas Sociales .2da Edición. México: Trillas. Página 25.
[74] Cohen, E., Franco, R. 2006 .Evaluación de Proyectos Sociales. México: Siglo XXI Editores. Página 117.
[75] Cohen, E., Franco, R. 2006 .Evaluación de Proyectos Sociales. México: Siglo XXI Editores. Página119.

4.-COLECTIVO DE INVESTIGACIÓN

El colectivo seleccionado en esta investigación evaluativa son todas las personas participantes del proyecto “Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario en el Sector de Gumercindo*”.*

Para esto se definirán dos grandes grupos, segmentados en los receptores directos del proyecto y quienes están a cargo de su ejecución. Entre ellos:

Participantes:

A su vez, este primer colectivo se dividirá de acuerdo a las líneas de intervención planteadas que conducen el proyecto.

***Línea educativa*:** Se encuentran las escuelas Ítalo Composto y Básica Latina Inés Gallardo Orellana, el Jardín Infantil Los Gorriones y la Sala Cuna Marianita, entidades que atienden a niños, niñas y adolescentes residentes en la población de Gumercindo. Las personas involucradas en la evaluación que pertenecen a estas instituciones son directores, docentes y paradocentes, estudiantes, madres, padres y apoderados;

Línea Barrial- comunitaria: Toda persona, NNA y adultos vecinos/as de Gumercindo. Por lo cual, se trabajará en esta instancia con Organizaciones territoriales y funcionales, dirigentes y vecinos de la comunidad.

Equipo Ejecutor:

Aquellos profesionales y técnicos (también estudiantes en prácticas) del área social, trabajadores de Galerna Consultores/ONG Corporación de Promoción Comunitaria encargados de llevar a cabo el proyecto.

4.1.-CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Al igual que en el ítem anterior, se segmentará de acuerdo a los colectivos de investigación.

Participantes:

- Toda persona que pertenezca a la línea barrial o educativa del proyecto.

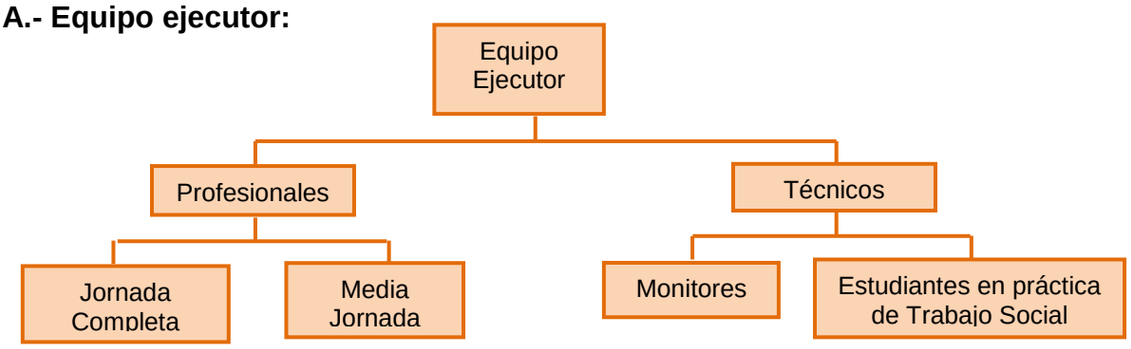
- Toda persona que esté registrada en los archivos del proyecto y que participó una o más veces durante la ejecución del mismo.
- Toda persona que tenga deseo de participar voluntaria y libremente de la investigación.

Equipo Ejecutor:

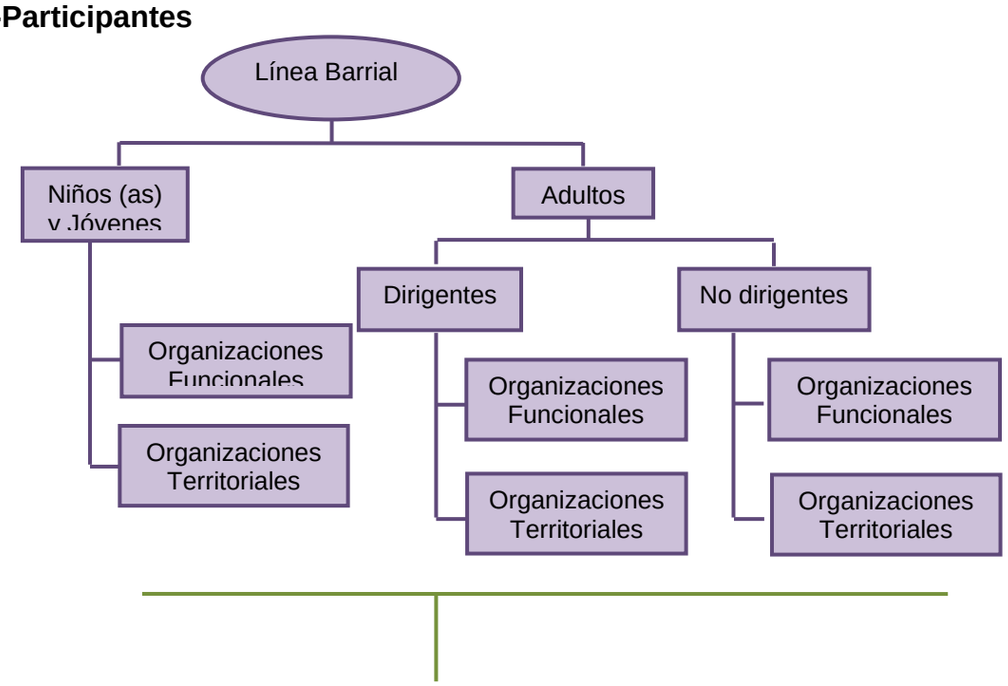
- Todo profesional, miembro del equipo ejecutor / técnico del proyecto.
- Todo profesional, miembro del equipo ejecutor / técnico que tenga deseo de participar voluntaria y libremente de la investigación.

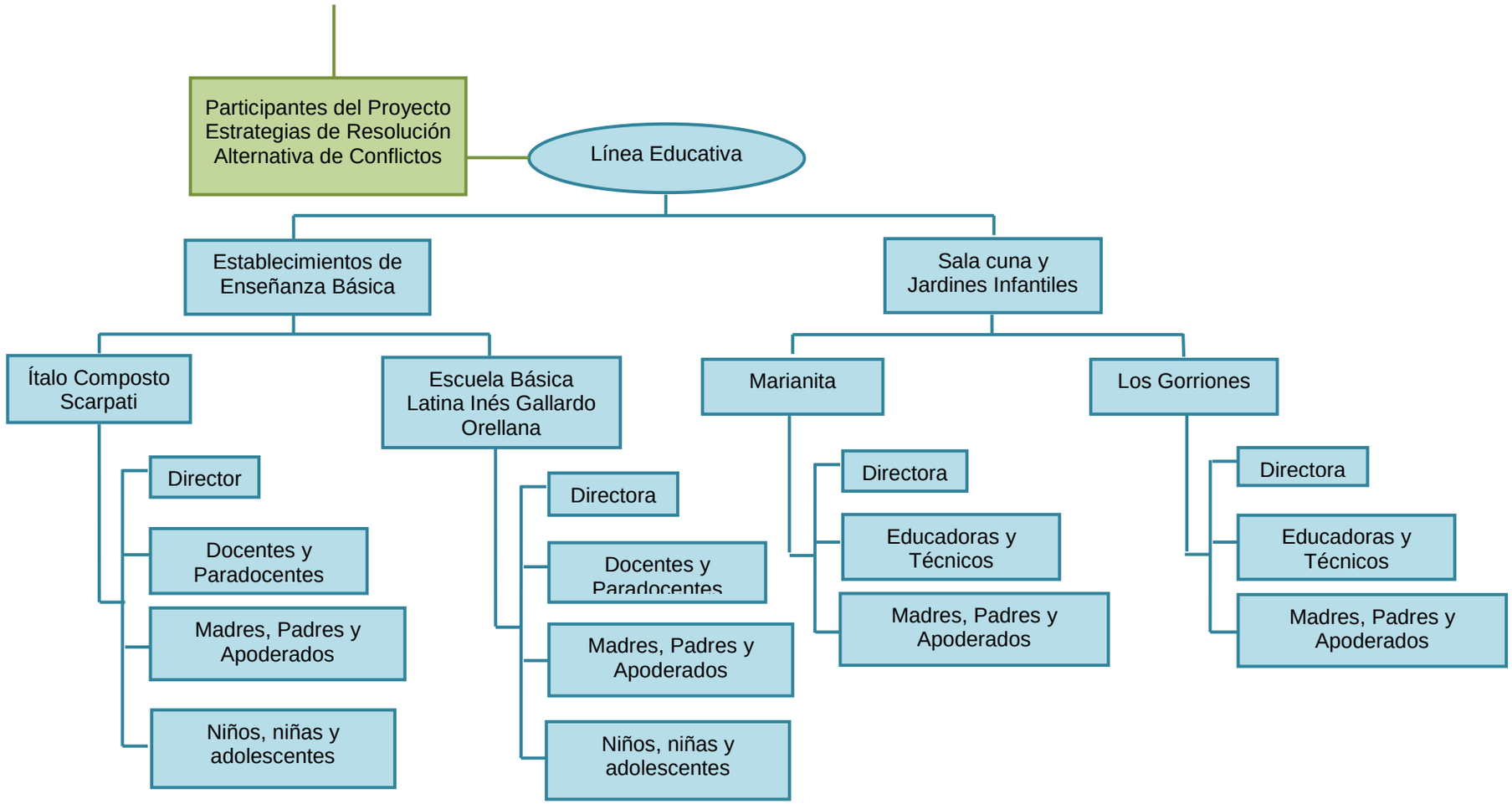
4.2.- PERFILES DE INVESTIGACIÓN

A.- Equipo ejecutor:



B.-Participantes




Participantes del Proyecto Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos
Línea Educativa
Establecimientos de Enseñanza Básica
Sala cuna y Jardines Infantiles
Ítalo Composto Scarpati
Escuela Básica Latina Inés Gallardo Orellana
Marianita
Los Gorriones
Director
Docentes y Paradocentes
Madres, Padres y Apoderados
Niños, niñas y adolescentes
Directora
Docentes y Paradocentes
Madres, Padres y Apoderados
Niños, niñas y adolescentes
Directora
Educadoras y Técnicos
Madres, Padres y Apoderados
Directora
Educadoras y Técnicos
Madres, Padres y Apoderados

4.3- MUESTRA

Para la presente investigación evaluativa, el procedimiento empleado para el muestreo será de tipo cualitativo e intencionado.

La ***muestra cualitativa*** es parte del colectivo o población elegida mediante criterios de representación socio estructural. La muestra cualitativa o muestra estructural, es una parte del universo o colectivo de investigación, solo comprende una porción y no la totalidad de este.

El método de elección de las unidades que formaran parte del universo de la muestra, se basan en el principio de ***representación socio estructural*** que para Mejía, J. (2000) se refiere a que: cada miembro seleccionado representa un nivel diferenciado que ocupa en la estructura del objeto de investigación.[76]

Para esta etapa de la investigación se utilizará el registro de asistencia de la participación en las actividades realizadas en el proyecto, base de datos que facilita el equipo ejecutor de la organización Galerna.

5.-TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Desde la evaluación iluminativa se espera que el conjunto de informaciones aportadas por el evaluador sirva a diferentes grupos para tomar decisiones difíciles. La función del Evaluador será poner de manifiesto los juicios de valor de los participantes del programa.[77]

Como señala Briones (2002) la evaluación iluminativa descansa ampliamente en entrevistas y observación en el campo, junto con análisis de documentos recolectados y cuestionarios breves a menudo abiertos.[78]

Ante la realidad del modelo de Investigación Evaluativa con enfoque iluminativo, es que se ha determinado la utilización de las siguientes técnicas para realizar el proceso de levantamiento de información:

[76] Mejía, J. 2000. El muestreo en la investigación cualitativa. Investigaciones sociales año IV. Nº 5. 2000, Pagina: 166-167.Pdf.

[77] Rebollo, M. 1994. Modelo de Evaluación: concepto y tipos, Colás, M. Evaluación de programas: una guía práctica. 2da edición. Sevilla: Kronos, Página 44.

[78] Briones, G. 2002. Evaluación de Programas Sociales .III capitulo: Modelo de Evaluación.2da Edición. México: Trillas. Página 59.

5.1.- ENTREVISTAS

5.1.1.- Grupal: consiste en exponer a un grupo de 5 o 6 personas a una pauta de entrevista semi estructurada. Se produce, en consecuencia, una dinámica grupal de respuesta, que permite obtener respuestas disímiles, complementarias, al problema planteado. No se trata de una relación de uno a uno entrevistador-entrevistado, sino de una conversación entre varias personas, en que el entrevistador es una de ellas, cuya misión se reduce a dirigir la entrevista conduciendo al grupo mediante una pauta amplia.[79]

5.1.2.-Individual: Entrevista semiestructurada: Organizada en torno a núcleos temáticos o preguntas predefinidas, pudiendo agregar nuevos núcleos o preguntas de acuerdo a la dinámica de la entrevista. Es posible adaptar la fraseología de las preguntas, adaptándola a los contextos en que se realiza una entrevista.[80]

5.2.- OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Se trata de una técnica para recoger informaciones de un cierto grupo (los usuarios de un programa, personal técnico, etc.) a través de la participación del o los investigadores en las actividades del mismo.
La modalidad de observación es de tipo etnográfico, la que según los autores Goetz y LeCompte, corresponde a "una descripción o reconstrucción analítica de escenarios y grupos culturales intactos (Spradley y McCurdy, 1972). Las etnografías recrean para el lector las creencias compartidas, prácticas, artefactos, conocimiento popular y comportamientos de un grupo de personas. Un producto etnográfico se evalúa por la medida en que logra una recreación del escenario cultural estudiado que permita a los lectores representárselo tal como apareció ante la mirada del investigador" (Beals, Spindler y Spindler, 1973; Wolcott, 1975).[81]

La observación participante es la principal técnica etnográfica de recogida de datos. Refleja sus interacciones y actividades en notas de campo, que toma

[79] Rodríguez M., Darío (2005).El grupo de diagnóstico, en Diagnóstico organizacional. México D.F. Alfaomega. Página 103
[80] Contreras, N. 2007. Alimentación saludable: Evaluación desde el enfoque iluminativo. Seminario de título para optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social y al título de Asistente Social. Valparaíso: Universidad de Valparaíso, página 53.
[81] Goetz, J.P., LeCompte, M.D. (1988) Etnografía y diseño cualitativo en Investigación Educativa. Madrid. Ediciones Morata S.A. página 28.

en el momento o inmediatamente después de producirse los fenómenos. En las notas de campo, el investigador incluye comentarios interpretativos, basados en sus percepciones.[82]

5.3.-FUENTE O CONSULTA DOCUMENTAL

Los documentos de carácter oficial o personal son producto de la actividad social y educativa y dan cuenta de los acontecimientos sociales y de las ideas humanas. En cuanto registran y reflejan, éstas se convierten en fuentes importantes de información.

Los documentos que los evaluadores pueden utilizar para acopiar evidencias pueden ser de carácter *oficial*, tales como archivos, informes, estadísticas, estatutos, actas de reuniones, etc. o privado como cartas, diarios, historias de vida, auto informes, etc. que pueden tener un carácter interno o externo, e informan de diversas cuestiones de interés evaluativo. Y los documentos *personales, son* aquellas producciones desde la perspectiva de los sujetos los que describen sus propias acciones, experiencias y creencias.[83]

6.-PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

De acuerdo a Bardin (1986) la técnica de análisis incluye tres fases:

Primero, la etapa de **pre-análisis:** Comprende la elección de los documentos que se van a someter a análisis, la formulación de objetivos, la determinación de las unidades de análisis y la elección de categorías. De acuerdo a los dos últimos puntos mencionados se puede agregar que:

- Para realizar la *segmentación de los datos en unidades relevantes y significativas* es preciso ordenar, clasificar, y agrupar los datos luego de obtenida la información, es decir, elaborarlos. La masa de datos disponibles es de poca utilidad si no se procede a una elaboración de los mismos de acuerdo a los objetivos de la evaluación. [84]

[82] Goetz, J.P., LeCompte, M.D. (1988) Etnografía y diseño cualitativo en Investigación Educativa. Madrid. Ediciones Morata S.A. página 28.
[83] Rebollo, M. 1994. Modelo de Evaluación: concepto y tipos, Colás, M. Evaluación de programas: una guía práctica. 2da edición. Sevilla: Kronos, Página 44.
[84] Ander- Egg, E., Aguilar, M. 1994. Evaluación de servicios y programas sociales. Buenos Aires: Lumen. Página 117-118.

- *La reducción de los datos en sistemas de categorías*: Consiste en agrupar segmentos de información similar en categorías, cada una de las cuales recibe un símbolo de identificación llamado "código". [85]

Segundo, **la explotación del material o fase de análisis:** Se refiere a la administración sistemática de las decisiones tomadas en la etapa anterior al material disponible.

Tercero, **Análisis de datos obtenidos:** Se realiza a través de diversos procedimientos como técnicas estadísticas, exposiciones gráficas, etc. Con los resultados obtenidos se proponen inferencias e interpretaciones.

7.- CRITERIOS DE RIGOR Y/O CALIDAD

7.1.-CRITERIO DE CONFIABILIDAD:

Credibilidad**:** tiene relación con el uso que se haya hecho de un conjunto de recursos técnicos.[86] Esto quiere decir que las investigadoras contrastan la credibilidad de sus interpretaciones con los diferentes métodos de los cuales han obtenido datos. Se utiliza el método de triangulación de técnicas y de fuentes, es decir se recogen datos desde diversas perspectivas con el objetivo de que el investigador compruebe de manera cabal la información. En el caso de *la triangulación de técnicas* se utilizan las siguientes: entrevista semiestructurada - observación participante, mientras que la *triangulación de fuentes*, consta de la revisión de fuentes documentales del proyecto.

Dependibilidad: Según Guba consta de diferentes inestabilidades que se plantean, bien como consecuencia de que se están manipulando realidades diferentes, bien como consecuencia de cambios instrumentales que se derivan del desarrollo de conocimiento en el investigador en su función como instrumento.[87] El método que se utiliza es la revisión de un experto, para examinar y comentar el grado en que los procedimientos utilizados caen dentro de la practica aceptada. La Inspección de la documentación es llevada a cabo por parte de la profesional académica, guía de investigación evaluativa María Antonieta Urquieta.

[85] Briones, G. 2002. Evaluación de Programas Sociales .III capitulo: Modelo de Evaluación.2da Edición. México: Trillas. Página 239-240.
[86] Valles, M. 2003.Técnicas cualitativas de Investigación Social. Madrid: Síntesis S.A. Página 103-104.
[87] Guba, e.g. (1981). "criterios de credibilidad en la investigación naturalista". en Gimeno sacristán, J.Y Pérez Gómez, a. la enseñanza: su teoría y su práctica. Madrid: Akal, 148-165.

Capítulo IV:

Análisis

INTRODUCCION

Este apartado corresponde al **análisis** del levantamiento de información realizado a través de entrevistas grupales, individuales, observaciones etnográficas y revisión de fuentes documentales, a los participantes de las líneas de intervención educativa y barrial y al equipo ejecutor a cargo de proyecto *"Promoción del Buen Trato y Estrategias de* Resolución Alternativa de Conflictos *en el ámbito escolar y comunitario en el sector de Gumercindo, Villa Alemana"* se expondrá en las siguientes secciones de este capítulo.[88]
A saber habrá cuatro grandes secciones: Evaluación línea de intervención barrial, Evaluación línea de intervención educativa, Análisis Integrado de la evaluación del proyecto y conclusión evaluativa y recomendaciones.

1.- EVALUACIÓN LÍNEA DE INTERVENCIÓN BARRIAL

La presente sesión se dividirá en tres momentos, el primero consistirá en la valoración de los ***Procesos***, en el segundo momento se presentará la valoración de los ***Resultados*** y por último y en un tercer episodio se expondrán las ***Externalidades***, aspectos que fueron visualizados por los participantes y el equipo ejecutor del Proyecto Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en la línea de **intervención barrial**.

1. 1.- EVALUACIÓN DE PROCESOS: LÍNEA DE INTERVENCIÓN BARRIAL

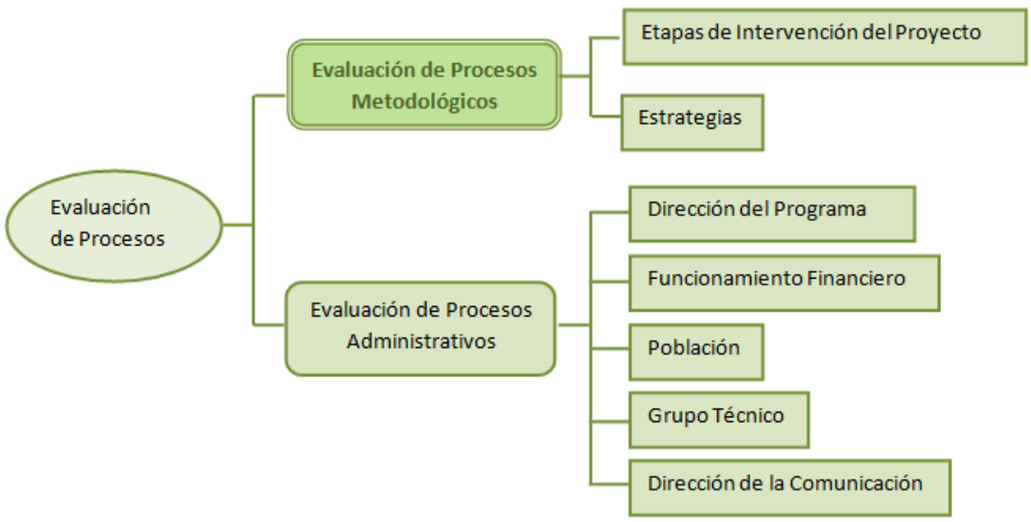
En base a la información recopilada a través de entrevistas grupales e individuales, observaciones etnográficas y revisión de fuentes documentales, es que dentro de la evaluación de procesos se evaluarán **Procesos Metodológicos** y **Procesos Administrativos** que fueron identificados por los participantes y el equipo ejecutor del proyecto de la línea de intervención barrial.

---

[88] Es importante tener en consideración que los fragmentos que respaldan los análisis de este capítulo, serán identificados de acuerdo a las siguientes siglas:
E.E.E.: Entrevista Equipo Ejecutor
E.P.B.: Entrevista Participantes Línea Barrial
E.P.E.: Entrevista Participantes Línea Educativa
O.P.L.B.: Observación Participante Línea Barrial.
O.P.L.E.: Observación Participante Línea Educativa.

1.1.1.-Evaluación de Procesos Metodológicos de Línea de Intervención Barrial.

Primero que todo es menester realizar una observación para comprender el análisis de las etapas de intervención del proyecto como proceso metodológico y es que esta organización y ejecución por etapas sólo es reconocida por el equipo ejecutor, ya que los participantes de esta línea no emiten discursos que reconozcan explícitamente los momentos en los que consiste el proyecto, por ende no existen registros de opinión respecto a la organización del proyecto.



A. Evaluación de Procesos Metodológicos según Etapas de Intervención de Línea Barrial.

El proyecto consta de cinco etapas de intervención que son: Instalación y Difusión, Diagnóstico, Formación, Seguimiento y asesoría y Evaluación. La última etapa corresponde al proceso de Seminario de Título, por lo que en este apartado no se desarrollará.

- Etapa de Instalación y difusión:

En el siguiente cuadro se da a conocer lo establecido en la planificación del proyecto y en su ejecución, mencionando las principales actividades que se enmarcan dentro de esta primera etapa.

Planificación	En su ejecución
- Convocatoria a dirigentes y líderes del barrio para la presentación del proyecto. - Reuniones de sensibilización sobre promoción de derechos, mediación y resolución de conflictos. - Trabajo de puerta a puerta para instalar el programa en la población. - Conformación de equipos base para la cogestión y coordinación del proyecto.	La información del proyecto es entregada a dirigentes de las organizaciones territoriales y funcionales, como también a vecinos, NNA del barrio a través de: Trabajo en terreno, reuniones de sensibilización, coordinación con dirigentes del sector. Por otra parte la Escuela de verano: "Creciendo en comunidad" es una instancia mediante la cual se difunde la información del proyecto. Los dirigentes del sector participan en reuniones de coordinación de la escuela de verano, apoyando las acciones efectuadas por el equipo ejecutor.

Las actividades de instalación y difusión se evalúan a continuación:

Campaña de Sensibilización: Las acciones de sensibilización no son efectivas, debido a que la asistencia a las actividades presenta un bajo nivel, llevando a que la población de Gumercindo no se informe sobre las temáticas a abordar. En cuanto al grupo que efectivamente participa, en su mayoría corresponden a las mismas personas del proyecto anterior (Financiado por el FNSP 2010) quienes perciben la nueva experiencia como una continuidad, presentando una invisibilización de esta primera etapa.

"…Es que se empieza a realizar una sensibilización respecto de la vulneración de derechos. Se trabajo con niños, pares, etcétera, haciendo una sensibilización del proyecto…" E.E.E.2

Escuela de Verano: Esta actividad pretende dar a conocer el nuevo proyecto a la comunidad de Gumercindo, sin embargo la cantidad de personas que asistieron a los eventos, ya sea talleres, actividades recreativas, etcétera., está por debajo de lo esperado al igual que en las reuniones de sensibilización. Por esta misma razón no es posible la integración entre familias, vecinos y vecinas del barrio.

"…La escuela de verano es una de a las actividades que está planteada en la lógica de la promoción del buen trato, pero hay un proceso de instalación y de diagnóstico, que uno podrá cuestionar si es la cantidad de niños o dirigentes que uno esperaba…." E.E.E.1

La metodología utilizada es variada, no obstante, no tiene los efectos esperados debido a que no se adecua a la necesidad de la población. Solo

es posible generar un espacio de encuentro y protección para la población infantil del sector quienes participan en las actividades y talleres.

"…En la escuela de verano, en la cancha hicieron actividades fútbol, pintamos, pintaron caritas, hicieron un cartel grande, eso…Todo fue divertido…" E.P.B.8

Registro Fotográfico 1: Escuela de Verano

Actividades en terreno: El equipo ejecutor organiza su labor para realizar instancias de trabajo dentro de la población de Gumercindo por un mes, informando a los vecinos /vecinas y niños/ niñas /adolescentes sobre el proyecto que se implementa. Este primer acercamiento no alcanza la vinculación de los miembros de la comunidad, debido a que se recibe la información pero no se asume un compromiso con el proyecto desligándose de las actividades dentro del barrio.

"…Difusión, 1 mes. Afiches, folletería, volantes, se invita a la comunidad y haciendo presentaciones por estamentos de lo que queríamos realizar…" E.E.E.2

Conformación de equipos base para la cogestión y coordinación: El equipo ejecutor se reúne con representantes de las organizaciones territoriales del sector, con la intención de trabajar en conjunto durante la ejecución del proyecto, pero por aspectos relacionados con el período del año en la cual se comienza el trabajo, el cansancio de la labor que desempeñan dirigentes y diversos problemas personales, no presentan una buena recepción limitando las posibilidades de desarrollar equipos de

cogestión. La disponibilidad de tiempo y de interés de parte de los dirigentes no permite que esto se desarrolle efectivamente.

"..Se realizo una mesa de conversación con los dirigentes, en esta oportunidad estuvieron desgastados como estaban a fin de año por el tema de navidad, vacaciones, su mismo trabajo, si bien van a las reuniones se desmarcan de las actividades futuras que se van a realizar, que nosotras las pensamos y trabajamos en base a la información que entregan ellos y de la comunidad…" E.E.E.2

Registro Fotográfico 2: Reunión de coordinación con dirigentes

Etapa de Instalación y Difusión	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Metodología de instalación y difusión diversa	Bajos niveles de participación Población no responde las metodologías de sensibilización.
JUICIO EVALUATIVO	
A pesar de haber convocado a diversas instancias, y utilizar múltiples estrategias para sensibilizar acerca del proyecto, los residentes de Gumercindo no acudieron a las actividades, dejando en evidencia el bajo nivel de participación que presentan respecto de las acciones desarrolladas dentro de su comunidad. La falta de respuesta de parte de los vecinos y vecinas de la población en cuanto a la temática se relaciona al poco interés por este tipo de actividades en las cuales se comparte con otras personas con el objetivo de adquirir herramientas fundamentales a nivel personal y de comunidad. También es importante desatacar que no se produce la diferencia del nuevo proyecto con el financiado por el FNSP 2010. Por esto, la etapa de Instalación y Difusión **no es exitosa**.	
Fragmento	
"…Nos enfrentamos principalmente a la falta de interés que tiene la población a participar en cualquier cosa, hay un tema en que la participación comunitaria no esta siendo una prioridad..." E.E.E. 8	

- Etapa de Diagnóstico:

El siguiente cuadro evidencia como fue desarrollada la segunda etapa:

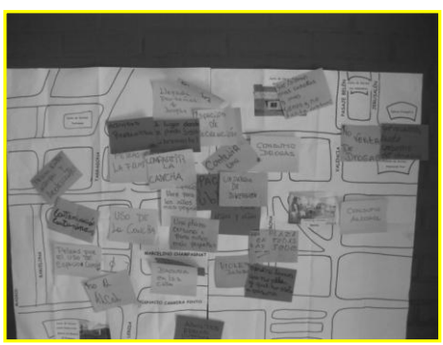
Planificación	En su ejecución
- 3 Encuentros tipo cabildos infanto juveniles, método de trabajo por sectores cubriendo la extensión del territorio y con colaboración de vecinos/as y dirigentes/as - Realización de jornada de trabajo autodiagnóstico con metodología tipo espacio abierto. - Constitución de mesas de trabajo y planificación de agenda de trabajo. - Aplicación de instrumentos de evaluación ex ante.	El levantamiento de información se lleva a cabo a través de talleres, reuniones, jornadas de auto diagnóstico. En cuanto a la constitución de mesas de trabajo y planificación de la agenda, no se desarrollaron, solo existió el apoyo de algunos dirigentes para la coordinación y gestión de los talleres y actividades del proyecto. En esta etapa se aplica el instrumento ex ante: Evaluación realizada antes de que la iniciativa se ponga en marcha.

En la Etapa de Diagnóstico se valoran:

Jornadas de trabajo: los procesos de autodiagnóstico no son llevados a cabo de la forma en que estaban planificadas, debido a las contingencias se realizan jornadas de trabajo con niños, niñas y adolescentes de la población Gumercindo, sin llegar a utilizar una metodología "espacio abierto" abierta a toda la población y redes locales. Esto lleva a que la información recogida no abarque una visión general y suficiente para crear una propuesta de intervención para la población de Gumercindo.

"…Cabildo, cabildo, no. Hicimos reuniones con los grupos de chiquillos que teníamos contactados de antes, como era una actividad más de reflexión… no fue abierta a toda la comunidad, lo que hicimos fue focalizarnos en los chiquillos representantes de los sectores, en ciertas actividades…" E.E.E.1

Registro fotográfico 3: Autodiagnóstico de Gumercindo.



Etapa de Diagnóstico	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Trabajo con niños, niñas y adolescentes de diferentes sectores de la población. Detectar conflictos dentro de la población.	Escaso nivel de asistencia a las reuniones. No existe la construcción de una mesa de trabajo con dirigentes. El autodiagnóstico no es suficiente para generar un plan de intervención adecuado.
JUICIO EVALUATIVO	
Esta etapa **no es efectiva** debido a que los participantes de las actividades corresponden a un pequeño grupo de la población que reside en tres sectores diferentes. La propuesta es creada solo en base al autodiagnóstico generado por los niños, niñas, adolescentes, por ello se adecua a sus demandas, pero no se considera a la población en su totalidad.	
Fragmento	
"…Finalmente trabajamos con 20 niños y niñas y a través de ese trabajo fue que se levantaron algunos temas, con respecto a situaciones de conflicto que ellos identificaban en la comunidad y que ellos veían un poco involucrados o afectados por eso, que eran también las mismas identificadas por los adultos…." E.E.E.1	

- Etapa de Formación:

En el siguiente cuadro se dan a conocer la tercera etapa en su planificación y su ejecución.

Planificación	En su ejecución
- Difusión e inscripción del proceso de capacitación, abierto a toda la comunidad - Ejecución de la capacitación a grupos de jóvenes y adultos (>18 años) en temas de orientación e información jurídica, resolución colaborativa de conflictos (mediación). - Actividades de formación en habilidades parentales y marentales de la comunidad. - Actividades de formación en resolución alternativa de conflictos y habilidades sociales con niños/as y adolescentes - Desarrollo de actividades de coordinación en red mediante la mesa de trabajo territorial.	Se realiza una inscripción de posibles participantes en los talleres. La capacitación de mediación y negociación vecinal no es desarrollada de acuerdo a la planificación debido a que los participantes no disponen de las habilidades y reconocimiento de los vecinos necesario para llevar a cabo una estrategia de Resolución Alternativa de Conflictos. Por ello se reemplaza por **Talleres con vecinos y dirigentes.** El Trabajo con niños, niñas y adolescentes de la población es implementado a través de un **Taller de recuperación de espacios**. Una actividad no prevista al comienzo del proyecto es un **Seminario** en el cual se reúnen las organizaciones de Villa alemana, para discutir temáticas de seguridad ciudadana y participación.

Los talleres mencionados en la tabla se evalúan a continuación:

Talleres con vecinos y dirigentes: Los participantes adquieren nuevas herramientas para cumplir su rol de líderes positivos para la comunidad. Los aprendizajes de los talleres se vinculan al fortalecimiento de competencias individuales, las cuales si bien comprenden un aspecto del proyecto, no se condicen con la instalación de prácticas de mediación vecinal.

"…Aprendimos a elaborar nuevos proyectos, trabajar en equipo y hacer talleres prácticos en cuanto a elaboración de equipo, hacerlos dinámicos en cuanto a determinar y a detectar cuales son los nuevos líderes para crear nuevos proyectos y nuevos grupo de trabajo porque así son las nuevas formas de trabajar…" E.P.B.2

Registro fotográfico 4: Dirigentes de Gumercindo

Este trabajo permite fortalecer una destreza en los participantes del taller, que en su mayoría representan a las organizaciones territoriales y han trabajado por varios años en el sector. El liderazgo contribuye al desempeño de los participantes en las organizaciones, permite un acercamiento a los vecinos y vecinas, fomenta la participación, el trabajo en equipo y el logro de objetivos o metas comunes.

"…En el ámbito barrial se fortalecieron algunos liderazgos, de algunos dirigentes que son participantes activos y que están más preocupados por su sector y que por lo tanto potenciaron también su liderazgo a partir de este proyecto…" E.E.E.9

Taller de recuperación de espacios: Dentro de la Escuela de Verano "Creciendo en comunidad" y el autodiagnóstico, se pudo visualizar la necesidad de trabajar con los adolescentes en el hermoseamiento de los espacios protectores de la población. La idea de este talleres surge desde la población juvenil del sector, quienes al inicio acuden y participan, sin embargo con en el transcurso del tiempo, abandonan el taller. Produciéndose

un recambio, ingresando niños y niñas. La motivación y responsabilidad de los menores son aspectos que se destacan, en contraste con los jóvenes. Las actividades continúan desarrollándose, ahora con otro grupo, los cuales aprenden el trabajo en equipo, empatía y otras habilidades sociales.

La participación de la población infantil es efectiva debido a que adquieren aprendizajes y habilidades, produciéndose una valoración positiva de parte de los vecinos del barrio que visualizan los talleres como un espacio de protección para niños y niñas y además de una contribución para el mejoramiento de los espacios del barrio.

"…Si, lo que me llamo la atención fue que el primer grupo, que era más que nada de gente adolescente se disolvió casi en su totalidad éramos como 8 o 7 de los cuales quedamos solo 2 o 3. Y luego llegaron los niños más chicos y conformamos un nuevo grupo entonces eso igual llama la atención porque, uno piensa, gente adolescente es mucho más responsable pero no fue así po', fue todo lo contrario. Entonces los niños chicos como que asumieron la responsabilidad y llegaron y sacaron adelante el taller…" E.P.B.9

Registro Fotográfico 5: Taller de Recuperación de Espacios.

Seminario de seguridad y participación ciudadana: participaron alrededor de 100 personas representando a las instituciones territoriales y funcionales de la comuna de Villa alemana, quienes asisten con el interés de informarse sobre las temáticas propias del proyecto y compartir con los demás representantes.

La creación de redes y contactos entre los mismos dirigentes y entre ONG Galerna y las organizaciones territoriales es una posibilidad de generar una red amplia y concreta de seguridad ciudadana en la comuna de Villa Alemana. La metodología de trabajo y los temas abordados permite que los participantes evalúen positivamente la actividad.

"…Desde la ejecución la proyección que podemos tener hoy luego del seminario, quizás es empezar a trabajar con las organizaciones de acá de Villa Alemana, abrir el abanico de oportunidades y a raíz de sus evaluaciones, poder realizar estos trabajos con la comunidad completa con todo Villa Alemana…" E.E.E.2

Registro Fotográfico 6: Seminario Seguridad y Participación Ciudadana.

Etapa de Formación	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Fomento en habilidades sociales y comunicacionales de los participantes. Activa participación de niños y niñas de Gumercindo Seminario de participación y seguridad ciudadana	Escasa participación de vecinos de Gumercindo en actividades. Deserción de adolescentes de las actividades. Inexistencia de capacitaciones de mediación y negociación.
JUICIO EVALUATIVO	
La etapa de intervención **no es exitosa**, ya que se presentan dificultades que no permiten que la metodología propuesta sea llevada a cabo, impidiendo desarrollar la capacitación a dirigentes de estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, temática central del objetivo del proyecto. Además los niveles de participación dentro de la población son escasos tanto de vecinos, dirigentes como de los adolescentes. Los métodos deben adecuarse a la realidad presentada, permitiendo que la población participante: Potencie habilidades sociales y comunicacionales; Aprendizajes y generación de redes al interior del Seminario; Mejoran algunos espacios del sector gracias al trabajo realizado por la población infantil.	
Fragmento	
"…Desde ahí si bien es cierto que hay procesos que apuntan al objetivo del proyecto no, cumplen necesariamente como lo habíamos planificado…" E.E.E.1	

- Etapa de Seguimiento y asesoría

En la planificación y ejecución esta etapa se presenta de la siguiente manera:

Planificación	En su ejecución
- Gestión y difusión de escuela de verano en conjunto con la comunidad del barrio - Desarrollo de de escuela de verano, consistente en actividades de formación y recreación, realizadas en distintos horarios y dirigidas a NNA, jóvenes, hombres y mujeres del barrio. Actividad cogestionada con el barrio - Instalación y difusión de las competencias instaladas en dirigentes y líderes del barrio - Asesoría y acompañamiento a personas capacitadas en res. Alternativa de conflictos. - Acompañamiento a la gestión de mesa de trabajo e infancia del sector de Gumercindo - Desarrollo de actividades de coordinación en red mediante la mesa de trabajo territorial	La escuela de verano es posible debido al trabajo en conjunto realizado con algunos dirigentes del sector, quienes de manera coordinada gestionan lo necesario para que las actividades se desarrollen. Los participantes de la Escuela de verano, son invitados a los talleres desarrollados (etapa formativa) en el marco del proyecto, como una oportunidad de aprendizaje, trabajo en equipo y manejo de conflictos. Se efectúa además la asesoría y acompañamiento a los participantes de las actividades del proyecto, entregando información que les ayuda a mejorar su gestión. Luego de finalizado el proyecto se mantiene el contacto con las Juntas de vecinos y sus dirigentes. No se ejecuta el acompañamiento a mediadores vecinales y a participantes de mesa de trabajo, debido a que estas actividades no se desarrollan en el proyecto.

Las principales actividades de esta etapa se evalúan a continuación:

Escuela de Verano "Creciendo en Comunidad": A pesar de que esta instancia presenta una amplia gama de actividades que se dirigen a todos los grupos etarios de la población abordando diversas temáticas, es valorada negativamente debido a que la cantidad de participantes que asistieron a los talleres esta por debajo de lo planificado, dificultando el proceso de difusión e instalación del proyecto en la comunidad.

"…Una puerta importante que nosotros hicimos que fue la escuela de verano en donde esperábamos también, conseguir la mayor cantidad de gente posible, no se logró, independiente nosotros teníamos mas de 30 actividades programadas y yo diría que la escuela de verano cumplió a medias el objetivo que nosotros teníamos planteado y que por un lado era convocar a la mayor cantidad de gente posible, explicarle sobre el programa y convocar a la gente para que participara en el resto de las actividades del año…" E.E.E.8

Asesoría y Acompañamiento: Es percibido como una instancia positiva para las personas que participaron del proyecto, debido a que se guía e informa sobre los pasos o procesos a seguir en la gestión de aspectos relacionados con el fomento y desarrollo de la comunidad, obtención de recursos, etcétera, permitiendo que estos formen sus redes de trabajo y gestión.

"…En el ámbito comunitario hemos hecho "derivaciones", por un lado a oficinas de la municipalidad para resolver temas puntuales que de repente las organizaciones tampoco tienen forma de poder saber, por ejemplo, como pedir sillas a la municipalidad, o si requiere de asesoría técnica, etc. Entonces ahí también se han hecho contactos que en general han sido exitosos, y que después los mismos dirigentes han podido mantener esa red de contacto…" E.E.E.8

Los participantes adquieren un aprendizaje de los contenidos abordados en los talleres, evidenciando que pueden seguir trabajando y fortaleciendo estas competencias. Se les entregan tareas o metas a largo plazo que pueden ir cumpliendo sin la necesidad de que una persona los supervise.

Etapa de Seguimiento y Asesoría	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Proceso de asesoría y acompañamiento a dirigentes y vecinos que participan en actividades. Seguimiento a organizaciones territoriales participantes del proyecto.	Escuela de verano no permite convocar a vecinos y vecinas. No existen procesos de mediación y formación de mesas de trabajo con dirigentes.
JUICIO EVALUATIVO	
El seguimiento y asesoría es **exitoso**, ya que, se realiza este proceso con los dirigentes y vecinos que participan de los talleres realizados. El equipo ejecutor se mantiene en contacto con las organizaciones luego de finalizado el proceso de ejecución identificando el desempeño como líderes y el progreso o retroceso de las organizaciones de las cuales son parte los dirigentes.	
Fragmento	
"…Por lo menos hemos logrado una coordinación y nos comprometimos con Pablo a reunirnos los días jueves cosas que hemos estado entre comillas "cumpliendo", en cuanto a liderar temáticas para proyectos comunes, eso lo hemos estado haciendo, la primera vez lo hicimos, la siguiente vez no lo hicimos, pero vamos a volver y estamos trabajando en conjunto, nos están apoyando…" E.P.B.2	

B. Evaluación de Procesos Metodológicos según Estrategias Línea de Intervención Barrial.

Los participantes y el equipo ejecutor evidencian la existencia de estrategias y cursos de acción empleados en la intervención, las estrategias son: Estrategias de difusión y convocatoria y Estrategias de intervención.

- Estrategia de difusión y convocatoria

Como se menciona en la etapa de instalación y difusión del proyecto [89] las acciones empleadas son múltiples y comprendieron la inversión de recursos materiales y humanos, tiempo, organización del trabajo, entre otros. Sin embargo, no son suficientes, debido a que la población esperada no asiste a las actividades programadas, acudiendo un número reducido de personas en comparación al total de habitantes del sector. La participación es valorada negativamente tanto por los participantes como por el propio equipo ejecutor, relacionándola directamente con el número de asistentes a las actividades.

"…Íbamos a convocar a mucha gente, hicimos difusión, bajamos con megáfonos, haciendo puerta a puerta, dejamos puesto letreros en las calles y así y todo la gente no participo…" E.P.B.2

El bajo nivel de convocatoria no se presenta como un problema nuevo para las organizaciones del territorio, debido a que se ha trabajado para que los vecinos asistan y participen en las actividades de sus Juntas de vecinos, lo cual no ha tenido resultados. Esta misma situación se refleja en la convocatoria a las actividades del proyecto, por lo que se requiere un replanteamiento en el diseño de las estrategias que fueron utilizadas, considerando como aspectos relevantes el área o territorio de intervención y los intereses de las personas del barrio que determinarían la asistencia a los diversos acontecimientos.

"… Los chiquillos hicieron todo lo que estaba en sus manos, nosotros también para convocar a la gente, era muy difícil lograrlo…Es tan grande la población para tan poquita gente que participo en los talleres…" E.P.B.5

[89] Ver etapa de difusión y diagnóstico línea de intervención barrial en página 65

Estrategia de Difusión y Convocatoria	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Diversas actividades de difusión utilizadas por el equipo ejecutor.	Bajo nivel de convocatoria y participación de los vecinos y vecinas de Gumercindo. Estrategias ineficaces.
JUICIO EVALUATIVO	
Las estrategias de difusión y convocatoria **son valoradas negativamente**: A pesar del trabajo realizado por el equipo ejecutor para fomentar la participación de la población de Gumercindo en las actividades del proyecto, las estrategias de difusión y convocatoria no cumplen con el objetivo propuesto.	
Fragmento	
"…Es ahí donde tenemos un problema grave, a pesar de que los dirigentes han sido apoyadores con nuestra labor en cuanto a la difusión etc., la gente no quiere participar, deberíamos tener 30 personas participando en un taller y asisten 10, entonces ahí hay un tema de que independiente del tipo de taller, el tipo de trabajo, el tipo de oferta que nosotros podamos hacer la población objetivo no quiere participar…" E.E.E.8	

- Estrategias de intervención:

Las estrategias de intervención consideradas en la planificación del proyecto son:

I.-Intervención territorial

II.-Promoción de estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos

III.-Promoción de la Participación y Procesos Auto-gestionados.

IV.-Distintos Niveles de Prevención

Estas estrategias se valoran en la línea barrial de la siguiente forma:

I.-Intervención territorial**:** Actualmente no existe ningún organismo o institución que se encargue de realizar un trabajo sistémico con las comunidades, por lo que el equipo aborda la temática de violencia y resolución alternativa de conflictos a nivel de relaciones entre los miembros de la comunidad. La utilización de esta metodología no logra impactar en las dinámicas interrelacionales, promoviendo la articulación de los diferentes actores, familias y adultos en general, organizaciones e instituciones vinculadas al territorio, en torno a la temática de la violencia.

"…Nos interesa el tema como un tema colectivo, como los patrones o estilos de relación que se va generando en familias, comunidades, etc. entonces desde ahí vemos que no hay un abordaje sistemático, un abordaje claro del tema desde lo que es la apuesta comunal o desde otras instituciones…" E.E.E.6

La estrategia utilizada para insertarse en el territorio es mediante el trabajo con los líderes o representantes de las organizaciones funcionales y territoriales de la población, a través de los cuales el equipo ejecutor del proyecto se vinculo con instituciones y personas del barrio. No obstante, los dirigentes no logran establecer un lazo con un número suficiente de participantes de la población (de acuerdo a las expectativas del equipo ejecutor), debido a que se encuentran invalidados por los mismos.

"…Lo que puedo decir de la inserción es que se parte trabajando con dirigentes pensando que son el capital mas abierto y la posibilidad mas real de insertarnos en la comunidad a través de ellos es que hemos podido llega a las otras organizaciones a los niños jardines, escuelas y desde ahí son proyectados…" E.E.E.2

Dentro del proyecto solo un grupo de dirigentes, vecinos, niñas, niños y adolescentes, son los que se vinculan y logran fortalecen sus competencias y habilidades; y las organizaciones territoriales se potencian en función del trabajo realizado.

Este tipo de intervención es percibida de manera negativa debido a que las proyecciones no se ajustan a las necesidades de la población y a los niveles de participación existentes. Las organizaciones funcionaban bajo la participación de sus representantes, con un bajo nivel de apoyo de parte de los vecinos y vecinas del sector, por lo tanto la temática no se pudo desarrollar.

"…Creo que la intervención en la línea barrial estuvo mas debilitada en cuanto a los logros que se podrían haber encontrado creo que ahí hubo una proyección que no estuvo ajustada a la realidad del territorio, pensando que podríamos haber integrado ciertos procesos participativos, ciertos procesos de mediación, se pegara un salto el barrio pero no estaba preparado el escenario para eso…" E.E.E.1

II.- Promoción de estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos: Dentro de la metodología de intervención se pretendía abordar las Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito comunitario, lo que tuvo variaciones respecto a la planificación original, siendo valorado de forma negativa por el equipo ejecutor del proyecto.

"… Claramente la idea era instalar un proceso de mediación, sin embargo, nos encontramos con dirigentes que no tenían las competencias para poder hacerlo, entonces se instalo un proceso más de formación y consolidación, de los dirigentes que existían en la comunidad. Desde ahí si bien es cierto que hay procesos que apuntan al objetivo del proyecto, no cumplen necesariamente como lo habíamos planificado…" E.E.E.1

La mediación y negociación como formas de abordar los conflictos, constituían un aspecto importante dentro de la ejecución del proyecto, debido a que se capacitaría a los dirigentes y actores de la población, quienes podrían ser claves en la resolución de conflictos a nivel de barrio, sin embargo estas personas no disponían de las habilidades personales suficientes para poder llevarlo a cabo. Bajo estas condicionantes, se reformula la estrategia apuntando a fortalecer habilidades, competencias y la adquisición de herramientas importantes para cumplir su rol de líderes positivos para la comunidad, potenciando el trabajo dentro de las organizaciones territoriales.

III.- Promoción de la Participación y Procesos Auto-gestionados*:* El trabajo con los dirigentes se vinculo a otro elemento de intervención que se presentó en la planificación del proyecto que fue la *Promoción de la Participación y Procesos Auto-gestionados.*

Si bien, dentro de esta segunda metodología de intervención se buscaba la conformación de mesas de trabajo territorial y la elaboración de una agenda de trabajo co-construida, al igual que en la instalación de las Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, no se desarrolla de acuerdo a la proyección inicial.

La acción a seguir comprende la participación de los dirigentes en los talleres abordando temáticas propias del papel que desempeñan para con la comunidad y la entrega de herramientas para la construcción de procesos auto-gestionados, como la formulación de proyectos.

El equipo de intervención puede ajustarse rápidamente a los problemas no previstos, dirigiendo las acciones en base a la realización de los talleres, sin embargo, no es capaz de identificar los intereses de los miembros de la comunidad y compatibilizarlos con el objetivo o meta del proyecto.

"…El taller debe haber cambiado la figura hacia otro objetivo y haber conseguido algo más, porque aquí participamos porque era una instancia de encuentro para nosotros y eso, pero mas allá… por lo menos logramos compartir las experiencias hacia Francisco del talleres de Resolución de conflictos de cómo resolvíamos nosotros los conflictos y si lo analizan desde el lado psicológico no lo hacíamos tan mal…" E.P.B.2

IV.- Distintos Niveles de Prevención: Este método de intervención se percibe positivamente, ya que, es implementado con niños, niñas y adolescentes de la comunidad, se enfoca en la utilización de Estrategias preventivas a través de las distintas instancias de difusión, participación y trabajo socioeducativo, también se fomentan las Habilidades sociales y comunicacionales para la Resolución Alternativa de Conflictos.

"…Me pareció bonito, todo el pintado. Pintábamos y jugábamos a veces…" E.P.B.9

Se logra mejorar algunos espacios comunes del sector con la intervención colectiva, se realiza la limpieza de los sectores, se pintan murales y embellece el barrio. Los participantes adquieren las habilidades de trabajo en equipo, liderazgo y empatía.

El taller es un espacio para la prevención de conductas violentas, el aprendizaje de estrategias de resolución alternativa de conflictos, también para la recreación y actividades de aprendizaje para los niños y niñas. Los más pequeños son los encargados de entregar un mensaje a la comunidad, cuidado los espacios que comparten a través de la participación.

La construcción de un entorno limpio y ordenado tiene por objetivo la disminución del riesgo existente para la población, contribuye en la creación espacios comunitarios apropiados para la interacción social y la formación de una identidad barrial.

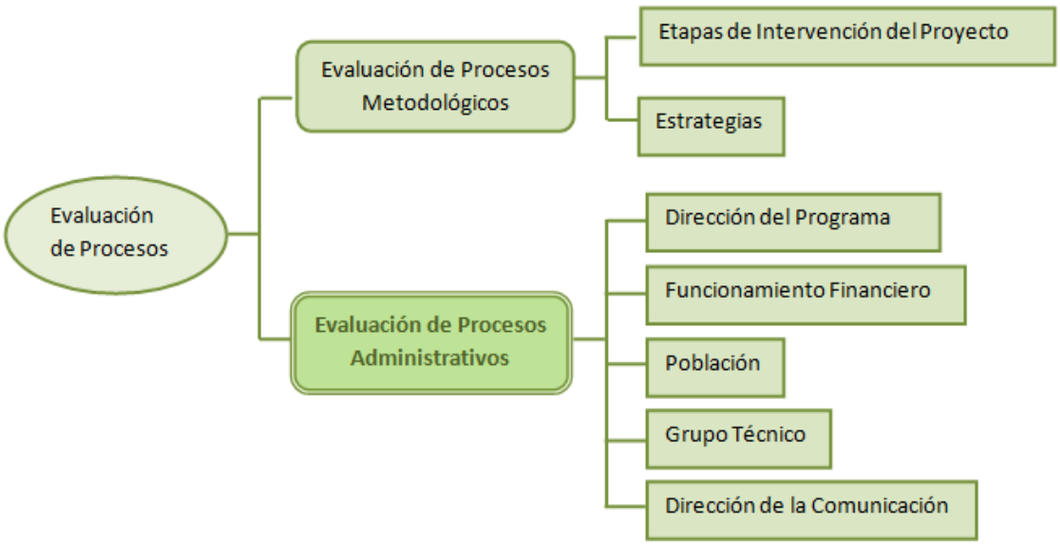
"…Ámbito barrial creo que también sucedió con la recuperación de algunos espacios, que fue súper significativo, el tema de la cancha, poder colocar luminarias, poder limpiar algunos espacios poder tener hoy un mural grande que está en avenida primera, etc. Eso logra hacer un factor protector un espacio físico protector…" E.E.E.3

Registro Fotográfico 7: Taller de Recuperación de Espacios

Estrategia de Intervención	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Cambio en la metodología de talleres con líderes contribuye en la adquisición de habilidades. Aprendizaje para la formulación de proyectos y gestión. Prevención a través del trabajo realizado con niños, niñas y adolescentes.	Inexistencia de proceso de capacitación en mediación. Bajo nivel de participación y cohesión entre los vecinos y vecinas de la población. Dificultades en la detección de intereses de la población. Inexistencia de mesa de trabajo territorial y coordinación con dirigentes.
JUICIO EVALUATIVO	
Las estrategias de intervención **son insuficientes** para lograr las metas propuestas por el equipo ejecutor del proyecto, debido a que no es posible coordinar los intereses de la población con la oferta de esta intervención, además los niveles de participación comunitaria se presentan desgastados previamente a la ejecución. No se permite desarrollar el trabajo con vecinos dirigentes y no dirigentes como se había programado: capacitaciones de estrategias de resolución de conflictos y proceso de trabajo colaborativo. Las contingencias llevan a que la metodología deba ser modificada, replanteando las actividades y la organización del trabajo.	
Fragmento	
"…Creo que trabajo barrial se vio disminuido pero no en cero, pero si hay temas que a nivel barrial hubiesen sido más interesantes rescatar, y que claro, hay uno no puede echarle la culpa a la gente, si no que hay una responsabilidad e uno como equipo reflexionar frente a eso…" E.E.E.1	

1.1.2.- Evaluación de Procesos Administrativos: Línea de Intervención Barrial

En los procesos administrativos podemos evidencias que el equipo ejecutor es quien reconoce los procesos efectuados, no así los participantes.



A. Evaluación de Procesos Administrativos según la Dirección del Programa de Línea de Intervención Barrial:

En lo que respecta a la **planificación** del proyecto se establecen cinco etapas que organizan la intervención (mencionadas en Procesos Metodológicos). El equipo sigue los lineamientos definidos, adecuándose a los tiempos y los parámetros establecidos para el logro de la meta. Sin embargo, dentro de la ejecución del proyecto aparecen contingencias que determinan algunas modificaciones en la programación.

"…Tratamos de ser bien rigurosos en la instalación de las etapas, tratamos de que fuera bien acorde a lo que estábamos desarrollando. Sin embargo, siempre hay situaciones que se van viendo, traslapadas…" E.E.E.1

El equipo ejecutor constituye la **organización del trabajo** con los vecinos y vecinas del sector. El proceso comienza con la vinculación del barrio y el levantamiento de información, lo que determina la vía más adecuada a seguir en la realización de actividades.

La implementación de talleres se genera en la tercera etapa que consta actividades dirigidas a la formación de líderes y la recuperación de espacios en Gumercindo, promoviendo el desarrollo de habilidades sociales y comunicacionales de sus participantes.

"…A raíz de eso es que surge la posibilidad después de la sensibilización, y el diagnostico, del auto-diagnóstico que se genera en cada una de las instancias la oportunidad de empezar trabajar el proyecto ya en el ámbito comunitario con algunos talleres vinculados a la recuperación de espacios, habilidades sociales, liderazgo, pensando también en la proyección de un futuro dirigente en la población…" E.E.E.2

Con el transcurso del proyecto, las **contingencias y eventualidades** van apareciendo dentro del barrio, llevando a que el equipo cometa errores en la toma de decisiones y en la coordinación de las mismas. No existe una estrategia definida que contribuya en el curso de las acciones.

"…Siento que también en el caso del barrio, usamos mucho este ensayo error pero no hubo una estrategia consistente a desarrollar en la línea barrial. Tanto por el cambio de los profesionales, por los tiempos pero si las actividades se planificaron, se hicieron y se trataron rescatar temas a partir de las otras actividades que se estaban realizando…" E.E.E.1

Una de las situaciones que afecta el desarrollo normal de las actividades dentro de esta línea es un cambio en los profesionales, por lo que se inserta una nueva persona quien debe retomar contacto con los vecinos y vecinas y continuar con el proceso.

Se levanta al menos un taller abierto a la comunidad, que funciona semanalmente durante aproximadamente 4 meses. En cuanto al tiempo dispuesto para la realización de los talleres, sesiones o actividades tenían una duración aproximada de dos horas, en las cuales se estructuraba las actividades con una bienvenida, la entrega de información teórica, una actividad práctica, ya sea lúdica, recreativa, etcétera y un espacio para la reflexión de los participantes y el coffe break.

Dirección del Programa	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Proceso de vinculación: Proyecto FNSP 2010 Planificación de actividades en etapas. Talleres abiertos a la comunidad: Organización de trabajo, tiempo, recursos, dinámicas.	Modificación en la metodología y programación de actividades. Eventualidades generan entorpecimiento del proceso.
JUICIO EVALUATIVO	
Es **efectivo** debido a que existe una continuidad de trabajo en la población Gumercindo, ya que parte de la población conoce a la institución desde el proyecto anterior, esta situación contribuye en la vinculación. Paralelo a esto se crean expectativas en los usuarios respecto de la dirección del programa y los beneficios que obtienen al participar, dejando en evidencia que el tipo de actividades coordinadas y las temáticas a abordar en el proyecto no son de su interés. La planificación de las actividades organizadas en etapa, son llevadas acabo en el tiempo determinado, se deben producir modificaciones debido a que surgen eventualidades que llevan a que la metodología se modifique y no se obtengan el logro esperado.	
Fragmento	
"…Yo creo que si, ahí hay un tema también porque independiente que hicimos un cierre del proyecto anterior y un inicio nuevo en donde se explico el programa, se dio a conocer los lineamientos, yo creo que la imagen que quedo de Galerna fue del primer proyecto que se trabajo principalmente con población infanto-juvenil, ahí hay un tema relevante porque además la gente no esta muy dispuesta a trabajar…" E.E.E.8	

B. Evaluación de Procesos Administrativos según el Funcionamiento Financiero de Línea de Intervención Barrial:

Dentro del proyecto existen áreas en las cuales se invierte una mayor cantidad de dinero, el recurso humano y aquellos recursos materiales que se utilizan en los talleres.

El costo del personal es en donde más se destina el recurso, debido a que está relacionado con la cantidad del personal dentro del proyecto y la remuneración que se percibe. En este caso queda en evidencia que la cantidad de personas que se desempeñan en el ámbito barrial es un número muy pequeño en comparación a la cantidad de personas que son parte de la comunidad y las funciones que deben cumplir el profesional y monitor en esta línea de intervención.

"…En este caso al mayor cantidad de gastos se realizaron en el área de recursos humanos en los profesionales que trabajaron y en los talleres y actividades que realizaban los profesionales con la gente de la comunidad…" E.E.E.4

Los profesionales disponían de los recursos apropiados para realizar las sesiones. Existe una evaluación positiva de la administración de los recursos.

"…Creo que se utilizaron los recursos adecuados, dispusimos de todo lo que necesitábamos para ejecutar el proyecto se manejaron bien los recursos, tanto humanos, como materiales y financieros…" E.E.E.9

Funcionamiento Financiero	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Administración de recursos Estructura de presupuesto y gastos de operación, locomoción, humanos e inversión.	Escasez en recurso humano
JUICIO EVALUATIVO	
Los recursos otorgados para la implementación del proyecto son administrados de forma **adecuada** por el equipo de ONG Galerna. Existe una estructura de presupuesto que se adapta a los gastos que son realizados en el ejercicio de las actividades, pudiendo organizar los dineros en base a la operación, locomoción del personal, los materiales de inversión y el costo del recurso humano. El recurso humano dentro de la línea de intervención barrial es muy escaso, lo que se visualiza como un aspecto negativo que afecta las funciones que desempeñan.	
Fragmento	
"…Creo que los recursos fueron bien utilizados y cumplían con el objetivo y el desarrollo del proyecto, porque también hay un tiempo estimado de ejecución del proyecto entonces tienes que tratar de que el presupuesto que te asignaron te alcance para el desarrollo de todas las actividades pero creo que se logró bien de buena manera…" E.E.E.4	

C. Evaluación de Procesos Administrativos según la Población de Línea de Intervención Barrial.

La cantidad de organizaciones existentes al interior de la población es una posibilidad para la vinculación del equipo ejecutor en el barrio. Por ello, se realiza la invitación a todas las organizaciones territoriales y funcionales, dirigentes y vecinos de todo grupo etario de la comunidad de Gumercindo para que sean parte de esta iniciativa.

Al realizar el llamado, las personas que acuden en su mayoría son representantes de las organizaciones y niños/as y adolescentes quienes reflejan entusiasmo por las actividades, compromiso y cooperación.

Se presentan algunos aspectos dentro de la población que dificultan la implementación del proyecto:

El territorio tiene una gran cantidad de habitantes que no participa en ningún tipo de actividad, los niveles de convocatoria y participación comunitaria son muy bajos. Y por otra parte los dirigentes llevan muchos años dentro de los cargos, siendo las únicas personas que han trabajado para que las juntas de vecinos se puedan potenciar.

"…En el ámbito barrial, fue un poco más complejo porque el proyecto en si barrial, requiere de más tiempo, y tenemos dirigentes que estaban bastante desgastados, entonces ahí yo creo que lo podría evaluar como regular…" E.E.E.9

Existen situaciones de conflicto entre las organizaciones y entre sus representantes por lo que el trabajo en conjunto entre estas mismas ha sido complejo. Los conflictos son reconocidos por cada una de las partes, pero no hay resolución debido a que no existen las herramientas y capacidades para poder hacerlo.

"Cuando hay roces entre las personas unos van otros no vienen, cuando uno es dirigente, aunque deteste a alguien, se lo come, se lo guarda, lo reserva en alguna parte y pasa a ver al otro como persona no como el enemigo …" E.P.B.2

Las organizaciones del sector no llevan a cabo asambleas o reuniones periódicas, dificultando la posibilidad de tomar decisiones en conjunto con los vecinos y vecinas del sector. La comunicación se genera entre dirigentes, no así entre dirigentes y vecinos.

"…Yo siempre estoy en contacto con Don Franco que es el presidente de la Junta de Vecinos el Progreso, y tengo como vecina a otra dirigente y hay un contacto permanente pero entre dirigentes, no hemos realizado una asamblea, porque nos ha faltado el porqué …" E.P.B.2

Los integrantes de las organizaciones se comunican y dirigen el trabajo en base a sus tiempos, debido a que el resto de los miembros de las juntas de vecinos u otras organizaciones no muestran interés en vincularse, dejando todo en mano de los representantes. A las actividades asiste un numero reducido de personas por lo que las decisiones las toman solo unos pocos.

"…Como dirigente yo lo he planteado… A veces vamos a reunión ocho, cinco personas y el resto asume, nosotros como directiva tomamos la decisión y yo creo que a nivel de Juntas de vecinos y comités, también…" E.P.B.2

Con la implementación de los talleres se ha logrado el objetivo con los dirigentes y sus organizaciones. En el caso de los edificios ubicados en el centro de la población, Villa Paul Harris, se ha potenciado el rol de los líderes y dirigentes, estableciendo relaciones entre ellos para que fomenten el trabajo colaborativo y en conjunto mejoren su barrio.

"…Por lo menos en este tiempo hemos logrado conectarnos los tres edificios, que eso ya es un gran logro, que los lideres se reconozcan entre ellos, se respeten entre ellos, hay reuniones de solamente de juntas vecinos con los encargados, y en la próxima reunión que tenemos que es la próxima semana tenemos una reunión con los equipos completos de cada edificio…" E.P.B.2

En cuanto al **tamaño de los grupos que participaron en las actividades**, siempre se mostraron reducidos o incompatibles con las expectativas del equipo ejecutor y los participantes, debido a que las actividades desarrolladas que contemplaban masividad no lograron convocar a gran cantidad de personas, y en aquellos talleres de menor envergadura no asistían vecinos y vecinas, solo un grupo pequeño de dirigentes.

La **distribución de los participantes** dentro del proyecto para la realización de las actividades, se organiza a través de grupos etarios considerando:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Adultos dirigentes o no dirigentes

Esta división se genera en las etapas de intervención barrial: difusión e instalación, diagnóstico, formación, seguimiento y evaluación, ya que, se apunta a la adecuación de las necesidades de cada grupo.

La incorporación al proyecto es mediante convocatoria abierta, para todas aquellas personas de los diferentes grupos etarios que residen en la población de Gumercindo, considerando adultos, dirigente y no dirigentes, niños, niñas y adolescentes.

La voluntariedad es un aspecto central en la vinculación al proyecto debido a que existe libertad de acción para quienes deseen o no participar y aquellas que en el transcurso del proceso presentes problemas o desinterés por asistir.

El proceso de vinculación y difusión en el territorio es fundamental para que las personas del barrio se incorporen al programa, debido a que se les informa de las temáticas a trabajar y se genera la invitación.

"…Se ha hecho el trabajo con los dirigentes, se invita a las distintas organizaciones que existan. Convocatoria abierta a todas las directivas, de las juntas de vecinos o todas las organizaciones del sector y con los niños se hace invitación casa por casa, a los papás también. Es harto trabajo de hormiga…" E.E.E.2

Los participantes relacionan el concepto de participación con **la asistencia de las personas a las actividades**, considerándola como aspecto negativo.

Se responsabiliza a los mismos representantes de las organizaciones del bajo nivel de participación, ya que existe escasez de apertura a las personas que forman parte de las mismas. Para lograr que la organización funcione de manera adecuada se debería integrar a todas aquellas personas que son parte de la organización y tienen las competencias necesarias para desarrollar una función.

"…No tuvimos dificultades, digamos fue la participación de la gente que no llego simplemente. Y eso tiene que cuestionarse en base a que, haber…Yo lo pienso desde mi área pedagógica, si yo soy miembro de la junta de vecinos, yo soy como el director del colegio y si yo quiero un perfeccionamiento, yo tengo que enviar a mis lideres…" E.P.B.2

Existen dos aspectos que influyen en el bajo nivel de Asistencia y Participación de las personas en las actividades desarrolladas al interior del barrio, primero, los dirigentes sociales quienes son elegidos por los miembros de las organizaciones de la población llevan años ocupando los cargos, no existiendo recambio generacional. Esta situación ha provocado períodos de cansancio, y descontento por parte de los dirigentes, debido a que el trabajo realizado no es reconocido por los vecinos y las decisiones tomadas deben asumirlas los mismos. El segundo aspecto se refiere a la participación instrumental que presentan los miembros de la comunidad quienes esperan satisfacer necesidades básicas o intereses propios con la ejecución de actividades.

"…Los líderes dirigenciales están desgatados, la gente no participa activamente de proyectos que no le reporten beneficios económicos o materiales. Entonces ahí un tema, en el cual la convocatoria se torna compleja…" E.E.E.9

La mayor parte de los no dirigentes presentan desmotivación y bajo nivel de compromiso, debido a que los intereses están determinados por la jerarquización de necesidades individuales, en contraposición de la búsqueda del bien común.

En las diversas etapas del proyecto quienes tuvieron una participación constante, fueron los mismos dirigentes de las organizaciones territoriales que han representado a la comunidad por años, se interesan por trabajar y/o apoyar a su organización, obtener resultados y metas comunes y están permanentemente acudiendo a cualquier tipo de actividad que se desarrollaba.

"…Participaba gente del barrio, mi Junta de Vecinos, el Comité de Viviana Ardiles, la Junta de Vecinos de don Ricardo, los mismos de este lado de acá había participación pero más del lado de los dirigentes, por ahí unas cuatro personas que no eran dirigentes pero eran los menos…" E.P.B.5

Las personas han delegado responsabilidades en las organizaciones del barrio y sus representantes, generando una invisibilidad de sus deberes dentro de la comunidad, por ello la participación ciudadana y comunitaria es cada vez menor.

Los jóvenes de la población no acuden a las actividades, debido a que las acciones y estrategias utilizadas no logran captar su atención y llevarlos a participar de los talleres. Es un desafío para el equipo ejecutor que en próximas intervenciones pueda potenciar la participación juvenil, dando la ayuda y oportunidad de fortalecer las habilidades sociales, de liderazgo y dando un espacio para la expresión de ideas. Por otra parte, los niños y niñas de la población acuden con entusiasmo, participando activamente, adquieren herramientas y forman habilidades.

"…Yo creo que la otra deuda puede ser también con los jóvenes, que no se logró levantar un trabajo con jóvenes, siempre con niños…" E.E.E.1

Registro Fotográfico 8: Actividad con niños/as y adolescentes de Gumercindo

El trabajo con niños dentro del proyecto fue efectivo, debido a que fueron capaces de entregar sus opiniones, expresarse, tomar decisiones, desarrollando su capacidad recreativa. La participación permite generar un desarrollo en ellos y utilizar estas instancias como espacios de protección a la vulneración de sus derechos.

Un grupo de jóvenes y adolescentes de la población que comenzaron participando en los talleres de Recuperación de Espacios (Etapa de Formación) desertan de las actividades, lo que produce que un nuevo grupo etario se integre.

"…Las actividades fueron de más o menos, al principio era divertido, se pintaron los murales y se fueron los jóvenes, dejaron el taller a medias..." O.P.L.B.6

Las actividades principalmente se enfocaban en el mejoramiento de los espacios físicos del barrio, lo que se transforma en un foco de interés para la población infantil de Gumercindo, quienes asumen este trabajo.

A pesar de que los adolescentes que **abandonan el taller** consideran que las actividades son de su agrado y los motivos de la deserción se relacionan con la dificultad de compatibilizar el horario de la sesión con otro tipo de actividades, se evidencia el poco interés por acudir y participar en los talleres.

"…Muy entretenidos, la pasamos súper bien. Hicimos unas cositas en plumávit, pusieron un mapa y reconocimos las calles donde podíamos arreglar, el medio ambiente todo eso…Yo no pude seguir, como era los días viernes a las 4 yo llegaba acá a la casa a las 3 y media y en arreglarme que se yo, me demoraba y no alcanzaba a llegar. Parte los días viernes yo jugaba ala pelota, entonces a veces me pasaba a entrenar…" E.P.B.7

"…Es que se nos olvidaba, a veces decíamos "sí vamos a ir hoy día" y llegaba el día en que teníamos que ir y se nos olvidaba nos íbamos, nos íbamos para otro lado. Íbamos a dar una vuelta y después nos acordábamos que teníamos que ir…" E.P.B.3

Los motivos dados por los adolescentes del sector se relacionan a la etapa de desarrollo humano por la cual están pasando, se encuentran en la búsqueda de identidad, viven diferentes cambios de conducta por lo tanto buscan sentirse cómodos con su grupo de pares, quienes los aceptan.

En cuanto a aquellos adultos dirigentes y no dirigentes, que al comienzo participaron en algunas actividades y luego desertaron, los motivos se relacionan a situaciones personales, ya sea, problemas de salud, familiares, económicos, etcétera.

"…No nada, no he podido ir, por problemas personales más que nada, nada de tener problemas con alguien de Galerna o con una presidenta, nada, porque yo me llevo bien con toda la gente. Pero lo problemas míos son personales…" E.P.B.6

El proyecto no responde a las diversas **expectativas** de la población y de las organizaciones existentes, debido a que la temática que aborda el proyecto no se relaciona directamente con las necesidades e intereses presentes en los habitantes. Los participantes, en especial los representantes de las organizaciones territoriales, esperan que las instituciones que realicen un trabajo con la comunidad les ayuden a fomentar la participación de los vecinos y vecinas a través de estrategias nuevas y efectivas, debido a que las que conocen ya han sido utilizadas y no han presentado avances.

"…Nosotros necesitamos el respaldo, más entusiasmo, no solamente de nosotras, si no que ellos… si nosotros estamos caídos en esto, me refiero yo a que si la gente no tiene ganas de participar, se supone que necesitamos más respaldo, que nos digan ya hagamos esto…mas ideas no solamente que la ayuden a uno, porque uno ya está copado no haya que hacer como para levantar a la gente para que participe, ya a la gente no hay como incentivarlas por lo que necesitamos más nuevas ideas…" E.P.B.4

Las expectativas están netamente basadas en recibir beneficios concretos, por ejemplo, trabajar en la generación de proyectos participativos (pavimentación, alumbrado público), o más apoyo institucional ante las problemáticas de drogas y alcohol, fortalecer lazos, etc.

Dentro de la población existen diferentes realidades, por lo que se asume que cada sector presenta necesidades e interés distintos, que esperan que sean solucionados con la intervención de un agente externo.

"…Las necesidades son distintas, las necesidades digamos comunitarias, nosotros tenemos casi todo el sector pavimentado y si ven para allá no hay pavimento, hay sectores que todavía no tienen agua, entonces yo creo que de acuerdo a la necesidad que tienen cada uno de los sectores es como quieren trabajar, pero yo igual pienso que no es la idea o sea la gente tiene ese concepto…" E.P.B.5

El proyecto se fundamenta en la entrega de herramientas y el fomento de habilidades sociales y comunicacionales, por lo tanto no genera beneficios tangibles a sus participantes. Las capacidades que pueden adquirir están relacionadas con la formulación de proyectos para que los vecinos y las vecinas en un trabajo colaborativo pueden conseguir mejorar la infraestructura y urbanización de su barrio o sector. La incongruencia de intereses entre la población y la oferta del proyecto determina que la participación y la asistencia a las actividades sean escasas.

"…Tiene que ver con los focos de interés, con los dos proyectos el primero era efectivo por una necesidad concreta material, el primero fue asidero el primero con el tema con la elaboración de una necesidad y el descubrimiento de la necesidad; y lo otro el de lideres el trabajo con los lideres yo creo que ahí estuvo deficiente…"E.P.B.2

Esta situación lleva a que los participantes determinan sus expectativas en base a lo que reciben de parte de la institución de acuerdo a las experiencias que se han tenido con anterioridad lo que influye en que comunidad barrial no visualizara las Estrategias de Resolución de Conflictos como una herramienta ex ante o base, para poder lograr objetivos comunes en un futuro.

Población	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Características socio demográficas y socioeconómicas. Existencia de organizaciones e instituciones al interior del barrio. Distribución en grupos. Formas de incorporación al programa	Bajo nivel de participación y Participación instrumental de parte de la población. Dirigentes desgastados en sus funciones. Conflictos entre organizaciones. Deserción de adolecentes y vecinos/as Expectativas e intereses.
JUICIO EVALUATIVO	
Las expectativas e intereses de la población no se condicen con la oferta del proyecto, ya que, no se cumple con las necesidades primarias o materiales que ellos esperan suplir. Existe una participación instrumental que los lleva a requerir la entrega de elementos o beneficios tangibles. Debido a lo anterior la población en su mayoría no participa o deserta de los talleres o actividades del proyecto. Los dirigentes quienes han trabajado durante años en las mismas funciones sin el apoyo de la comunidad se encuentran desgastados e invisibilzados por los/las vecino/as, además existen conflictos entre las mismas organizaciones del barrio, lo que lleva a que el proyecto no pueda realizar un trabajo colaborativo y coordinado con estas organizaciones, **obstaculizando el éxito de los objetivos.**	
Fragmento	
"…Yo creo que en Gumercindo hay necesidades colectivas que requieren ser cubiertas que este programa no puede cubrir, entonces que un programa llegue... generan expectativas en las personas sin necesidad de que nosotros las generemos... Para poder resolver otros problemas más fundamentales, como el agua potable, la pavimentación, el tema de resolver algunos conflictos vecinales que son históricos en la población, por ejemplo un conflicto histórico es quien tiene la concesión de una casa que es comunitaria, entonces, ahí hay un tema, porque efectivamente los dirigentes no quieren participar con lo que tiene la concesión de la casa, los dirigentes además en su mayoría llevan 8, 9 o 10 años en el cargo, y son como los presidentes de curso, los dejaron ahí quedaron para siempre…entonces la gente no se quiere involucrar, y ellos están súper desgastados en su labor dirigencial…" E.E.E.8	

D. Evaluación de Procesos Administrativos según Grupo técnico de Línea de Intervención Barrial.

El equipo encargado de la implementación del proyecto en este ámbito esta compuesto por: Un monitor, Un profesional- Asistente Social y alumnos en práctica de Trabajo Social.

Equipo profesional y técnico: En la línea de intervención comunitaria, el personal encargado de desarrollar los talleres o actividades en las diferentes etapas de intervención son: Un monitor de apoyo-socioeducativo y un profesional- Asistente Social, ambos con trabajo remunerado. Este equipo tiene una edad promedio de 30 años, con experiencia de trabajo comunitario, habilidades y competencias sociales y comunicacionales.

Se destaca el trabajo realizado por la monitora, participando activamente en las actividades a nivel barrial: de difusión, escuela de verano, sensibilización y diagnóstico y en la etapa de formación. La monitora es quien asume el desarrollo del taller de Recuperación de Espacios con niños, niñas y adolescentes del barrio, los que la evalúan positivamente.

"…Trabajo una que se llamaba Frida, pero bien a pasamos súper con ella…." E.P.B.7

"…Sí, nos daban de todo (sonríe), me caían bien las tías también la tía Frida y las otras tías que estaban con nosotros…" E.P.B.1

Registro Fotográfico 10: Monitora de Apoyo y Socioeducativo

Se produce la deserción de algunos profesionales, Asistente social y Psicólogas, quienes se desempeñaba en las funciones de: difusión y convocatoria, seguimiento y asesoría a los participantes, vinculación a redes sociales, desarrollo de actividades de diagnóstico y sensibilización, elaboración de informes, etcétera. Dos de los profesionales son vinculados a otros programas pertenecientes a ONG Galerna, mientras que una tercera profesional deserta de la institución.

Debido a que el profesional Asistente Social, es quien cumple la función de profesional de intervención directa dentro del ámbito de intervención comunitario y debe ser transferido a un programa, se integra a otro profesional quien cumpla esta labor. El proceso se ve afectado, debido a que el nuevo miembro del equipo ejecutor debe realizar una vinculación con la población lo que retrasa el proceso de intervención.

"…Creo que tuvimos cambios de profesionales que también nos afectaron…" E.E.E.1

El profesional de intervención directa encargado del ámbito barrial se vincula al proceso, en la Etapa de Diagnóstico (segunda etapa de intervención), debido a que se produce un cambio de profesionales. El equipo ejecutor es quien se encarga de informar al nuevo integrante de los aspectos ya abordados en el proyecto. El Asistente social asume el trabajo, debiendo vincularse con los vecinos y las vecinas de la población y desarrollar las etapas de intervención del proyecto. Esta situación produce un retraso e inconveniente en el desarrollo del proceso debido a que el nuevo integrante debe insertarse en la realidad de intervención en un corto periodo de tiempo.

"...Yo particularmente no partí desde el principio del proyecto, yo estoy desde diciembre con el proyecto, me han retroalimentado pero en realidad no te podría decir a ciencia exacta como fue la instalación..." E.E.E.8

Debido a que el proceso de capacitación de Estrategias de Resolución Alternativa de conflictos no es llevado a cabo en el ámbito barrial el profesional solo apoya las capacitaciones en los establecimientos educativos. Además de lo mencionado anteriormente el Asistente Social es quien se encarga de desarrollar el trabajo con dirigentes y vecinos, en la Etapa de Formación del proyecto. Se realizan talleres en donde se fomenta el liderazgo, la gestión y habilidades sociales.

"…Ámbito barrial: Francisco Rojas, trabajo con dirigentes y Frida Reyes. Hemos tenido trabajo con dirigentes, se ha hecho un trabajo donde se invita a las organizaciones a una reunión más abierta donde se planteen los temas a abordar o trabajar dentro de la población y la entrega de herramientas.…" E.E.E.2

Registro Fotográfico 11: Profesional de intervención directa.

Al disponer solamente de una dupla que se encarga de desarrollar la intervención, durante el proceso surge la necesidad de integrar a otros profesionales o monitores que apoyaran este ámbito.

"…igual nos faltó en el ámbito comunitario alguien más que apoyara, quizás una tercera persona hubiera sido súper bueno para el equipo…" E.E.E.3

La escasez de recurso humano dentro de la línea de intervención, se produce debido que el trabajo del equipo ejecutor dispondría de una complementariedad, lo que en el ejercicio no se llevo de tal manera. Los profesionales especialistas y con experiencia en el ámbito educativo, fueron desvinculándose y descuidado lo barrial, lo que provoco que se potenciara más una de las líneas de intervención. El equipo no tuvo las herramientas de coordinación y la capacidad necesaria en esta situación.

La debilidad en la planificación del recurso humano y las dificultades que se presentaron con el transcurso del proyecto determinaron que esta línea de intervención no se desarrollara adecuadamente.

Alumnos en práctica: Debido a la necesidad de potenciar esta línea de intervención, el equipo ejecutor toma la decisión de vincular en organizaciones territoriales a jóvenes estudiantes de Trabajo Social de entre 22 y 25 años, quienes apoyan las labores. Este apoyo es evaluado positivamente debido a que los alumnos contribuyen en el ejercicio de las acciones dentro del proyecto.

Entre los meses de Octubre 2011 y Enero 2012 se lleva a cabo un Práctica Profesional de comunidad en la cual se trabaja con adolescentes de la población de Gumercindo con el objetivo de elaborar un auto diagnóstico recopilando información oportuna para detectar los focos de intervención dentro del proyecto.

"…A pesar de que hubo una práctica de parte de la Carla de la Rivera, donde se levantara un grupo de chiquillos, finalmente el trabajo, nos dio el resultado de quienes participan en el taller de medio ambiente con la Frida, son niños, partieron jóvenes pero terminaron en niños…" E.E.E.1

Entre los meses de Mayo y Julio del 2012 dos estudiantes de Trabajo Social realizan su Práctica Profesional de comunidad, en donde se les da la tarea de trabajar con el fortalecimiento del rol de dirigentes de la Junta de Vecinos Los Almendros y Villa Paul Harris.

"…Y lo que hizo acá la Paula es sobre, preguntarme ¿Qué es la directiva? ¿Qué es lo que podemos hacer? ¿Cómo ser líder? ¿Cómo incentivar a la gente?, ¡Que se yo! todas esas cosas así…" E.P.B.4

"…Dentro de eso nosotros trabajamos en Galerna con Pablo, hizo el trabajo de comprar herramientas, el proyecto se llevo a cabo y obtuvimos beneficios…" E.P.B.2

El trabajo permitió que el equipo ejecutor se acercara más a las organizaciones entendiendo sus problemáticas. En Villa Paul Harris se logra reactivar a los participantes quienes asumen tareas, establecen objetivos y metas a largo plazo. Mientras que en la Junta de Vecinos Los Almendros no se pueden conseguir los mismos efectos, debido a que las dirigentes que participan de la organización territorial no están satisfechos con el trabajo realizado por ONG Galerna, por lo que la disposición para asistir a las actividades y potenciar sus habilidades no existe.

Los alumnos en práctica también participan en el desarrollo de otras actividades, como la Escuela de Verano, en las cuales son reconocidos por lo participantes y son evaluados positivamente por su desempeño, capacidades, habilidades de comunicación y empatía.

"…Al tío Iván, a la tía Frida, a la tía de rulitos, la tía Melody que le decíamos y la tía Jocelyn. Eran súper divertidos, a los otros no los ubicaba mucho. También hicieron talleres de relajación, pintar muros, pero no fui a ese. .." E.P.B.8

"…Yo dije "las tías deben ser súper pesadas", pero eran muy simpáticas hicimos billeteras, hicimos carteles, aros, collares…" E.P.B.8

Registro Fotográfico 12: Escuela de Verano

Una de las **habilidades** que es reconocida en los miembros del equipo ejecutor es la empatía, la capacidad de escuchar y comprender lo que otra persona está transmitiendo. Para los participantes fue fundamental sentirse escuchado, pudiendo comprender la necesidad y además generar el apoyo o ayuda necesaria para conseguir los objetivos.

Los profesionales son capaces de indicar y dar a conocer cuáles son los pasos a seguir para el logro de las metas, dando las herramientas necesarias para que los participantes forjen su trabajo.

"…Logró lo que es muy difícil…la empatía y frente a eso fue entendiendo las necesidades que tiene la gente, las carencias y eso nos ayudo a gestionar y poder lograr…" E.P.B.2

La habilidad de ponerse en el lugar del otro es fundamental para que un profesional o monitor que está inserto en una realidad pueda lograr resultados positivos. El profesional que se inserta en una comunidad es capaz de adquirir mayor información si participa y conoce desde el interior la cultura de las organizaciones.

"…Con una muy buena capacidad para el trabajo directo con personas, capacidad para trabajar en procesos participativos y en la relación directa con personas en capacitación, de acompañamiento, etc. esa es una de las características principales. Buena capacidad de trabajo en equipo, de aprendizaje en los errores…" E.E.E.6

A la vez también la vinculación y la formación de relaciones de confianza o amistad con los participantes fomentan la poca claridad de los límites existentes. Lo que desencadena en malos entendidos y descoordinaciones entre los miembros del equipo ejecutor y los participantes.

"…Creo que nosotros si bien es cierto que en las reuniones de equipo estábamos súper claros de cuáles eran los límites, en la práctica después por las conversaciones informales, por el tipo de relación más estrecha que uno forma con algunos dirigentes se producían estas descoordinaciones que a nosotros nos costaban caro en la ejecución…" E.E.E.9

Se produce la **deserción** de algunos profesionales, Asistente social y Psicólogas, quienes se desempeñaba en las funciones de: difusión y convocatoria, seguimiento y asesoría a los participantes, vinculación a redes sociales, desarrollo de actividades de diagnóstico y sensibilización, elaboración de informes, etcétera. Dos de los profesionales son vinculados a otros programas pertenecientes a ONG Galerna, mientras que una tercera profesional deserta de la institución.

Debido a que el profesional Asistente Social, es quien cumple la función de profesional de intervención directa dentro del ámbito de intervención comunitario y debe ser transferido a un programa, se integra a otro profesional quien cumpla esta labor. El proceso se ve afectado, debido a que el nuevo miembro del equipo ejecutor debe realizar una vinculación con la población lo que retrasa el proceso de intervención.

"…Creo que tuvimos cambios de profesionales que también nos afectaron…" E.E.E.1

Las **expectativas** del equipo ejecutor se relacionan con la proyección de la intervención realizada, debido a que al insertarse en la realidad se pudieron identificar aspecto que podrían ser mejorados con intervenciones futuras o a través del trabajo de otras instituciones.

En el caso de la participación, esta se presento como un aspecto necesario de fortalecer, debido que los niveles son muy bajos y es necesario reactivar a las organizaciones y a las personas, convirtiéndolas en actores activos de la comunidad.

"…Planteaba como el desafío de cómo seguimos trabajando estos temas desde el barrio donde sea visualizado el rol de galerna en como potenciar la participación comunitaria como elemento central para abordar estos temas…"E.E.E.6

Debido a que las estrategias de resolución de conflictos no son instaladas en el barrio como se planifico en el proyecto y el equipo se encargo de fortalecer los roles y habilidades de los dirigentes de la comunidad, se espera la implementación de la mediación como un proceso a largo plazo. Para ello, es necesario que personas reconocidas al interior de la comunidad puedan capacitarse y optar por fomentar la resolución de conflictos entre vecinos de manera adecuada, a través de la vía del dialogo, y la no violencia.

"…Los procesos de mediación más que nada como se plantean, tienen que ser asumidos, porque la mediación vecinal a diferencia de la educativa, es una medicación vecinal con fines de justicia, de justicia representativa, hay otras lógicas, hay manejo de leyes, hay manejo de otros tipo de información, tienes que tener otro tipo de capacidades…" E.E.E.1

Para llevar a cabo estos procesos es necesario que los organismos e instituciones de la comuna realicen una revisión de sus planes, potencien la participación ciudadana y el trabajo en red entre los mismos vecinos y vecinas, ya sean dirigentes y no dirigentes. La mirada estratégica es fundamental para que los aspectos a abordar y la forma de trabajo sea efectiva.

"... Pero como visibilizas tu mirada estratégica de la comuna a través de los barrios. Es una tarea a desarrollar, o si la tienes como la muestras y si no como la empiezas a levantar…" E.E.E.1

Grupo Técnico	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Equipo barrial con competencias y habilidades. Cumplimiento de funciones. Alumnos en práctica.	Escasez del recurso humano. Descuido de la línea de intervención por parte del equipo ejecutor. (Línea Educativa) Deserción de un profesional de intervención directa. Inexistencia de capacitaciones grupales.
JUICIO EVALUATIVO	
El equipo de intervención dentro del ámbito barrial es un grupo pequeño de personas que se considera **insuficiente** para poder llevar a cabo el proceso de manera adecuada. El equipo ejecutor del proyecto propuso desarrollar un trabajo transversal en las dos líneas de intervención existentes, sin embargo, los profesionales de la línea educativa solo potencian este ámbito. El equipo no es capaz de coordinar y evaluar en el transcurso del proyecto tal situación para generar un cambio efectivo.Si bien la inserción de Alumnos en práctica como apoyo a las actividades realizadas y el profesional y la monitora desarrollan las actividades y cumplen sus funciones, no se considera como una solución a la problemática central, debido a que la extensión del territorio y la cantidad de personas que conforma la población es demasiado extenso para el limitado recursos humano puesto a disposición dentro de la comunidad.	

Fragmento
"…creo que también el plan original la idea era que los profesionales del área de educación fueran transversales, al tema barrial, es decir que pudiéramos todos pasar en todo, lo que no fue así porque el trabajo educativo también fue muy absorbente, entonces hubo un error también en la planificación del recurso humano, creo que debimos hacer más versátil el equipo o bien tener un equipo más especializado porque generalmente en el área barrial el Francisco con Frida, no fueron suficientes para poder levantar el tema…" E.E.E.1

E. Evaluación de Procesos Administrativos según Dirección de la comunicación de Línea de Intervención Barrial.

Las **formas de comunicación** se generan entre los miembros del equipo y entre los profesionales y los participantes.

La comunicación entre los miembros del equipo se evalúa de manera positiva, debido a que: Existen instancias de encuentro entre sus miembros, en reuniones de equipo que se desarrollaban una vez a la semana y en las conversaciones generadas a diario por los profesionales y monitores.

El contenido abordado se relaciona a aspectos propios de la ejecución de las actividades, la coordinación u otro aspecto importante de tratar.
Además existe una retroalimentación de la información permitiendo reflexiones respecto de cada acontecimiento u acción seguida por los miembros del equipo. Las decisiones son acordadas en las reuniones de equipo lo que favorece la apertura y fluidez y la posibilidad de dar el parecer de cada parte involucrada en la intervención.

"…La comunicación dentro del equipo ejecutor la evalúo también de buena forma. Se permitió siempre y en todo momento una comunicación fluida entre quienes participaban en el proyecto, generándose una retroalimentación que potenciaba las mejoras en la gestión de cada uno de los integrantes, pudiendo compartir también las experiencias que cada uno estaba desarrollando en los diferentes espacios…"E.E.E.7

La comunicación entre los profesionales y los participantes

La comunicación se generaba en las actividades que se desarrollaba, de manera abierta y fluida. Los profesionales son los encargados de resolver dudas, guiar los procesos, colaborar en la gestión y organización de

actividades. Los dirigentes se acercan sin inconvenientes generando relaciones con comunicación abierta y horizontal.

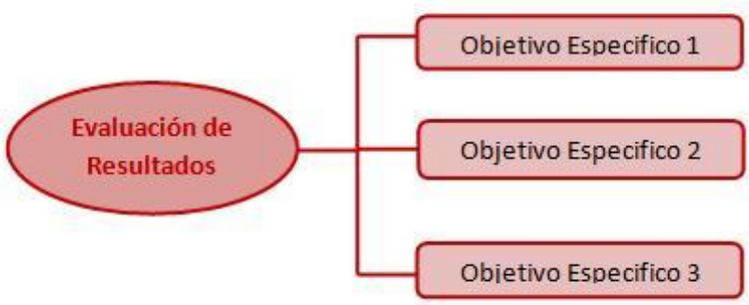
Los problemas que se generan aparecen porque la población requiere de un actor dentro de la comunidad que este constantemente en contacto e interacción con ellos, lo que no es posible debido a que la idea es entregar las herramientas para que ellos independiente de cualquier persona puedan desarrollar las actividades, reunirse en asambleas, convocar a los vecinos etc.

"Y creo que en general la comunicación con los usuarios fue bastante acorde a lo que se esperaba y al tipo de actividades que se estaban realizando, se vio una comunicación constante a pesar de que en el barrio, bueno yo creo que uno de los reclamos constantes de los dirigentes es que uno los deja botados, pero en el fondo tampoco podemos estar todos los días ahí, si nosotros lo que estamos haciendo es potenciar el rol dirigencial no que tengan que depender del equipo…" E.E.E.9

Dirección de la comunicación	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Comunicación abierta, horizontal y fluida. Instancias de reunión, coordinación y encuentro. Retroinformación.	Expectativas de los participantes.
Juicio Evaluativo	
La comunicación dentro del equipo ejecutor y entre el equipo y los participantes se da de manera **efectiva**, destacando canales abiertos, comunicación fluida y espacios de interacción que permiten abordar temáticas propias del proyecto. Los participantes, esperan que el equipo ejecutor este de manera permanente y diaria en contacto con ellos para que los orienten, esta situación es aclarada en reiteradas ocasiones por los profesionales, considerando que es necesario que en las instancias estipuladas se produzcan las consultas o dudas.	
Fragmento	
"…Ha sido un aspecto súper bien trabajado, por lo menos en la dinámica de reuniones de equipo ha sido súper fluida, es amena, es directa, es con autocritica, es con desarrollo conceptual, con elementos operativos …" E.E.E.11	

1.2.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LÍNEA DE INTERVENCIÓN BARRIAL

Para realizar el análisis de los resultados, se segmentará de acuerdo a los objetivos específicos establecidos al inicio del proyecto y el grado de cumplimiento que estos alcanzaron. Dentro de la línea barrial se distinguen tres objetivos específicos:



1.- Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de la vida barrial y comunitaria de los habitantes de Gumercindo así como a nivel de sus comunidades escolares.

La información recopilada a través de las instancias de reunión con la población son muy escasas, debido a que la participación en los talleres permite la identificación de algunos aspectos, no obstante no existe la profundización de las características positivas o negativas presentes en la población, necesarias para determinar la vía de intervención correcta con la población de Gumercindo.

Los factores de riesgo que fueron detectados se extraen de las actividades llevadas a cabo con un grupo de adolescentes de la población que pudieron determinar cuáles eran las situaciones de carácter negativo visualizadas. Dentro de estas se encuentran dos dimensiones: comunitaria y familiar.

- **Dimensión comunitaria:** Son aquellos factores que se encuentran al interior del barrio y afectan o influyen de manera negativa en los habitantes.

Venta y consumo de alcohol y drogas: Dentro de la población existe microtráfico de drogas, y consumo en los espacios públicos y comunes del sector. Además de un consumo excesivo de alcohol, produciendo situaciones

violentas o de agresión por parte de las personas que se encuentran alcoholizadas.

Delincuencia (robos, hurtos en el barrio): Los vecinos identifican a algunas personas del barrio con conductas disruptivas, que han cometido delitos contra la propiedad privada o contra personas del mismo sector.
Apropiación de espacios públicos por parte de personas con conductas de riesgo y/o antisociales: Grupos de pares se reúnen a cualquier hora del día en los espacios comunes del barrio, dificultando el desplazamiento de los pobladores, produciendo inseguridad.

Conflictos entre vecinos por insatisfacción de necesidades básicas: existen situaciones de conflictos entre los dirigentes de las organizaciones territoriales y vecinos del sector, por la falta de pavimentación y calles en mal estado, deficiente servicio de trasporte público, además de la ausencia de servicios básicos en algunos sectores, como alcantarillado. Lo que se mantiene debido a que no existe cohesión y coordinación entre los vecinos para realizar la gestión correspondiente asumiendo estos problemas.
Estas situaciones llevan a que los miembros de la comunidad no dispongan de espacios públicos que favorezca la integración de la comunidad.

- **Dimensión familiar:** aquellas situaciones de riesgo que se generan al interior del grupo familiar visualizadas en la comunidad de Gumercindo son: Consumo de alcohol en miembros de la familia, Hacinamiento y precariedad de recursos muebles e inmuebles, Adolescentes comparten vivienda con limitado acceso a espacio público, debiendo compartir insuficientes medios de recreación, educación, entre otros.

En cuanto a los factores protectores presentes dentro del barrio, los vecinos solo identifican a los dirigentes y la autoridad legal establecida como actores protectores relevantes, no logrando detectar otro tipo de factor protector.
Diversos condicionantes pueden influir en las conductas, actitudes y creencias que tiene una personas que esta en constante interacción con un entorno, ya sea su familia o grupo de pares, esto pueden ser positivos y negativos. En este caso los habitantes de Gumercindo se enfrentan a una situación de vulnerabilidad social, en la cual hay pobreza, inequidad, falta de oportunidades, conflictos intrafamiliares, bajo nivel de cohesión social están

presentes, generando problemas conductuales, psicológicos o conductas de riesgo en la población.

Los jóvenes y niños/as del sector son quienes asumen conductas disruptivas con rapidez, por ello es importante la prevención de aspectos como: consumo de drogas, alcohol, la delincuencia y la deserción escolar entre otras.

Debido a estos antecedentes la intervención se proyecta hacia la recuperación de los espacios públicos de la comunidad, con el trabajo de jóvenes y adolescentes que visibilizan sin dificultades algunos aspectos o puntos de conflictos que pueden desaparecer o atenuarse creando espacios protectores para la comunidad.

Esta intervención es llevada a cabo, obteniendo algunas modificaciones respecto a la población que participa en la ejecución, ya que los adolecentes desertan de los talleres, siendo los niños y niñas del sector quienes asumen esta tarea. Estos son capaces de contribuir en el mejoramiento de los espacios del barrio y además de adquirir herramientas y habilidades que potencian su desarrollo personal.

Registro Fotográfico 13: Mejoramiento de Espacios de Gumercindo

No obstante como se afirma al inicio de este relato la participación y creación de un dialogo entre los miembros de la comunidad no se produce en los talleres de diagnóstico, debiendo recopilar la información en el transcurso del proyecto, lo que determina que el diagnóstico levantado por el equipo ejecutor al inicio del proyecto no fue suficiente para sostener el proceso de intervención dentro de la línea barrial.

Objetivo específico: Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de la vida barrial y comunitaria de los habitantes de Gumercindo así como a nivel de sus comunidades escolares.	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Grupo de adolescentes realiza autodiagnóstico identificando algunos factores de riesgo.	Bajo nivel de participación de la comunidad de Gumercindo. Detección de necesidades solo del grupo de adolescentes.
JUICIO EVALUATIVO	
El objetivo no es alcanzado: no se presenta una profundización e identificación clara de los factores protectores y de riesgo al interior de la población, que permitan crear una propuesta de intervención dirigida a toda la población de Gumercindo. Si bien se desarrollan actividades de autodiagnóstico con adolescentes del sector, esta información no es suficiente para levantar un trabajo dirigido a toda la comunidad. El trabajo con adolescentes favorece la creación de una intervención adecuada a jóvenes y niños y niñas de la población asume una intervención que disminuya los factores de riesgos (espacios públicos del sector que generan inseguridad) convirtiéndolos en protectores.	
Fragmento	
"…Después de la sensibilización, y el diagnostico, del autodiagnóstico que se genera en cada una de las instancias la oportunidad de empezar trabajar el proyecto ya en el ámbito comunitario con algunos talleres vinculados al arte la recuperación de espacios, habilidades sociales, liderazgo, pensando también en la proyección de un futuro dirigente en la población…" E.E.E.2	

2.-Sensibilizar a la población de Gumercindo y a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector.

La entrega de información y la orientación a asumir procesos de Resolución Alternativa de Conflictos se produce en cada una de las actividades a desarrollar dentro del ámbito barrial. Por ello, los participantes logran identificar el abordaje de conflictos a través de la no violencia, fomentando el diálogo y el buen trato en las relaciones interpersonales y barriales. Como se muestra a continuación los participantes son capaces de detectar la importancia de incorporar las prácticas de resolución de conflicto:

"…Si, en primer lugar el trabajo en equipo, facilita mucho la resolución del problema. Sirve para hacer más rápido y por otra parte conflictos por ejemplo de carácter personal el poder dialogar para llegar a algún acuerdo o compartir opinión es una manera de fomentar el compañerismo y poder realizar los objetivos…" E.P.B.9

Como se menciona anteriormente los procesos de sensibilización ocurren solo en el marco de las actividades y dirigidas hacia los participantes, por lo que no se logra sensibilizar a la población de Gumercindo en su conjunto.

Las estrategias de resolución alternativa de conflictos parecen ser percibidas como una dimensión un tanto abstracta, para los dirigentes y vecinos/as de la comunidad, no siendo de interés para la mayoría. Existe una aceptación naturalizada respecto de la existencia de relaciones violentas al interior del barrio, por lo que el asumir una estrategia como una forma de resolver los conflictos no se adecua a la realidad en que las personas viven.

Para lograr sensibilizar a la población es necesario realizar un trabajo a largo plazo, en el que sea posible como primer aspecto prevenir la violencia, en cualquiera de sus formas. Permitiendo una reflexión respecto de esta temática se podrá luego potenciar la resolución alternativa de conflictos. Además de no existir una adhesión a las actividades por parte de la comunidad, no es posible desarrollar un proceso de instalación de las estrategias (mediación y negociación), por lo que la entrega de información se limita básicamente a identificar un conflicto, comprender que es adecuado resolverlo a través de métodos pacíficos, y hacerlo parte de sus acciones.

<table>
<tr><td colspan="2">Objetivo específico: Sensibilizar a la población de Gumercindo y a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector.</td></tr>
<tr><td>Facilitadores</td><td>Obstaculizadores</td></tr>
<tr><td>Sensibilización en participantes del proyecto.</td><td>Bajos nivel de participación.
Desinterés por la temática por parte de la población de Gumercindo.
Naturalización de la violencia.</td></tr>
<tr><td colspan="2">JUICIO EVALUATIVO</td></tr>
<tr><td colspan="2">El objetivo no es alcanzado: La sensibilización sobre las temáticas centrales del proyecto solamente se efectúa con las personas que participaron activamente en el proyecto, son estas las que adquieren e internalizar la información.No así la población general de Gumercindo, quienes no acuden a las actividades debido a la falta de interés existente.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Fragmento</td></tr>
<tr><td colspan="2">“…Ahí yo creo que falta un poco, no he visto mucho cambio en las conductas, pero si se siente una baja respecto de cómo uno entra a la población y esa baja se da en la medida que hay constantemente talleres, que hay constantemente actividades…” E.E.E.3</td></tr>
</table>

3.-Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento a nivel de actores relevantes de organizaciones y grupos de la comunidad dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos de mediación y negociación a nivel interpersonal, intergeneracional y barrial.

Dentro de la planificación del trabajo con los miembros de las organizaciones territoriales y funcionales se pretendía realizar la capacitación de estrategias ERAC, lo que no pudo ejecutarse, debido a que los vecinos de la comunidad no reconocían a sus dirigentes o lideres, siendo fundamental esta característica para el logro del objetivo.

"…Si hubiésemos insistido, en el tema de la mediación no hubiese resultado. Porque las capacitaciones en mediación, son mas, no tienes partes lectivas, de leyes, más que debilidades. No hubiese funcionado porque la comunidad no estaba preparada para eso, porque los dirigentes deben estar reconocidos…" E.E.E.1

Las organizaciones del territorio son lideradas por dirigentes que no tienen reconocimiento de parte de la comunidad, presentan desgaste emocional y físico debido a la cantidad de trabajo y tiempo que les genera sus funciones, que por lo demás asume una persona o un grupo pequeño. Además existe un bajo nivel de cohesión de los miembros de la comunidad y dificultad en los canales de comunicación.

Por otra parte, los miembros de la comunidad presentan requerimientos relacionados con el cumplimiento de necesidades básicas y/o individuales lo que fomenta el poco interés de participar en actividades que entregan nuevas herramientas o habilidades.

Por estas razones el equipo ejecutor toma otra dirección en cuanto al logro de las metas, determinando que este objetivo no puede ser llevado a cabo, debido a que las condiciones de la realidad intervenida no lo permiten. Se opta por potenciar habilidades en los dirigentes y líderes de la comunidad avanzado en aquellos aspectos que están deteriorados y no permiten que existan actores claves dentro de la comunidad.

Solo algunas de las organizaciones (Juntas de vecinos) de la comunidad fueron participes de este proceso algunas de ellas son: Villa Paul Harris, Unión Gumercindo, El Progreso, Gerona. La participación de las Juntas de

vecinos y sus dirigentes fue muy baja, por lo que un número reducido de participantes logro adquirir las herramientas y aprendizaje.

Las acciones realizadas, básicamente apuntaron a sensibilizar y a mostrar en términos genéricos herramientas y habilidades asociadas a la resolución de conflictos.

Este producto, constituye principalmente un desarrollo pendiente, que puede ser factible de realizar, en la medida que existan dirigentes, vecinos, grupos, que consideren relevante y estén dispuestos a tomar y apoyar el desarrollo de condiciones que favorezcan la instalación de procedimientos y estrategias de abordaje de la conflictividad a nivel vecinal, y a la vez, que existan propuestas metodológicas apropiadas para la instalación de estas prácticas en la comunidad.

Objetivo específico*:* Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento a nivel de actores relevantes de organizaciones y grupos de la comunidad dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos de mediación y negociación a nivel interpersonal, intergeneracional y barrial.	
Facilitadores	**Obstaculizadores**
Cambio en la metodología de trabajo.	No existen las condiciones necesarias para poder instalar ERAC: invisibilización de los líderes de la comunidad, inexistencia de interés de la temática por parte de los vecinos y vecinas.
Juicio Evaluativo	
El objetivo no es alcanzado: debido a que no se llevan a cabo los talleres de capacitación, asesoría y acompañamiento en estrategias de resolución alternativa de conflictos. Debido a que las condiciones y características presentes en la población no permitían insertar este tipo de estrategias, sin antes realizar un trabajo de fortalecimiento de habilidades y de líderes o actores dentro de la comunidad.	
Fragmento	
"Yo creo que el haber reaccionado a tiempo y haber volcado el tema a las habilidades del dirigente, habilidades sociales, habilidades comunicacionales, como desarrollar ese tipo de destrezas, fue un acierto porque si no, hubiésemos cumplido con todas las horas de capacitación y mediación, pero no hubiésemos quedado en nada, realmente…" E.E.E.1	

<u>Juicio Evaluativo Final</u>: Dentro del siguiente cuadro se da a conocer un juicio evaluativo respecto de los procesos y resultados de la Línea Barrial

Componente : Barrial			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Procesos	Metodológicos	Debido a las contingencias y condiciones existentes en el interior de la comunidad, se debieron modificar las estrategias utilizadas, no así las etapas del proyecto habiendo un trabajo intensivo que a pesar de los esfuerzos dista mucho del logro de los objetivos.	*"…En general, bueno la organización de las etapas, fueron de harto trabajo intensivo en las cuales nos toco encontrar distintas formulas y metodologías para poder trabajar en la población de Gumercindo…" E.E.E. 3*
	Administrativos	El insuficiente recurso humano, no logró abarcar o satisfacer las expectativas que se tenían al respecto tanto para el equipo ejecutor como para dirigentes del proyecto, que fueron los más involucrados. Limitando tiempos y espacios para generar la actividades con mayor efectividad.	*"…Tenemos que ir haciendo el proyecto, tenemos que ir entregando material, haciendo compras, preparando el material para entregar, entonces es como todo rápido, y esas instancias son las que más faltan en el equipo de manera interna…" E.E.E.3*

Componente : Barrial			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Resultados	Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de sus comunidades escolares.	El objetivo no es alcanzado: No existe profundización e identificación clara de los factores protectores y de riesgo al interior de la población, que permitan crear una propuesta de intervención dirigida a toda la población de Gumercindo. El trabajo con adolescentes favorece la creación de una intervención adecuada a jóvenes, niños y niñas de la población.	*"…Después de la sensibilización, y el diagnostico, del autodiagnóstico que se genera en cada una de las instancias la oportunidad de empezar trabajar el proyecto ya en el ámbito comunitario con algunos talleres vinculados al arte la recuperación de espacios, habilidades sociales, liderazgo, pensando también en la proyección de un futuro dirigente en la población…" E.E.E.2*
	Sensibilizar a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector de Gumercindo, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector.	El objetivo no es alcanzado: La sensibilización sobre las temáticas centrales del proyecto solamente se efectúa con las personas que participaron activamente en el proyecto, son estas las que adquieren e internalizar la información.	*"…Ahí yo creo que falta un poco, no he visto mucho cambio en las conductas, pero si se siente una baja respecto de cómo uno entra a la población y esa baja se da en la medida que hay constantemente talleres, que hay constantemente actividades…" E.E.E.3*

Componente : Barrial			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Resultados	Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos institucionales de resolución alternativa o pacífica de conflictos, en escuelas y jardines de párvulos vinculados a la labor educativa de la población infanto-juvenil del sector.	El objetivo no es alcanzado: debido a que no se llevan a cabo los talleres de capacitación, asesoría y acompañamiento en estrategias de resolución alternativa de conflictos. Debido a que las condiciones y características presentes en la población no permitían insertar este tipo de estrategias, sin antes realizar un trabajo de fortalecimiento de habilidades y de líderes o actores dentro de la comunidad.	*"Yo creo que el haber reaccionado a tiempo y haber volcado el tema a las habilidades del dirigente, habilidades sociales, habilidades comunicacionales, como desarrollar ese tipo de destrezas, fue un acierto porque si no, hubiésemos cumplido con todas las horas de capacitación y mediación, pero no hubiésemos quedado en nada, realmente…" E.E.E.1*

2.- EVALUACIÓN DEL PROYECTO: LÍNEA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA.

2. 1.- EVALUACIÓN DE PROCESOS: LÍNEA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA

En base a la información recopilada a través de entrevistas grupales e individuales, observaciones etnográficas y revisión de fuentes documentales, es que dentro de la evaluación de procesos se evaluarán **Procesos Metodológicos** y los **Procesos Administrativos** que fueron identificados por los participantes y el equipo ejecutor del proyecto de la línea de intervención Educativa.

2.1.1.- Evaluación de Procesos Metodológicos de Línea de intervención Educativa

Dentro de estos se destaca la evaluación de las etapas de intervención del proyecto (si su ejecución fue acorde a lo planificado) y las estrategias utilizadas para llevar a cabo el proyecto.

A. Evaluación de Procesos Metodológicos según Etapas de Intervención de Línea Educativa.

- <u>Etapa de Instalación y difusión</u>

Esta primera etapa consiste en el primer acercamiento a los estamentos de la escala jerarquizada de las comunidades educativas, por ende es

fundamental para la vinculación y la formación de una relación positiva entre el equipo ejecutor y los miembros de esta.

En el siguiente cuadro se da a conocer lo establecido en la planificación del proyecto y en su ejecución, mencionando las principales actividades que se enmarcan dentro de esta etapa de instalación y difusión:

Planificación	**En su ejecución**
- Reuniones Coordinación c/Directivos (4) - Reuniones presentación proyecto equipos educativos (4) - Reuniones c/ CCAA y CPA (6) - Difusión por Curso : Estudiantes y apoderados - Jornadas Encuentro/ Sensibilización Comunidad Educativa - Conformación de equipos base para la cogestión y coordinación del proyecto	Las primeras reuniones de coordinación son con Directivos de los establecimientos educacionales y la Corporación Municipal de Educación. El proyecto es presentado a la comunidad educativa a través de las siguientes actividades: **Difusión en los recreos y por las salas de clases** **Jornadas de Sensibilización**: Se abordan las temáticas de Promoción de Derechos, Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, realizadas en conjunto con actividades de autodiagnóstico. **Jornadas familia- Escuela por el Buen Trato:** Se desarrolla en la Escuela Inés Gallardo Orellana (Básica Latina). Este proceso fue desarrollado por **estamentos**.

Estas instancias fueron favorables y de utilidad para canalizar la información del proyecto a los participantes y a su vez generar el proceso de inscripción para quienes voluntariamente quisieron participar.

Los contactos y reuniones realizados con representantes de la corporación municipal de educación de la ciudad de Villa Alemana tuvieron un rol de suma relevancia, en la entrega de apoyo, respaldo y sobre todo credibilidad a ONG Galerna, para llevar a cabo el proyecto dentro de los establecimientos educacionales, influyendo positivamente en su eficaz realización.

"…Lo más inesperado en todo proyecto es el apoyo que hemos tenido desde la corporación de educación, ha sido súper importante como resultado no menor, se generó un vinculo, se generó una confianza, y un respaldo de la corporación que nos ha servido para apoyarnos en este proyecto…" E.E.E. 9

La realización de las **Jornadas familia escuela** facilitaron los procesos de información, y de reconocimiento por parte de lo que el proyecto estaba ofreciendo, sobre todo en la Escuela Básica Latina, donde se realizó con mayor éxito.

"…Pudimos participar de Jornadas Familia-Escuela, en la Básica Latina por ejemplo, para instalar para difundir lo que estábamos haciendo…" E.E.E. 1

Registro Fotográfico 1: Jornada Familia Escuela

Las **Jornadas de Sensibilización** se caracterizan por ser enriquecedoras en términos de entrega de información y dialogo entre los distintos actores, lo que fortaleció al equipo en la forma de abordaje de los temas a tratar de acuerdo a las especificidades de cada establecimiento, adaptando los lineamientos generales del proyecto, a la realidad de cada establecimiento.

"…Después vino una etapa de sensibilización donde nos reunimos con profesores, estudiantes por otro lado y papás por otro lado, donde también dimos a conocer más en especifico de cómo era el proyecto, pero también recogimos información súper interesante respecto de cual eran los problemas que ellos detectaban como prioritarios desde su mirada, desde su experiencia dentro del establecimiento, que ellos consideraban más urgentes de abordar…" E.E.E. 5

Registro fotográfico 2: Talleres de Sensibilización Apoderados y niños Escuela Básica Latina

La realización de esta etapa a través de estamentos tuvo factibilidad, en el hecho de poder llegar a los grupos de las escuelas de forma más personalizada y con las estrategias adecuadas acorde a sus características y necesidades.

"…La instalación y difusión fue por estamentos para poder también dar respuesta y claridad frente a dudas que podían surgir sobre todo en los profesores, por contrato, etc. yo creo que es más efectivo…" E.E.E. 1

Registro Fotográfico 3: Taller Sensibilización, estamento docentes, asistentes y directivos Ítalo Composto

Los tiempos también dificultan las instalación dentro de la línea educativa, lo que radica principalmente en los tiempos de organización de los periodos escolares, obstaculizando así la continuidad y que la constancia en las ejecución del proyecto. Además se suma que el proyecto comenzó su implementación un segundo semestre (2011), por lo que hubo un tiempo laxo sin trabajo activo, para seguir con el proceso el año siguiente (2012).

"… Es complejo ejecutar un programa educativo desde un segundo semestre a un primer semestre, porque tienes meses entre medio que perdí absolutamente o sea en este caso, cuando empezamos a ejecutar entramos en vacaciones, nos toco la semana de septiembre y luego los profes trabajan noviembre y principios de diciembre y ahí los pierdes, Enero, Febrero (…)" E.E.E. 1

Es menester destacar que en este momento de la intervención el trabajo con una de las entidades educativas empieza a **debilitarse**, ya que ante las estrategias de difusión implementadas los actores de la comunidad del Jardín Infantil Los Gorriones, no responde.

"…El único que estuvo como mas cojo desde el principio fue Los gorriones…" E.E.E. 1

Etapa de Instalación y Difusión	
Facilitadores	Obstaculizadores
Apoyo importante desde la Corporación Municipal de Educación Jornadas exitosas relativas a la entrega de información Metodología por estamento es efectiva Adecuación de la temática de acuerdo a sus realidades	Escasa vinculación con Jardín Infantil Los Gorriones Convocatoria no responde a expectativas En colegio Italo composto no se realiza la Jornada Familia Escuela Recesos propios del sistema educativo
JUICIO EVALUATIVO	
La etapa de Instalación y difusión fue **exitosa** en la entrega de información de acuerdo a lo planteado en la planificación y ya que además hubo retroalimentación entre los actores. Las expectativas en torno a la convocatoria y a procesos efectivamente ejecutados algunas instituciones, expandió la distancia entre lo que se esperaba y lo que efectivamente ocurrió. Sin embargo, se pudo continuar con el trabajo a pesar de las adversidades, por lo que esta etapa se considera **exitosa**.	
Fragmento	
"…Hicimos distintas acciones de difusión: primero nos sentamos a ver las propuestas en una actividad dentro de la reunión de profesores, ahí difundimos el proyecto, los objetivos, los servicios que se entregaban, después vino una etapa de sensibilización donde nos reunimos con profesores, estudiantes por otro lado y papás por otro lado, donde también dimos a conocer más en especifico de cómo era el proyecto, pero también recogimos información súper interesante respecto de cual eran los problemas que ellos detectaban como prioritarios…" E.E.E. 5	

- <u>Etapa de Diagnóstico</u>

Esta segunda etapa consiste en el proceso en el cual se recopila información relevante dentro de las comunidades educativas, a fin de averiguar necesidades e inquietudes susceptibles de ser abordadas en la intervención profesional que ofrece el proyecto. El siguiente cuadro expresa el desarrollo de este proceso:

Planificación	**En su ejecución**
- 4 Jornadas de Autodiagnóstico Comunidad educativa y construcción agenda trabajo: Escuela - Jornadas con Jardines infantiles - Detección; Diagnóstico y Plan tutorial de Apoyo a niños/as - Se realiza una valoración de la propuesta de intervencion que se	Cabe destacar que actividades de diagnostico fueron ejecutadas junto a las actividades de sensibilización. **Planificación de agenda de trabajo con equipo base de centros educativos.** **Jornadas de Autodiagnóstico** en las comunidades educativas: Estos talleres son llevados a cabo por **estamentos** en los diferentes establecimientos. En ellos se logró la identificación de los conflictos presentes en los establecimientos, diversas propuestas para el abordaje de los conflictos y acciones para la promoción del buen trato y sana convivencia. Información diagnóstica que queda plasmada en los documentos de "Talleres de sensibilización y auto-diagnóstico" de tres

propuso para mitigar los problemas que aquejan a la comunidad. - Revisión de fuentes secundarias	instituciones: Escuela Básica Látina, Italo Composto y Sala cuna Marianita Dentro de este proceso se lleva a cabo **entrevistas** con diferentes actores de la comunidad educativa (Directores, Equipo SEP, entre otros), con el fin de recoger información importante para la construcción del diagnóstico **Detección; Diagnóstico y Plan tutorial de Apoyo a niños/a:** identificación de casos de vulneración de derechos, investigación, y propuestas de intervención ante las realidades de cada uno.

Aquí un fragmento que pone en evidencia la realización de estas actividades de acuerdo a la planificación y la importancia que tuvieron para detectar las múltiples necesidades de los establecimientos educacionales y abordarlas con las estrategias adecuadas.

"…Se hicieron reuniones con los niños en los dos colegios, con los apoderados en los dos colegios, y en el Jardín Infantil Marianita se hicieron reuniones con las educadoras, y en los colegios también…" E.E.E. 1

Registro fotográfico 4: Jornada de Autodiagnóstico Sala Cuna Marianita

El trabajo realizado es celebre, en la medida que demuestra una retroalimentación de información y permite seguir con la ejecución del proyecto, aunque con una de las entidades educativas hayan sido una decepción los intentos por intervenir. Ya que existe una concordancia en lo que establecen los distintos estamentos de las comunidades educativas en sus discursos, al visualizar la violencia como una forma incorporada de resolver los conflictos dentro la comunidad.

"…Bueno había una coincidencia en estos tres grupos, como el abordaje violento de conflictos, los niveles de agresividad nuevamente coinciden digamos, no solamente con la estadística, los estudios, si no que con la

experiencia desde los tres actores, como los crecientes niveles de agresividad han ido deteriorando la convivencia escolar…." E.E.E. 5

Es menester destacar que las jornadas de Sensibilización y Diagnostico correspondientes a la presente, se realizaron en la misma oportunidad.

Etapa de Diagnóstico	
Facilitadores	Obstaculizadores
Retroalimentación de los actores participantes	Jardín Los Gorriones se cae como institución participante del proyecto
JUICIO EVALUATIVO	
Etapa de diagnostico **exitosa**, lo que permite la proyección del programa ejecutado ajustando las temáticas a las necesidades expresadas por cada estamento de los establecimiento educativo, sin perder los lineamientos generales del proyecto.	
Fragmento	
"…Y también en el ámbito escolar… se dio el tiempo suficiente en el diagnóstico, se logro levantar desde la distintas áreas, información relevante…" E.E.E. 3	

- Etapa de Formación:

Esta etapa número tres, consiste en la realización de talleres y actividades de capacitación y formación en base a la temática de Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos. En el siguiente cuadro se dan a conocer estos aspectos en su planificación y como efectivamente se presentaron durante su ejecución.

Planificación	**En su ejecución**
- Difusión e inscripción del proceso de capacitación - Capacitación Res. Conflictos-Mediación (por escuelas del ciclo básico) - Asesoría y Acompañamiento en la implementación y gestión de Unidades de Sana Convivencia (USC) por escuela - Capacitación Res. Conflictos-Mediación - Estrategias Didácticas de Prevención Violencia y Promoción Buen trato (Jardines y Nivel Prebásico Escuelas) - Detección; Diagnóstico y Plan tutorial de Apoyo (párvulos/escolares de	Dentro de los establecimientos educacionales se realizaron las siguientes actividades entre los meses de Abril a Agosto: **Talleres de Mediadores Escolares** para niños y niñas. Se trabajaron las herramientas comunicacionales, ejercicio de ERAC, etc. La dinámica de los talleres fue efectiva para el aprendizaje de las estrategias, la dualidad teórico-práctico fue fundamental. **Talleres de madres/padres y apoderados en escuelas:** Efectivas en términos de orientación a las madres y padres para el fortalecimiento de habilidades y roles parentales para resolver conflictos con sus hijos/hijas utilizando las estrategias adecuadas. **Talleres ERAC docentes y asistentes de la educación:** En el trascurso de los talleres se realizan Jornadas teórico/práctica, metodología que es efectiva para el aprendizaje de la estrategia. Se identifica la conflictividad escolar

Gumercindo)	y se reconocen las características y requisitos institucionales para la implementación de ERAC. **Taller de manejo de conflicto:** con equipo del Jardín Marianita. Se trabajan las relaciones entre las integrantes del equipo de trabajo, se potencian habilidades: el conflicto y las maneras de abordarlo y trabajo con familia con características de mediana y alta vulnerabilidad social y el desarrollo de habilidades para el fomento de una comunicación efectiva. Se obstaculizó la labor de estas capacitaciones en el hecho de disponer de tiempos reducidos para llevar a cabo lo planificado. **Taller para madres, padres y adultos significativos de niños/as preescolares en Sala cuna Marianita: Se logra trabajar** la formación en habilidades parentales y marentales de la comunidad a través del aprendizaje de las características evolutivas de los niños preescolares. Se promueve el buen trato, apoyando en el ejercicio positivo de su rol parental y marental.

Los **talleres de mediadores** escolares tuvieron buena recepción de parte de todos los estamentos de la comunidad educativa, aludiendo al aprendizaje visualizado en los niños y niñas participantes activos de estas actividades. Cosa que sorprendió gratamente al equipo ejecutor.

"…Aparte que lo de la mediación nos sirve a nosotros mismos, para evitar conflictos…" E.P.E. 9

A los niños y niñas particularmente, les pareció bastante entretenida la estrategia utilizada lo que los motivó aún más por participar.

***"…**Bueno, porque los talleres no eran tan aburridos, con juegos y cosas así…" E.P.E. 3*

Se visualiza un cambio favorable en la actitud de los niños luego de los talleres de mediación, son capaces de desarrollar habilidades que a la anterioridad de los talleres no se manifestaban explícitamente como el trabajo en equipo, la capacidad para llegar a acuerdos, opinar, etcétera.

"…Hoy están trabajando en equipo, durante las primeras sesiones de los talleres eso era imposible, les pasábamos un papelógrafo y les pedíamos que hicieran una caricatura en colectivo y cada uno ocupaba un espacio, lo dividían, y cada uno ocupaba su espacio hoy ya son capaces de hacer las cosas, de buscar un acuerdo, de reconocer que hay cosas en que no están de acuerdo, y cosas de ese tipo…" E.E.E. 11

Dentro de los talleres para madres/padres y apoderados se destaca la generación de un ambiente de confianza y conversación donde las apoderadas y madres dan a conocer sus experiencias personales, buscando orientación respecto de sus procesos vividos en la cotidianeidad de sus hogares con sus hijos e hijas. Se observan entusiastas e interesados en incorporar herramientas que les permitan conllevar de manera adecuada y óptima los procesos que experimentan con sus hijos e hijas. Por esto, existe una opinión generalizada que evalúa como satisfactorio el proceso de formación.

"…Me sirvió bastante porque implementé varias técnicas por decirlo así, de lo que conversamos acá con el psicólogo, entonces cosas que de repente eran como tan básicas y que a uno se le olvidan, como saber llegar a los niños cosas así. Lo implementé en mi casa, con mi hijo y en general con todos (…) Yo creo que las personas que nos quedamos al final aprendimos bastante…" E.P.E. 7

Registro Fotográfico 5: Taller Apoderados Ítalo Composto

Hay un claro interés por parte de los apoderados en buscar ayuda y apoyo en determinados procesos, no obstante, existe una baja convocatoria dentro de los talleres y actividades, lo que puede estar manifestando un síntoma de algún problema generado en el clima de los establecimientos educacionales, que es necesario abordar. De lo contrario, en un futuro, habrá una total desvinculación de parte de los apoderados con los procesos académicos de los niños, niñas y adolescentes, lo que pondrá en deterioro aún más las relaciones entre los involucrados en el educar de este grupo etáreo. Un problema lejos del alcance de los recursos que Galerna como institución puede utilizar para revertir esta situación.

"…Creo que igual es una falta de responsabilidad, la gente piensa que se va a venir a aburrir y no piensa que es una ayuda para nosotros, yo creo que es una falta de conocimiento en realidad que uno tiene…" E.P.E. 7

En lo que respecta a los **talleres de Estrategias de resolución alternativa de conflictos que involucra a docentes y asistentes de la educación** son valorados satisfactoriamente por el equipo de trabajo de los establecimientos educacionales, pues visualizan esta herramienta como una contribución a las relaciones entre los mismos colegas y/o para con los alumnos y al conocimiento que ya poseen. Insisten en que debe ser una herramienta a la que se le designe y/o establezcan tiempos y espacios dentro de la jornada escolar, para que así tenga un efecto masivo dentro de los actores de la comunidad educativa.

"…Son buenas, sobre todo el compromiso me ha llamado la atención, el compromiso de los asistentes de la educación y también de la orientadora, no te puedo decir que del cien por ciento de los profesores pero si tengo cinco colegas muy comprometidos con el tema, y eso es muy bueno, están muy comprometidos y ya incluso vamos armar el espacio que va ser exclusivo para las mediaciones…" E.P.E. 8

Registro Fotográfico 6: Taller con Profesores

El **taller de manejo de conflicto** es bien evaluado dentro del equipo de trabajo de la Sala cuna Marianita, ya que lo visualizan como una posibilidad de mejorar las relaciones tanto entre el grupo de trabajo, como en las relaciones para con los madres, padres y apoderados de los párvulos que asisten a la institución educativa, la que se caracteriza por presentar alto niveles de agresividad.

"…El último que tuvimos es, el que más me interesó (aludiendo al taller), porque él (profesional a cargo) nos iba a dar las estrategias para solucionar los conflictos entre apoderados y conflicto entre nosotras e iba por buen camino porque era lo que necesitábamos, además que al resolver los problemas no sólo con los apoderados, si no que entre nosotras, eso genera un mejor ambiente laboral…" E.P.E. 13

Esta agresividad o violencia que caracteriza al estamento de los apoderados, probablemente tenga su raíz, en la etapa en la que asumen la responsabilidad de educar y cuidar a un niño/a. En su mayoría son padres y madres adolescentes, quienes no han terminado un ciclo de vida, que les permita encargarse de labores más complejas.

"…Imagínate tenemos apoderados de 13 a 19 años, tenemos mamás muy jóvenes. Entones tu les dices "mamá no pude hacer esto" y te dicen "¿Por qué? ¿Qué te importa?" entonces tú tienes una respuesta agresiva de parte, entonces ellos le temen mucho a lo nuevo (…) Ellos actúan por impulso, son demasiado impulsivas (…) por la edad, enfrentan una nueva situación es como una guagua criando otra guagua…" E.P.E. 2

Claramente para los participantes de este taller tuvo un resultado positivo dentro de las relaciones del equipo de trabajo, fue más inmediato y a corto plazo.

"…Lo positivo yo creo… que es lo que hablábamos en el taller, es la unión que ahora tenemos entre las tías, que es lo que recogíamos como muy positivo…" E.P.E. 13

El **Taller para madres, padres y adultos significativos de niños/as preescolares** en Sala cuna Marianita, obtuvo una evaluación bastante positiva, ya que los padres que asistieron visualizaron el taller como una oportunidad de incorporar herramientas para superar las crisis que con sus hijos e hijas pequeños estaban viviendo y que en ocasiones no sabían cómo abordarlas de manera adecuada.

"…Es que lo que pasa es que estábamos pasando por un momento en que mi guagua estaba muy rebelde, entonces fuimos porque queríamos saber que podíamos hacer, igual nos sirvió harto…"E.P.E. 14

Registro Fotográfico 7: Taller madres, padres y adultos Sala Cuna Marianita

Se reconoce que los adultos responsables de los niños que asisten a las actividades ofertadas por el proyecto, son los que muestran mayor compromiso con los procesos de sus hijos y con la comunidad educativa a la que asisten y que en ocasiones son madres y padres que cuentan con un tiempo reducido para participar, debido a las exigencias del mercado laboral. Por esto también se dificultan las relaciones con el otro grupo de apoderados que no asiste aún teniendo el tiempo para participar.

"…En tareas tan simples como traer una fruta, no lo hacen, responden los niños que las mamás trabajan… y ese es el interés que demuestran a sus hijos. Y por eso hay tan pocos vínculos con nosotras y cuando nosotras tenemos mejor llegada con los papás, ellos preguntan más, como estuvo, porque como pasan menos tiempo con sus hijos tratan de involucrarse más con ellos y que por lo general son los papás que trabajan…" E.P.E. 14

Etapa de Formación	
Facilitadores	Obstaculizadores
Participantes directos, involucrados con entusiasmo en la temática. Permite un aprendizaje eficaz Fuerte vinculo entre equipo ejecutor y participantes Temáticas pertinentes a la realidad Dinámica de las actividades efectiva	Baja convocatoria
JUICIO EVALUATIVO	
Exitosa etapa de formación donde participantes incorporan efectivamente las temáticas abordadas, el equipo ejecutor y sus habilidades comunicacionales logran emitir el mensaje y concretar el objetivo de esta etapa que es formar a los distintos estamentos de las comunidades educativas, con estrategias que le permitan resolver sus conflictos propios de sus procesos de vida, de manera no violenta.	
Fragmento	
"….el poder instalar el concepto de buen trato u otra forma de resolver conflictos, el instalar también los talleres de competencia parentales independiente de la cantidad de papás, también es un espacio que cobra sentido para quienes participan…"E.E.E. 1	

- Etapa de Seguimiento y Asesoría:

El equipo ejecutor del proyecto en esta cuarta etapa, se encarga de brindar orientación durante los procesos de aprendizajes de todos los actores involucrados en las actividades. A su vez también ofrece una intervención psicosocial en caso de detectar vulneración de derechos dentro de los establecimientos educacionales, instancias que son denominadas tutorías.

En el siguiente cuadro, la planificación y ejecución de los momentos mencionados:

Planificación	En su ejecución
- Asesoría y acompañamiento en estrategias de resolución de conflictos (20 hrs. x escuela durante 4 meses): - Asesoría y Acompañamiento a la Gestión de Unidades de Sana Convivencia: Desarrollo de una jornada de encuentro de la comunidad educativa por escuela. Desarrollo de reuniones ampliadas para actualización del MCE. - Asesoría y acompañamiento desarrollo estrategias didácticas de prevención violencia y promoción buen trato y manejo conflictos en nivel párvulos. - Detección; Diagnóstico y Plan tutorial de Apoyo (párvulos/escolares de Gumercindo); Monitoreo de procesos de matrícula de NNA en riesgo de deserción escolar.	La **asesoría y acompañamiento** se realiza en todas las instancias prácticas del proceso. No es posible la gestión de las Unidades de Sana Convivencia, porque los tiempos se acotan en el sistema educativo. **Tutorías:** En los establecimientos educativos, se implementa una estrategia de apoyo tutorial para niños y niñas, residentes en Gumercindo que requieran apoyo socioeducativo, pedagógico y/o de la red de atención psicosocial. Son efectivas pero no como el equipo esperaba, en lo relativo al tiempo de intervención.

Se realiza efectivamente entregando orientación y acompañamiento respecto de las temáticas abordadas en cada institución. Lo que es favorablemente evaluado por los participantes, considerando que los profesionales, poseen experticia, conocimiento y los recursos adecuados para brindar efectivamente la asesoría y acompañamiento. Lo único que no es favorable es el desarrollo de jornada de Unidades de Sana Convivencia, las que nos son posible de llevar a cabo.

"…Ha sido súper buena, tienen harto material de apoyo, que les ha impactado a los apoderados…" E.P.E. 1

El caso de las **Tutorías** no se presentaron como un trabajo que contemplara numerosos casos, es más fue reducido el número que participó de estas. Sin embargo, se visualiza que el principal aporte de estas radico en el evitar que NNA que participaron no desertaran del sistema educativo, debido a las vulneraciones de derecho de las cuales estaban afectos.

"…Las tutorías que se desarrollaron también fueron un factor protector, en cuanto a colaborar en la no deserción escolar, que se mantuvieran escolarizados los chiquillos que participaron, en las tutorías que no fueron muchos, pero con los que fueron hubo un trabajo, el caso de un niño en particular, el caso de los chiquillos que se vincularon al PIB. Hay situaciones en las que se ve que hay un aporte de la dupla, en este caso de Martín y María Eugenia, a estos chiquillos…" E.E.E. 1

Sin embargo hay una sensación de insatisfacción respecto al desenlace de las tutorías y el trabajo constante que se pudo realizar con ellas, ya que por diversos motivos se ha extendido más de lo previsto el tiempo de intervención para cada tutoría.

"…Yo creo que las tutorías no funcionaron tan bien como hubiésemos querido, las que hasta hoy todavía funcionan, que partieron a fines del año pasado y terminaban en abril, hay una carpeta…"E.E.E. 1

Etapa de Seguimiento y Asesoría	
Facilitadores	Obstaculizadores
Alto manejo de conocimiento del equipo ejecutor para realizar la asesoría Aportes de las tutorías en evitar deserción escolar	Deuda con la gestión y realización de las USC
JUICIO EVALUATIVO	
Exitosa etapa de asesoría, ya que lo más destacable dentro de los discursos de los participantes es el manejo de conocimientos de parte del equipo ejecutor y la habilidad para entregar el contenido. Queda en deuda el trabajo sobre los Manuales de convivencia.	
Fragmento	
"…y las personas que nos enseñaron y dictaron el taller estaban muy comprometido con lo que hacían, sabían lo que hacían ye so me gusto …" E.P.E. 11	

B. Evaluación de Procesos Metodológicos según Estrategias Línea de intervención Educativa

El equipo ejecutor y los participantes manifiestan la existencia de estrategias y cursos de acción empleados en la intervención, siendo las principales, las **estrategias de difusión y convocatoria** y las **estrategias de intervención**.

- Estrategias de difusión y convocatoria

El equipo ejecutor del proyecto en conjunto con las comunidades educativas y la aprobación de la Corporación Municipal de Educación de Villa Alemana emplearon diversas estrategias para instalar el proyecto dentro de las entidades educativas, e invitar a la participación. Se lleva a cabo una multiplicidad de estrategias de difusión y convocatoria que son realizadas transversalmente durante todas las etapas del proyecto, situación que es visualizada dentro de los participantes, ya que efectivamente reconocen que los reiterados intentos por invitar a la participación fueron numerosos.

"…*Porque la difusión fue bastante, me llegaron varios papelitos para poder venir y yo dije que sí…" E.P.E. 7*

La realización del proceso de difusión y convocatoria, por **estamentos** fue oportuna y eficaz ya que los integrantes de la comunidad educativa pudieron paralelamente informarse y manifestar inquietudes respecto del proyecto, lo que ayudó a que la entrega de información fuera adquirida efectivamente por ambas partes.

"La etapa de difusión e instalación fue por estamento, no fue pensada como hacer un gran evento en cada establecimiento. Lo que nos permitió llegar a los papás estudiantes y educadores de manera personalizada por así decirlo y adecuada a cada estamento" E. E. E 1

Registro fotográfico 8: Estamento apoderados Ítalo Composto

Dentro del proyecto se destaca la labor de la **Corporación Municipal de Educación** de Villa Alemana, siendo un gran apoyo para ONG Galerna como facilitador de las redes y relaciones entre ONG Galerna, y las entidades educativas municipalizadas y como un ente que entrega respaldo para lleva a cabo el proyecto.

"…Existe un vínculo estrecho con la Corporación municipal de educación, que ha sido nuestra gran red dentro del proyecto, ellos han facilitado bastante las cosas, en un principio nos costó bastante generar esta red, sin embargo ha sido muy facilitadora en lo que nosotros hemos necesitado dentro del proyecto…" E. E. E. 8

Contrariamente a la efectividad de las estrategias de difusión y convocatoria implementadas en el proyecto para la entrega de información a los diferentes estamentos dentro de las comunidades educativas, se observa que el nivel de convocatoria no cumple las expectativas de los actores, sobre todo en el estamento de los apoderados, ya que se participa un número reducido (aspecto que será analizado con posterioridad). Son efectivas en términos de crear un compromiso en los primeros acercamientos del equipo y del proyecto a los establecimientos, pero ese compromiso con el tiempo tiende a declinar.

"….Respecto a los apoderados ha sido deficiente porque nosotros tenemos esa gran problemática en la línea educativa es convocar a los apoderados…" E.P.E. 8

Lo que se atribuye a una falta de responsabilidad o de compromiso de parte de apoderados y adultos responsables. E incluso a un desconocimiento respecto de la efectividad de actividades como las que planteaba el proyecto. Las diversas actividades ejecutadas por numerosas instituciones dentro de la comunidad educativa no son valoradas por el grupo de apoderados, ni visualizadas como una oportunidad para aprender sobre determinados temas.

"…Porque se comprometían en el momento y después como apoderado no cumplía porque no llegaban y siempre éramos las mismas…"E.P.E. 3

Cabe destacar nuevamente que el proyecto no se pudo implementar en una entidad educativa, específicamente, el Jardín Los Gorriones, ante las estrategias de difusión y convocatoria realizada fue imposible llevar a cabo las actividades planificadas, no hubo recepción por parte de apoderados ni el apoyo suficiente de parte del equipo directivo del mismo Jardín.

"…En el Jardín Infantil los Gorriones no pudimos coordinar con la directora, aquí la institución y la recepción depende mucho, un director motivado, facilita las cosas, y así tenemos hartas posibilidades de éxito en el establecimiento. Es muy importante la contraparte, el estilo de dirección que

tenga la cabeza del establecimiento. Porque si el director no facilita las cosas, no pasa nada…" E.P.E. 5

Estrategias de Difusión y Convocatoria	
Facilitadores	Obstaculizadores
Numerosas estrategias de difusión y convocatoria	No hay respuesta positiva de apoderados y adultos responsables Baja convocatoria en términos numéricos.
JUICIO EVALUATIVO	
Las estrategias de difusión y convocatoria **no son exitosas**, ya que no se logra emplear una adecuada que capture a la mayoría de los participantes a quienes se realizó la difusión, a pesar de los procesos de inscripción, la convocatoria en la etapa de formación no responde a las expectativas del proyecto, sobre todo en el segmento de los apoderados.	
Fragmento	
"…Cuando ellos vinieron se informo, don Martín se encargo de avisar en las reuniones, en las reuniones andaban avisando en los cursos a los apoderados que iba a participar y de la mayoría, ni un curso se hizo po…"E.P.E. 3	

- Estrategias de intervención

Dentro de estas estrategias de intervención de la línea educativa se destacan las mismas que en la línea barrial, aunque en la ejecución se dan de forma diversa.

I.-Intervención Territorial: la idea de esta estrategia radica en vincular a todos los grupos etáreos - niños, niñas y adolescentes; familias y adultos en general, a las organizaciones en instituciones vinculadas al sector de Gumercindo en la temática de violencia. Es aquí donde la línea educativa obtiene un rol fundamental ya que se toma la decisión de vincular 4 entidades educativas a las que asisten niños, niñas y adolescentes de la comunidad de Gumercindo, a fin de que la intervención sea realizada desde diversas perspectivas.

El grupo está conformado en un principio por dos escuelas municipalizadas, Inés Gallardo Orellana (Básica Latina) e Italo Composto, y por dos entidades de educación preescolar, uno de JUNJI Sala cuna Marianita y uno de Fundación Integra Jardín Infantil Los Gorriones.

Las condiciones en las que se instala el proyecto dentro de estas instituciones se observa como una posibilidad favorable para ejecutar las acciones que el proyecto manejaba en su planificación.

"…Por un lado en el ámbito escolar hay una población cautiva, esa población es más fácil poder convocarlos, hacer los trabajos, independiente que la baja participación en las escuelas es un tema súper recurrente para ellos, ósea para la corporación, para las mismas escuelas. Tenemos una inserción positiva porque en el fondo el mismo colegio también apoya lo que nosotros hacemos y por lo mismo tenemos un doble trabajo en cuanto a la convocatoria, etc. y además es un tema súper atingente a lo que la comunidad escolar necesita…" E.E.E. 8

La mayoría de los establecimientos educativos acepta la implementación del proyecto, no obstante, el Jardín Infantil Los Gorriones muestra una falta de interés desde el principio de la ejecución, situación que hace aún más difícil el trabajo en términos de resultados efectivos, ya que es la única entidad educativa de las cuatro propuestas, que está inserta espacial y físicamente dentro del sector.

Por esto la estrategia de intervención territorial se debilita, y no es efectiva completamente.

"…En los gorriones la actitud, me parece preocupante, la disposición, la actitud, como se para el jardín para el trabajo, desperdiciar la oferta de tener un psicólogo o un asistente social o un equipo para trabajar auto cuidado y para trabajar manejo de conflicto con los apoderados, hay una falta de visión de parte del equipo profesional a cargo del jardín, más aún en un barrio donde la queja es validada…" E.E.E. 1

Es necesario destacar la particularidad que se visualizó como resultado de emplear una estrategia de intervención territorial, ya que las entidades educativas que participaron del proyecto si bien atienden un alto porcentaje de niños y niñas que residen en Gumercindo en la praxis no se visualizó a cabalidad, ya que dentro de los grupos participantes un número bastante reducido vivía en Gumercindo.

II.-Promoción de Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos: esta estrategia buscó plantear en los diversos participantes el desarrollo de capacidades que promuevan la resolución pacífica de conflictos a través de estrategias alternativas a la violencia. Las estrategias a promover e instalar

serán diferenciadas dependiendo del nivel de intervención (en función de las características de sus actores y los espacios de interacción).

En el caso de las escuelas y/o colegios la finalidad siempre fue capacitar en estrategias de **Mediación Escolar** a los diferentes actores, es decir, docentes, asistentes de la educación, estudiantes, fomentar su formación y posterior implementación de los aprendizajes en la cotidianeidad de la vida dentro de la comunidad educativa. Cabe hacer un alcance respecto de los apoderados de estas entidades que ya las ERAC, estuvieron vinculadas al desarrollo de habilidades parentales y marentales para abordar conflictos con sus hijos y familia.

Tuvo una recepción positiva por parte de los actores de la comunidad, considerando en todo momento una herramienta necesaria, ante las situaciones conflictivas que se viven a diario dentro de la escuela. Se visualizó como una oportunidad de implementar una estrategia alternativa que si bien era conocida, no había sido abordada a cabalidad y con estas características de practicidad.

"…Entonces lo ideal es primero, hacer como espectador de lo que está sucediendo, y después llegar a la mediación que a veces uno la hacía, pero no con la ayuda o el apoyo que uno aprendió en este taller…" E.P.E. 11

A nivel de **Jardín Infantil Marianita** se fomentó el desarrollo de estrategias de resolución alternativa de conflictos y manejo de la agresividad orientado al trabajo con los párvulos, así como con sus familias.

Al igual que en las escuelas tuvo una efectiva recepción, ya que los procesos de enseñanza-aprendizaje fueron bastante enriquecedores. Siendo valorada la intervención porque era un tema necesario para las madres, padres y apoderados, que no habían tenido la posibilidad de participar en algo similar que los apoyara y orientara en los momentos difíciles del crecimiento de sus hijos e hijas. Y que los ayudara a evitar caer en la agresión como forma de resolverlos.

"…El tema fue acorde, porque salieron experiencias de los casos que las personas habían vivido, de la experiencia de los demás, de los comportamientos de los niños…" E.P.E. 4

Finalmente, la estrategia metodológica supone y logra la formación de niñas, niños, adolescentes, familias y adultos en general, de la comunidad o instituciones involucradas, en habilidades sociales y comunicacionales para la Resolución Alternativa de Conflictos, promovidas a través de las distintas instancias de trabajo como en instancias de formación.

"…Como que igual explico harto como te decía, hablaron de tener paciencia, de organizarse, de entender que son niños, que no entienden lo que nosotros los adultos entendemos, estuvo bien, como las necesidades de los niños todo eso…" E.P.E. 6

"….Las tías se aprendieron a conocer, hicieron parejas, que se describieran, y ha servido harto, se ha afiatado el grupo…" E.P.E. 1

III.- Promoción de la Participación y Procesos Autogestionados: dentro de la línea educativa se caracterizó por presentar una adaptación de los procesos de formación a sus realidades particulares, lo que hacía bastante práctico el trabajo y por ende promovía la participación activa y protagónica de los actores dentro de los procesos.

"…Uno como que va media reticente pensando "más de lo mismo, y no vamos a tener resultados" pero a medida que fueron pasando los días, fueron clases de talleres muy entretenidos, bien aterrizados también, lo que más nos gusto era como entregaban teoría y a la vez practica, porque nosotros hacíamos, los papeles a veces de estudiantes frente a situaciones conflictivas, que uno vive a diario en la escuela…" E.P.E. 11

"…El apoyo que nos han dado para hacer la práctica de mediación con los alumnos, el que hayan estado ahí para guiarnos y encausarnos, eso lo encuentro positivo…" E.P.E. 12

Si bien se pretendía que con la estrategia implementada se formaran las Unidades de sana convivencia dentro de los establecimientos educacionales, no fue posible debido a los contratiempos que se presentaron.

Por el contrario fue posible la elaboración de una Agenda de Trabajo, y a su vez llevarla a cabo en los tres establecimientos, aunque no exenta de dificultades las que principalmente tenían su raíz en el cumplimiento de otras actividades que demandan los organismos de los que dependen los establecimientos. Sin embargo, el intentar emplear esta estrategia que apoyara la participación y los procesos autogestionados, favoreció la adecuación de las horas sobre todo de los docentes y asistentes de la

educación para que lograran capacitarse y participar de la educación que se brindó acerca de las ERAC.

"…Siempre encontramos hartas dificultades al establecer el calendario de sesiones de capacitación debido a que cada establecimiento, también desde la corporación municipal de educación, tiene sus propias exigencias de otros cursos de capacitación a los cuales debían por obligación tenían que asistir los docentes, entonces teníamos que lograr compatibilizar lo de los docentes de cada establecimiento con las sesiones, entonces ahí hubo un esfuerzo de coordinación y finalmente se entrego la propuesta que contemplo cinco sesiones de trabajo dentro de horas que están destinadas a reunión de profesores…" E.E.E. 5

IV.-Intervención en distintos Niveles de Prevención considerando:

Las que más destacan son las estrategias preventivas de carácter **universal**, las que son utilizadas dentro de las diversas instancias de participación y trabajo socioeducativo y a lo largo de todo el proyecto. Implementándose tanto en NNA como en el grupo de adultos pertenecientes al proyecto, y cruzando de forma transversal los talleres ejecutados.

Y otra intervención asociada a la prevención de carácter **selectivo**, es decir a través de las estrategias tutoriales de asesoría y acompañamiento en el ámbito escolar, con niños y niñas en riesgo de vulneración de derechos, que asistan a los establecimientos con los que trabajó el proyecto, así como su derivación a las redes pertinentes y seguimiento en casos de violencia asociado al nivel de mayor complejidad. Instancias de intervención psicosocial abordadas con anterioridad en el ítem de los procesos metodológicos, específicamente etapa de seguimiento y asesoría.

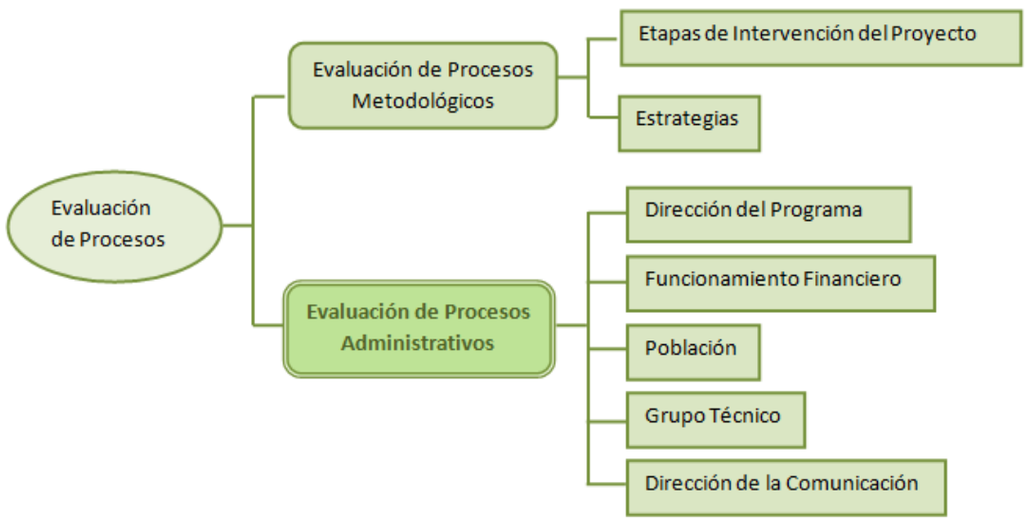
Esta intervención no fue efectiva en lo relativo a población que residiera en Gumercindo, específicamente NNA en riesgo social del sector.

Estrategia de Intervención	
Facilitadores	Obstaculizadores
Estrategias complementarias Logra participantes directos interesados en trabajar Estrategias universales favorecen llegar a todos los niveles de las comunidades educativas	Desiste de la intervención la entidad más importante en términos de involucramiento, ya que está física y espacialmente dentro del sector de intervención. Lo que impide la intervención territorial a cabalidad.
JUICIO EVALUATIVO	
Las estrategias de intervención fueron **favorables**, para lograr potenciar factores protectores dentro de las comunidades educativas que atienden NNA del sector de Gumercido. Valoradas eficazmente en su ejecución por todos los actores, lo que favoreció la continuidad y consecución del proyecto.	

Fragmento
"…En términos generales creo que el proyecto fue bien ejecutado, creo que respondió a lo que queríamos responder, creo que ahí hay algo súper interesante que el trabajo educativo, fue muy interesante…" E.E.E1

2.1.2.- Evaluación de Procesos Administrativos de Línea de intervención Educativa

El equipo ejecutor pone en evidencia la visualización de los procesos administrativos a diferencia de los participantes quienes no emiten discursos respecto de estos procesos.



A. Evaluación de Procesos Administrativos según la Dirección del programa de Línea de intervención Educativa

La implementación del proyecto surge en el ámbito educativo ante el déficit de la oferta pública local, desde instituciones vinculadas al ámbito educacional, en temáticas relacionadas al abordaje de los conflictos de manera no violenta o pacífica. A una comunidad pedagógica que se ve afectada por problemáticas tan frecuentes como el bulling, y la violencia interpersonal física y psicológica ante los conflictos entre los distintos actores, situación que hace necesaria la entrega de herramientas para enfrentar estos problemas.

"…Primero que todo este trabajo de promoción del buen trato y de resolución alternativa de conflicto del ámbito de la educación responde a una necesidad muy explícita que de los establecimientos educacionales, en una primera mirada, observando, pero también lo dicen los estudios que ha habido en nuestro país que los niveles de agresividad y violencia han ido in crescendo a

través de los años y este proyecto viene a entregar herramienta muy útil si se apropian de ella, puede ser un instrumento muy beneficioso para abordar los conflictos de una manera alternativa…" E.E.E. 5

En lo que respecta la **planificación y programación** de etapas de intervención nombradas con anterioridad en los procesos metodológicos, se dividieron en cinco. Este proceso fue obstaculizado por los tiempos que contemplan las comunidades pedagógicas, por lo que el equipo trata de adecuarse, sin embargo, no está exento de dificultades ya que el proceso tiende a perder su continuidad en un periodo (vacaciones de verano), para después presenciar otras contingencias y recesos propios del periodo escolar.

"…Pero fue difícil la inserción pensando que el proyecto partió en el segundo semestre del año pasado, entre octubre, noviembre del año pasado, por lo tanto, el generar actividades en esa fecha dentro del calendario de las escuelas, era muy complejo, logramos hacer algunas actividades el año pasado (...) El proceso de instalación en las escuelas fue complejo en cuanto al tiempo principalmente…" E.E.E. 8

En términos de **coordinación** de actividades se visualiza favorablemente, ante los contratiempos se logró establecer la agenda de trabajo, con actividades, tiempos, recursos, etc. como se mencionó con anterioridad.

"…Por lo tanto el gran problema que tuvimos Martin y yo, fue para coordinar las reuniones y actividades era como ubicar las fechas porque nosotros no tenemos los tiempos, ya teníamos destinados los tiempos y también las actividades emergentes que van surgiendo. Nosotros tenemos la carta Gantt de diciembre del año anterior la adecuamos en marzo y después la volemos a adecuarla y vamos insertando cosas atingentes…es el gran problema… pero Martin tuvo paciencia junto con todo el equipo…" E.P.E. 8

Y las labores de **supervisión** está a cargo de la profesional Asistente Social Carla Meyer, coordinadora del proyecto quien supervisa al equipo de trabajo en el cumplimiento de las funciones asignadas y otras que surjan en la ejecución, supervisa el adecuado desarrollo de las actividades, en cuanto a la metodología propuesta y se encarga de velar por el cumplimiento de metas y productos. Labor que realizó durante todo el proyecto, siendo efectiva y exitosa ya siempre se involucró en las actividades, generando instancias de reunión con el equipo para tener una observación de la puesta en marcha del proyecto.

Dirección del Programa	
Facilitadores	Obstaculizadores
Esfuerzos de ambas partes por adaptar la programación desde el Ministerio de Educación al proyecto Supervisión constante que facilitaba adecuar el proyecto a contingencias	Planificación desde el Ministerio de Educación para establecimientos educacionales Tiempos reducidos para actividades extras
JUICIO EVALUATIVO	
El equipo ejecutor que conforma la dirección del programa **favorece** la labor de esta, ya que siempre hubo disposición para adaptar el proyecto a las realidades de las entidades educativas, ante las eventualidades surgidas en planificación y coordinación. No así en la supervisión.	
Fragmento	
"…Un equipo con experiencia que a permitido que pese a los obstáculos se vayan resolviendo los temas, focalizando la intervención, ser bastante creíbles en las escuelas, un equipo maduro en su actuar lo que permite una adecuada organización del equipo, y fiato en las relaciones y la flexibilidad para ir desarrollando el proyecto e ir reorganizándolo…" E.E.E.6	

B. Evaluación de Procesos Administrativos según el Funcionamiento Financiero de Línea de intervención Educativa

En lo que respecta a este ítem, se posee una opinión general, sin distinción por línea de intervención, la cual radica principalmente en que los gastos fueron los adecuados y no sobrepasaron el presupuesto que se había planificado al elaborar el proyecto, hubo pequeñas modificaciones y ajustes, que tuvieron relación con los recursos humanos utilizados, sin embargo, no perjudicaron la efectiva implementación de las actividades y talleres propias del programa.

Hubo modificaciones pequeñas dentro de los subítems como por ejemplo, gastos en locomoción, de operaciones, etc. que no tuvieron mayores repercusiones, ni que estuvieran fuera de las disposiciones que el programa había propuesto.

"…Entonces la contraparte no fue tan complicada en el sentido de que nos podíamos manejar dentro de operaciones dentro de los subítems, si nos faltaban materiales a lo mejor yo podía sacar de alimentación y no se iba a generar un conflicto por eso, pero como modificaciones presupuestarias de los grandes ítems no hubo.." E.E.E. 4

Funcionamiento Financiero	
Facilitadores	Obstaculizadores
Buena distribución del presupuesto del proyecto Encargado del presupuesto cumple con efectividad su labor	No se visualizan obstaculizadores que limiten la buena ejecución del proyecto
JUICIO EVALUATIVO	
El funcionamiento financiero es **exitoso**, responde a lo planteado por el proyecto, con pequeñas modificaciones que no entorpecen su efectividad.	
Fragmento	
"…Creo que se logró bien de buena manera y la contraparte tampoco…desde todos los meses de ejecución del proyecto nunca me vinieron a supervisar nunca tuvimos ningún problema y eso habla bien de que los profesionales y la parte administrativa estaba haciendo una buena ejecución del proyecto y ejecutando bien los gastos también…" E.E.E. 4	

C. Evaluación de Procesos Administrativos según la Población de Línea de intervención Educativa

En un primer momento dentro de la población objetivo se encontraban las escuelas Ítalo Composto y Básica Latina Inés Gallardo Orellana, el Jardín Infantil Los Gorriones y La Sala Cuna Marianita, entidades que atienden a niños, niñas y adolescentes residentes en la población y a su vez con altos índices vulnerabilidad social. Como se ha mencionado en líneas precedentes el trabajo con el Jardín Infantil Los Gorriones no se pudo concretar ante las diversas limitaciones. Sin embargo, no se convierte en un impedimento para seguir ejecutando el trabajo con el resto de las comunidades pedagógicas, que atienden a niños en situación de vulnerabilidad y de Gumercindo.

"…Que en nuestra escuela tenemos alrededor del 70%- 75% de alumnos vulnerables, prioritarios…" E.P.E. 5

La edad de la población se caracterizó por fluctuar entre los 10 años hasta los 65 años. No hubo distinción o limitación por sexo para incorporarse al proyecto. No fue una variable de relevancia dentro del proyecto, o con restricciones, sólo en el caso de los niños y niñas que se exigía fueran de 5° a 7° básico.

"…Y alumnos que cuenten con la autorización de sus padres, ese es el único requisito de entrada y sean de 5 a 7 básico. Hemos tenido todo tipo de gente, niñas con problemas de lenguaje. No hemos puesto restricción de ningún tipo…" E.E.E. 8

La Escuela Ítalo Composto y la Escuela Básica Latina Inés Gallardo Orellana atienden a un total de 346 niños/as identificados como alumnos/as prioritarios, lo que equivale al 64% y 50% de sus matriculas respectivas. A ambas escuelas acuden niños/as residentes en el sector de Gumercindo, para el caso de la escuela Ítalo Composto el 26% de los alumnos/as prioritarios residen en este sector. Según información entregada por la Escuela Básica Latina, se observa el uso de la violencia como medio de resolución de conflictos desde cursos del primer ciclo básico incluso kínder. Si bien se han generado instancias de apoyo para la superación de conflictos de convivencia escolar éstas han sido suficientes.

En el caso de Sala Cuna Marianita, este año el proyecto se encontró con una situación bastante particular al pretender continuar el trabajo con familias que pertenecían a la comunidad de Gumercindo en el proyecto anterior (FNSP 2010) ,la implementación del proyecto perteneciente al FNSP 2011, coincide con un recambio de niños y niñas que egresan y otro número que ingresa a la Sala Cuna y lógicamente de sus respectivas familias, por lo que disminuye considerablemente la población de Gumercindo que asiste a esta.

"…Esta sala cuna es la más vulnerable de Villa Alemana, la mayoría son de palmilla baja, tengo un solo caso de Gumercindo…" E.P.E.1

Situación de características similares, se visualiza en Ítalo Composto y Escuela básica Latina, donde un número de escolares, que fueron participantes activos de los talleres no residen en Gumercindo.

Por lo que las características demográficas y socioeconómicas responden en alguna medida a lo planteado en el proyecto, ya que los participantes directos del programa no pertenecen al sector de Gumercindo por lo que no se cumple el objetivo de que la población objetivo del proyecto, residiera efectivamente en el sector.

En lo que respecta al **tamaño** de los grupos, como se establecido con anterioridad, fracasaron las expectativas respecto a este ya que siempre fue reducido el número, siendo el grupo de los apoderados el que mostró mayor variación, respecto a las expectativas iniciales además se caracterizó por ser

el que disminuyó en el transcurso de los talleres. Fue el grupo que presento mayores cambios en número, a diferencia del resto de los estamentos.

"…Y a la final cuando era el día que se iba a hacer la reunión, llegaron cuatro apoderados..." E.P.E. 3

Una de las principales causas del bajo número de participantes se estima es la desvinculación que hoy muestran los adultos responsables por los procesos que viven dentro del sistema educativo, ya sea por trabajo, o simplemente por desinterés. Este segundo motivo es el que la mayoría de los participantes visualiza dentro de los apoderados de la comunidad educativa a la que pertenecen.

"…Por lo mismo los chiquillos son como son, porque ven que sus papás vienen a dejarlo el primer día de clases, para saber en qué sala van a quedar no más, y después no se preocupan si el niño se porto mal, si el niño peleo, si el niño hizo esto, si hizo esto otro… los mandan a buscar y los apoderados no asisten, no aparecen y ese es el problema…" E.P.E. 3

En lo que se refiere a la **distribución de los participantes** dentro del proyecto para la realización de las actividades, fue realizada a través de estamentos en las tres primeras etapas del proyecto, difusión e instalación, diagnóstico, formación, distribución propia por el sistema educativo, es decir:

- Estudiantes: niños, niñas y adolescentes (Escuela Básica Latina e Ítalo Composto)
- Apoderados: padres, madres y/o adultos responsables
- Directores, docentes, asistentes y directivos de educación

Esta división permitió emplear diversas técnicas para entregar la información de acuerdo a las necesidades de cada uno y sobre todo de acuerdo al rol que cumplen dentro de los establecimientos, lo que favoreció el funcionamiento del proyecto.

"…Fue bien interesante porque se genero un espacio de diálogo entre los apoderados, entre estudiantes y entre docentes…" E.E.E. 5

En lo que corresponde mecanismos de ingreso y/o formas de incorporación al proyecto, el mecanismo de ingreso es fundamentalmente por convocatoria abierta. Cuestión que por un lado favoreció su ejecución ya que bajo esta

lógica no se establecen sesgos, o restricciones de ningún tipo para las personas que hayan deseado y podido participar.

"…En el ámbito escolar, tenemos dos instancias con profesores y una instancia con alumnos, en esta se generan convocatorias abiertas en la cual las personas estén dispuesta a participar lo puede hacer, siempre y cuando cumpla con requisitos básicos, que en el caso de profesores tener disponibilidad tiempo para asistir a la capacitación que no se cruce con otra actividad que la escuela le imponga. Y alumnos que cuenten con la autorización de sus padres, ese es el único requisito de entrada y sean de 5 a 7 básico…" E.E.E 9

Y que por otro la condición de que haya sido voluntaria la participación, pudo haber jugado un rol en contra de las expectativas del proyecto, ya que al poseer esta condición el número de participantes claramente fluctúa teniendo grandes variaciones, lo que influyó negativamente en el proyecto, como forma de incorporación al programa. Aunque la obligatoriedad no asegura resultados fructíferos.

Como se mencionaba anteriormente respecto a la **asistencia** a las actividades es el aspecto más débil para los actores, es la participación de madres, padres y/o apoderados, es un aspecto negativo, ya que ante las innumerables estrategias utilizadas y el compromiso asumido en sus discursos, los resultados dista considerablemente de lo que se observa en la práctica. Adultos desvinculados de la convivencia escolar, sin motivación e interés, por participar. Siendo un número reducido el que acoge y efectivamente participa y responde a las invitaciones realizadas.

"…Con respecto a los apoderados ha sido deficiente, porque nosotros tenemos esa gran problemática en la línea educativa es convocar a los apoderados, nosotros fuera de este proyecto hemos implementado una serie de estrategias, y poco a poco hemos ido involucrando a los apoderados en el que hacer educativo, pero en las citaciones que hacia Galerna apoyado por nosotros por supuesto, fue bajo el numero…" E.P.E. 8

Por el contrario la **asistencia** de parte de los **NNA** es un aspecto positivo dentro del proyecto y que ha superado las expectativas de los actores, los que en su mayoría primera vez que realizan un proceso de estas características y tiene una óptima recepción por parte de este grupo y por ende de asistencia y participación.

"…Pero no me esperaba tanto de los niños, su nivel de involucramiento, su nivel de motivación con todas las dificultades de concentración, de problemas conductuales que de repente tuvimos dentro de las sesiones, pero aun así el nivel de interés, de seriedad que el tema les provoco, yo lo encontré súper loable, súper bonito…" E.E.E. 5

Dentro de la temática de las **expectativas** que poseía la línea educativa, hubo congruencia con lo que el proyecto ofertaba , ya que abordar la violencia, y estrategias que condujeran a soluciones pacíficas y efectivas ante los conflictos, en las instituciones educativas con las que se trabajó, favoreció el clima organizacional y entre los actores de los establecimientos. Y particularmente en los colegios, la temática abordada fue exitosa se atendió a una necesidad importante.

"…Además es un tema súper atingente a lo que la comunidad escolar necesita…" E.E.E. 8

Algunos actores consideran que para su real efectividad el trabajo de esta temática, se debe proyectar, se debe implementar acciones a largo plazo, creando instancias, dando espacios y tiempo para que lo que ofertaba el proyecto en términos de medicación escolar, pueda quedar instalado como herramienta dentro de la convivencia escolar y que permita efectivamente modificar positivamente la convivencia escolar.

"…Es una herramienta que pudiera aportar pero no solucionar, yo creo que es algo mucho más profundo y a largo plazo, porque como es un conflicto tan grande que involucra a los distintos ingredientes de la vida del niño…" E.P.E. 12

Esto claramente aumenta las expectativas con la implementación del nuevo proyecto elaborado por Galerna y financiado por el FNSP 2012, el que viene a potenciar el trabajo ya realizado. Y que claramente se observa como una posibilidad de tener mayor éxito, que nos ería eficaz sin la implementación de este proyecto 2012.

"…Sin embargo creo que si el objetivo era dejar a las y los estudiantes y las y los profesores mediando, creo que ahí es donde el proyecto quedo corto en tiempo, por eso digo que este segundo proyecto 2012 finalmente está haciendo lo que el otro no alcanzo hacer, abrir espacios de resolución alternativa de conflictos en la escuelas…" E.E.E. 11

Existe una opinión favorable que se destaca en los relatos de cómo fueron los procedimientos dentro de los talleres, el dinamismo, la organización del trabajo, los profesionales, la forma de entregar la información, etc.

"…En primer lugar, la calidad de los instructores de mediación, buena buenísima, simpáticos, la entrega fue significativa. Ahora el cómo, muy bueno, fue buenísimo. .." E.P.E. 11

Sobre todo se destaca el dinamismo dentro de las actividades.

"…Es dinámica, entretenida, no te aburren. Porque imagínate desde las 3 de la tarde a las 5 estar sentado ahí, lo que más se ha pedido que fuera dinámica. Ha sido entretenida, lúdica y participativa…" E.P.E. 1

Existe una situación que se da a nivel general en las personas que participaron del proyecto y es que al inicio de este proceso, llegan con una actitud bastante reticente para participar, pues en ellos existe una especie de desencanto para con instancias de capacitación, talleres, etcétera que son implementados dentro de los establecimientos educativos. Cuestión que tiene su raíz en la falta de novedad y repetición de varias temáticas a los que ya están acostumbrados, por lo que Galerna como institución, pudo eliminar esa imagen. Reflejándose en el cambio de actitud y en las opiniones que surgieron una vez finalizado el proyecto.

"…Al principio cuando entre a las sesiones que estuvimos tanto tiempo uno como que va media reticente pensando "más de lo mismo, y no vamos a tener resultados" pero a medida que fueron pasando los días, fueron clases de talleres muy entretenidos…" E.P.E. 11

Población	
Facilitadores	Obstaculizadores
Distribución eficaz para educar sobre el tema Tamaño sin mayores variaciones, solo en el estamento de apoderados Contexto físico de la interacción favorable Dinamismo de las actividades Cumplimiento de expectativas de participantes Se elimina la actitud reticente con que llegan algunos participantes	Participantes directos no pertenecían a Gumercindo Voluntariedad aspecto negativo que hizo disminuir el número de asistentes

JUICIO EVALUATIVO
Contrariamente a los múltiples facilitadores observados, el ítem de la población se declara como **no exitosa**, ya que el principal objetivo sostenía la incorporación de NNA y sus familias habitantes en su mayoría del sector de Gumercindo, lo que no se pudo concretar en todas las instituciones educativas.
Fragmento
"…aquí se trabajó intensamente en escuela y se pretendió trabajar muy intensamente en comunidad (barrial)… pero nos falto una figura que efectivamente pudiera vincularlos a los dos…" E.E.E. 6

D. Evaluación de Procesos Administrativos según Grupo técnico de Línea de intervención Educativa

El equipo de profesionales encargado de la ejecución en esta línea de intervención estuvo compuesto por: dupla psicosocial conformada por una dos Asistentes Sociales, un Psicólogo, un Sociólogo, y una Monitor quién apoyo en determinadas labores que surgían en la contingencia del proyecto. La mayoría con experiencia de trabajo en los sistemas educativos, lo que facilitó la inserción de los mismos en la escuelas y jardín, respondiendo a las funciones que les demandaba el proyecto.

"…Yo creo que en general tanto María Eugenia, como yo, Martin, tenemos experiencia en trabajo en las escuelas, por lo tanto no tuvimos ningún problema con insertarnos y mantener las solicitudes y requerimientos que tenía el programa…" E.E.E. 9

El grupo de **profesionales de intervención directa** está compuesto por María Eugenia Varela, asistente social y Martín Herrera quienes además de ser los encargados directos de la realización y evaluación de los talleres en los distintos estamentos, conforman también la dupla psicosocial encargada de llevar a cabo los procesos relativos a la detección de vulneración de derechos dentro de las instituciones y tutorías de apoyo.

En general obtienen una adecuada evaluación estos profesionales dentro de la población participante, dando énfasis a la empatía que manifiestan para con los participantes y la disposición de atender a dudas e inquietudes sobre todo cuando de experiencias personales se trata.

"…Ellos tenían una acogida muy plena, muy grande te sientes tan grato con ellos, de repente no te dabas cuenta y era la hora de irse, entonces valía la pena estar con ellos…" E.P.E. 11

“…Buena onda… Podíamos confiar en ellos….” E.P.E. 10

La experiencia y **experticia en Mediación escolar** estaba a cargo de Raúl Ortega, sociólogo, quién lleva un largo proceso de trabajo en instituciones educativas y en Estrategias de Resolución de conflictos que lo avalan para asesorar al grupo en los procesos de capacitación y mediación.

"...Creo que en general, está el perfil de acuerdo a lo esperado, o sea en el ámbito escolar tenemos a Raúl, que es experto en la materia, creo que cumple bien su rol. El es el que finalmente maneja el tema y nosotros tenemos que guiarnos versus lo que él nos diga..." E.E.E. 1

Acá se visualiza con cierta ambigüedad, el trabajo realizado por el Asistente social Francisco Rojas y la monitora Frida Reyes, quienes en determinadas ocasiones apoyaron en los talleres ya sea colaborando con las mediaciones en el caso del Asistente Social o apoyando en actividades relacionadas con la logística, organización de la actividades etcétera en el caso de la monitora.

Se constituyen en un grupo bastante sólido y eficiente a la hora de trabajar en los talleres, cada uno con su experiencia y conocimiento aportan al óptimo desarrollo de la planificación.

El **cumplimiento de las funciones** de cada profesional ha sido catalogado eficaz y exitoso, cada uno respondiendo al rol establecido desde un principio, sin mayores obstáculos que sean un impedimento al realizar la labor. Funciones que son evaluadas en periodos cortos de tiempo, para así tener una retroalimentación constante y aplicar mejoras en caso necesario.

“…En general ha sido bien armónico, hemos diferenciado las tareas desde un principio por lo tanto cada uno sabe lo que tiene que hacer y cumple de acuerdo a los requerimientos del programa, tenemos reuniones semanales o quincenales para poder coordinar nuestras actividades y yo diría también que tenemos la independencia necesaria para poder desarrollar las actividades en la medida que lo requiere el proyecto…” E.E.E. 8

En relación al **número de personas** del equipo ejecutor del proyecto, la línea educativa es favorecida en este contexto, ya que los profesionales respondieron a las demandas de tiempo y número de personas que participó de los talleres y actividades.

"…Creo que debimos hacer más versátil el equipo o bien tener un equipo más especializado porque generalmente en el área barrial el Francisco con Frida, no fueron suficientes para poder levantar el tema, como sí fue el Martin, María Eugenia y Pancho y Raúl, en la Línea Educativa…" E.E.E 1

Si bien el grupo de profesionales dentro del área educativa fue suficiente para llevar a cabo los talleres de mediación, sucede que los encargados de estos, específicamente la **dupla psicosocial** fueron absorbidos por el tiempo y las demandas que tenían que satisfacer desde su rol como líderes en los talleres de los establecimientos y como encargados de las tutorías. Por esto se realiza una observación en torno a los recursos humanos, lo que contando con un equipo profesional más amplio se hubiera dado respuesta a todo sin agotar una parte del equipo.

"…En términos de recursos humanos, siempre faltó una o dos personas más complementando las áreas del ámbito barrial y educativo…" E.E.E. 2

Una de las **habilidades** más reconocidas dentro del equipo perteneciente a la línea educativa es la **escucha, la empatía** que ellos expresaron para con los participantes, aunque los lineamientos generales del programa no plantearan una atención más individual o personalizada esta situación se presentó en varias ocasiones, las que son agradecidas por los apoderado, ya que en esos momentos lograron tener una red de apoyo ante procesos personales y complejos que estaban experimentando.

"…Escuchaban los problemas que uno tenía, nos entregaban respuestas (…) Claro, porque ellos venían por una cosa y nosotros de repente teníamos un problema ellos se daban el tiempo de escucharnos, y ellos se daban el tiempo de dar una respuesta lógica al problema que nosotras teníamos…" E.P.E. 3

Además también se destaca el **manejo de la información** y la habilidad de transmitir los conocimientos de manera práctica, haciendo eficaz el proceso de enseñanza- aprendizaje. Se da cuenta de que el trabajo con técnicas más dinámicas y que a su vez entreguen distención, influye en gran medida en la opinión favorable que los receptores del proyecto expresen.

"…Buena entrega de los contenidos traspaso de experiencias, lo encontré bueno (…) me gusto el hecho de que mezclara mucho, bueno había una parte teórica y todo- pero también mucha dinámica, lúdica entre nosotros, porque así se entiende de forma más práctica los conocimientos…" E.P.E. 12

En lo que respecta a las expectativas del equipo ejecutor después de haber tenido resultados favorables, aunque limitados a los beneficiarios directos del proyecto, están instaladas en el nuevo proyecto diseñado por ONG Galerna y financiado por el Fondo Nacional de Seguridad pública 2012, el que ante las eventualidades presentadas en el proyecto evaluado en el presente documento, ha decidido incorporar sólo la línea educativa y como participantes, sólo a directivos, docentes y asistentes de la educación y a estudiantes. Nuevo proyecto que busca potenciar las fortalezas y escenarios favorables que logró el proyecto ERAC 2011, para tener una continuidad en el trabajo y efectivamente poder dejar herramientas instaladas que aborden los conflictos sin ningún tipo de violencia , ni sanciones de carácter punitivo, entre estas herramientas a instalar la mediación escolar.

"…Sin embargo creo que si el objetivo era dejar a las y los estudiantes y las y los profesores mediando, creo que ahí es donde el proyecto quedo corto en tiempo, por eso digo que este segundo proyecto 2012 finalmente está haciendo lo que el otro no alcanzo hacer, abrir espacios de resolución alternativa de conflictos en la escuelas, es decir, en palabras concretas que los chiquillos empiecen a mediar, creo que solo llegamos a capacitarlos y a hacer un pilotaje mínimo de mediación real…" E.E.E. 11

Sin embargo, existe una opinión respecto del cumplimiento de expectativas, que ante las adversidades y coyunturas presentadas durante todo el proceso (baja convocatoria, participantes directos que no pertenecen a Gumercindo, fracaso en el trabajo con el Jardín Los Gorriones etcétera), el proyecto en la línea educativa respondió a lo que esperaban, que era básicamente educar sobre Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, de acuerdo a la realidad de cada participante.

"…Creo que respondió a lo que queríamos responder, creo que ahí hay algo súper interesante, el trabajo educativo fue muy interesante…" E.E.E. 1

Como se dijo anteriormente la experticia que posee el equipo ejecutor en el área de educación, los respalda para poder llevar a cabo un proyecto de tales características sin haber realizado capacitaciones previas, que le entregaran herramientas específicas para este proyecto.

"…Obviamente las experiencias que Galerna a desarrollado previamente como intervención, en este caso en educación que nos avalan para poder plantear la línea de apoyo escolar…" E.E.E. 6

Hay una observación respecto al trabajo realizado por el equipo ejecutor en las jornadas de capacitación de Mediación, específicamente aquellas correspondientes a los equipo de trabajo de los establecimientos educacionales, ya que consideran que hubo un agotamiento de parte de ellos, porque las jornadas eran muy extensas.

"…A lo mejor la jornada muy extensa para hacerlo en un día, puede haber sido parcelado en dos días, y justo el viernes que para nosotros es más trabajo. Que eran de 2 a 6, de corrido entonces con todo el trabajo de la semana, es bastante agotador…." E.P.E. 12

En general son bien evaluadas en términos de apoyar conocimientos que las comunidades educativas tenían como antecedentes, lo que facilitó el logro de avances en esa materia.

"…A través de la capacitación a profesores, personal de la escuela, alumnos, padres y apoderados vino a respaldar y apoyar un poquito más, el trabajo que hacen los profesores, los directivos, el personal general de la escuela cierto (…) y hemos tenido algunos logros, algunos avances…" E.P.E 5

Grupo Técnico	
Facilitadores	Obstaculizadores
Exitoso cumplimiento de funciones, a pesar del bajo número Competencias de los profesionales Cumplimiento de expectativas del equipo técnico	Absorción de la dupla psicosocial Largas Jornadas de capacitación a mediadores Sobrecarga laboral de integrantes del equipo
JUICIO EVALUATIVO	
La existencia de un grupo ejecutor con un número reducido de integrantes y la sobrecarga laboral para algunos, no limitó el cumplimiento de expectativas y el desarrollo **exitoso** de las funciones de cada uno de los integrantes. Es un grupo técnico consolidado y con aptitudes para afrontar cualquier dificultad en los procedimientos.	
Fragmento	
"…Con una muy buena capacidad para el trabajo directo con personas, capacidad para trabajar en procesos participativos y en la relación directa con personas en de capacitación, de acompañamiento, etc. esa es una de las características principales…Buena capacidad de trabajo en equipo…" E.E.E. 6	

E. Evaluación de Procesos Administrativos según la Dirección de la comunicación de Línea de intervención Educativa

El equipo se caracteriza por poseer una adecuada canalización de la comunicación, a través de la **generación de espacios** que permitan la retroalimentación de información, de opiniones, sugerencias, críticas, etcétera, que permitan reflexionar sobre el trabajo que realizado y a su vez mejorar aquellos aspectos débiles y/o potenciar los más positivos.

"…Al interior del equipo es bastante expedita, hay una constante información, retroalimentación entre nosotros, no solamente a través de las reuniones de equipo que son muy importantes, sino también en las conversaciones de análisis, de reflexión entre duplas de trabajo, diadas de trabajo…" E.E.E. 5

Son diversos los **contenidos** que se trabajan cuando existen instancias de reflexión y comunicación entre el equipo, son reuniones bastante productivas y útiles, en las cuales se articulan numerosas opiniones que conducen al logro de las metas y lo propuesto. Comunicación que también se trabajó efectivamente entre el equipo ejecutor y las comunidades educativas.

"…Ha sido un aspecto súper bien trabajado, por lo menos en la dinámica de reuniones de equipo ha sido súper fluida, es amena, es directa, es con autocritica, es con desarrollo conceptual, con elementos operativos y la relación con las comunidades educativas fue súper directa, sencilla, teníamos muy claro lo que había que conseguir, entonces se planteaba en términos muy coloquiales pero muy concretos…" E.E.E. 11

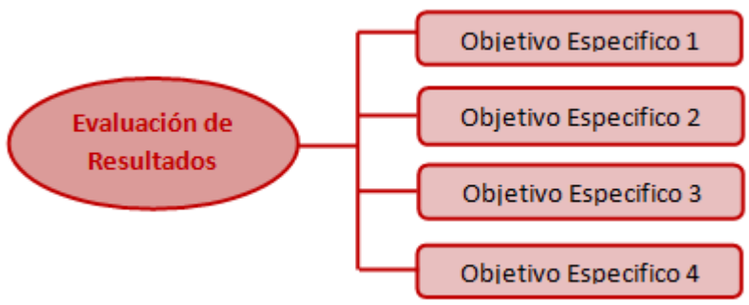
A pesar de lo limitado del **tiempo** que disponían para tener reuniones de equipo distendidas y en donde se abordaran numerosos temas, siempre hubo disposición de parte del equipo por generar esos espacios, porque eran necesarios ya sea para realizar reflexiones acerca de su trabajo, generar propuestas u otros.

"…Los tiempos se nos hacen cortos, pero es como una necesidad que todos sentimos por lo tanto siempre nos estamos dando los espacios, con las personas que yo trabajo más directamente con Martín y con Raúl dentro del quipo ejecutor…" E.E.E. 5

Dirección de la Comunicación	
Facilitadores	Obstaculizadores
Generación de espacios (reuniones de equipo) Disposición de integrantes para mantener un dialogo efectivo Contenidos operativos acordes al trabajo	Tiempos reducidos
JUICIO EVALUATIVO	
La dirección de la comunicación es **exitosa**, ya que siempre hubo preocupación por generar espacios que den cabida a la retroalimentación de contenidos, autocrítica y crítica constructiva, a las propuestas de mejoramiento, etcétera.	
Fragmento	
"…entonces creo que la comunicación fue un aspecto muy bien trabajado en este proyecto, no tengo nada ningún argumento en sentido opuesto…" E.E.E. 11	

2.2.- EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LÍNEA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA

Para realizar el análisis de los resultados, se segmentará de acuerdo a los objetivos específicos establecidos al inicio del proyecto y el grado de cumplimiento que estos alcanzaron. Dentro de la línea educativa se distinguen cuatro objetivos específicos:



1.- Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones comunitaria de los habitantes de Gumercindo a nivel de sus comunidades escolares.

En el ámbito educativo es posible levantar información diagnóstica de los principales factores protectores y de riesgo existentes dentro de los establecimientos educacionales: Básica Latina- Ítalo Composto y Sala cuna Marianita. Las Jornadas de autodiagnóstico son efectuadas en talleres, con apoderados, padres y madres, con el equipo educativo y con los estudiantes.

Cada estamento por separado genera instancias de diálogo y análisis de las situaciones que han visualizado al interior de la comunidad educativa, entregando información relevante respecto de las relaciones que se generan y los conflictos existentes, además de establecer propuestas para la intervención.

"…Es duro el mundo de la escuela hoy en día, sobretodo de estos establecimientos integrados por niños y niñas que vienen de espacios lugares con altos niveles de vulnerabilidad, no solamente viven violencia en las escuelas, si no también en sus casas, lo encuentro duro…"E.E.E. 5

En el interior de los **establecimientos de educación básica** es posible identificar los **factores de riesgo** principalmente asociados a la dinámica interrelacional de los miembros de la comunidad, que llevan a que los conflictos se resuelvan de manera violenta. Se presentan estilos de interacción negativos entre los diferentes miembros de la comunidad (estudiantes-docentes-apoderados), abuso de autoridad, falta de acogida y consideración del otro, deterioro en la comunicación, agresividad o violencia; Inexistencia de herramientas para el manejo de conflictos, inadecuada utilización del castigo, sobrecarga laboral en los docentes y equipo directivo de los establecimientos, escases de instancias de dialogo e integración, lo que potencia negativamente las relaciones formadas entre los distintos actores de la comunidad educativa.

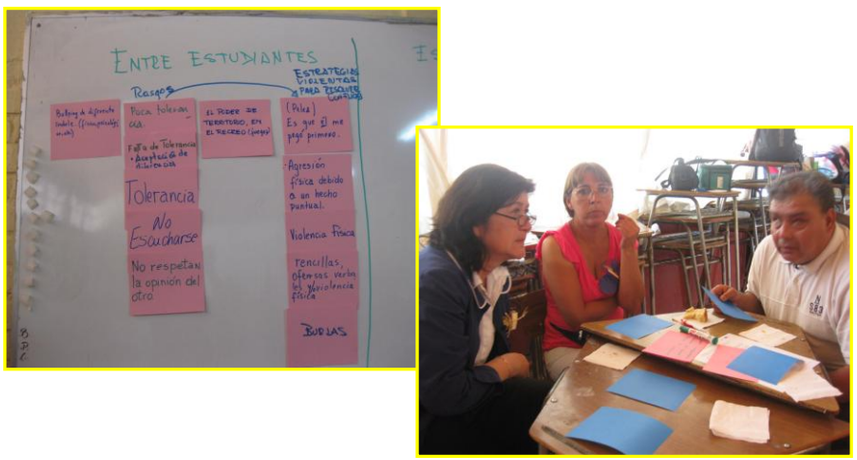
"… Los niños también se quejan de los profesores porque no los escuchan, los tratan mal. Los profesores se quejan de los apoderados, que son irresponsables. Entonces todos tienen una imagen del otro invertida, entonces cuando se funciona así se piensa que el otro tiene o predomina estos rasgos negativos difíciles para el encuentro…" E.E.E. 5

Los padres, madres y apoderados presentan un bajo nivel de compromiso respecto a la labor educativa de sus hijos. Lo que puede llevar a generar conductas de riesgo en los niños debido a que asumen un proceso importante sin el apoyo de su núcleo socializador primario.

"…Por lo mismo los chiquillos son como son, porque ven que sus papás vienen a dejarlo el primer día de clases, para saber en qué sala van a quedar no más, y después no se preocupan…" E.P.E.3

Los **factores de riesgo** presentes a nivel familiar son, relaciones familiares dañadas, violencia intrafamiliar, problemas de comunicación, ausencia de límites. La población que atienden los establecimientos educacionales se encuentra en condiciones de vulnerabilidad social por lo que se presenta una diversidad de problemáticas que influye en las conductas y desempeño académico de los NNA.

Registro Fotográfico 9: Autodiagnóstico de Establecimientos Educacionales.



Dentro de los **factores protectores** presentes de destaca la capacidad de algunos miembros de la comunidad educativa, especialmente docentes de considerar la reflexión y acción en torno al conflicto, examinando las propias prácticas y planteando estrategias.

De esta forma, y como identifica el equipo ejecutor en los informes de diagnóstico la violencia está presente en el interior del ámbito educativo, por lo que es necesario recurrir a estrategias que permitan disminuir sus expresiones y fomentar el adecuado manejo del conflicto. Las inquietudes de la población son claras y se condicen con la planificación del la línea de intervención educativa del proyecto, asumiendo un trabajo en coordinación con la información recopilada y además con el cumplimiento del objetivo.

La identificación de estos aspectos lleva a que se determine un trabajo de capacitación en mediación escolar de docentes y estudiantes fortaleciendo las habilidades sociales y potenciando el buen trato, además de talleres con apoderados que se enfocan en el fortalecimiento del rol parental y marental.

En la **Sala cuna Marianita** es posible identificar aspectos claves de la dinámica interrelacionar de la institución, teniendo en consideración a sus actores claves: Niños y niñas, sus familias y el equipo de la sala cuna. Dentro del informe de Sensibilización y autodiagnostico de la Sala Cuna Marianita, se destacan, dificultades de comunicación y relaciones en conflicto, entre equipo educativo y las apoderadas/familias que ocupan los servicios de la sala cuna caracterizada por la agresividad, conflictos entre apoderados, condiciones de desarrollo y crianza de alta vulnerabilidad social, sobre todo asociadas a dinámicas de relación disfuncionales, y precariedad en sus condiciones de vida.

"…En cuanto a los apoderados acá todos son vulnerables, y ha servido para mejorar relaciones interpersonales entre familiares, porque hay peleas en la casa por equis motivos y al jardín no pueden traer los problemas…" E.P.B.1

Al igual que en los establecimientos de educación básica se realizan jornadas de trabajo por estamentos, en donde el análisis evidencia algunos aspectos positivos y negativos presentes al interior de la comunidad.

En cuanto a los **Factores protectores** identificados en las actividades de diagnóstico se encuentran: Fortalecimiento de su equipo institucional, existe cohesión, organización claridad, calidad y pertinencia técnica de su labor, lo que contribuye a una mejor relación educativa con sus niñas/os y familias usuarias. Se destaca por otra parte, la frecuente tendencia desde el rol que ejercen las educadoras, a querer orientar a madres respecto a las falencias que ellas presentan en los cuidados de las niñas/os, desde una perspectiva muchas veces paternalista.

El equipo ha desarrollado estrategias que le permiten abordar de manera más efectiva los conflictos que surgen.

"…Entonces confían en ti como mamá, pucha te trato mal, como uno a veces se comporta con las mismas mamás, pero te quiero a la vez, porque se que mi hijo no va a estar mejor con nadie, que contigo…" E.P.E 2

Como resultado de los talleres de autodiagnóstico en la Sala cuna se comienza a trabajar en la formación en herramientas y estrategias de resolución alternativa de conflictos y el desarrollo de habilidades para el fomento de una comunicación efectiva a través de talleres de apoderados y por otra parte con talleres con el equipo de la sala cuna. El trabajo con

madres, padres y apoderados genera un fortalecimiento del buen trato en cuanto a sus relaciones con los hijos/hijas y el manejo de las emociones.

Registro Fotográfico 10: Autodiagnóstico Sala cuna Marianita

Objetivo Específico 1: Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de sus comunidades escolares.	
Facilitadores	Obstaculizadores
Jornadas de sensibilización y autodiágnostico son fructíferas Realizadas en todos los estamentos	No se observan obstaculizadores
JUICIO EVALUATIVO	
El objetivo es alcanzado: Se logra la identificación de factores protectores y de riesgo asociados a la violencia escolar y familiar en la que se desenvuelven niños, niñas y adolescentes. Por ello se comienza una intervención profesional que apunta a fortalecer los factores protectores dentro de la comunidad a través del trabajo con la comunidad y la instalación de prácticas y estrategias.	
Fragmento	
"…Recogimos información súper interesante respecto de cual eran los problemas que ellos detectaban como prioritarios desde su mirada, desde su experiencia dentro del establecimiento, que ellos consideraban más urgentes de abordar y también como las propuestas de solución y eso fue una etapa bien interesante (…) Entonces desde ahí de las primeras etapas se visualizaron los docentes más sensibles al tema, con más interés y motivación de capacitarse en el tema de mediación…" E.E.E. 5	

2.-Sensibilizar a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector de Gumercindo, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector

En primer lugar , se destaca que este objetivo relacionado con la sensibilización a la población a cerca de estrategias alternativas a la violencia de resolución de conflictos, responde directamente a las áreas de inquietud y preocupación de las Escuelas y Sala Cuna, donde el grupo de docentes en el caso de la escuela Básica Latina e Ítalo Composto, reconoce que las relaciones violentas parecen estar naturalizadas e incorporadas dentro de la población de niños y niñas lo que entorpece en gran medida su rol y la labor que ellos deben desempeñar, se destaca una agresividad tanto entre niños como en las relaciones entre alumno – profesor.

"…Se da a nivel de pares, entre los niños bastante violencia y se escucha mucho el insultar en los recreos. Bastante fuertes…" E.P.E. 12

En el caso de la comunidad de la Sala Cuna Marianita, el sensibilizar con estrategias de resolución alternativa de conflictos apunta más a los roles desempeñados por madres y padres cuando se enfrentan a una crisis propia del desarrollo del niños, lo que es aceptado y valorados por los apoderados.

"…Igual me van a servir, ver el comportamiento de los niños, como debemos reaccionar a eso…"E.P.E. 4

Aquí una primera dificultad con el cumplimiento del objetivo ya que por motivos mencionados anteriormente no se concretaron las actividades con un Jardín inserto en la comunidad de Gumercindo Los Gorriones.
El llevar a cabo esta sensibilización se realiza a través de jornadas Familia-Escuela por el buen trato, difusión en los recreos y por las salas de clases (sólo en el caso de las escuelas) y Jornadas de Sensibilización (donde se abordan las temáticas de Promoción de Derechos, Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos realizadas en todas las entidades educativas) , las últimas nombradas son realizadas por estamentos.

En segundo lugar, cuando se emite un discurso de sensibilizar a la comunidad educativa en la importancia de prevenir violencias y de incorporar *ERAC*, un aspecto de este análisis tiene relación con la masividad en el alcance de los procesos de reflexión y concienciación que se pretende promover. Respecto a eso, se puede constatar que son algunos grupos dentro de los distintos estamentos educativos los que se involucran en estos procesos de reflexión. Por tanto, es difícil hablar de una comunidad educativa sensibilizada.

Un tercer punto, que es menester destacar se vincula a que el proceso de sensibilización si bien fue factible llevarlo a cabo en el educar y entregar información sobre ciertas temáticas, a pesar de no cumplir las metas en términos de masividad, el objetivo se cae cuando el fin directo involucra a la población del sector de Gumercindo. No hay registros, ni evidencias de que la población efectivamente sensibilizada estuviera directamente relacionada a la población infanto-juvenil de esta comunidad barrial. Por esto, la única evidencia de que quizás el sensibilizar sobre estas temáticas, no tuvo repercusiones directas en la colectividad que habita en Gumercindo ni en su población infanto- juvenil, es la asistencia de las personas que participaron en los talleres, ya que la mayoría no pertenecía al sector.

Por último, el proceso de sensibilización al realizarlo en conjunto con las jornadas de autodiagnóstico fue enriquecedor en términos de resultados e información recogida por el equipo ejecutor siendo este producto del proceso de retroalimentación entre actores de la comunidad educativa y equipo de intervención.

Registro Fotográfico 11: Sensibilización en establecimientos educativos.

Objetivo Específico 2: Sensibilizar a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector de Gumercindo, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector	
Facilitadores	Obstaculizadores
Generación de instancias para realizar proceso de sensibilización	Baja masividad Sensibilización no es directa a participantes de Gumercindo
JUICIO EVALUATIVO	
El objetivo es alcanzado insuficientemente: Hubo sensibilización, no así de población vinculada al sector de Gumercindo. Lo que se refleja en los talleres y actividades de la etapa de formación, participantes que en su mayoría no pertenecen a Gumercindo.	
Fragmento	
"¿Y algunos de ustedes vive en Gumercindo? *P.1: No, yo vivo en el cruce* *P.2: Yo vivo en San José y ahí hay peleas* *P.3: Casi todos los amigos de mi hermano son de allá, de la frontera, son puros "flaites".* *P.4: Yo tengo compañeros que viven allá…"E.P.E. 9*	

3.- Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos institucionales de resolución alternativa o pacífica de conflictos, en escuelas y jardines de párvulos vinculados a la labor educativa de la población infanto-juvenil del sector.

Dentro de los establecimientos educativos a nivel de país se ha destacado la violencia como un aspecto preocupante que se da con frecuencia entre los diferentes actores, por ello se han intentado tomar medidas para la prevención de estas situaciones, lo que no ha tenido mayores resultados manteniéndose los niveles de agresividad y violencia en los recreos, sala de clases, etcétera.

"…Primero que todo este trabajo de promoción del buen trato y de resolución alternativa de conflicto del ámbito de la educación responde a una necesidad muy explícita que de los establecimientos educacionales…" E.E.E.5

Así surge la idea de abordar algunas estrategias que pueden potenciar el buen trato dentro de dos escuelas y dos jardines infantiles de Villa Alemana. Lo que con el tiempo se define en la instalación de Estrategia de Mediación como una práctica que contribuye en la resolución de conflictos y la disminución de la violencia.

En ambas comunidades escolares (Escuela Básica Latina y Escuela Ítalo Composto), se logró desarrollar e instalar una metodología de trabajo adecuada en las escuelas intervenidas, a través de la capacitación y acompañamiento de estudiantes, docentes, directivos y asistentes de la educación como mediadores/as de conflictos escolares. Estos actores, han desarrollado habilidades y experiencias concretas de mediación y han proyectado acciones para pasar de la experiencia piloto a la institucionalización de los procedimientos de resolución alternativas de conflictos.

"..el trabajo que hemos estado desarrollando tiene que ver con el desarrollo de habilidades sociales, habilidades comunicacionales, empoderamiento de los sujetos que trasciende al proceso mismo de la mediación, es decir, hemos constituido un grupo de estudiantes y docentes que a estas alturas No solamente han aprendido técnicas de mediación si no que se han empoderado en si mismos…"E.E.E. 11

El trabajo con estudiantes en Ítalo Composto y Básica Latina se inicia con la convocatoria a niños, niñas y adolescentes de 5° a 8° año básico para participar de un Taller de Estudiantes Mediadores/as. Las asesorías se llevaron a cabo en 10 sesiones fuera de la jornada normal de clases. Las y los estudiantes que participaron se apropiaron del espacio del taller y desarrollaron las habilidades analíticas y comunicacionales propias de la mediación. Participaron activamente en las diferentes dinámicas y trabajos propios del taller y al finalizar su proceso de capacitación, se enfrentan a procesos reales de mediación. Todos/as las y los estudiantes mediadores resolvieron adecuadamente conflictos de otros escolares, comprobando en la práctica sus aprendizajes y constituyéndose en agentes de vital importancia para implementar estas estrategias en cada comunidad educativa.

En ambos establecimientos educativos profesores, directivos y asistentes de la educación participaron en las capacitaciones de mediación, asistieron a cinco sesiones en donde se les entregaron conocimientos generales y básicos de la ERAC, además de trabajo práctico. En estas instancias los docentes adquirieron los conocimientos fundamentales para comenzar a desarrollar el ejercicio de mediación, lo cual se realizo en una segunda etapa en la que se enfrentaron a casos reales en situación de conflicto. Esta metodología contribuyo en la adquisición de experiencia y aprendizajes respecto de las ERAC.

"…nos ofreció este proyecto para ver el tema y apoyarnos en la situación de cómo resolver los conflictos, a través de la capacitación a profesores, personal de la escuela, alumnos, padres y apoderados vino a respaldar y apoyar un poquito más, el trabajo que hacen los profesores, los directivos, el personal general de la escuela cierto, y al comienzo nos costó un poquito entender el proyecto en si pero luego las puertas se abrieron de par en par para esta instituciones y hemos podido trabajar de común acuerdo y hemos tenido algunos logros algunos avances…" E.P.E.5

A nivel de Sala Cuna y Jardín Infantil, esto no es posible homologarlo, dado la imposibilidad de trabajar en uno de ellos, y la dificultad administrativa que se presenta en otro para dar continuidad oportuna al desarrollo de las acciones del proyecto. No obstante, se presenta también la complejidad de dar cuenta de una propuesta metodológica en materia de resolución alternativa de conflictos, que sea apropiada a la naturaleza y dinámica del servicio que desarrollan los centros preescolares y de su población objetivo.

El trabajo tardíamente iniciado en la Sala Cuna Marianita, en los últimos meses el proyecto, se basa en fortalecer capacidades en el equipo de educadoras para abordar algunas dificultades asociadas a la conflictividad en la relación con la comunidad educativa, constituye un avance en este sentido, y que de progresar en el tiempo, podría constituir la base para la definición de algunos procedimientos y estrategias institucionales sistemáticas en el sentido señalado.

"…Porque él nos iba a dar las estrategias para solucionar los conflictos entre apoderados y conflicto entre nosotras e iba por buen camino porque era lo que necesitábamos, además que al resolver los problemas no solo con los apoderados si no que entre nosotras genera un mejor ambiente laboral…" E.P.E.13

En cuanto a los apoderados, madres y padres de Sala cuna Marianita y los dos establecimientos de educación básica, estos participan en talleres con la dupla psicosocial. El resultado de los talleres no son mediadores y mediadoras, si no que más bien, se apunta al fortalecimiento de los roles parentales y marentales, se trabajan habilidades y el aprendizaje de estrategias para resolver los conflictos de manera adecuada (con sus hijos, hijas, familia y las personas que los rodean). Participa un total de 15 apoderados, quienes fomentan sus habilidades, generan un aprendizaje de nuevas estrategias de crianza y de resolución alternativa de conflictos.

Es importante la realización de un acompañamiento posterior a la institucionalización de ERAC para verificar la homogeneidad en el desarrollo de las competencias de acuerdo a la metodología planteada.

En definitiva, como resultado del trabajo que se realizo con los miembros del equipo educativo se puede dar cuenta de un avance y aprendizaje importante en el desarrollo del producto, en cuanto se ha logrado promover un proceso inicial, en el cual educadores y estudiantes potencias habilidades y prácticas con resultados positivos, que son parte de la base, para instalar procedimientos de resolución alternativos de conflictos, formales, sistemáticos y validados institucionalmente en la comunidad educativa.

El proyecto no logra definir concretamente las prácticas institucionalizadas, si se produce la alineación de una de los directivos de las escuelas focalizadas, lo que permite visualizar la intención de proyectar e institucionalizar estas estrategias. Así mismo una validación incipiente de la Directora de la Corporación. Por ello el equipo de intervención se prepara a continuar realizando un trabajo al interior de las escuelas de Villa Alemana abordando la temática de Violencia escolar, debido a que el poco tiempo en relación al nivel de expectativas por cumplir dentro del proyecto de Estrategias de Resolución Alternativa de Conflicto se escapan de lo que realmente se podía alcanzar.

"…Tengo la esperanza que eso, tenga continuidad, que las personas que se capacitaron las colegas los funcionarios que se capacitaron en al mediación no dejen de lado lo aprendido, que los alumnos que también se están capacitando actúen como tal y eso genere un cambio positivo…" E.P.E. 5

Objetivo Específico 3: Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos institucionales de resolución alternativa o pacífica de conflictos, en escuelas y jardines de párvulos vinculados a la labor educativa de la población infanto-juvenil del sector.	
Facilitadores	Obstaculizadores
Las capacitaciones logran incorporar ERAC dentro del conocimiento de los participantes Participantes capacitados entusiastas ante el proceso	No existe institucionalización de la mediación Proceso de capacitación docentes se extendió en el tiempo
JUICIO EVALUATIVO	
El objetivo es alcanzado: es posible instalar competencias y estrategias de Resolución alternativa de conflicto al interior de los establecimientos educacionales. No obstante, el objetivo de intervención se convierte en una meta a largo plazo, debido a que la aspiración por lograr la institucionalización de las prácticas en los establecimientos, no es efectiva.	

Fragmento
"…a mi me gustaría que fuese un poco más extensa para profundizar y ampliar un poquito más cada contenido, que permitan reforzar las herramientas de mediación, que haya una apropiación, dar más tiempo a los participantes también para apropiarse de mejor manera de la herramienta, creo que podrían ampliarse más las sesiones…" E.E.E. 5

4.- Generar procesos de información, asistencia y derivación a NNA y sus familias, a través de la articulación con redes especializadas, en aquellas situaciones de vulneración de derechos de mayor complejidad, asociadas a violencia.

Este objetivo se cumplió fundamentalmente a través del seguimiento de niños/as ingresados para tutorías, 10 en total. Se brindo información, asesoría y acompañamiento a aquellos NNA pertenecientes a escuelas, jardines infantiles, y sus familias quienes requirieron de apoyo profesional, debido a que presentaron condiciones directa o indirectamente de vulneración de derechos.

Estos lograron ser identificados de manera oportuna por los/as profesionales en distintas actividades que se desarrollaron en la población, escuelas y jardines infantiles. Mediante el levantamiento de información y auto diagnósticos realizados, se precisaron los casos en que la intervención sería desde la orientación que brindara la dupla psicosocial

En casos de mayor complejidad efectivamente se realizó una detección y derivación oportuna. Además el apoyo de la red institucional es fundamental para llevar a cabo un trabajo coordinado, a favor de la protección de niños, niñas y adolescentes en riesgo.

En aquellos casos de participantes que requirieron la entrega de orientación y/o información para la resolución de problemas personales y/o familiares, está demanda fue satisfecha a través de la modalidad de entrevista individual.

Objetivo Específico 4**:** Generar procesos de información, asistencia y derivación a NNA y sus familias, a través de la articulación con redes especializadas, en aquellas situaciones de vulneración de derechos de mayor complejidad, asociadas a violencia.	
Facilitadores	Obstaculizadores
Conocimientos de la red especialidad de parte del equipo	Falta de tiempo de la dupla psicosocial para abordar tutorías
JUICIO EVALUATIVO	
El objetivo es alcanzado insuficientemente: Se efectúan tutorías con niños, niñas y adolescentes de los establecimientos educacionales que presentan vulneración de derechos, específicamente al evitar la deserción del sistema educativo. No obstante, hay una debilidad en el cumplimiento del objetivo ya que no existe un trabajo constante asociado al seguimiento de casos de vulneración de derechos.	
Fragmento	
"…Las tutorías que se desarrollaron también fueron un factor protector, en cuanto a colaborar en la no deserción escolar, que se mantuvieran escolarizados los chiquillos que participaron…" E.E.E.1	

Juicio Evaluativo Final: Dentro del siguiente cuadro se da a conocer un juicio evaluativo general respecto de los procesos y resultados de la Línea de intervención Educativa

Componente : Educativo			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Procesos	Metodológicos	Dentro de los procesos metodológicos se destaca que el cumplimiento de las etapas es **exitoso** estuvo de acuerdo a lo planificado, a pesar de lo contratiempos surgidos durante el proceso dentro de algunas entidades educativas. Las estrategias fueron llevadas a cabo como se habían planificado, sin embargo, no alcanzan el cumplimiento de las expectativas en torno la masividad en los talleres.	*"…Las etapas, en este sentido, se acogieron a la planificación realizada por el mismo equipo desde antes de la ejecución, y creo que se ajustaron los tiempos de buena forma…" E.E.E. 7*
	Administrativos	Los diversos recursos empleados dentro del proyecto, ya sea humanos, financieros, materiales fueron suficientes, los procesos internos dentro del equipo ejecutor, en lo que tiene relación a comunicación, funciones y métodos para seleccionar participantes, y competencias reflejan una potenciación del equipo ejecutor, todo esto influyó en que las actividades se ejecutaran con **éxito**, en la población directamente participante.	*"…Yo creo que en general por lo menos lo que conozco de Galerna, tiene un buen manejo de recursos y de logística creo que efectivamente cumple con expectativas de los actores con los cuales trabaja, en términos de que en la reuniones no te faltan materiales, trabajo didáctico, o de coffe break o logística, creo que en términos del uso de recursos, se trabaja bastante bien.* *Creo que el equipo de galerna, por lo menos de donde tengo mayor experiencia que es en el ámbito educativo, se está empoderando es un equipo en desarrollo en crecimiento cualitativo principalmente, lo cual es muy bueno…" E.E.E. 11*

Componente : Educativo			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Resultados	Diagnosticar los principales factores protectores y de riesgo asociados a la violencia en sus distintas expresiones a nivel de sus comunidades escolares.	El objetivo es alcanzado: Se identifican factores protectores y de riesgo asociados a la violencia escolar y familiar en la que se desenvuelven niños, niñas y adolescentes. Por ello se comienza una intervención profesional que apunta a fortalecer los factores protectores dentro de la comunidad a través del trabajo con la comunidad y la instalación de prácticas y estrategias.	*"…Recogimos información súper interesante respecto de cual eran los problemas que ellos detectaban como prioritarios desde su mirada, desde su experiencia dentro del establecimiento, que ellos consideraban más urgentes de abordar y también como las propuestas de solución y eso fue una etapa bien interesante (…) Entonces desde ahí de las primeras etapas se visualizaron los docentes más sensibles al tema, con más interés y motivación de capacitarse en el tema de mediación…" E.E.E. 5*
	Sensibilizar a las comunidades de las instituciones educativas vinculadas al sector de Gumercindo, en torno a la importancia del abordaje preventivo de la problemáticas de violencia en sus distintas expresiones, y la necesidad de incorporar prácticas relacionales alternativas de resolución de conflictos como estrategias preventivas para el desarrollo de la población infanto - juvenil del sector.	El objetivo es alcanzado aunque con insuficiencias: Hubo sensibilización, no así en la población vinculada al sector de Gumercindo. Lo que se refleja en los talleres y actividades de la etapa de formación, participantes que en su mayoría no pertenecen a Gumercindo.	*"¿Y algunos de ustedes vive en Gumercindo?* *P.1: No, yo vivo en el cruce* *P.2: Yo vivo en San José y ahí hay peleas* *P.3: Casi todos los amigos de mi hermano son de allá, de la frontera, son puros "flaites".* *P.4: Yo tengo compañeros que viven allá…"E.P.E. 9*

Componente : Educativo			
Foco	Dimensión	Juicio Evaluativo	Fragmento
Resultados	Desarrollar un proceso de capacitación, asesoría y acompañamiento dirigido a instalar competencias, estrategias y procedimientos institucionales de resolución alternativa o pacífica de conflictos, en escuelas y jardines de párvulos vinculados a la labor educativa de la población infanto-juvenil del sector.	El objetivo es alcanzado: Es posible instalar competencias y estrategias de Resolución alternativa de conflicto al interior de los establecimientos educacionales, a través de un constante proceso de asesoría y acompañamiento. También se convierte en una meta a largo plazo, debido a que la aspiración por lograr la institucionalización de las prácticas en los establecimientos, no es efectiva.	*"…a mi me gustaría que fuese un poco más extensa para profundizar y ampliar un poquito más cada contenido, que permitan reforzar las herramientas de mediación, que haya una apropiación, dar más tiempo a los participantes también para apropiarse de mejor manera de la herramienta, creo que podrían ampliarse más las sesiones…" E.E.E. 5*
	Generar procesos de información, asistencia y derivación a NNA y sus familias, a través de la articulación con redes especializadas, en aquellas situaciones de vulneración de derechos de mayor complejidad, asociadas a violencia.	El objetivo es alcanzado insuficientemente: Se efectúan tutorías con niños, niñas y adolescentes de los establecimientos educacionales que presentan vulneración de derechos. Sin embargo, hay falencias en términos de seguimiento de los casos asociados a vulneración de derechos.	*"…Las tutorías que se desarrollaron también fueron un factor protector, en cuanto a colaborar en la no deserción escolar, que se mantuvieran escolarizados los chiquillos que participaron…" E.E.E.1*

3.- ANÁLISIS INTEGRADO

3.1.-RESULTADOS DEL PROYECTO SEGÚN OBJETIVO GENERAL

Esta segunda sección del análisis integrado consistirá en evaluar el cumplimiento del Objetivo General, que indica:
"Desarrollar una intervención territorial preventiva, con carácter participativo, socioeducativo y psicosocial, en el sector de Gumercindo de la comuna de Villa Alemana, que permita ***fortalecer los vínculos comunitarios*** así como promover e ***instalar competencias de resolución alternativa o pacífica de conflictos*** en los actores pertenecientes a los grupos naturales, organizaciones e instituciones del sector, a fin de ***disminuir*** factores de riesgo que inciden en el desarrollo de ***conductas violentas y/o delictuales*** de su población infanto-juvenil."

De este objetivo se desprenden los ámbitos de resultado: [90]

- Disminución de expresiones de violencia
- Aprendizaje de estrategias de resolución alternativa de conflictos; y
- Fortalecimiento del capital social

3.1.1.- Disminución de Expresiones de Violencia

Dentro de la línea de **intervención barrial no hubo disminución** de las expresiones de violencia. Claramente identifican este fenómeno como adquirido dentro de su realidad, lo que también sucede en la línea educativa. No obstante una dificultad aún mayor en la línea Barrial es que no existe la reflexión de que es una expresión de conflictos no resueltos con herramientas adecuadas. Por esto las adaptaciones que realizó el equipo ejecutor dentro del ámbito barrial, para acomodarse a las demandas de esta comunidad, que precisamente no respondían a los que el proyecto planteaba (que era instalar la mediación vecinal), imposibilitaron aún más una educación informal previa respecto del conflicto y violencia, así mismo alguna motivación al cambio de su realidad.

[90] Aspectos descritos y caracterizados en el Capítulo II de este informe correspondiente al marco teórico.

"…Yo diría que es abundante, está demasiado mal. Porque Siempre allá arriba hay peleas, golpes. Así que no me gusta la violencia, donde yo vivo es demasiado grande. Lo veo en general, con varias personas, con niños..." E.P.B. 9

A diferencia de lo planteado en el párrafo precedente en la línea educativa se visualiza disminución de las expresiones de violencia dentro de las comunidades educativas pertenecientes al proyecto, pero no es significativa, ya que, recae principalmente en los involucrados directamente en los talleres y actividades propias del programa. Los cuales se sienten empoderados con las herramientas adquiridas, y son validadas para aplicarlas en su vida cotidiana.

***"...**Bueno, porque así aprendimos a cómo solucionar los problemas de los demás, porque no todos suelen saber cómo…" E.P.E. 9*

Se debe destacar que este cambio en la convivencia escolar, también se debe a los esfuerzos que se han realizado por generar acciones conjuntas con otros programas e instituciones que se han dedicado a abordar las problemática de la violencia entre otras que afectan a las comunidades educativas las que han sido implementadas por un largo periodo de tiempo.

"…Abrimos las puertas a una serie de organizaciones que nos están ayudando acá Habilidades para la vida, ONG Galerna, el PIB, la OPD, todas estas personas a nosotros nos ayudan a resolver estos casos, a focalizarlos y buscar una solución…" E.P.E. 8

Una posible modificación significativa de estas conductas se visualiza en un trabajo a largo plazo, en el que se debe colaborar arduamente para obtener resultados positivos en torno a la disminución de las expresiones de violencia, ya que, este proceso negativo está incorporado en la comunidad y ha significado años de permanencia, lo que ha producido la adaptación inconsciente de la población a las diversas situaciones violentas.

"…Es un proceso largo, no va a ser un producto que tu vas a obtener de manera inmediata. Se va a reflejar con el tiempo en la medida en que la gente va fortaleciendo y va tomando en cuenta las herramientas y las capacitaciones que se realizan, porque una cosa es que tu entregues el material, una cosa es que tú hagas la formación y otra cosa es como la gente lo toma, y si lo toma como lo llevo a mi casa, si lo tomo y lo comparto, lo tomo y lo aplico en mi vida, en mi casa, en mi escuela, en mi barrio en la oficina, entonces ahí creo que falta un poco…" E.E.E. 3

Los conflictos generalmente desencadenan en la violencia, lo que se visualiza claramente en la Línea de intervención barrial, donde la violencia está asociada a conductas delictuales, siendo las principales asociadas al robo, situaciones que se han incrementado con el tiempo, debido a que Gumercindo ha sido poblado por asentamientos humanos precarios, los que en condiciones de vulnerabilidad social generan estas conductas y a su vez una mayor inseguridad dentro del barrio.

"…Nosotros hemos sido víctimas de robos, pero no son los cabros de acá, son los de allá los que vienen, en un principio cuando se tomaron estos terrenos fue my difícil para nosotros. Antes nadie se peleaba, nadie robaba, antes criábamos gallinas y teníamos los sitios abiertos, mis gallinas iban para allá y en la noche se devolvían, pero cuando llegaron las toma, todo cambio. Les pegaban a los cabros cuando los pillaban allá abajo, les quitaban las zapatillas, las poleras…" E.P.B. 5

Cabe destacar que la delincuencia, se caracteriza por ser juvenil, numerosos grupos de esquina y asociado principalmente al consumo de drogas y alcohol.

"…Lo que molesta es que de repente se ponen a fumar marihuana acá, o en la esquina. Y hay niños. Y por estar volaos se ponen a pelear… la mayoría son jóvenes…" E.P.B. 7

"…Yo digo que aquí no hay violencia, porque aquí somos más antiguos, hay poca juventud, considerando los demás sectores hay poca juventud y como somos vecinos que llegamos casi juntos a poblar estas cuatro manzanas, nos conocemos mucho, mucho…" E.P.B. 5

En el caso de la línea educativa, por las condiciones en que esta se encuentra las conductas violentas no se asocian con relevancia a conductas delictuales, pero predominan de acuerdo a la categoría entregada por Kriesberg, los conflictos entre personas (los que claramente tienen la característica de ser universales) pero que en la mayoría de las oportunidades gatilla conductas de violencia verbal y física, como forma de resolución.

"…Se da a nivel de pares, entre los niños bastante violencia y se escucha mucho el insultar en los recreos. Bastante fuertes…" E.P.E. 12

"…Los niños ya en primero se pelean, se pegan, se dicen garabatos, algo que antes uno no veía..." E.P.E. 9

En la cultura educativa se observa una visión negativa del conflicto, que está dada principalmente porque la mayoría de las personas no visualiza formas distintas a la agresión verbal, física, etcétera, para resolverlos.

Claramente en ambas líneas de intervención las conductas delictivas tienen su raíz en factores de diversa naturaleza, siendo los más destacados el contexto vulnerable que rodea a los NNA, además de antecedentes familiares asociados a la criminalidad, desvinculación de los adultos responsables de los procesos naturales de los NNA e incluso los medios de comunicación que actualmente han reproducido la violencia, a través de programas, internet, etc. Esta ausencia de preocupación por entregar valores para establecer relaciones sociales satisfactorias, deja a los NNA con pocos mecanismos de control internalizado, que pueden aplicar en el desarrollo de su vida.

"…cuando no hay una buena comunicación de los papás con los hijos termina siendo un factor de riesgo. La falta de comunicación, de apego, de cariño, de afecto porque empiezas a buscar en otros lugares, y a veces esos lugares no son los más idóneos, en la esquina, tus compañeros, tus amigos que fuman, lo que está más inmediato la tv, que hoy lo que tiene de aporte cultural, es vago. La falta de roles dentro de la casa, a tal hora tomamos desayuno, a tal hora almorzamos, esas pequeñas cosas van haciendo que se rompa el núcleo del tejido familiar y empiezan a buscar otros espacios, que puede ser en la esquina, etcétera…"E.E.E. 3

Estas conductas violentas, son consecuencia de un desarrollo en un entorno familiar y sociocultural que valida las conductas violentas, por lo que las personas y principalmente niños y niñas que crecen en ellos, tienden a repetir aquellas conductas. Y aún más cuando el ambiente es de alta vulnerabilidad social.

"…Entonces el niño de por si, viene violentado o viene violento desde la casa de la familia, del barrio, le toca presenciar a veces muchos actos de violencia en su sector donde vive, de distinta naturaleza entre vecinos problemas de drogas, de alcohol, entonces viene violentado muchas veces por la situación interna de la familia, o sea la desorganización familiar, la disfunción de las familias…" E.P.E. 5

En concordancia con el fragmento anterior es que los participantes y sobre todo los estamentos de adultos de la línea educativa visualizan conductas agresivas en las familias y otras figuras significativas de los niños y niñas y

adolescentes que pertenecen a los establecimientos escolares, lo que influye aún más en la imposibilidad de poner en práctica herramientas que disminuyan las expresiones de violencia.

"…Todo lo que uno trata de construir acá, con paciencia con amor con respeto se destruye en la casa y a veces tal vez ni siquiera es la misma familia, son los amigos, las malas amistades, las malas influencias…" E.P.E. 11

Esto responde un modelo socializador de la familia desestructurado, con métodos inconsistentes de crianza, violento, desvinculado en lo afectivo del niño y por ende de lo que el niño o niña está viviendo, de sus procesos personales, emocionales, cognitivos, físicos, etc.

"…También es un riesgo la desvinculación o distancia que toman los apoderados del proceso educativo que viven sus hijos, de la convivencia escolar…" E.E.E. 6

Esta situación de violencia que se identifica como normalizada dentro de los grupos, sobre todo en los NNA, lo que ya tienen adquirida sin rareza esa forma de relacionarse, escena que se ve influenciada porque dentro de las familias se convierten en códigos ya establecidos.

"…Es común en la vida de los niños se da cuenta uno de eso, el tema de la agresividad en sus familias y acá la forma de comunicarse con sus pares también es agresiva evocan eso como algo muy habitual, diario, no les extraña, no les llama la atención, si reflexionan cuando uno interviene. No lo ven como algo tan errado..." E.P.E. 12

La comunidad de Gumercindo, y sus altos niveles de vulnerabilidad, tienden a ser un factor de riesgo ya sea por la carencia de vínculos afectivos, de atención de necesidades, que no son pueden ser cubiertas por el principal agente socializador que es la familia. Esto influye negativamente en el desarrollo de conductas violentas. Una realidad que pretende ser un factor protector es lo que se pueda establecer en las relaciones entre los NNA que asisten a los establecimientos educativos y los adultos o pares significativos que puedan encontrar, ya sea en docentes, asistentes de la educación o sus amigos. En la escena actual el contexto también suele ser desfavorable ya que inmersos en un sistema educativo que debe responder a las metas numéricas, a entregar una enorme cantidad de conocimiento a un alto

número de niños impide aún más la generación de un ambiente grato que favorezca la disminución de las expresiones de violencia.

"…Como les digo tratar de adaptarte como ser humano a 40 alumnos y tratar de llenar el vacío, no solo intelectual que tienen los niños, no solo pedagógico, tienen vacios con respecto a valores, principios, con respecto a moralidad, incluso a afectivos. Tú tienes que tratar de llenar todo eso, ¡y saber cómo llenarlo!…" E.P.E 11

Se evidencia que la actual estrategia para resolver los conflictos en el sistema educativo, y la que ha imperado durante décadas (de carácter punitivo, castigos, sanciones, etc.), ha generado un clima de tensión dentro del aula, no tan solo en relaciones horizontales, entre pares, sino también verticales, entre alumno-profesor, estrategia que ha sido incapaz de adaptarse a los cambios y características de las nuevas generaciones.

"…Los chicos no están cómodos, los profesores no están cómodos, hay muy bajas expectativas en torno al resto de los actores, los profesores tienen muy mala opinión de sus estudiantes y los estudiantes tienen muy mala opinión de sus profesores, por lo tanto en este ambiente los hechos de violencia se multiplican digamos, uno puede enfocar el fenómeno de violencia y tratar de apagar el incendio, y creo que es lo que tienden a hacer los colegios, sin embargo, mientras no se resuelvan problemas de identidad, participación, aprendizajes, los hechos de violencia van a explotar por uno y otro lado…" E.E.E. 11

A diferencia de la realidad de la violencia en el sistema educativo que se caracteriza por presentarse de acuerdo a relaciones de las escala jerarquizada, dentro del espacio comunitario, se caracteriza por segmentarse en determinados espacios del barrio que provocan inseguridad con o sin evidencia de delitos. Los participantes del proyecto visualizan focos de violencia dentro de su comunidad barrial.

"…No se por allá por cuarta… quinta, que no corresponde a la jurisdicción de nosotros, hay más violencia, hay más problemas, hay venta de drogas y se forma peleas, balazos, en la noche, los fines de semana pero aquí estamos a tres o cuatro cuadras de allá, es por el cerro…." E.P.B. 5

Esta agresividad latente y que ha ido aumentando con el tiempo, probablemente está demostrando ser un síntoma ante un conflicto crónico de la sociedad actual.

"…Las expresiones de violencia han sido el reflejo del modelo en el que vivimos. Son resultado de la poca solidaridad, del individualismo, del tratar de pasar sobre el otro o de la otra, del no reconocer la existencia de otra persona igual que tú, de respetar espacios de igualdad, las expresiones de violencia de una u otra forma están, en la pega, en todos lados y en los colegios, etc..." E.E.E. 1

Disminución de las expresiones de violencia	
Facilitadores	Obstaculizadores
Intervención desde diferentes instituciones en ambas líneas	Modelo socializador familiar no responde a necesidades de los niños Entorno social con altas condiciones de vulnerabilidad Permanente y adquirida interacción social agresiva Sistema educativo sometido a presiones numéricas
JUICIO EVALUATIVO	
A partir del análisis efectuado es que **no hay una disminución de expresiones de violencia,** debido a los múltiples obstaculizadores evidenciados. Y a un periodo de intervención muy acotado en el que es imposible propender una disminución significativa ante patrones tan adquiridos y repetitivos de violencia. Un pequeño alcance es que si hubo una modificación en alguna entidad educativa fue gracias a la labor realizada por diversas instituciones y programas que se dedican a abordar las problemáticas crónicas del sistema educativo.	
Fragmento	
"…son niños más sensibles y tiene pocas herramientas para enfrentar esos niveles de agresividad, es duro el mundo de la escuela hoy en día, sobretodo de estos establecimientos integrados por niños y niñas que vienen de espacios y lugares con altos niveles de vulnerabilidad, no solamente viven violencia en las escuelas, sino también en sus casas, lo encuentro duro…E.E.E. 5	

3.1.2.- Aprendizaje de Estrategias de Resolución Alternativa de conflictos

A partir del proceso de levantamiento de información, en este ámbito de resultado se establecen las siguientes valoraciones:

En la línea barrial, no fue posible instalar Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, la que se pensó realizar a través de la mediación vecinal. Esta situación ocurre debido a que el proyecto tuvo que adaptarse a las demandas de los pocos dirigentes y líderes comunitarios que se lograron convocar. Además la baja participación de vecinos y vecinas, limitó aún más las posibilidades trabajo conjunto y llevar a cabo un proceso de mediación para resolver las disputas.

"…Bueno en el ámbito barrial, no fue muy tocado el tema particularmente, por tiempo, porque no se logró conformar una mesa de trabajo, por tanto no logramos trabajar las temáticas del proyecto, si lo instalamos en algún minuto y se instaló un poco. Pero aplicarlo y trabajarlo a fondo no…" E.E.E. 3

Dentro de los ajustes que se hicieron estuvieron más relacionados a fortalecer el rol del dirigente, ya que, al instalar el proyecto se encontró una realidad en la cual se visualizaba el rol dirigencial muy desgastado y con poca validación, desde el resto de la comunidad, a pesar de llevar tantos años en el cargo. Siente un deterioro de los vínculos, y por lo que sus esfuerzos por mejorar las condiciones de la comunidad siempre van en solitario.

"…En el caso del barrio, creo los dirigentes quedan más fortalecidos, los dirigentes que participaron quedan más empoderados, más seguros con respecto a lo que están haciendo, porque también hay un tema de la soledad del dirigente, de un dirigente que se siente solo, prácticamente sin apoyo, frente a una serie de problemas y que crea además una serie de frustraciones…."E.E.E. 1

La inclinación hacia el fortalecimiento del rol del dirigente más que a las ERAC, se estableció como el paso previo antes al implementar un proceso de mediación vecinal.

"…Es una medicación vecinal con fines de justicia, de justicia representativa, hay otras lógicas, hay manejo de leyes, hay manejo de otros tipo de información, tienes que tener otro tipo de capacidades, no es como mediar el conflicto que existe en los chiquillos (línea educativa). Tenis que tener una comunidad que ya está participando que reconoce la mediación como un espacio para resolver sus temas. Cuando los dirigentes no están validados, ese proceso es imposible. Desde ahí los sistemas de mediación vecinal tienen que ser instalados pro instancias que reconozcan, a lo mejor, de autoridades que reconocen al dirigente como una autoridad valida…" E.E.E.1

Los participantes de la línea de intervención barrial, reconocen un fortalecimiento del rol dirigencial, como consecuencia de los talleres. Sin embargo, este fortalecimiento tiene relación con aspectos más operativos, que con la imagen que proyectan hacia la comunidad.

"…La tesorera de la Junta de Vecinos ella aprendió harto porque en los talleres le enseñaron a llevar un libro de tesorería, que función cumplen los fiscalizadores de finanzas, que derechos tienen, cada cuanto tiempo. Quedo como contadora auditora. Yo vi esas cosas que pasaron en todo este tiempo que han estado los chiquillos acá…" E.P.B. 1

Ante la adversidad de poder implementar un trabajo asociado a las ERAC en las organizaciones, se da a conocer lo que el espacio de entretenimiento "Taller de Recuperación de Espacios ", pudo trascender en los niños y niñas de la comunidad barrial, ya que, para ellos el trabajo realizado en ese taller fortaleció muchos de sus lazos a través del trabajo en equipo, la diversión, etc. Ayudándole a resolver los conflictos entre ellos.

> ***"…** Si, en primer lugar el trabajo en equipo, facilita mucho la resolución del problema. Sirve para hacer más rápido y por otra parte conflictos por ejemplo de carácter personal el poder dialogar para llegar a algún acuerdo o compartir opinión es una manera de fomentar el compañerismo y poder realizar los objetivos…" E.P.B. 9*

La necesidad de un trabajo constante, que permita el aprendizaje para la vida, se hace latente, cuando se observa que el conocimiento adquirido es aplicado de manera transitoria. Lo que podría estar dado por lo reducido del tiempo, para llevar acabo procesos tan reflexivos y que en ocasiones hay un contexto sociofamiliar que limita aún más el objetivo.

> *"…A los niños se les olvida rápido lo que estuvieron viendo en el taller, es como que están en el taller súper bien, pero llegando a su casa vuelven a aplicar lo mismo. Genera ruido lo que se habla, pero cuando llegan a la casa o saliendo del taller mismo se les olvida, o no saben cómo aplicarlo. Entonces falta mas tiempo…" E.E.E. 3*

A diferencia del escenario observado en la línea de intervención barrial, en el ámbito educativo se reconoce el aprendizaje de ERAC, de manera transversal en todos los estamentos de la comunidad educativa. Se enfatiza en el que aprendizaje de determinadas estrategias es de acuerdo a la experiencia personal y a la función que cumplen dentro de la sociedad los diferentes participantes. Por ejemplo, desde la perspectiva, de docente, de madre de una niña/o en educación preescolar, desde los mismos estudiantes, etc.

> *"…Esta estrategia de la mediación ha sido buena, nosotros sin conocer y tener mucho manejo en sí de esta estrategia, la aplicamos y ahora con lo que se ha estudiado se siguen algunos pasos previos que hay que tener presente para mejor resolver, pero es bueno, es valioso, como estrategia es buena…" E.P.E. 5*

> *"…Bien, porque así se aprende a resolver los conflictos de otra manera…"E.P.E. 9*

En los estudiantes tuvo una repercusión especial el aprendizaje de ERAC, específicamente de la mediación, ya que potenció muchas habilidades comunicacionales y sociales en ellos, que repercutieron en el auto concepto que ellos tienen respecto a su participación dentro de los establecimientos escolares.

"…Hubo un aprendizaje tremendo para los estudiantes (…) hay un desarrollo más integral, si bien no lo hemos medido, yo te aseguro que si lo midiéramos tenemos un aumento del autoestima de los chiquillos, en el manejo del lenguaje, en su capacidad de atención y en otro elementos que tienen que ver principalmente con habilidades cognitivas y sociales entonces yo creo que en términos de aprendizajes de la Resolución de Conflictos es un impacto tremendo en los sujetos escolares…" E.E.E. 11

En el caso de directivos, docentes y asistentes de la educación, hubo un reflexión en la forma que tiene el sistema educativo actual, que esta caracterizado por ser punitivo y sancionador. La posibilidad de emplear otra estrategia en la relación alumno-profesor, es proclive a mejorar la convivencia entre los mismos actores.

"…Si la verdad es que todo este taller nos hizo reflexionar mucho y también darnos cuenta de cómo podemos cambiar lo que es la sanción por la mediación. (…) es una herramienta que ayuda a mejorar la convivencia se consiguen logros, teniendo un espacio dándoles un espacio a los niños para hablar conversar y tratando de empatizar con el otro, ponerse en el lugar del otro…" E.P.E 11

Y en el caso de apoderados la situación, no dista con relevancia del resto de los estamentos, pues el aprendizaje estuvo asociado a resolver de manera óptima los procesos coyunturales que viven con sus hijos, los que son manifestaciones propias de sus distintas etapas de crecimiento. Contexto que también es visualizado por los/as apoderados/as de Sala cuna Marianita.

"…Yo creo que las personas que nos quedamos al final aprendimos bastante. Por ejemplo un día mi hijo me dijo "mamá yo no quiero estudiar más" entonces de repente uno no sabe qué hacer ni que decir, y yo le dije "no po', usted va estudiar aunque lo tenga que llevar de la mano" pero en otra instancia a lo mejor sin haber conversado con otros apoderados o aquí mismo en los talleres, no se po', le hubiera dicho "que te creí" una palmada o algo así…" E.P.E. 7

Claramente las situaciones anteriormente nombradas reflejan que en participantes directos hubo una reflexión y aprendizaje sobre otras formas de resolver conflictos no asociadas a la violencia.

"…La gente que se capacitó tanto docentes como estudiantes manejan la herramientas la están utilizando, la conocen y yo creo que lo que falta es visibilizarla más en la misma escuela. Porque solo la gente que participó en la actividades la conoce, pero no existe una conciencia general de que estas actividades se están realizando y participen…" E.E.E. 5

En los discursos de los participantes y equipo ejecutor se destaca con relevancia la posibilidad de éxito futuro en la implementación de Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, pero para que esto sea factible deben generarse instancias, de institucionalización, es decir, generación de espacios dentro de la jornada escolar de manera que permita extrapolarse a la totalidad de las poblaciones que componen las comunidades educativas.

"…Lo positivo es que la mediación es una herramienta más que puede ser muy útil, si la escuela se apropia de ella y la institucionaliza como una práctica habitual, incorporada dentro del manual de convivencia, que destine horas para que los profesores mediadores hagan sus mediaciones, le den el espacio a los niños los apoyen para que los niños, los estudiantes hagan sus labores de mediación (…) Hay que tomarlo con seriedad, destinar recursos humanos, financieros, de tiempo para que se mantengan…" E.E.E. 5

El instalar esta Estrategia de Resolución Alternativa de Conflictos y que se convirtiera además en un factor protector no tuvo cabida en la línea barrial, por los diferentes obstáculos presentados y considerando que los patrones de interacción social violenta y específicamente de resolución violenta, ya están internalizados.

***"…**Yo no soy de acá, pero lo que se puede ver. Es que en menores casos puede ser a través del diálogo. Ahora lo que se puede ver por ejemplo, es que a veces no se habla mucho sino que se van mas a los golpes, por lo que se puede ver en los niños por ejemplo. Y al mismo tiempo los padres no fomentan el poder conversar las cosas sino que no buscan solución, simplemente apartan a sus hijos y dejan que la cosa quede ahí. Entonces más adelante puede nuevamente surgir algún conflicto…" E.P.B. 9*

Lo que se diferencia de la realidad en la línea educativa, donde fue posible instalar Estrategias de Resolución Pacífica de Conflictos. Donde la

incorporación e instalación definitiva de éstas dependerá de la praxis y la generación de condiciones que permitan emplearlas.

"…Yo estoy muy contenta con eso porque veo…Bueno, aunque falta mucho todavía, estamos empezando, pero hay entusiasmo por hacer las mediaciones de parte de los profesores, y de los niños. Lo que nos falta es el tiempo, el tiempo designado para eso y el espacio. Aprendí la mediación, yo sé que lagunas veces lo hice y pero tal vez no de la forma, yo se que la experiencia nos va a ayudar ganar experiencia cierto, la práctica..." E.P.E. 11

Aprendizaje de Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos	
Facilitadores	Obstaculizadores
Línea Educativa con disposición a trabajar ERAC Se generan condiciones adecuadas de trabajo A pesar de adecuarse a los procesos internos de cada estamento, no se pierde el objetivo	Baja participación barrial Rol de dirigentes y líderes comunitarios desgastados Adecuación de temática pierde el objetivo (barrial) Falta institucionalización de ERAC dentro de la comunidad educativa
JUICIO EVALUATIVO	
A partir del análisis anterior es que se pude establecer dos realidades, de acuerdo a cada línea de intervención. En la línea de intervención **barrial**, **no hubo aprendizaje exitoso** de estrategias de resolución alternativa de conflictos, por adecuaciones y condiciones desfavorables en torno a los roles de los líderes. En la línea **educativa**, ocurre lo opuesto, **hubo aprendizaje exitoso** de ERAC, sobre todo en participantes directos, se observa la institucionalización como un factor que permitirá proyectar el aprendizaje en el tiempo.	
Fragmento	
"… hubo una mejora en cuanto a la visibilidad que los dirigentes y participantes del proyecto, tuvieron en qué papel cumplen ellos al interior del barrio(…)Creo que la herramienta fue bien asimilada y se está empezando a utilizar en el algunos casos puntuales, más en el ámbito escolar que en el barrial. Pero creo que es una herramienta útil, que se está utilizando que la conocen, y que por lo tanto en un futuro próximo si nosotros pudiéramos hacer otra intervención en ese ámbito ya es un paso previo, entonces creo que es una base importante de contenido en la que pudimos generar un modelo de trabajo para poder trabajar las ERAC.."E.E.E. 9	

3.1.3.-Fortalecimiento de Capital Social

A partir del proceso de levantamiento de información, en este aspecto se establecen diversas valoraciones.

La forma violenta mencionada anteriormente, de relacionarse dentro del barrio y dentro del estamento de los estudiantes, podría traducirse claramente en el deterioro de los vínculos sociales y/o comunitarios, de la

confianza, lo que promueve el aislamiento, la falta de cooperación, haciendo más difícil el trabajo dentro de las comunidades y las reales posibilidades de cambio.

A continuación el capital social se analizará en base a los aspectos principales que lo conforman, Confianza, reciprocidad, cooperación, redes sociales y redes de apoyo.

Confianza: De acuerdo a lo que establece Putnam, aquellos "aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo", no se visualizan en la comunidad barrial. Por lo que hay una deficiencia en el objetivo de que el programa contribuyera a fortalecer el capital social, y por ende los vínculos y relaciones entre los mismos. En primer lugar, porque no se menciona dentro de los relatos de la generalidad de los entrevistados, no obstante, se valora el trabajo realizado en la Villa Paul Harris, ya que hubo un cambio evidente y satisfactorio para los habitantes pertenecientes a esta comunidad, sobre todo en la confianza de los residentes para con sus dirigentes. Confianza que en el caso de esta comunidad se visualiza en la entrega de control sobre determinadas actividades, lo que antes no sucedía.

"…Por ejemplo, vamos a hacer un plato único, un almuerzo, nos están apoyando los dos block haber cuanto logramos vender y poner en práctica eso, y eso también ha generado la gestión en cuanto a comunicación, ha abierto canales con la gente, la gente ya nos ubica a nosotros y ha servido también para las expectativas que vemos ahí…" E.P.B. 2

En cambio en la línea educativa es un aspecto del capital social, que se basa, principalmente en lo afectivo, en el afecto recíproco que existe en las relación entre personas, en las que confían mutuamente, en la capacidad que tengan las mismas de contener en situaciones complejas o no esperadas y sobre todo en recibir el comportamiento que esperan de la otra persona que participa en la relación, basando aquellas conductas y discursos en este sentimiento y en expresiones que lo manifiestan así**.** La formación de ese vínculo de confianza en las díadas se destaca mayormente entre pares, en línea horizontal, es decir, docentes más que en el resto de la comunidad educativa. Pero no precisamente estas relaciones de confianza surgieron producto de la ejecución del proyecto

"…Hay vínculos también entre nosotros los profesores y realmente cuando hay un dolor muy grande en los colegas, tú sientes el amor y el apoyo de todos los que te rodean..." E.P.E. 11

Del mismo modo los participantes destacan las diferencias que se observan a nivel vertical, entre los distintos niveles de la escala jerarquizada propia del sistema educativo.

"…Lo que se hablaba mucho en las sesiones tanto los docentes, los apoderados era sobre el deterioro de la confianza, apoderados-profesores-estudiantes no son capaces de dialogar, los apoderados dicen que los profesores los llaman solo para retarlos, porque sus hijos se portan mal, tienen mal rendimiento, le cuentan que le pego a este, etc. Los niños también se quejan de los profesores porque no los escuchan, los tratan mal. Los profesores se quejan de los apoderados, que son irresponsables. Entonces todos tienen una imagen del otro invertida…" E.E.E. 5

Reciprocidad: Lo que sí se observa claramente en la línea de intervención barrial es la reciprocidad basada en entendimientos informales y tácitos, mantenidos a lo largo del tiempo, entre dirigentes que han conservado su cargo durante largo tiempo y los habitantes. Esta reciprocidad, aunque va en desmedro de los dirigentes, por su carga laboral y desgaste, es aceptada de igual forma.

"…Yo soy dirigente desde que tenía 18 y tengo 56, yo tuve a cargo del Jardín los Gorriones por 8 años, fui presidenta del centro de madre, fui secretaria de la Junta de vecinos de acá arriba, toda la vida he estado metida en el cuento. Hice muchas cosas en el comité de adelanto, pusimos alcantarillado. Ahí me empecé a ser famosa…" E.P.B. 5

Cooperación: En términos de cooperación, hay una tendencia a la baja asociación en la comunidad barrial por parte de los actores para lograr objetivos propuestos en pro del bien común, lo que influye en que no hay ejecución de estrategias individuales notorias que conduzcan a lograr metas colectivas.

"…Si uno les dice que vayan a cooperar a la sede, para pintar, para arreglar una silla, etc. ellos dicen que no, "yo le doy una colaboración, pase por las casa, juntamos la plata y le pagamos a un maestro", son malos para ir a la sede…" E.P.B.5

Siguiendo con el punto anterior, más bien, se destacan las muestras de colaboración, que tiene que ver con el intercambio de aportes monetarios, en determinadas situaciones, o en caso de que afectan a un miembro de la comunidad.

"…Ahí son todos unidos. Hace dos años más o menos se murió una abuelita acá al frente, Y la presidenta de la Junta de vecinos paso a pedir cooperación para una corona, que se yo. A un amigo mío el año pasado se le quemo la casa, nosotros hicimos los contactos, como el hermano estuvo en el servicio, los del servicio le vinieron a levantar su casa. Nosotros en el colegio hicimos una colecta con mercadería, que se yo…" E.P.B. 7

El emprender acciones complementarias que se orientan a logro de objetivos comunes y que trabajen conjuntamente, no se visualiza en la generalidad de las comunidades educativas. No obstante, predomina la cooperación de parte de un grupo minoritario de actores.

"…En nuestro curso sí, siempre hemos salido adelante, aunque algunos apoderados no apoyan, podemos hacer las cosas. Podemos hacer las cosas con ayuda de algunos apoderados, pero igual logramos lo que queremos…" E.P.E. 11

Esta cooperatividad, se refleja evidentemente en algunas áreas más que en otras, lo que se traduce en una segmentación por estamentos, y se visualiza en los siguientes relatos:

"…En las escuelas no se están dando estas relaciones de cooperatividad, al interior de los estamentos sí, creo que cada estamento corre por su cuenta, falta un poco mas de trabajo…" E.E.E. 9

El fortalecimiento de la cooperación, fue un proceso manifestado por los involucrados directos en el proyecto.

"*…Hoy están trabajando en equipo, durante las primeras sesiones de los talleres eso era imposible, les pasábamos un papelógrafo y les pedíamos que hicieran una caricatura en colectivo y cada uno ocupaba un espacio, lo dividían, y cada uno ocupaba su espacio hoy ya son capaces de hacer las cosas, de buscar un acuerdo, de reconocer que hay cosas en que no están de acuerdo, y cosas de ese tipo…" E.E.E. 11*

Redes Sociales: El aspecto de las redes sociales, se visualiza de forma favorable dentro de ambas líneas, ya que hubo conformación de grupo,

subgrupos, díadas, tríadas, que se manifestaron de forma explícita y producto de la realización del proyecto. En la línea barrial se destaca en menor medida, ya que la conformación de subgrupos o díadas fue aislada, son pocos los casos reconocidos como producto de la ejecución del proyecto.

"…Ahora rescato factor protector la asociatividad entre los vecinos, porque de una u otra forma Franco María Isabel, María, y Víctor se conocen, se contactan, se llaman, se avisan, esa vinculación en positiva. Sobre todo entre Franco y María Isabel, andan juntos para todos lados…" E.E.E.1

En la línea educativa se puede observar un clima aún más favorable, ya que las actividades y talleres realizados por el equipo ejecutor del proyecto, potenciaron la formación de relaciones, ya sea de amistad, de respeto, de consejo, de orientar procesos personales, situación que se hace aún más latente en los participantes directos del proyecto. Si bien es un concepto asociado más a un objetivo, que parte de la definición en sí misma de capital social, es posible identificarlo como un aspecto que se fortaleció dentro del mismo, que no hubiera sido posible en alguna medida sin la ejecución de las actividades.

"… Al menos a mi me gusto el taller fue entretenido, aprendí y fue bueno porque al final se compartió con otras personas, de hecho éramos nosotras (señala a una compañera y a ella) y con las otras señoras no compartíamos y ese día compartimos con ellas, en los talleres que hacían también, me gusto bastante…" E.P.E. 3

Existe una relación dentro del sistema educativo que está desgastada, y tiene que ver con la díada que se forma entre apoderados y establecimiento, se pone en evidencia la distancia que existe entre ellas, lo que dificulta aún más el logro de objetivos asociados a las necesidades complejas que poseen las entidades educativas.

"…Y por otro lado también que los establecimientos tienen dificultades para vincular a esos padres y madres al establecimiento, de realmente crear un vinculo de colaboración mutua porque esta ese esquema autoritario donde el profesor es la autoridad que quiere presionar al apoderado a venir a la escuela, yo creo que esa forma autoritaria, sancionadora tampoco es buena…" E.E.E. 5

Redes de Apoyo: Lo anteriormente expuesto también tiene relación con la Redes de apoyo, si esa suma de relaciones sociales y/o de interacciones comunicacionales que se produjeron dentro del proyecto o que ya estaban establecidas, finalmente se convierten en un apoyo para los participantes, en una manera de sentirse cobijado o protegido y no aislado en caso de necesitar ayuda. En el área de intervención barrial, no se manifestaron explícitamente sentimientos de apoyo entre vecinos y vecinas, de recurrir a alguien especial cuando lo necesitara. Es más existe una sensación de individualidad, que puede ser dada por los mismos conflictos que generalmente gatillan actos de violencia. No obstante, hay un apoyo en casos de emergencia, y que responde más a la solidaridad ante eventos inesperados que a prestar ayuda constante o brindar protección al resto, y no son situaciones que se dieron como resultado de la implementación del proyecto en la comunidad de Gumercindo.

"….Sí, por ejemplo, si es que paso algo, fallece alguien los vecinos se unen, en delegación, en una colecta, en ayudar a la familia, si hay una enfermedad grave, de personas que saben que están mal, lo mismo, si hay que llamar una ambulancia los vecinos ayudan. De eso se trata una comunidad, tienen que ayudar a todos..." E.P.B. 6

En el caso de los participantes de la línea educativa manifestaron explícitamente la formación de estas, percibiendo apoyo constante y que potenció su conocimiento como persona en relación a sus procesos y experiencias personales, situación que experimentaron sobre todo de parte de los profesionales a cargos de la ejecución.

"Claro, porque ellos venían por una cosa y nosotros de repente teníamos un problema ellos se daban el tiempo de escucharnos, y ellos se daban el tiempo de dar una respuesta lógica al problema que nosotras teníamos" E.P.E. 3

En los relatos de los participantes de la línea barrial se observa que no emergen vínculos de solidaridad activos, que contengan un fuerte compromiso y cohesión social para trabajar en el cumplimiento de objetivos comunes. Es más, es una situación que se extrapola a numerosas organizaciones sociales, en donde el trabajo constante y permanente habitualmente es de un número reducido de personas.

"…Y esto es un grupo aproximado de cinco, donde logramos hacer recambio pero siempre pertenecemos cinco personas, ¿cierto? que son las que están aquí…" E.P.B. 2

La comunidad de Gumercindo se caracteriza por manifestar rasgos asistencialistas, de acuerdo a esto su participación en determinadas actividades y proyectos que se inserten en la población estará determinada por el beneficio en términos concretos, que puedan obtener de las intervenciones. Es decir, se observa un interés basado en el instrumentalismo, en el que si no reportan beneficios inmediatos y tangibles, se hace más difícil su participación.

"..En el ámbito comunitario, nos enfrentamos principalmente a la falta de interés que tiene la población a participar en cualquier cosa, hay un tema en que la participación comunitaria no está siendo una prioridad, la gente tiene una mirada mucho más cercana a resolver las necesidades que para ellos son importantes y por lo tanto una capacitación o algo que no sea tangible no vale la pena asistir…" E.E.E. 8

Lo que planteaba el proyecto asociado a las ERAC, fue preciso modificarlo y ajustarlo a las demandas que los participantes de la línea barrial manifestaban, se trato de adecuar sin perder los lineamientos generales del proyecto, sin embargo, la disminuida influencia que tuvieron estos ajustes en el capital social, es notoria.

En el caso de la línea educativa se observa que el trabajo con participantes directos puede tener efectos dentro de los mismos, para fortalecer el capital social pero principalmente en las relaciones horizontales más que verticales, es decir, por estamento, ya que faltó integrar a todos en actividades propias de formación y de entrega de herramientas que propendan a fortalecer el capital social. Queda la deuda en el fortalecimiento de las relaciones verticales, inter estamentos.

"…Y en el ámbito escolar creo que se genera una relación mucho más profunda pero por estamentos, ejemplo los profesores por un lado, tiene una mejor relación y los otros participantes, etc., pero creo que falta esa relación alumno-profesor- escuela, donde el alumno es participantes, mas el profesor participante, mas al escuela en conjunto tiene una mirada más completa de lo que es ERAC, ahí hay un tema pendiente…." E.E.E. 9

Se observa que la constancia en la realización de actividades como estas permitirá en una proyección, en los participantes generar condiciones que permitan fortalecer vínculos sociales, sobre todo en los más pequeños que están comenzando a socializarse.

"…El efecto multiplicador que puede tener esto en la vida de cada uno de los sujetos, cuando llegan estudiantes diciendo que practicaron una mediación en su familia por ejemplo, claramente puede repercutir en la articulación de redes sociales o en su participación en organizaciones sociales, son sujetos más proclives a asociarse y relacionarse con otros, claramente eso es parte del desarrollo de capital social…" E.E.E. 11

En base a los aspectos anteriormente mencionados, es que se establece que no hubo mayor fortalecimiento de capital social dentro de ambas líneas y como resultado explícito de la intervención llevada a cabo por el proyecto Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de conflictos. Empero si se observa que el proyecto generó condiciones para que las relaciones sociales se pudieran formas o fortalecer, y las redes de apoyo sobre todo en la línea educativa.

Fortalecimiento del Capital Social	
Facilitadores	Obstaculizadores
No se observan facilitadores en términos generales en ambas líneas	Adaptación a las demandas de los dirigentes y líderes comunitarios, pierde el objetivo real de las ERAC El tiempo de intervención es reducido para lograr cambios notorios Vínculos deteriorados a causa de la violencia
JUICIO EVALUATIVO	
En general el proyecto **no aporta a fortalecer el capital social**, debido a que en ambas líneas de intervención no se producen cambios en aquellos aspectos que faciliten la acción y cooperación en beneficio de los miembros de las comunidades. Además con la intervención solo es posible dar a conocer aspectos que ya estaban presentes al interior de la población y los establecimientos educativos.	
Fragmento	
"…Creo que por ejemplo en el barrio hay un tema con respecto a la dificultad que tiene la gente de sentirse parte de un proyecto comunitario más global, creo que todavía están enganchados en esta mirada más cerrada de la JJVV a la cual pertenecen no de una mirada completa del sector de Gumercindo…" E.E.E. 9 *"… Son muy pocas mamás que son cariñosas con nosotras y que son respetuosas. Entonces ahí uno las va identificando y las va conociendo, el carácter de cada uno de ellas. Como se relacionan con cada una de nosotras…" E.P.E 13*	

JUICIO EVALUATIVO EN TORNO AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO GENERAL, BASADO EN LOS TRES EJES CONCEPTUALES

Objetivo General:
"Desarrollar una intervención territorial preventiva, con carácter participativo, socioeducativo y psicosocial, en el sector de Gumercindo de la comuna de Villa Alemana, que permita ***fortalecer los vínculos comunitarios*** así como promover e ***instalar competencias de resolución alternativa o pacífica de conflictos*** en los actores pertenecientes a los grupos naturales, organizaciones e instituciones del sector, a fin de ***disminuir*** factores de riesgo que inciden en el desarrollo de ***conductas violentas y/o delictuales*** de su población infanto-juvenil."
JUICIO EVALUATIVO
En el ámbito Barrial: el proyecto no logró la disminución de expresiones de violencia, el aprendizaje de ERAC, y el fortalecimiento del capital social de manera significativa. Ante las adaptaciones y todas las coyunturas presentadas en esta línea, el cumplimiento del objetivo general se alejó en demasía de lo planificado. Por esto, no se logró crear factores protectores evidentes que permitan evitar que la población infanto juvenil desarrolle conductas violentas. **En el caso de la línea educativa:** No se logró disminuir las expresiones de violencia, de manera significativa, producto de la intervención misma del proyecto. Pero si hubo un aprendizaje de ERAC, situación proclive de ser trabajada en un futuro que permita proyectar acciones favorables en torno a la violencia. También se destaca el leve fortalecimiento de algunos aspectos del capital social, como las redes sociales, de apoyo dentro de los actores. Escenario dentro de la línea educativa que se observa favorable para emprender acciones que conduzcan a potenciar factores protectores y disminuir los de riesgo que afectan a NNA, tendiente a desarrollar conductas violentas o delictivas en un futuro.
Fragmento
"…Yo creo que el proyecto tuvo aciertos y desaciertos, creo que la intervención en la línea barrial estuvo más debilitada en cuanto a los logros que se podrían haber encontrado creo que ahí hubo una proyección que nos estuvo ajustada a la realidad del territorio (…) el trabajo educativo fue muy interesante, pero creo que el trabajo barrial se vio disminuido pero no en cero…" E.E.E. 1

3.2.- EXTERNALIDADES DEL PROYECTO:

	EXTERNALIDAD	DESCRIPCIÓN	FRAGMENTO
POSITIVA	Potenciación de autoconcepto y capacidades cognitivas en niños y niñas.	Los NNA participantes del proyecto al momento de vincularse a este presentaban un debilitamiento de la imagen de sí mismo, por lo que se mostraban con timidez e inseguridad en la realización de las actividades. El grato ambiente generado, la realización de talleres dinámicos, el apoyo constante de los profesionales, condujeron a que los niños y niñas participantes pudieran adquirir diversos aprendizajes y potenciar sus capacidades, situación que los hizo sentir competentes y empoderados sobre las temáticas, lo que influyó positivamente en su autoconcepto y autoestima.	*"…yo te aseguro que si lo midiéramos tenemos un aumento del autoestima de los chiquillos, en el manejo del lenguaje, en su capacidad de atención…" E.E.E.11*
	Posible continuidad al trabajo realizado en la Recuperación de Espacios	Un dirigente de la comunidad asume la iniciativa de continuar con actividades que se vinculan al taller de recuperación de espacios del proyecto. La creación de una brigada ecológica surge como una idea que puede ser desarrollada por niñas y niños que participaron de los talleres. Esta situación no está contemplada dentro de la intervención por lo que se presenta como una externalidad de carácter positivo, llevando a que exista una instancia en la cual los niños y niñas participen dentro de su comunidad, mejorando los espacios y protegiendo el medio ambiente.	*"Vamos a iniciar la sesión, pero primero les voy a comentar que existe la posibilidad de realizar otra actividad para la recuperación de espacios. Esto fue propuesto por el dirigente Franco Manzano. El llegará más tarde para comentarles más sobre la propuesta" O.P.L.B. 6*
NEGATIVA	No se visualiza ninguna externalidad por parte de los participantes y el equipo ejecutor del proyecto.		

4.- CONCLUSIONES EVALUATIVAS Y RECOMENDACIONES

La Evaluación Iluminativa del proyecto claramente tiene dos escenarios muy diversos de acuerdo a las líneas de intervención. Siendo el proceso más exitoso el llevado a cabo por la línea de intervención educativa y el menos exitoso la línea de intervención barrial. Ante esta realidad surgieron numerosos impedimentos, que imposibilitaron sobre todo, la *integración de ambas líneas de intervención* como se había planificado y era la guía del proyecto. En el siguiente cuadro es posible distinguir aquellos aspectos negativos presentados en el proyecto y las propuestas de mejoras establecidas por el equipo seminarista:

Proyecto "Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito escolar y comunitario de Gumercindo, Villa Alemana"			
Foco	**Dimensión**	**Debilidades**	**Recomendaciones de mejoras**
Procesos	Metodológico	La propuesta respecto de la temática a abordar en el ámbito barrial no era congruente con las demandas específicas de las organizaciones ya sea territoriales y/o funcionales.	Considerar las características que tiene la población, antes de llevar a cabo un proyecto. Es decir, una población con las características de Gumercindo, donde generalmente las expectativas de la generalidad de los/as vecinos/ as, distan considerablemente de los que sus propias instituciones poseen (funcionales, territoriales, educativas, juveniles, etc.). El integrar dos o más ámbitos presenta inconvenientes, cuando las realidades son tan diversas en un mismo espacio, por lo que es necesario definir una línea de intervención.

Proyecto “Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito escolar y comunitario de Gumercindo, Villa Alemana”			
Foco	**Dimensión**	**Debilidades**	**Recomendaciones de mejoras**
		El diagnóstico respecto de las necesidades de la población habitante en Gumercindo, no se levantó con estrategias adecuadas para determinar un plan de acción acorde a las demandas.	Es aquí la importancia de realizar un adecuado diagnóstico con los recursos, tiempo, y estrategias necesarias para obtener una diagnosis fidedigna a la realidad que se quiere intervenir.
	Administrativo	Baja asistencia de la población participante.	En lo relativo a la asistencia, el abordar temáticas que despierten interés en las comunidades, podría mejorar la participación de las personas, temas que pueden ser dados por un diagnóstico asertivo.
		Población participante no reside efectivamente en Gumercindo.	Focalización de los participantes, ya que si la intervención está determinada en un sector específico, es importante que dentro de los procesos de inscripción se vincule efectivamente a la población del espacio físico de intervención.
		El número reducido de integrantes del equipo ejecutor, influyó en el desgaste y en el tiempo limitado para abordar ambas líneas, sobre todo la barrial.	La importancia de contar con un equipo de profesionales y/o técnicos que atienda las expectativas y necesidades de los /as involucrados/as, es menester para no generar desgaste ni en el mismo equipo ejecutor ni en los participantes. Generalmente un número reducido de integrantes limita el poder abarcar a cabalidad los procedimientos y contingencias que van surgiendo dentro de los períodos de intervención social.

Proyecto “Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito escolar y comunitario de Gumercindo, Villa Alemana”			
Foco	**Dimensión**	**Debilidades**	**Recomendaciones de mejoras**
		El tratar de responder a metas impuestas por los organismos de la escala jerarquizada, muchas veces dificultan la intervención. El responder a determinadas planificaciones, limita la posibilidad de reflexionar y darse los espacios para hacer adecuadas adaptaciones.	Es fundamental fortalecer la coordinación y dirección del programa con el fin de tomar las decisiones a favor de la población objetivo y sus necesidades. El equipo ejecutor del proyecto debe ser capaz de adaptarse a la realidad a intervenir de manera que puedan establecer resultados positivos al interior de las comunidades.
Resultados	Objetivo General	Ante las contingencias presentadas el objetivo general fue perdiendo su importancia como guía dentro de la intervención.	La importancia de relevar el objetivo general es necesaria para poder guiar la intervención, ya que en ocasiones por tratar de ajustar los procesos, realizar adaptaciones pierde de vista los Objetivos del proyecto, lo que hace que al evaluar el mismo, las posibilidades de éxito se disminuyan considerablemente.
		El abordar temáticas tan complejas y enraizadas en el contexto sociocultural desde hace décadas, por ejemplo, la violencia como forma de interacción, limita aún más las posibilidades de obtener resultados exitosos.	Para mejorar futuras intervenciones es necesario que la temática a abordar no se convierta en una meta inalcanzable. Muchas veces las problemáticas abordadas en proyecto como estos, son aquellas enraizadas dentro de la cultura que se han incorporado a través de largos periodos de tiempo, incluso generaciones, lo que hace aún más difícil el trabajo de poder modificar como afecta negativamente la misma. A esto se suma que los periodos de intervención, que tienen los programas o proyectos de pequeña escala, son de meses e incluso un par de años, por lo que tratar de cambiar la situación e instalar herramientas que cambien la calidad de vida de las personas, a veces tiende a ser inaccesible.

Capítulo V:

Reflexiones Profesionales

GALERNA
CORPORACION de
PROMOCION COMUNITARIA

INTRODUCCIÓN

Al finalizar el proceso de Seminario de Título es relevante destacar aquellos aspectos visualizados que se relacionan estrechamente con el Trabajo Social dentro del proyecto evaluado.

1.- ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA DESDE EL TRABAJO SOCIAL.

La delincuencia es un fenómeno social que ha llevado a que la población se sienta desprotegida e insegura. La disminución de esta situación a nivel social se relaciona con el fortalecimiento del sistema judicial y procesal penal, sin embargo actualmente se han aplicado proyectos que esperan prevenir la delincuencia y la violencia al interior de las poblaciones del país. El Estado ha dado la posibilidad de crear variados programas e iniciativas que buscan reducir los niveles de inseguridad en la población.

El proyecto financiado por el Fondo Nacional de Seguridad Pública 2011, evaluado en esta ocasión es una de estas instancias, la cual en su creación pretendía que la intervención dentro de una población específica tuviera como resultados la disminución de las expresiones de violencia, cuestión que en un período tan corto y bajo las condiciones y eventualidades presentadas no pudo ser desarrollado de manera exitosa. Si bien la temática es interesante y adecuada a las competencias que presenta el equipo ejecutor para poder llevarla a cabo, esto no es suficiente. Para que esto sea exitoso debe presentarse una vinculación positiva y adecuada entre el equipo ejecutor y los miembros de la comunidad que favorecerán las acciones a seguir, asegurando así la participación de personas comprometidas de lo contrario los esfuerzos serán insuficientes.

Dentro del equipo de profesionales que llevo a cabo la implementación de este proyecto se encuentran Asistentes sociales quienes se encargan de facilitar el desarrollo de las potencialidades de las personas, en los diferentes niveles de intervención. Además de abordar la prevención de la violencia y las conductas delictivas, a través de la educación social informal empleada en todos aquellos talleres y actividades llevadas a cabo.

En el caso del trabajo comunitario es importantes que un Trabajador social disponga de las competencias necesarias para llevar a cabo diversas acciones. Entre ellas encontramos la generación y ampliación de redes entre los diferentes actores de la sociedad, siendo un asesor, orientador, informador, planificador, investigador, ejecutor de proyectos, facilitador, evaluador entre muchas otras funciones y/o roles.

En el escenario actual y observando las propuestas que ha generado el Gobierno de turno para disminuir los niveles de delincuencia en el país, el Trabajo Social se inserta principalmente dentro de dos grandes áreas que el Plan Chile Seguro ha implementado, las cuales corresponden a prevenir y rehabilitar, presentándose estas como una oportunidad para la disciplina. Los roles antes mencionados permiten que el trabajador social se pueda desempeñar efectivamente en estas áreas.

En el área de la prevención posee las competencias y las capacidades como para implementar acciones que promuevan el fortalecimiento de factores protectores que aumenten la sensación de seguridad de la población y a su vez disminuir factores de riesgo que causan conductas disruptivas que atentan contra la seguridad de los barrios y comunidades.

Mientras que en el área de rehabilitación el trabajo consiste en desarrollar una intervención con personas que han cometido algún delito, con el fin de que no reincidan y puedan reinsertarse al sistema social.

El ámbito de seguridad ciudadana es una oportunidad para esta profesión, ya que la forma de trabajo que puede tener con la población que pertenece a esta área puede tener resultados más fructíferos siempre y cuando exista una adecuada vinculación, lo que no sucede en otras áreas como la salud, la educación, municipio, etcétera, donde generalmente la población tiene rasgos más asistencialista y busca en el Trabajo Social explícitamente la solución a sus problemas y no ve en esta disciplina una herramienta que permita autogestionar procesos individuales y colectivos, como en el ámbito de seguridad ciudadana.

2.- INVESTIGACIÓN EVALUATIVA CON ENFOQUE ILUMINATIVO DESDE EL TRABAJO SOCIAL.

El enfoque iluminativo permitió visualizar logros y dificultades del proyecto "Promoción del Buen Trato y Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos, en el ámbito escolar y comunitario del sector de Gumercindo, Villa Alemana" desde la perspectiva de sus participantes y equipo ejecutor, entregando un juicio evaluativo fundamentado en las evidencias recogidas a través de diferentes técnicas.

En el ejercicio de la investigación evaluativa es posible recopilar información importante que ayuda a conocer la valoración, opiniones y percepciones de los involucrados del proyecto, llevando así a que el equipo seminarista reflexione sobre aquellos aspectos facilitadores u obstaculizadores de los procesos y resultados. El paradigma cualitativo contribuye en la utilización de una metodología adecuada para recoger la información y luego interpretarla sin necesidad de vincularla a factores causales.

La labor evaluativa del equipo ejecutor es coherente al rol evaluador que tiene un trabajador social dentro de cualquier instancia. El profesional debe ser capaz de recoger la información de los involucrados al proceso para así identificar aspectos que deben ser mejorados, contribuyendo en la toma de decisiones futuras.

La interpretación que realiza en trabajador social en la evaluación de tipo Iluminativo es una posibilidad de conocer la realidad desde la perspectiva de otra persona dando una reinterpretación que es necesaria para dar a conocer todas las características del proyecto que son favorables o desfavorables.

El profesional tiene las herramientas necesarias para vincularse con los participantes, escuchar sus experiencias y desde ahí levantar la información de manera que otras personas se informen sobre el significado que tienen para los involucrados del proyecto. Es una posibilidad para cualquier proyecto o programa ser evaluado desde el enfoque iluminativo debido a que las mismas personas implicadas dan a conocer aquellas categorías o aspectos a evaluar, lo que dentro del trabajo de las ciencias sociales es una

contribución al desempeño de los profesionales y la adecuación de metodologías a las realidades.

La Evaluación Iluminativa posibilita que el Trabajo Social pueda llegar a conocer la multiplicidad de discursos de la población que participo en algún programa o proyecto, porque a través de la metodología de técnicas más abiertas logra capturar todas las opiniones de las personas. Esto facilita la atención de necesidades con mayor certeza de los involucrados al proyecto.

Da la posibilidad de conocer complejos problemas que afectan a las personas que con una evaluación de tipo cuantitativo no es posible identificar.

Además permite al Trabajador Social formar un vínculo mucho más sensible con las personas involucradas en el proyecto, lo que favorecería la recopilación de información aún más real y fidedigna. Además posibilita la adecuación de las preguntas en el caso de entrevistas a las características de la población, como la edad, el sexo, en nivel educativo, etc. Realizando diversas adaptaciones relativas a obtener opiniones, certeras, sinceras, reales, etc. Lo que no se revelaría en una evaluación con modelos analíticos, siendo un modelo bastante adecuado dadas las características o los perfiles de un profesional del ámbito social.

La posibilidad de llevar a cabo la evaluación de un proyecto implementado por Ong Galerna permite que el equipo seminarista genere aprendizajes respecto de la valoración de un proyecto, el contacto con los participantes y equipo ejecutor, el apoyo en las actividades propias del proyecto, permitió un acercamiento concreto que apoyó el proceso, posibilitando una experiencia nueva y enriquecedora para el equipo evaluador.

Esta experiencia además de desarrollar los conocimientos respecto de la formación profesional constituye un hito para las estudiantes seminaristas debido a que marca el término de un proceso de enseñanzas y crecimiento personal, y el comienzo del ejercicio de la profesión como Asistentes Sociales.

Gracias a ONG Galerna por permitir al equipo evaluador ser parte de su institución durante este proceso, equipo que siempre acogió gratamente y facilitó todo tipo de recursos para emprender esta etapa de manera óptima.

Capítulo VI:

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Pagina Web

- http://www.galerna.cl/
- http://www.planchileseguro.cl/home/
- http://www.fundacionparentesis.cl/nuestra-obra/practicas-restaurativas/
- Universidad cooperativa de Colombia. Programa de enfermería. 2010.web http://desarrollohumano3margaritapacheco.blogspot.com/

Documentos

- Proyecto de Prevención Social FNSP 2011: Resolución Alternativa de Conflictos en el Ámbito Escolar y Comunitario en el Sector de Gumercindo.
- Esquivel Guerrero y cols. La relación entre conflictos y poder. Revista de Paz y Conflictos, núm. 2, 2009. Universidad de Granada. Granada, España.
- Jares, Xesús. (1997). El lugar del Conflicto en la Organización escolar. Revista iberoamericana de Educación, N°15. España.
- Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar. Ministerio de Educación, 2006. Santiago de Chile.
- Kriesberg, Louis. (1975) Sociología de los conflictos sociales. Editorial Trllas S.A. México DF, México.
- Ponencias y artículos seminario internacional. (2005) La violencia en la familia, escuela y sociedad: Sentidos, consecuencias y estrategias de intervención. Santiago: Universidad Internacional SEK.
- Corsi, J. (1994) Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Paidós, Buenos Aires : 1994
- Barros, L., Luis. La Violencia en la Familia, Universidad Internacional SEK, Noviembre de 2005, Santiago de Chile.
- Castillo, N. Agresividad y violencia escolar : un desafío emergente para el trabajo social de hoy. Universidad de Valparaíso. Escuela de Trabajo Social.2003
- Larazgoitia. I (2006) La violencia también es un problema de Salud pública. Barcelona. España.
- Jiménez, F. (2008) Género y Violencia en los Barrios. Temas Sociales. SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación. Vol. 62.

- Muñoz, O. Peña, C. Guzmán, E y Figueroa, C. Análisis Empírico de la delincuencia en Chile 1986-1995. Fundación paz ciudadana. Santiago, Chile.
- Aubry, M. (2005) Informe especial. La preocupación social por la delincuencia y la evaluación de las autoridades locales. Ideas para Chile Instituto Libertad. Chile.
- Organización Panamericana de la Salud. Violencia contra la mujer: Género y equidad en salud. Harvard Center for Population and Development Studies, 2000. Volumen 6.
- Ministerio Del Interior. (2009) Manual de Gestión Comunitaria de Prevención del Delito y la Violencia: Estrategia Nacional de Seguridad Pública. Plan Comunal de Seguridad Pública 2009. Santiago, Chile.
- Frías-Armenta, M. (2003) Predictores de la conducta antisocial juvenil: un modelo ecológico. Universidad de Sonora, México
- Florenzano, R. y Valdés. M (2004) El Adolescente y sus conductas de riesgo. Santiago, Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Munizaga Acuña, A. M (2009) Potencialidades del enfoque de factores de riesgo. Conceptos. Edición Nº 12 (1).
- Ortega, R (2007) Sistema escolar, convivencia y resolución de conflictos. Santiago de chile, 2007.
- Rul·lan Castañer, Vicenç (2011) Proyecto Final de Máster Justicia y Prácticas Restaurativas Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos. Trabajo de tesis para optar al grado de Máster en Resolución de Conflictos y Mediación Tutora: Ana Isabel Godoy Magdaleno Palma – España, 14 de Febrero de 2011.
- Torres, A. (2005) Vínculos comunitarios y Reconstrucción Social. Revista colombiana en Educación.2002. ISSUE.
- Bagnasco, A., Piselli, F., Pizzorno, A., Trigilia, C. El capital social. Instrucciones de uso. 2003. Buenos Aires. Fondo de cultura económica de Argentina, S.A.
- Durston, J. ¿Qué es el capital social comunitario? CEPAL ECLAC, División de Desarrollo Social. Julio de 2000. Santiago de Chile.
- Lechner N. Desafíos de un desarrollo humano: individualización y capital social. Rev Instit Desarrollo. 2000 Nov.

- Ablanedo Terrazas, I., Layton, M., Moreno, A. Encuesta nacional sobre filantropía y sociedad civil (ENAFI). Mayo 2008. Centro de Estudios y programas interamericanos. México.
- Durston, John. El Capital Social Campesino en la Gestión del Desarrollo Rural. 2002. CEPAL
- Lozares, C. (1996) La teoría de redes sociales Universidad Autónoma de Barcelona. Departamento de Sociología. Bellaterra (Barcelona). España.
- Luengo R. Carmen. Redes de apoyo y capacidad de resiliencia: su importancia en la recuperación de pacientes accidentado laborales. Revista electrónica de trabajo social. Universidad de concepción, nº 7. 2008.
- Putnam R. Bowling alone: the collapse and revival of American community. New York: Simon and Schuster; 2000.
- Portes A. Social capital: its origins and applications in modern sociology. Ann Rev Sociol. 1998.