



**UNIVERSIDAD
ALBERTO HURTADO**

Universidad Alberto Hurtado, Facultad de Psicología.

**Magíster en Psicología Social. Mención en Intervención psicosocial y evaluación
de Proyectos Sociales**

**“Significados construidos a partir de la experiencia vivida en el proceso de
evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en la
comuna de Freire, región de la Araucanía.”**

Proyecto de Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Social.

Estudiante: María Paz Rengifo Hardy

Profesor Guía: Germán Puentes

Ingeniero Comercial

Santiago, diciembre 2016

DEDICATORIA

Agradecer a Felipe por darme la oportunidad de valorar cada experiencia de la vida, incluyendo ésta.

Agradecer a mi familia, Mamá, hermanos y sobrinos Pablo, Cristóbal y Antonia.

Un agradecimiento muy especial a mi equipo de trabajo Servicio País, en especial a Carmen Luz, por ser tan generosa, y compañera. De no ser por todos ustedes difícilmente habría llegado hasta aquí.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Fundación Superación de la Pobreza, en especial al programa Servicio País, por permitirme realizar este acompañamiento al proceso de Evaluación participativa, hoy más que nunca me siento profundamente orgullosa de ser parte de esta institución.

Contenido

INTRODUCCION	- 5 -
CAPITULO I: PRESENTACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	- 11 -
1.1 Contexto de la investigación	- 11 -
1.2 Problema de investigación	- 14 -
CAPITULO II: OBJETIVOS	- 18 -
2.1 General:	- 18 -
2.2 Específicos:	- 18 -
CAPITULO III: MARCO TEORICO REFERENCIAL	- 19 -
3.1 Marco Teórico – Conceptual	- 19 -
3.1.1 Noción de Pobreza:	- 19 -
3.1.2 Definición de empoderamiento y/o fortalecimiento:	- 20 -
3.1.3 Noción de intervención social	- 24 -
3.1.4 Definición de Evaluación:	- 26 -
3.1.5 Evaluación Participativa: Antecedentes	- 29 -
3.1.6 Teoría Interaccionismo Simbólico	- 33 -
3.1.7 Noción de significado	- 35 -
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO	- 36 -
4.1 Metodología: Investigación Cualitativa	- 36 -
4.2 Descripción de la Metodología.....	- 37 -
4.2.1 Método: Estudio de caso desde la Etnografía.....	- 37 -
4.2.2 Delimitación del Universo de estudio	- 38 -
4.2.3 Descripción de las técnicas de análisis de la información.....	- 40 -
.....	- 42 -
4.3 Criterios de rigor científico: La Triangulación.....	- 42 -
4.4 Aspectos éticos de la investigación	- 43 -
CAPITULO V: RESULTADOS Y ANALISIS INTERPRETATIVO	- 45 -
5.1 RESULTADOS.....	- 45 -
5.2 ANÁLISIS INTERPRETATIVO.....	49

1° CATEGORÍA: “LA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD COMO FACTOR CENTRAL EN EL PROCESO DE TRANSFORMACION SOCIAL”	50
2° CATEGORÍA: LA PUESTA EN VALOR DE LAS CAPACIDADES DE LA COMUNIDAD COMO PROMOTOR DEL CAMBIO SOCIAL.	57
3° CATEGORÍA: “LA EVALUACION PARTICIPATIVA COMO UN ESPACIO DE DEMOCRATIZACION”	61
CONCLUSIONES	66
BIBLIOGRAFIA	71
MATERIAL COMPLEMENTARIO	75
Anexo 1 MATRIZ DE CATEGORIAS	75
UNIDAD DE REGISTRO	78
Anexo n°2 Pautas de Entrevistas	89

INTRODUCCION

El área temática donde se sitúa la presente investigación corresponde a la intervención social comunitaria en contexto de pobreza. Entenderemos por intervención social a toda acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma (Corvalán, 1996).

Franco, P. (2007), por otra parte señala que la intervención social es un conjunto de acciones intencionadas para mejorar el contexto de un colectivo o de la población de un territorio dado.

Otros autores como Montenegro, M. (2003) presenta una perspectiva crítica de la concepción de la intervención social, considera que la intervención debe apuntar a la transformación social, hace una crítica a la comprensión representacionista de la realidad, es más, cuestiona los procesos de diagnóstico y planes de intervención, al poner en duda la posibilidad de hacer referencia a una realidad que debe ser transformada.

Por otro lado, abordaremos el concepto de pobreza desde un enfoque multidimensional, donde las necesidades y/o carencias determinadas por el ingreso económico no son dimensiones relevantes en este estudio para su definición y comprensión.

Desde esta perspectiva, la pobreza debe concebirse como la privación de capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos, que es el criterio habitual con el que se identifica la pobreza. Sin embargo, la perspectiva de la pobreza basada en las capacidades no excluye el rechazo de la razonable idea de que la falta de ingreso es una de las principales causas de la pobreza, ya que la falta de ingreso puede ser una importante razón por la que una persona está privada de capacidades.

Amartya Sen (en Martín J, 2014) analiza problemas sociales como la pobreza entre otros , desde el concepto de capacidades no se pregunta por el grado de satisfacción de las personas o por la cantidad de recursos con que cuentan para llevar un tipo de vida u otra, sino por lo que estas personas son capaces de hacer o ser realmente. Este enfoque estará presente a lo largo de toda la investigación ya que permite situarse de mejor manera en el contexto.

Estudios realizados por “La Fundación para la Superación de la Pobreza” (2010), señalan que la pobreza se traduce en una falta de libertad. Las personas, en esta situación, lo reflejan como una experiencia de invisibilidad e impotencia porque perciben su contexto como algo impuesto y que no pueden modificar, donde no son escuchados ni consultados.

Para llevar a cabo el presente estudio se escoge como contexto formal la Organización no Gubernamental ONG, denominada “Fundación para la Superación de la Pobreza”, de ahora en adelante FSP, la cual tiene como misión promover mayores grados de equidad e integración social en el país, que aseguren el desarrollo humano sustentable de las personas que hoy viven en situación de pobreza y exclusión social. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2017)

Bajo sus lineamientos técnicos y metodológicos de acción contiene un programa social orientado a la intervención social-comunitaria que promueve en las personas o comunidades el empoderamiento o fortalecimiento de sus propios recursos personales y/o colectivos, así como también, los procesos de autonomía en la toma de decisiones.

Entenderemos un programa social como un conjunto de proyectos que persiguen los mismos objetivos, que pueden diferenciarse por trabajar con poblaciones diferentes y/o utilizar distintas estrategias de intervención (Cohen, 1992)

Por su parte De Miguel, M. (2000) define programa como un plan, proyecto o servicio mediante el cual se diseña, organiza y pone en práctica un conjunto de

acciones dirigidas a la consecución de una meta (De Miguel, 2000b). Por tanto, concluye que cualquier tipo de estrategia de intervención social orientada a promover cambios es un programa.

Uno de los programas pertenecientes a la FSP que promueve lo antes expuesto corresponde a Servicio País, contexto real en el cual se inserta el presente trabajo de investigación; éste focaliza su acción bajo la línea de intervenciones sociales promocionales, esto refiere principalmente a que las personas y comunidades logren fortalecer sus capacidades para desarrollar este trabajo, el Programa ha definido una estrategia de intervención, basada en una visión de pobreza multidimensional, que busca visibilizar y valorar los recursos y capacidades existentes en las personas y comunidades; activarlos, ampliarlos y fortalecerlos; y también reconocer la estructura de oportunidades, para conectar a las personas y comunidades con la misma.(Fundación para la Superación de la Pobreza, 2017) para esto implementan estrategias de carácter colectivo donde la comunidad es protagonista de sus propias acciones, es la base del modelo promocional de intervención, se sustenta en el reconocimiento de las personas de la comunidad como sujetos activos de sus propios procesos de desarrollo, .(Fundación para la Superación de la Pobreza, 2017) fomentando un proceso de empoderamiento y/o fortalecimiento comunitario.

Montero (2006) indica que, la noción de fortalecimiento ha sido señalada como una de las vías fundamentales para alcanzar el desarrollo y la transformación de las comunidades (...) así mismo, la psicología social incluye desarrollar, fomentar y mantener el control y poder en las personas que forman una comunidad.

El modelo de intervención social que impulsa el programa SP, en el año 2015 incorpora una herramienta evaluativa de carácter participativa, la cual según Huenchuan, S. y Paredes (2007), implica una actitud de escucha y de apertura frente al sujeto y al significado que le otorgue a las intervenciones sociales que están afectando su vida.

Al implementar la evaluación participativa en el modelo de intervención el programa SP, pretende promover aún más los procesos de empoderamiento o fortalecimiento de los recursos personales y/o colectivos que posee el grupo núcleo de intervención social del programa, entendiéndose por éste a todos/as los/as actores/as sociales participantes del mismo; Esto, desde la mirada específica del programa Servicio País, implicaría avanzar en estudios subjetivos que muestren el sentir de las personas que sufren falta de libertad, y a su vez, avanzar en la generación de espacios de escucha con la comunidad, permitiéndoles participar y co-construir los criterios de evaluación del programa a lo largo del proceso de intervención. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2015)

El concepto de participación es un pilar fundamental en el desarrollo de este trabajo de investigación, ya que es primordial para el desarrollo de una evaluación con estas características.

Montero (2006) señala que la participación es:

- Ejecutar o estar involucrado en algún acto o fenómeno social en el cual otras personas están presentes de la misma manera.
- Hacer partícipes a terceros de hechos o acontecimientos informales o de alguna manera introducirlos en alguna forma de conocimiento o de acción que emana de la fuente informadora.
- Compartir con otras personas ciertas circunstancias y emociones.

La incorporación de la evaluación como elemento importante dentro de la formulación y desarrollo de programas sociales es de reciente data y se instala en un proceso de modernización del estado (Salamanca, 1994).

Antes del año citado el programa SP no contemplaba en todas las fases de su intervención social la participación activa del grupo núcleo de intervención, evaluando

el éxito del programa solo desde la esfera cuantitativa, individual y del experto. Como la mayoría de las evaluaciones cuantitativas está basada en mediciones objetivas e individuales, que luego se agregan para obtener resultados generalizables al universo de personas participantes. Sin embargo, dado el enfoque comunitario del programa SP, resultaba esencial que el modelo de evaluación contenga también mediciones grupales, evitando centrarse en la mirada únicamente individual. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2015)

Si consideramos por un lado, que la intervención social está enfocada a producir un cambio social y a promover el desarrollo de las capacidades y fortalezas de un grupo o una comunidad, favoreciendo que los actores intervenidos jueguen un rol activo, participativo y protagónico en el proceso de la intervención, generando desde ellos un cambio en su entorno social, y por otro, que los/as actores/as sociales deben tener capacidad de decisión, control de sus propias acciones y, por último, la responsabilidad de las consecuencias de dichas acciones es que nace la inquietud de conocer cuáles son los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa el grupo núcleo de intervención social del Programa Servicio País; considerando como dimensiones de análisis el empoderamiento, la participación y la capacidad de potenciación de los recursos personales de los/as actores sociales participantes del programa SP.

Debido a lo señalado en los párrafos anteriores se escoge en la presente investigación como fenómeno de estudio la evaluación participativa, puesto que se concibe desde el programa SP como una herramienta metodológica indispensable para complementar al proceso de intervención social que estos realizan.

Implementar una evaluación participativa, cualitativa y grupal en el modelo de intervención social del programa SP sería, a su vez, parte de un proceso interventivo e intentaría responder a los principios político/filosófico, teórico y técnico que dan los cimientos a su acción social contemplando que el interés superior es asegurar el

desarrollo humano sustentable de las personas que hoy viven en situación de pobreza y exclusión social. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2015)

En este contexto es que la presente investigación pretende indagar sobre la experiencia que significa la evaluación participativa para las personas que son parte de ella, específicamente en la comuna de Freire, región de la Araucanía. Para llevar a cabo este objetivo, acompañare todas las fases (3) del piloto de evaluación participativa en las cuales se analizara el contenido de las conversaciones e interacciones expresados en estos espacios evaluativos con componente participativo implementados por el Programa Servicio País. Se complementará esta información con algunas entrevistas semiestructuradas que permitan indagar y profundizar sobre algunos aspectos de la experiencia vivida.

La relevancia de este estudio tiene que ver con comprender, más allá de lo que pretende realizar el piloto de evaluaciones participativas del programa Servicio País, las significaciones que posee un espacio con estas características sobre la vida de las personas en una comunidad rural.

Palabras claves: Construcción de significados, evaluación participativa, intervención social-comunitaria.

CAPITULO I: PRESENTACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Contexto de la investigación

El contexto formal y/o político donde se inserta la presente investigación corresponde a una organización no gubernamental ONG, denominada: Fundación para la superación de la Pobreza, de aquí en adelante FSP.

La FSP comprende el fenómeno de la pobreza desde un enfoque multidimensional, donde el desarrollo de capacidades y habilidades de personas en situación de vulnerabilidad es un aspecto fundamental para la superación de esta misma. Centrándose en la identificación de las carencias o deficiencias que determinan la pobreza, bajo la detección de los recursos, capacidades y potencialidades personales, sociales, patrimoniales, políticas y ambientales que existen en las personas afectadas por dicha situación (Fundación Superación de la Pobreza, 2015-16).

En los años 90 en Chile se evidenciaba un distanciamiento de los jóvenes con la política y sus canales de participación tradicional. Las explicaciones sobre este desinterés fueron desplazándose desde aquellos análisis que planteaban una creciente desafección juvenil por la política y lo público, hacia aquellos que – desde una resignificación de “lo político” – reconocen una crisis representacional y una deslegitimación de los canales tradicionales de participación política. (Fundación para la superación de la Pobreza ,2015)

Sobre este escenario, la FSP propuso generar un espacio estratégico de participación orientado a jóvenes profesionales, para que aportaran a la redistribución del conocimiento y la descentralización del país.

Es así como en el año 1994 se impulsa la creación del Consejo para la Superación de la Pobreza , convocado por el presidente de la época Eduardo Frei Ruiz- Tagle , el mismo año el Consejo recomendó la creación de un servicio de profesionales que colaboraran en el objetivo de superar la pobreza en el país y fomentaran el desarrollo del compromiso y la responsabilidad social de las nuevas generaciones, por medio del acercamiento de recursos profesionales y técnicos a las comunas más pobres del país, con el objeto de contribuir a la redistribución del conocimiento a nivel nacional. (Fundación para la superación de la Pobreza ,2015)

A partir de lo anterior, el Consejo para la Superación de la Pobreza asume los siguientes objetivos estratégicos:

(1) Desarrollar modelos de intervención social innovadores y replicables para la superación de la pobreza, aplicados por jóvenes con vocación de contribuir al desarrollo social.

(2) Analizar la realidad de la pobreza y elaborar propuestas de políticas públicas para su superación a nivel local y nacional.

En este contexto, surge la propuesta de crear el Programa Servicio País, el cual se configura como una metodología de intervención social orientada a la superación de la pobreza de comunidades que viven en contextos de vulnerabilidad, aislamiento y exclusión social, a través del trabajo conjunto de profesionales jóvenes, voluntarios, organizaciones sociales, autoridades locales y las propias comunidades. Fundación para la superación de la Pobreza ,2015)

Dicha propuesta fue aprobada por unanimidad por el Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza el 3 de octubre de 1994 y puesta en marcha en el año 1995.

El programa SP apuesta por los jóvenes invitándolos a convertirse en actores de cambio social. En el caso específico de los profesionales SP, el Programa intenta:

- Estimular la revalorización de la propia vocación profesional con el fin de activar el compromiso serio y responsable con las comunidades afectadas;
- Impulsar un espacio integral de intervención caracterizado por el trabajo interdisciplinario que retroalimente y enriquezca a los profesionales con conocimientos y experiencias sobre la pobreza.

La presente investigación se inserta particularmente en el programa SP, el cual promueve la realización de intervenciones sociales promocionales generando espacios colaborativos de trabajo en las comunidades en situación de pobreza a través de la participación activa de las personas o beneficiarios/as generando con esto procesos empoderadores. (Fundación Superación de la Pobreza, 2010)

La FSP sostiene que en el abordaje de la problemática social de la pobreza se deberá tener en cuenta el conjunto de factores que intervienen y producen situaciones donde personas, hogares y hasta comunidades enteras no logran satisfacer sus necesidades básicas y menos aún pueden aprovechar las oportunidades de desarrollo que se han abierto durante estos últimos años. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2010)

El propósito del Programa Servicio país, como se mencionó anteriormente, es que las personas y comunidades que están en situación de pobreza logren visibilizar, activar y conectar sus propios recursos (personales, sociales, naturales, económicos, culturales, etc.) a la estructura de oportunidades presente, ya sea pública, privada o de la sociedad civil. En este contexto lo que el programa busca evaluar es si efectivamente las personas en el marco de la intervención social logran visibilizar, activar y conectar recursos. En los últimos tres años el Programa Servicio País ha logrado avances en materia de evaluación, a través de la incorporación de un modelo que incluye tres componentes: logros, procesos y aprendizajes, no obstante la evaluación de logros es la principal. Que se traduce en una medición de línea de base, que es individual y uniforme a lo largo del país, la cual mide principalmente la brecha

en la visibilización, activación y conexión de los recursos y activos de las personas con la estructura de oportunidades. No obstante a este avance en la evaluación, el programa busca incorporar a nivel nacional evaluaciones que sean más coherentes al modelo de intervención social utilizado, poniendo énfasis a lo colectivo, participativo y cualitativo. (Fundación Superación de la Pobreza, 2015).

Es así como el programa SP el año 2015 implementa un modelo piloto que pretende desarrollar un proceso de evaluación participativa (cualitativa, grupal y empoderadora) en intervenciones Servicio País, que contribuya a la participación y reflexión de la propia comunidad y otros actores participantes acerca de los resultados esperados, logros y aprendizajes alcanzados, y que aporte información subjetiva complementaria a los resultados cuantitativos de logro.

La intervención social del Programa SP, enfatiza que personas y comunidades experimenten formas distintas de resolver sus propias problemáticas, enfocándose en los recursos personales y/o colectivos que poseen y a partir de la potenciación de los mismos generar procesos de empoderamiento individual y social que catalicen la transformación deseada al inicio de la intervención.

1.2 Problema de investigación

La presente investigación responde a la necesidad de conocer si la estrategia de implementación de un modelo de evaluación participativa en el programa SP, responde a la necesidad de contribuir en el proceso de fortalecimiento y/o empoderamiento del grupo núcleo de intervención en el contexto de la intervención social de dicho programa.

Producir información respecto al significado otorgado por el grupo núcleo de intervención social del programa SP a la experiencia de participar en un proceso de

evaluación participativa del mismo, toma relevancia a la hora que se presupone bajo los fundamentos del programa SP que al incorporar metodologías de evaluación participativa durante el proceso de intervención social, los/as actores/as sociales partícipes de este encuentro fortalecen y amplían efectivamente sus recursos personales poniéndolos a disposición de la evaluación, la capacidad de autonomía y por sobre todo están siendo protagonistas de sus propios procesos. (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2015)

Diseñar y aplicar modelos de evaluación de programas sociales es una tarea altamente compleja y costosa. Por eso, una proporción importante de programas sociales (del sector público y privado) utilizan modelos de evaluación basados principalmente en la satisfacción de beneficiarios; pocos son los modelos que sobrepasan el enfoque de satisfacción, realizando mediciones complejas de logro y que propicien la triangulación de información cuantitativa y cualitativa.

Además, desde la perspectiva de evaluación de programas sociales ha existido una tendencia predominante al uso de modelos evaluativos tradicionales y una propensión a los modelos ex-post, donde los decisores piensan en la evaluación recién cuando las acciones del programa o proyecto están finalizando o ya terminaron (Nirenberg, 2010).

En este sentido la evaluación se ha enmarcado en una acción externa, en la mayoría de los casos es sólo consultiva, en la cual la participación de los propios beneficiarios del programa o proyecto se ve limitada.

La puesta del programa SP es aplicar una metodología que involucre a los y las participantes en el proceso como protagonistas, promoviendo la autonomía y el empoderamiento en todos los procesos de la intervención.

Situándonos en el marco territorial del presente trabajo, el contexto geográfico en donde se sitúa la investigación corresponde a la Comuna de Freire, región de la

Araucanía. El marco contextual de este estudio se inserta en el Programa Servicio País (SP) perteneciente a dicha comuna.

Éste programa orienta su trabajo desde los lineamientos técnicos entregados desde la Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP).

En este contexto surge la inquietud de conocer los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en el grupo núcleo de intervención social perteneciente a la comuna de Freire, región de la Araucanía.

Desde aquí se formula la pregunta que orientará el presente trabajo configurándose finalmente en:

¿Cuáles son los significados construidos a partir de la experiencia de evaluación participativa en las personas del Programa Servicio País perteneciente a la comuna de Freire, región de la Araucanía?

Producir información respecto a esta temática, permite elaborar un conocimiento sobre los significados otorgados a la experiencia de participar en un proceso de evaluación participativa el grupo núcleo de intervención social vinculado al programa SP; lo que favorece y toma relevancia al momento de planificar las estrategias y las acciones orientadoras de la intervención social impulsada por la FSP. De acuerdo a lo planteado por la Fundación para la Superación de la Pobreza, (2015) es fundamental escuchar a las personas que están en situación de pobreza para poder hacer mejores programas y políticas. Esto, desde la mirada específica del programa Servicio País, implica avanzar en estudios subjetivos que muestren el sentir de las personas, y a su vez, avanzar en la generación de espacios de escucha con la comunidad, permitiéndoles participar y co-construir los criterios de evaluación del programa a lo largo del proceso de intervención.

Respecto a la población que se investigará, corresponde a las personas que componen las dos organizaciones territoriales participantes del programa SP en la comuna de Freire, región de la Araucanía.

Estas corresponden a:

- Comité de salud rural y urbano.

Bajo esta lógica, se pretende recoger las conversaciones que develen el significado atribuido a la experiencia de participar en un proceso de evaluación participativa, construido en base a la vivencia y participación de éstos en el proceso de intervención social del programa SP.

CAPITULO II: OBJETIVOS

2.1 General:

- Conocer los significados construidos a partir de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en la comuna de Freire, región de la Araucanía.

2.2 Específicos:

- Identificar los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en la comuna de Freire, región de la Araucanía.
- Describir los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en la comuna de Freire, región de la Araucanía.
- Analizar los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en la comuna de Freire, región de la Araucanía.

CAPITULO III: MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1 Marco Teórico – Conceptual

3.1.1 Noción de Pobreza:

Según el estudio “Voces de la Pobreza” de la Fundación para la Superación de la Pobreza (2010) la comprensión de la pobreza por parte de quienes participan de su circuito se sustenta en una aproximación de tipo general, que da sentido a la construcción de discursos colectivos que reconocen expresiones o manifestaciones del fenómeno en su entorno cotidiano o en la construcción colectiva. Independientemente de si se reconocen como personas que viven en situación de pobreza, o que hoy están en mejores condiciones de bienestar, hay una comprensión de la multidimensionalidad de sus expresiones y un reconocimiento de que los ingresos son una aproximación insuficiente para sentirla en su totalidad. De hecho, se incorporan en la definición de pobreza categorías más subjetivas, desde un sentir emocional y de posicionamiento social (Pobreza, 2010)

Según los datos de la última Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN 2015), de la población total del territorio chileno 2.046.404 millones de personas viven bajo la línea de la pobreza por ingreso, lo que equivale al 11, 7 % de la población total (Ministerio de Desarrollo Social, 2016)

Es importante señalar que desde la implementación de las últimas encuestas, (2015) se ha incorporado una medición multidimensional de la Pobreza, ya que según el Ministerio de Desarrollo Social y con la asesoría de distintos expertos reconocen que la Pobreza incluye privaciones en distintas dimensiones, tales como: educación, salud, vivienda, empleo, empoderamiento, discriminación, seguridad personal, y muchas otras que difícilmente pueden ser identificadas y medidas por un sólo indicador, como el de ingresos.

En este sentido los resultados en pobreza multidimensional el año 2015 arrojan que 3.547.184 personas viven en pobreza multidimensional, lo que equivale al 20,9% de la Población total. Esta medición mide la privación en las siguientes dimensiones:

- Educación
- Salud
- Trabajo y Seguridad Social
- Vivienda y Entorno
- Redes y Cohesión Social

Los resultados de la Encuesta Casen 2015, permiten observar que la pobreza sigue una tendencia de sostenida disminución. Esta tendencia es confirmada a través de las dos mediciones realizadas: por ingresos y multidimensional. Entre 2013 y 2015 se registran disminuciones significativas en el porcentaje de personas en situación de pobreza: pobreza por ingresos se reduce de 14,4% a 11,7%, y pobreza multidimensional se reduce de 20,4% a 19,1%.

Si bien persiste un patrón de marcada desigualdad, los resultados del periodo 2013-2015 reflejan una disminución moderada pero significativa de la desigualdad en la distribución del ingreso (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

3.1.2 Definición de empoderamiento y/o fortalecimiento:

La noción de fortalecimiento ha sido señalada como una de las vías fundamentales para alcanzar el desarrollo y la transformación de las comunidades que tiene la psicología comunitaria. En efecto, si se revisa el origen de esta subdisciplina en América, tanto en América latina como en EEUU y Canadá, se verá que a pesar de que hay tendencias orientadas primordialmente hacia el asistencialismo, siempre está presente una línea que centra la atención en la comunidad, en la organización de sus

miembros y en su desarrollo, insistiendo en la necesidad de la participación de las personas, en el apoyo a sus cualidades positivas y en el fomento de sus capacidades, es decir,(...) en el fortalecimiento de esos individuos y grupos para que logren por sí mismos transformaciones positivas que mejoren su calidad de vida y su acceso a bienes y servicios de la sociedad a la cual pertenecen (Montero, 2003).

A pesar de que, en América latina, desde fines de los años setenta, se viene hablando de fortalecimiento o de potenciación, la aparición en la lengua inglesa del neologismo empowerment ha producido una reacción de copia automática de la denominación, incluso en ámbitos donde ya se hablaba de fortalecimiento. Esa importación puede deberse por una parte a la influencia estadounidense y, por otra, al hecho de que, aunque se usaba el término castellano, no se le dio en nuestro medio un carácter central ni se elaboró una teoría a partir de él. Simplemente se incorporaban elementos fortalecedores en las estrategias de acción comunitaria y se lo advertía. Quizá por alguna de esas razones, hay quienes han adoptado la palabra en su versión inglesa, "empowerment" como es el caso de Sánchez Vidal (1996), que indica que "literalmente" significa "dotación de poder", señalando luego que la traducción castellana más fiel sería potenciación o fortalecimiento" en (Montero, 2003)

Según Sensi, el empoderamiento se puede entender como un proceso, como un producto, como un enfoque o como un fin. Lo interesante planteado por Esther Sensi en su trabajo "El poder de los desempoderados", es que para ella es que el empoderamiento es multidimensional ya que tiene implicaciones a nivel individual, organizacional, político, sociológico, económico y espiritual.

Plantea que el empoderamiento se puede entender como un proceso personal a través del cual el individuo toma control sobre su vida o como un proceso político en el que se garantizan los derechos humanos y justicia social a un grupo marginado por la sociedad. (Sensi, E. 2011)

En la misma línea y como inspiración del trabajo de Esther Sensi, el Banco Mundial en el Informe de Desarrollo Mundial 2000/2001: Lucha contra la pobreza, identifica tres áreas que, según lo expuesto, serían fundamentales en la reducción de la pobreza “oportunidad”, “empoderamiento” y “seguridad”.

Como revisábamos anteriormente, para situarse en el presente trabajo de investigación es que hemos definido la Pobreza como un fenómeno más amplio que la falta de ingreso, algunos organismos como el PNUD han planteado que la pobreza se traduce como falta de libertad. Aquí es precisamente donde la definición de empoderamiento que utiliza el Banco Mundial en su estudio toma sentido, empoderamiento es la libertad de elección y acción” (Banco Mundial 2000-2001), lo que se traduce en aumentar el control sobre las decisiones que afectan las personas, a medida que esta persona ejerce su capacidad de elección aumenta el control sobre su vida. (Sensi, E. 2011)

Según Luis Felipe Ulloa en su trabajo ¿Empoderamiento de las organizaciones de base desde proyectos de desarrollo? "Una organización, o una comunidad está empoderada cuando sabe lo que tiene, sabe lo que quiere, puede hacerlo, quiere hacerlo, lo está haciendo, lo comparte ...y todo eso dentro de un marco de principios y valores compartidos que aseguran la armonía entre las gentes diversas, entre la gente y la naturaleza, y de cada persona consigo misma"

En ese mismo trabajo, Ulloa, L. plantea algunas características de una comunidad u organización empoderada, y que para este trabajo de investigación podrían ser pertinentes a la hora de triangular la información:

1. Sabe lo que tiene: Se re-conoce a sí misma como actor social. Conoce y acepta los diferentes grupos de interés en su seno. Sus fortalezas son claras y ha señalado sus debilidades, sobre las que profundiza constantemente. Ha detectado sus recursos, los ha valorado, los ha inventariado. Ha detectado

también otros recursos en otros ámbitos, que pueden estar a su disposición, explora la manera de tener acceso a ellos.

2. Sabe lo que quiere: Ha soñado, se ha visto en el futuro. Reconoce oportunidades en el entorno que responden a su "interno". Tiene propuestas para superar sus debilidades prioritarias. Ha aplicado algún nivel de planificación.
3. Puede hacerlo: Cuenta con la capacidad necesaria para lograr (lo que quiere) con los recursos que está claro que tiene disponibles. Ya sabe cómo tener acceso a esos recursos. Tiene información suficiente sobre la posición e intereses de otros actores en el escenario. Ha detectado las amenazas en el entorno y tiene planes para reducirlas o evitarlas. Conoce y maneja las reglas de juego es decir los aspectos legales que norman las relaciones y acciones.
4. Quiere lograrlo: La organización como colectivo ha priorizado su deseo de lograr lo que se propone y cada uno de sus miembros-as comparte ese deseo de lograrlo, lo prioriza suficientemente y muestra disposición de contribuir desde su propio espacio.
5. Lo está haciendo: Del deseo la organización ha pasado a la acción. Sigue sus planes con la capacidad de hacer ajustes en la marcha. Hay una sensación de éxitos parciales. Reflexiona sobre lo que hace.
6. Lo comparte: Ejerce su voz. Comunica sus vivencias a quien le interesa que se le comuniquen, resalta sus logros y comparte sus errores. Provoca aportes críticos de otros actores. Escucha atentamente y reacciona a lo que otros actores, por su parte, le comparten.
7. Armonía entre la gente diversa: Todo lo que la organización o comunidad decide y hace reconoce el derecho a ser distinto y a que los demás sean distintos. Es consciente de que en las diferencias está la gran oportunidad de aprender. Intenta entender la lógica de los otros y expone -sin tratar de imponer- su propia lógica. Se refiere a las relaciones dentro de la comunidad u organización y con otras comunidades u organizaciones.

8. Armonía con la naturaleza Todo lo que decide y hace la organización parte del respeto a la naturaleza, a su balance, a su ritmo. Trata de proteger lo que hay y de recuperar lo que se ha perdido.
9. Armonía de cada uno consigo mismo (o misma): Todo lo que decide y hace la organización o comunidad, aporta para que cada miembro de la comunidad y/u organización logre o mantenga la armonía consigo mismo.

3.1.3 Noción de intervención social

La Intervención Social es un conjunto de acciones intencionadas para mejorar el contexto de un colectivo o de la población de un territorio dado. (Franco, P. 2007). Similar es el concepto de intervención social como la acción organizada de un conjunto de individuos frente a problemáticas sociales no resueltas en la sociedad a partir de la dinámica de base de la misma. (Corvalán, 1996)

El mismo autor distingue dos tipos de intervención social, que tienen relación con las instituciones que las realizan, con sus propósitos finales y con el contexto y los discursos de las mismas. Se trata, en primer lugar, de la intervención social de tipo socio-política, y en segundo lugar, de la intervención social que puede ser llamada caritativa, asistencial, o simplemente (aunque no clarificadoramente) no-sociopolítica.

Según lo que refiere el carácter socio-político de una intervención social está dado por la concepción de la misma en torno a objetivos societales mayores y relacionados con el funcionamiento del modelo de desarrollo de una sociedad, especialmente en términos de situarse explícitamente como un apoyo o como una crítica al mismo.

Se indica, también, que la intervención social de tipo socio-política es realizada por el Estado y por las ONG. Estas últimas, y que corresponde a la plataforma

institucional del programa Servicio País, se posicionan a partir de las políticas gubernamentales y del modelo de desarrollo y tienen discursos y acciones explícitas de aprobación o rechazo frente a los mismos. La intervención social del Estado a través de las políticas sociales, tiene, por lo general, un contenido socio-político en sí misma, puesto que pretende varios objetivos societales a la vez que se complementan y sirven de apoyo al modelo de desarrollo: regulación de los desequilibrios, estimulación del crecimiento económico, integración de la sociedad, control social, etc. (Corvalán, 1996)

Según la Doctora en Ciencias Sociales Olga Niremborg (2013), señala que más allá de la índole de la intervención (política, plan, programa, proyecto) o el campo temático al que se refiera, hay algunos atributos que deberían caracterizar su gestión definiéndoles en:

- **Carácter integral:** implica adoptar miradas amplias y abordajes holísticos, superadores de los modelos restringidos que al momento de afrontar la solución de un problema ponen el foco solo en determinados factores, dejando de lado otros. Significa considerar los fenómenos desde una perspectiva multidimensional y tomar en cuenta los factores relevantes –negativos y positivos– relacionados con la problemática en cuestión.
- **Enfoque de derechos:** Las intervenciones sociales deberían combinar tanto la satisfacción de las necesidades fundamentales como el respeto por los derechos generales y específicos, que agregan la “exigibilidad” de su cumplimiento por parte tanto de los Estados como de las demás instituciones “garantes”.
- **Carácter equitativo:** ya se anticipó que toda intervención social debe procurar disminuir las brechas existentes entre diferentes segmentos poblacionales de una sociedad, en cuanto al grado de satisfacción de sus necesidades fundamentales, específicamente en el acceso y utilización de los bienes y servicios de interés social y cultural.

- **Carácter participativo:** Para lograr avances en la equidad no son aconsejables las modalidades asistenciales/paternalistas, sino aquellas que aseguren el protagonismo y empoderamiento de los propios destinatarios. En otras palabras, eso implica el involucramiento de la población destinataria, así como de otros actores significativos, en los procesos de la gestión.
- **Carácter promocional, preventivo, no exclusivamente asistencial o reparador:** significa tomar en cuenta las características procesuales en la construcción de los problemas y daños y la ventaja de su temprana solución para una mayor eficacia en términos de resultados positivos y menor costo final. Esto implica que se incluyan los diferentes planos o eslabones de la acción: promoción, prevención, asistencia y rehabilitación.

3.1.4 Definición de Evaluación:

La evaluación es una actividad programada de reflexión sobre la acción que ya fue desarrollada, que está en desarrollo o que se propone desarrollar. Esa reflexión se lleva a cabo mediante procedimientos sistemáticos de obtención, procesamiento, análisis e interpretación de información diversa y comparaciones respecto de distintos parámetros.

Su finalidad central es emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables sobre los procesos, resultados e impactos (previstos o ya obtenidos), y así formular recomendaciones que posibiliten decisiones para la mejora de la acción (Reformulada de Nirenberg, Brawerman y Ruiz, 2000 en Nirenberg, 2013).

Podemos decir entonces que el proceso de evaluación busca recoger la información necesaria que permita contribuir a la construcción de las conclusiones de un proceso interventivo, como es el caso del programa SP, en base a juicios valorativos

emanados por el grupo núcleo de intervención, fundamentados sobre las actividades y los resultados de las intervenciones. Visualizando si se ejecuta o se ejecutaron o se presume que se ejecutarán las actividades de acuerdo con lo programado, si los resultados obtenidos o esperados responden a los objetivos y metas propuestas. Por último, implica también, valorar la medida en que ha mejorado o es presumible que mejorará la situación del sujeto intervenido, como producto de la intervención social desplegada y propuesta.

Para evaluar, es necesario hacer comparaciones sobre la base de las cuales se emiten los juicios. Estas pueden realizarse respecto de aquello que constituye lo deseado, lo previsto, en suma, las metas que se habrán definido previamente. Pero también hay comparaciones entre las situaciones o los estados actuales respecto de sus situaciones o estados pasados, para saber qué y cuánto cambió.

La evaluación sirve para detectar los problemas, y a la vez, para recomendar medidas que permitan resolverlos. De este modo, supera el rol de mero enjuiciamiento y adopta una función pedagógica, útil para el aprendizaje a partir de la experiencia, para la planificación/programación y la mejora de la gestión.

Por cierto, la evaluación también identifica aquellas acciones que logran efectos y resultados positivos y significativos, sobre las que se recomendarán estrategias de fortalecimiento o continuidad en su implementación (Nirenberg, 2010).

Tipos de evaluación según Nirenberg O, .2010:

- Evaluación externa: cuando quienes evalúan son externos a la intervención y a la organización responsable.
- Evaluación interna: cuando los evaluadores, si bien pertenecen a la organización responsable, no se han involucrado en la intervención.

- Autoevaluación: cuando es realizada por los propios actores protagonistas de la intervención.
- Evaluación mixta: que combina momentos de autoevaluación, de evaluación interna y de evaluación externa.
- Evaluación participativa: se refiere específicamente a las evaluaciones en que participan los destinatarios de las acciones, como también otros actores implicados.

Es innegable el hecho de que si la evaluación es realizada por los actores protagonistas de la acción, será más viable la utilización posterior de sus hallazgos evaluativos y la adopción de las medidas correctivas recomendadas por ellos mismos.

Pero su principal obstáculo deriva del hecho de ser juez y parte. En tal sentido, la crítica más frecuente es que los valores, las creencias, los intereses y compromisos personales atentarían contra una apreciación imparcial, impersonal e independiente de la propia acción desarrollada. (Nirenberg, 2010)

En cuanto a la definición de evaluación de programas propiamente tal, De Miguel. M, (2000) plantea que al hablar de evaluación de programas se refiere al conjunto de principios, estrategias y procesos que fundamentan la evaluación de toda acción o conjunto de acciones desarrolladas de forma sistemática en un determinado contexto con el fin de tomar las decisiones pertinentes que contribuyan a mejorar las estrategias de intervención social.

3.1.5 Evaluación Participativa: Antecedentes

La Evaluación participativa en la década de los ochenta es cuando comienza su sistematización y difusión en el ámbito del desarrollo, a través de la realización de talleres, la presentación de estudios de caso y la publicación de todo tipo de materiales. Desde entonces, se ha producido un crecimiento exponencial en el monitoreo y evaluación participativa de proyectos y/o programas de desarrollo que va desde la investigación Acción participativa derivada de los trabajos de Paulo Freire, Aprendizaje en la Acción incluyendo la evaluación rural breve que deriva más tarde en la Evaluación Rural Participativa diseñada por Robert Chambers en 1997 o la Investigación de Sistemas Agrícolas desarrollado, entre otros.

De acuerdo a lo anterior las evaluaciones representan una oportunidad para que los programas o proyectos examinen la calidad de implementación de sus actividades, para medir el progreso logrado para obtener resultados y para formular las lecciones aprendidas.

Desde una perspectiva más amplia las evaluaciones representan una oportunidad para determinar si las estrategias del programa funcionan o si realmente son las más apropiadas (Aubel, 2000).

Un enfoque de evaluación participativo y colaborativo brinda a los socios y actores involucrados además de una experiencia práctica, una capacitación basada en experiencia sobre técnicas de monitoreo y evaluación, también puede contribuir a la institucionalización y uso de la información para que el proyecto pueda ser mejorado por los actores locales. Este enfoque implica la aplicación de una metodología que recoja en profundidad la experiencia de personas participantes del programa, lo cual va más allá de la aplicación de un cuestionario o una encuesta de satisfacción. Nirenberg, Brawerman y Ruiz orientan esta reflexión, indicando que la evaluación participativa es aquella que involucra a los destinatarios y/u actores en las distintas etapas de los

proyectos, no solo como fuente de información sino además con protagonismo en los procesos de evaluación (Nirenberg, Brawerman, Ruiz, 2000).

Además, una evaluación de este tipo activa un proceso de aprendizaje entre todos los participantes, que se traduce en la construcción de capacidades locales en evaluación y el fortalecimiento institucional. Este proceso crea las condiciones necesarias en los participantes para la transformación de la realidad, lo que se conoce más comúnmente como empoderamiento. (Gallego, 1999)

De lo anterior, las evaluaciones participativas permiten levantar información contundente sobre los logros, fracasos y efectos de la intervención, al mismo tiempo que dar valor a las experiencias, reflexiones y contribuciones de las comunidades involucradas, y contribuir a fortalecer los procesos de empoderamiento de las mismas.

En términos específicamente metodológicos, el enfoque participativo de evaluación demanda un ejercicio de aprendizaje sistemático y una actitud de flexibilidad a lo largo de la evaluación. Desde este punto de vista, la evaluación implica una actitud de escucha y de apertura frente al sujeto y al significado que le otorgue a las intervenciones sociales que están afectando su vida (Huenchuan, S. y Paredes, M., 2007).

Por ello, los instrumentos de recolección de información deben incluir espacios de evaluación flexible, y deben reflejar esta real capacidad de escucha y diálogo. En las palabras de Walker (1986), el instrumento debe ofrecer la oportunidad a los participantes de reflexionar acerca de la práctica. Además, la recolección deberá ocupar siempre una lógica inductiva, que rescata primero las particularidades y luego las generalidades (Cohen, 1992), lo cual es lo opuesto a lo realizado en el modelo cuantitativo de logros utilizado por el programa SP, sostiene que la introducción de estas metodologías resulta, en este caso, complementaria y fundamental para producir procesos de empoderamiento que logren transformar la realidad del sujeto de intervención.

Finalmente, como señala Fink, M. 1988, los procesos de evaluación deben promover la participación, autodeterminación, colectividad y el desarrollo de estructuras sociales de abajo hacia arriba y no al revés.

Así, las evaluaciones participativas tienen un valor práctico y un valor ideológico. Procesos evaluativos bien desarrollados ofrecen a los sectores populares, en este caso el grupo núcleo de intervención, una oportunidad para desarrollar capacidades, como pensamiento y análisis crítico, planificación y toma de decisiones.

El monitoreo y evaluación participativa permite que los participantes se sientan dueños del programa, (Fink, M.1988). Dicha capacidad del proceso evaluativo es lo que el programa SP llamará: el componente interventivo de la evaluación, es decir, no solo se busca evaluar los resultados del programa desde la subjetividad, sino también intervenir propiciando un espacio de reflexión de la comunidad sobre el propio proceso vivido, generando un ejercicio guiado de meta cognición (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2015)

Así, según el programa SP, la evaluación participativa se constituye en un instrumento útil para promover empoderamiento, dotar de racionalidad a la acción y generar procesos democratizadores. El desarrollo de procesos participativos supone descentralizar los núcleos de poder existentes en las instituciones sectoriales que suelen ejecutar las políticas públicas, incorporando la mirada y la voz del sujeto de intervención, generando así nuevas formas de vinculación entre actores institucionales– el personal de los establecimientos de servicios y de las estructuras gubernamentales – y los actores sociales / comunitarios (Nirenberg, 2010).

El componente participativo de la evaluación se relaciona entonces con las capacidades – y voluntades – de ejercer ciudadanía por parte de los actores sociales, lo que entraña que estos asuman paulatinamente sus derechos y responsabilidades en tanto grupo núcleo de intervención.

De acuerdo a todo lo anteriormente mencionado, entenderemos por evaluación participativa a una actividad programada de reflexión sobre la acción, que se lleva a cabo mediante procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, y comparaciones respecto de parámetros establecidos, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados y comunicables, sobre las actividades, resultados e impactos (previstos o ya obtenidos); la finalidad es formular recomendaciones que permitan tomar decisiones para mejorar la acción (Nirenberg, O. 2010).

A continuación se describen los cuatro principios básicos que fundan la metodología de evaluación participativa según (Gallego, 1999):

- Principio de Participación: Este principio constituye el pilar esencial de las iniciativas de evaluación participativa que se traduce en la participación de los implicados en todas las fases del proceso de evaluación, desde la toma de la decisión de evaluar hasta el uso final de los resultados de la evaluación. En particular, se suele poner un énfasis especialmente en la inclusión de los destinatarios últimos de una intervención, tradicionalmente marginados de la evaluación o, en el mejor de los casos, utilizados como meros proveedores de información.
- Principio de Aprendizaje: La Evaluación Participativa activa un proceso de aprendizaje entre todos los participantes, que se traduce en la construcción de capacidades locales en evaluación y el fortalecimiento institucional. Este proceso crea las condiciones necesarias en los participantes para la transformación de la realidad, lo que se conoce más comúnmente como empoderamiento. Los conocimientos y los recursos locales ya existentes son la base de la que parte el proceso mencionado. Desde este prisma, la evaluación se integra dentro del Ciclo de Aprendizaje como el medio para la consecución de un desarrollo más participativo.
- Principio de Negociación: El monitoreo y evaluación participativa pone en marcha un proceso social y político de negociación entre los participantes de una

evaluación. Social, puesto que articula la diversidad de percepciones, necesidades y demandas, desarrollando el sentido de empatía entre los grupos. Político, por el trasfondo de transformación de las relaciones de poder que subyace en el proceso, hacia la búsqueda de un mayor equilibrio en este ámbito. La elaboración de indicadores es un ejemplo ilustrativo de esta negociación.

- Principio de Flexibilidad: Como ya se mencionó anteriormente, existen tantos enfoques de evaluación participativa como contextos donde se aplican. Se trata, pues, de un proceso dinámico y flexible, en continua adaptación a las necesidades y las circunstancias locales.

3.1.6 Teoría Interaccionismo Simbólico

La perspectiva teórica que se escoge para desarrollar esta investigación, corresponde al interaccionismo simbólico, puesto que considera como primordial los significados sociales que construyen los sujetos a partir de la realidad en que realizan la vida cotidiana.

Los principios básicos de esta teoría señalan que:

- I. A diferencia de los animales inferiores, los seres humanos están dotados de capacidad de pensamiento.
- II. La capacidad de pensamiento esta modelada por la interacción social.
- III. En la interacción social las personas aprenden significados y los símbolos les permiten ejercer su capacidad de pensamiento distintivamente humana.
- IV. Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y la interacción sobre la base de su interpretación de la situación.

V. Las personas son capaces de introducir estas modificaciones y alteraciones, debido, en parte, a su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar los posibles cursos de acción, y valorar sus ventajas y desventajas relativas para luego elegir uno.

VI. Las pautas entrelazadas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades. (Ritzer. 1998. P.237)

En este sentido, Blumer en 1969 postula tres premisas básicas de este enfoque:

La primera: las personas actúan respecto de las cosas, es decir, sobre la base de lo que estas cosas significan para ellos, en este sentido, los individuos no responden solo a estímulos ni tampoco exteriorizan sin sentido patrones culturales, es el significado lo que determina la acción.

La segunda: los significados son productos sociales que surgen durante la interacción, "el significado que tiene una cosa para una persona se desarrolla a partir de los modos en que otras personas actúan con respecto a ella en lo que concierne a la cosa de que se trata (...) una persona aprende a ver el mundo a partir de las otras personas" (Blumer, 1969, p.4)

La tercera: los actores sociales asignan significados a situaciones, personas, cosas y a sí mismos, a través, del proceso de interpretación:

Este proceso tiene dos pasos distintos. Primero, el actor se indica a sí mismo las cosas respecto de las cuáles está actuando; tiene que señalarse a sí mismo las cosas que tienen significado. En segundo lugar, en virtud de este proceso de comunicación consigo mismo, la interpretación se convierte en una cuestión de manipular significados. El actor selecciona, controla, suspende, reagrupa y transforma los significados a la luz de la situación en la que está ubicado y de la dirección de su acción" (Blumer, 1969, Pág.5)

El proceso de interpretación es dinámico y depende de las experiencias que cada sujeto ha debido enfrentar, influyendo éstas en los significados sociales que se construyen a partir de las mismas.

Desde una perspectiva interaccionista simbólica, todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Aunque estas personas pueden actuar dentro del marco de una organización, cultura o grupo, son sus interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción, y no normas, valores, roles o meta”. (Taylor y Bogdan, 1987, Pág. 11)

3.1.7 Noción de significado

Para Wittgenstein (Cits. En Austin, 2007) el significado de una palabra se manifiesta en la aplicación práctica, es decir, en el uso. El significado no puede estar desligado de la acción del lenguaje, de la acción del habla y, por consecuencia, de la acción de la comunicación.

Es así como el lenguaje mostraría cómo los juegos lingüísticos otorgan pautas para orientar la forma en que se usarán precisamente las palabras. El significado correcto de los signos lingüístico no serían los objetos designados por ellos, siendo la vida cotidiana donde se deben buscar los significados que adquieren las palabras en la forma que un grupo particular de hablantes las usa (Austin, 2007).

CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Metodología: Investigación Cualitativa

La metodología para llevar a cabo el presente estudio corresponde a la cualitativa, ya que, éste considera el campo de la investigación como un contexto natural y dinámico en donde el investigador/a no ejerce ningún tipo de control sobre el objeto de estudio, supeditándose a los procesos contextuales de la vida cotidiana y a los significados que las personas asignan y construyen de determinadas experiencias, en este sentido, se asume la realidad como hechos dinámicos, dejando de lado el control de variables influyentes sobre ellos en el contexto de estudio.

Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez (1999, pg. 32), al respecto, señalan que “Los investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales-entrevistas, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos- que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”.

Así mismo, Taylor y Bogdan (1986), al respecto señalan que la investigación cualitativa (...) es aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

En relación a lo expuesto en los párrafos anteriores, se considera pertinente escoger el paradigma de investigación cualitativa para el presente estudio; puesto que la información que se obtenga será producida en un contexto natural y, por tanto, los discursos que emerjan en ese contexto corresponden a los significados construidos a partir de las experiencias vividas.

4.2 Descripción de la Metodología

4.2.1 Método: Estudio de caso desde la Etnografía

El Método cualitativo utilizado para la presente investigación es un estudio de caso a partir de la etnografía, ya que desde un caso real, como lo fue el piloto de evaluación participativa fue necesario introducirse en el escenario del grupo focalizado durante las tres fases del proyecto en la comuna de Freire, donde la estrategias de recolección de datos incluyeron la observación participante, entrevistas y notas de campo del proceso. (Mayan, M.2001)

Los etnógrafos se introducen ellos mismos en un escenario de grupo para aprender acerca de la cultura de ese grupo. Mayan, M. (2001, p .8)

Las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, de esta manera se fueron recolectando los datos para la presente investigación.

De allí que Eisenhardt (1989) conciba un estudio de caso contemporáneo como “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares”, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría. (Martínez, C. 2006)

Se escogen las técnicas de observación participante y entrevista individual semi-estructurada para llevar a cabo la presente investigación. Se opta por estas técnicas pues, consideran la información subjetiva de los sujetos de estudio, en este sentido, se logra romper con el rol de supremacía científica la cual supedita a los sujetos de

estudio a la variable cuantificable y medible, despojando a la narrativa popular y el sentido común a un segundo plano no posible de analizar e interpretar en una investigación.

Por otro lado, en la técnica de la entrevista individual semi - estructurada, el entrevistador dispone de un «guión», que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir a las entrevistados/as aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación.

4.2.2 Delimitación del Universo de estudio

El criterio de selección de la muestra se establece mediante la coherencia de estudio, así como también, de los objetivos que se pretenden lograr en el presente trabajo de investigación.



	Fase 1 : Julio 2015	Fase 2 : Octubre 2015	Fase 3: Enero 2016
Piloto de E.P Servicio País	Levantamiento de objetivos , expectativas y criterios compartidos de logro	Seguimiento de expectativas y avance de criterios de logro. Levantamiento de nuevos logros esperados. Identificación de logros intermedios y compromisos	Seguimiento de logros y logros alcanzados. Proyección de metas y compromisos.
Investigación	<ul style="list-style-type: none"> - Observación/ notas - Transcripción discusión grupal - Entrevista Semi estructurada - Consentimiento - Rol de investigadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación/notas - Transcripción discusión grupal - Entrevista Semi estructurada 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación/notas - Transcripción discusión grupal

- Se escoge como universo de estudio las personas participantes del piloto de evaluación que participan del programa Servicio País, específicamente en una intervención del ámbito de Salud

Dicho grupo está compuesto por:

- Comité de salud rural y urbano.

Entrevistas Semiestructuradas	Taller de Evaluación Participativa
Dos personas participantes del Comité de Salud , pertenecientes al grupo núcleo de intervención del Programa Servicio País que fueron parte	10 Personas participantes de los Talleres de Evaluación Participativa del programa Servicio País en la comuna de Freire, Región de la Araucanía.

Se opta por este grupo de estudio, ya que, representan en su totalidad al sujeto de intervención social definido por el Programa Servicio País en comuna de Freire región de la Araucanía, para participar del piloto de evaluación participativa,

4.2.3 Descripción de las técnicas de análisis de la información

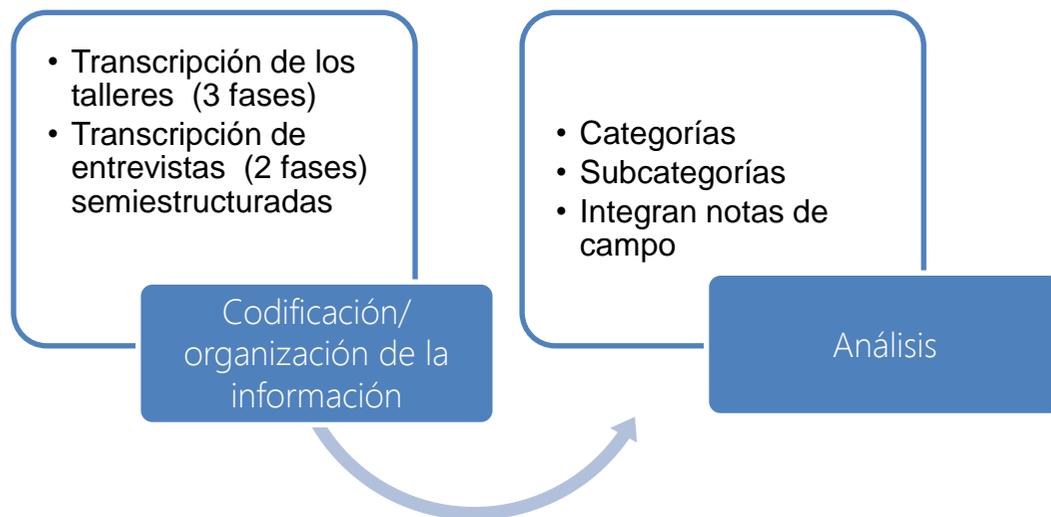
Se escoge como técnica para analizar la información producida del grupo focal y de la entrevista individual semi-estructurada, el análisis de contenido. El análisis de contenido nos ofrece la posibilidad de investigar sobre la naturaleza del discurso, por tanto, nos permite conocer, identificar, describir y analizar los significados construidos por el grupo núcleo de intervención social del programa Servicio País perteneciente a la comuna de Freire, respecto a la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por dicho programa.

El análisis de contenido implica la creación de pequeñas porciones de información y la asignación posterior de un código o unidad a cada una de ellas. Morgan (1997), establece un marco de codificación para analizar la información extraída desde un grupo focal, este contempla tres formas de análisis de datos, las cuales se señalan a continuación:

- El analista puede establecer si cada participante utilizó un código dado.
- El analista puede determinar si cada grupo utilizó un código dado.
- El analista puede identificar todas las instancias en las que aparece un determinado código.

Por otro lado, Mayan (2001) señala que el análisis de contenido puede clasificarse en dos tipos, el manifiesto y el latente. El primero, refiere a que el investigador busca palabras específicas, las cuales son registradas y utilizadas para producir información estadística sobre el contenido de los datos. El segundo, busca identificar, codificar y categorizar, patrones primarios de datos. Mayan (2001) señala que: En el análisis de contenido latente, el investigador busca el significado de pasajes específicos en el contexto de todos los datos.

Cabe mencionar, que se escoge para analizar la información producida en el presente estudio, el análisis de contenido latente que plantea Mayan (2001); puesto que, en base a su definición se considera el más apropiado para los fines de esta investigación, permitiendo responder a los objetivos propuestos.



4.3 Criterios de rigor científico: La Triangulación

Para Prieto (2001), la triangulación es tanto una técnica de supervisión como un método más general para establecer algunas relaciones mutuas entre distintos tipos de pruebas, de manera que puedan compararse y contrastarse. De esta manera, podría decirse que se establece la confiabilidad y validez de los resultados, ya que ésta emerge del ejercicio continuo de contrastación entre tres ejes articulados entre sí: el investigador, la teoría de base surgida en el momento del análisis de la información y los datos obtenidos en la recolección de la información.

Por tanto, la técnica de triangulación se configura a partir de la articulación de tres ejes de acción desde la cual se moviliza la investigación. Los elementos que componen los ejes serían entonces: el investigador, el marco conceptual que ilumina la

investigación, y por último, la información producida a partir de la aplicación de las técnicas de producción de información.

4.4 Aspectos éticos de la investigación

En esta investigación, las relaciones de colaboración y participación, se situarán desde el plano de la reflexión crítica, incorporando los elementos que incluyan el protagonismo de todos los elementos participantes de la investigación (Tójar y Serrano, 2000).

Para Hopkins, (1985), los aspectos éticos de la investigación se aplican bajo los siguientes principios:

- Involucrar a los participantes. Facilitar la participación de todos los miembros del grupo de estudio, manteniendo una relación de respeto y el diálogo auténtico.
- Conseguir autorización expresa antes de observar. Presentando un consentimiento informado, se les explicará claramente a los integrantes del grupo de estudio, la finalidad del estudio, sus derechos, la confidencialidad y utilización de la información.
- Negociar las descripciones del trabajo de la gente. Informar con anticipación la técnica de producción de datos.
- Obtener autorización explícita antes de usar citas. Mediante la previa autorización del consentimiento informado.
- Aceptar la responsabilidad de mantener la confidencialidad. Dejar transparentada la finalidad del estudio, el cual no pretende perjudicar de ninguna forma a los participantes.

- Conservar el derecho a publicar el trabajo. Este punto se adhiere al contexto Universitario de la presente investigación.
- Que los principios de procedimiento sean conocidos y vinculantes. Además del reconocimiento a la contribución de los sujetos debe haber un mecanismo para informarlos sobre los resultados y lo que se aprendió de la investigación.

CAPITULO V: RESULTADOS Y ANALISIS INTERPRETATIVO

5.1 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del presente estudio a partir de lo develado del proceso de categorización de la producción de información. Se logra con esto, responder a los objetivos planteados en el diseño de investigación. Por un lado conocer y por otro, identificar y describir los significados de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en el grupo núcleo de intervención social perteneciente a la comuna de Freire, región de la Araucanía.

Así, emergen tres categorías identificadas a partir del discurso de los sujetos de investigación, las cuales describen el proceso de construcción de significados realizado a través de las técnicas de grupo focal y de entrevista individual.

A continuación, se muestra en las figuras n°1, n°2 y n°3 los contenidos presentes en cada categoría emergente, plasmando mediante un árbol, se presenta el proceso de categorización realizado. En un primer cuadro, se asigna el nombre de la categoría principal, en un segundo nivel se exponen los nombres de las subcategorías que la componen y en un tercer nivel, las sub-subcategorías contenidas dentro de cada subcategoría.

FIG. N°1: ÁRBOL DE LA PRIMERA CATEGORÍA: “LA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD COMO FACTOR CENTRAL EN EL PROCESO DE TRANSFORMACION SOCIAL”



FIG. Nº2: ÁRBOL DE LA SEGUNDA CATEGORÍA:

“LA PUESTA EN VALOR DE LAS CAPACIDADES DE LA COMUNIDAD COMO PROMOTOR DE CAMBIO SOCIAL”

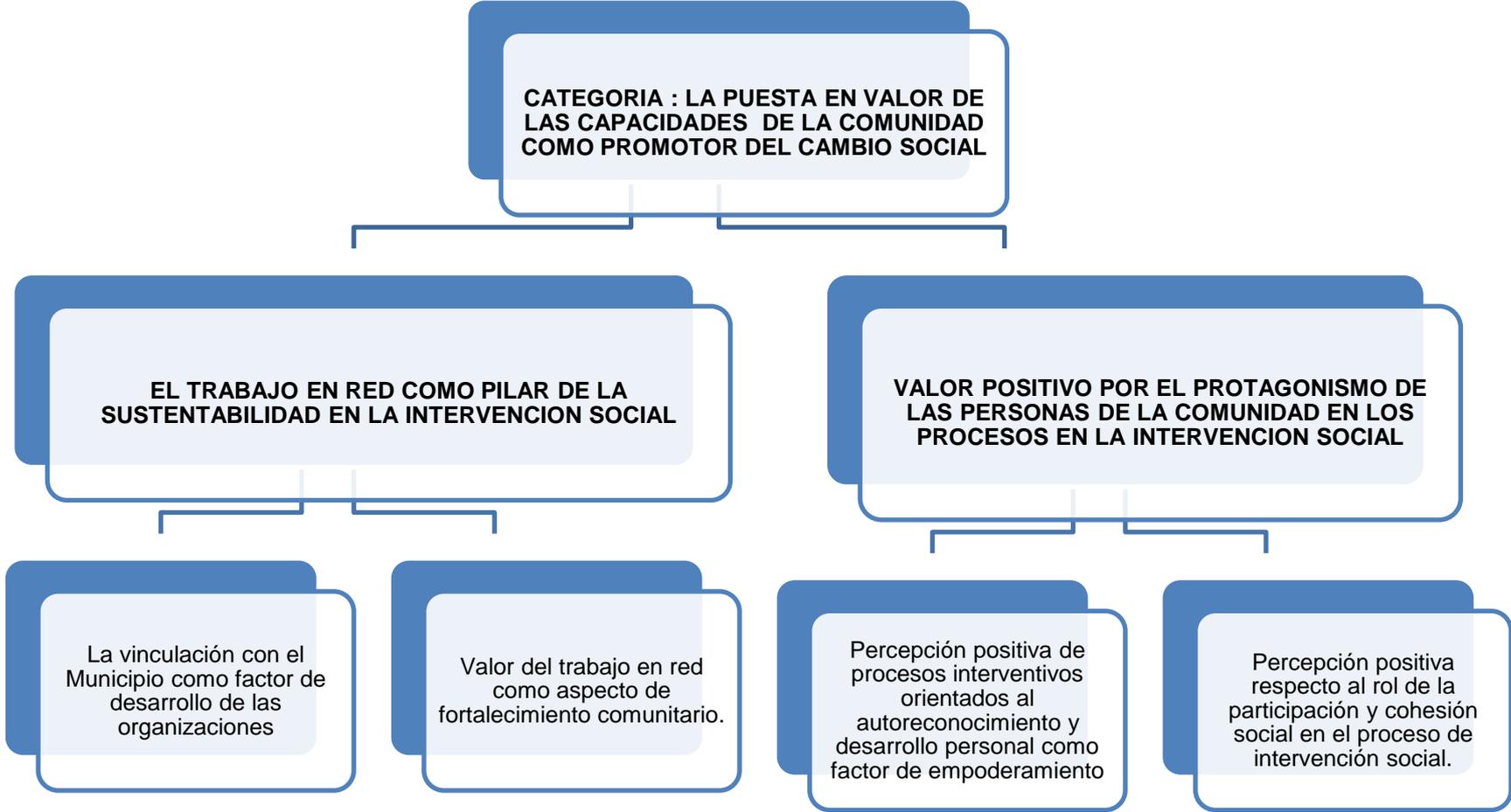


FIG. N°3: ÁRBOL DE LA TERCERA CATEGORÍA:

“LA EVALUACIÓN PARTICIPATIVA COMO UN ESPACIO DE DEMOCRATIZACIÓN”



5.2 ANÁLISIS INTERPRETATIVO

A partir del análisis interpretativo de los resultados de la presente investigación, se cumple con el objetivo específico de: Analizar los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en el grupo núcleo de intervención social perteneciente a la comuna de Freire, región de la Araucanía.

Y a su vez, a través del proceso de categorización de datos expuestos en las figuras n°1, n°2 y n°3, se cumple con el objetivo general planteado en el presente trabajo: conocer los significados construidos de la experiencia vivida en el proceso de evaluación participativa implementada por el programa Servicio País en el grupo núcleo de intervención social perteneciente a la comuna de Freire, región de la Araucanía.

Por tanto, el análisis e interpretación de los discursos emergentes en el proceso de producción de información, dan origen mediante la categorización de datos a los resultados, y a su vez, por consecuencia, logra responder al objetivo general planteado.

1° CATEGORÍA: “LA PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD COMO FACTOR CENTRAL EN EL PROCESO DE TRANSFORMACION SOCIAL”

Esta categoría describe el significado construido en torno al rol protagónico de la comunidad en el proceso de transformación social, a partir de la evaluación. Se le otorga importancia a ser parte de los procesos de intervención social por parte del grupo núcleo y donde, a su vez, se refleja la fuerte invisibilización por parte de estos, respecto a la relevancia de la participación social de las personas que conforman las comunidades beneficiarias por programas sociales, no se logra visualizar la primacía de ser sujetos protagonistas en la mejora de sus propias vidas.

Estos significados se han construido enfatizando la importancia que posee la participación de la comunidad como centro de la intervención social.

La presente categoría contiene tres subcategorías que se han denominado de la siguiente forma:

- Intervención social como acción externa e instrumentalizada del que hacer de las organizaciones sociales.
- Baja apropiación de los procesos de intervención social por parte de las organizaciones sociales.
- Debilitamiento de la autonomía de las organizaciones por falta de información

Subcategoría: Intervención social como acción externa e instrumentalizada del que hacer de las organizaciones sociales

La presente subcategoría, contiene los significados construidos en torno a la intervención social, se visualiza la falta de claridad que el grupo núcleo posee como beneficiario del programa, sobre los procesos, etapas, plazos de la intervención social de la cual están siendo parte.

En este sentido, Franco. P, 2007 señala que la Intervención Social pretende cambios a corto, mediano y largo plazo para lo cual define objetivos, ya que se entiende que los cambios sociales son lentos, no obstante desde las propuestas iniciales pueden ponerse en marcha alternativas de construcción social que busquen cambios estructurales, la intervención social concebida como instrumento de cambio social ha de tener una fuerte componente informativa y sobre todo, educativa. “Si no se da esta premisa, difícilmente los cambios serán viables”.

Bajo este enfoque, las personas perciben que no son parte, sino que la acción interventiva es ajena y externa, y por lo tanto la organización pasa a ser un instrumento para que la intervención social se operacionalize. Se devela mediante el discurso una percepción negativa del grupo núcleo de intervención en torno al compromiso de participar en las actividades planificadas por el programa, en este caso Servicio País , pero esto no es visualizado como algo negativo para la organización de manera interna , sino más bien por el hecho de no “cumplir” a la intervención externa.

“Con la Eli, hicimos unos talleres de primeros auxilios. Sí, bueno (...) no me acuerdo en realidad, yo no tengo ningún recuerdo la verdad.... el año pasado en la primera reunión se conocieron, ahí hubo harta gente, pero antes conocieron al otro chico, no sé más. (Extracto focal)

“Yo para que voy a decir... Yo en cada taller que se hace, me gustan, porque uno siempre está aprendiendo, y eso siempre me gusta, porque uno siempre aprende algo, habrá cosas que quizás uno no las capta muy bien, pero siempre se está aprendiendo.” (Extracto focal)

La intervención social busca la responsabilidad compartida en los cambios que se produzcan y la articulación social en torno a ellos. La participación social se constituye en una de las estrategias básicas que permite la asunción por parte de la comunidad y de cada uno de sus individuos del itinerario hacia el cambio y de su andadura. (Franco P., 2007. pág. 120)

De acuerdo a lo que relata el grupo núcleo investigado, existe una percepción positiva en torno a los procesos de intervención social como medio para el fortalecimiento de la autonomía comunitaria e individual. Por otro lado, se visualiza en base a lo develado la presencia de un “acostumbramiento” por parte de los beneficiarios de programas a una manera de actuar externa, ejerciendo ellos un rol receptor, esto podría deberse al diseño de las políticas públicas en Chile, las cuales se caracterizaron desde el retorno a la democracia por asistir a las personas más que optar por un componente promocional. Sin embargo, el grupo núcleo refleja en su discurso lo importante que es cuando se sienten parte de la solución del problema o cuando logran aportar algo importante en el desarrollo de la intervención.

“... Se siente mejor al lograr cosas uno mismo, es positivo sí.” (Extracto entrevista semi-estructurada)

Por otro lado existe una percepción negativa al acceso de la información vinculada a la intervención social y sus etapas, lo que genera estar en una condición de receptores sobre lo que sucede con un agente externo entendiendo este por programa y/o intervención social.

Propiciar el papel articulador de las organizaciones y movimientos sociales es uno de los ejes sobre el que se desarrolla la intervención social (tanto institucional como no institucional). Los espacios de participación son por tanto escenarios de la intervención social, espacios que favorecen canalizar la opinión sobre los conflictos generados en la sociedad de mercado, espacios desde donde se puede proveer de alternativas a los poderes públicos y que deben actuar en su negociación. Actualmente los debates sobre los espacios de participación giran en torno a dos ejes: uno de ellos es el poder negociador de dichos espacios y la vinculación real de sus decisiones a la toma de decisiones de los poderes públicos. El otro es el de la representatividad de sus protagonistas (entidades diversas, asociaciones, movimientos sociales, individuos) y la posibilidad o no de que estén abiertos a la participación individual fundamentada en el

pretexto de la falta de identidad con las organizaciones existentes. (Franco P., 2007. Pág. 240)

“Muchas veces hay organizaciones que pueden aportar en la base y en muchos conocimientos y nosotros también, eso ayuda al complemento” (Extracto grupo focal)

Subcategoría: Baja apropiación de los procesos de intervención social por parte de las organizaciones sociales.

Ésta subcategoría de análisis reúne las experiencias y situaciones vivenciadas por el grupo núcleo de intervención de las instancias de evaluación participativa, quienes, a su vez, se reconocen como las personas de las organizaciones que permanentemente asisten a las actividades convocadas por el Municipio u otro organismo. No obstante, a la vez de reconocerse como “participativos” surge un doble discurso puesto que atribuyen el acto de asistir a dichas actividades por un compromiso hacia la contraparte y no necesariamente con un fin intrínseco a la comunidad u organización social.

Se devela un elemento fundamental en el discurso, la falta de claridad de los procesos de intervención social por parte de la comunidad “beneficiaria” – grupo núcleo, si bien reconocen sentirse parte del proceso interventivo, no existe sin embargo claridad de las acciones, del por qué y para qué de la intervención social, por lo tanto lo perciben como algo externo.

“Cosas como hacer charlas, vinieron a hacer ejercicios, eso”. (Extracto grupo focal)

Con la Eli, hicimos unos talleres de primeros auxilios, Sí, bueno (...) no me acuerdo en realidad. Yo no tengo ningún recuerdo la verdad” (Extracto grupo focal)

Se refleja en la siguiente cita el evidente desconocimiento por parte del grupo núcleo sobre los procesos que están llevando a cabo, vuelve a emerger la participación social desde el carácter instrumental.

Según, Franco. P,(2007) la participación como instrumento metodológico está pues dentro de la lógica de la Intervención Social como herramienta de transformación que garantiza la propia ciudadanía activa, la otra acepción de la participación.

No obstante las organizaciones pueden favorecer la participación directa de las personas y grupos con los que trabajan en la medida en que estas organizaciones sean y se reconozcan como espacios de “empoderamiento”. Permitiendo socializar las competencias para opinar y para actuar, que habitualmente sólo están en manos de quienes tienen mayor capital económico y capital social, y que por tanto disponen de los recursos materiales, de las redes de relaciones y de los repertorios de conocimientos necesarios para el compromiso (Franco. P, 2007), el desconocer, por tanto de que soy parte, cuáles son nuestros objetivos, que necesitamos para mejorar nuestra calidad de vida, definirse como un beneficiario pasivo, va en contra de un camino hacia el empoderamiento.

“Yo en cada taller que se hace, me gustan, porque uno siempre está aprendiendo, y eso siempre me gusta, porque uno siempre aprende algo, habrá cosas que quizás uno no las capta muy bien, pero siempre se está aprendiendo.” (Extracto grupo focal)

El aprender supone una percepción positiva por parte de las personas participantes, no obstante no hay claridad del qué aprender y para qué, aparece nuevamente el valor por la acción externa y la comunidad receptora pasiva.

En conclusión y analizando de manera más general los factores que inciden en esta baja apropiación de los espacios de intervención, hay que repensarse los canales de participación y los objetivos de realizar intervención social, ¿vale la pena realizar

una intervención externa, sin que las personas sean protagonistas de sus propios cambios? ¿Es intervención si las personas no sintonizan con los objetivos de ésta?

Subcategoría: Debilitamiento de la autonomía de las organizaciones por falta de información

La presente categoría contiene el significado que otorgan las personas de los grupos participantes al debilitamiento de sus organizaciones sociales, donde principalmente se reconoce la falta de información o más bien el acceso a la información por parte de ellos para informar a su vez a la comunidad, la información les otorga poder. Al no tenerla dependen de otros organismos y reconocen perder autonomía.

“Claro que es necesario, porque todas las comunidades debieran estar informadas, nosotros necesitamos cooperación de otras organizaciones, esto también, porque dice, vínculo con otras organizaciones, porque a veces, a lo mejor, no tenemos más conocimiento porque no nos comunicamos entre sí, así como por ejemplo tú dices, me hubiera gustado haber participado de todas estas cosas, pero si nosotros no te invitamos cuando nos invitan a nosotros, entonces como se van...” (Extracto Grupo focal)

Existe una percepción negativa en torno al acceso de la información vinculada al proceso de intervención y sus etapas, no obstante a la falta de información, las personas participantes reconocen tener una percepción positiva en torno a los procesos de intervención social ya que a pesar de aun ser externa es un medio para el fortalecimiento de la autonomía comunitaria e individual.

Según Franco. P 2007, la participación como metodología con grupos vulnerables y colectivos en riesgo de exclusión social se entiende como el fomento de la auto-organización colectiva y de la autonomía personal; es decir, como empoderamiento. Supone dotar a las personas y a los grupos de hombres y mujeres de

las herramientas básicas para poder participar: capacidad de reflexión y auto-reflexión, debate, hablar en público, negociar, liderar..., en suma, adquirir o reforzar, las siguientes capacidades:

- Capacidad de generar pensamiento autónomo.
- Capacidad para identificar las propias necesidades y priorizarlas.
- Capacidad de acción, demanda y reivindicación (liderazgo).
- Capacidad de comunicación y de diálogo.
- Capacidad de coordinación con otros.
- Capacidad de negociación.
- Capacidad de compromiso, y de responsabilizarse de la marcha de los procesos y de sus resultados.

“A mí me cuesta ser un poco más autosuficiente, siempre ando preguntando, qué se yo. Se siente mejor al lograr cosas uno mismo. Yo encuentro que la Bernardita nos ha ayudado harto, con la ayuda de ella nos hemos ido fortaleciendo como comité y hemos logrado algo de autonomía.” (Extracto Grupo focal)

La intervención social debería suponer no solo la acción en si misma si no todos los aspectos necesarios que logren generar autonomía y resaltar las propias capacidades de esa comunidad, el acceso a la información y el hacer explícito los objetivos de la intervención parecen ser factores fundamentales en un proceso de intervención. Otro factor relevante es el concepto de participación ¿participación para qué?

De acuerdo a los relatos es necesario entonces plantearse al inicio de una intervención social preguntas que lleven a procesos de transformación social en la realidad contextual.

2° CATEGORÍA: LA PUESTA EN VALOR DE LAS CAPACIDADES DE LA COMUNIDAD COMO PROMOTOR DEL CAMBIO SOCIAL.

Esta categoría describe el significado otorgado por el grupo núcleo de intervención a la importancia de considerar las capacidades grupales e individuales existentes en la comunidad en los procesos de transformación social.

Es importante sustentar teóricamente el concepto de capacidades al que nos estamos refiriendo en esta categoría, para esto desde el concepto de capacidades Amartya Sen (2014) señala, los problemas sociales que afectan el bienestar humano, como la desigualdad, la pobreza, la calidad de vida, la ausencia de desarrollo humano y la injusticia social; permite realizar una nueva mirada de estos problemas y evaluar los alcances y límites de una sociedad verdaderamente libre.

Al tomar el concepto de capacidades para evaluar la desigualdad en el interior de una sociedad, por ejemplo, se logra desarrollar demandas sociales, económicas y políticas para una sociedad que asume como ideales la libertad y la igualdad para sus miembros. Sen no se pregunta por el grado de satisfacción de las personas o por la cantidad de recursos con que cuentan para llevar un tipo de vida u otra, sino por lo que estas personas son capaces de hacer o ser realmente. Este es un giro significativo para pensar la sociedad, porque establece diferencias relevantes sobre las distintas demandas que deben emprender las instituciones en el interior de la sociedad para mejorar la calidad de vida de sus miembros. Pues ya no se indaga por las necesidades básicas, los bienes primarios o los recursos con que cuenta un individuo, sino por sus capacidades que le permiten llegar a hacer o ser.

La presente categoría contiene dos subcategorías que se han denominado de la siguiente forma:

- El Trabajo en red como pilar de la sustentabilidad en la intervención social

- Valor positivo al protagonismo de las personas de la comunidad en los procesos de la intervención

Subcategoría: El Trabajo en red como pilar de la sustentabilidad en la intervención social.

La presente subcategoría, contiene los significados al valor del trabajo en red otorgado por el grupo núcleo, a lo colectivo, al grupo y como esto se traduce en una capacidad que les permite hacer pero a la vez sentirse parte de una red. En esta red se visualizan dos actores fundamentales, la comunidad y el Municipio por separado.

Según lo planteado por Maritza Montero (2004), una comunidad está hecha de relaciones, pero no sólo entre personas, sino entre personas y un lugar que, junto con las acciones compartidas, con los miedos y las alegrías, con los fracasos y los triunfos sentidos y vividos otorga un asiento al recuerdo, un nicho a la memoria colectiva e individual. Un lugar construido física y emocionalmente del cual nos apropiamos y que nos apropia, para bien y para mal. En definitiva pertenecer a una comunidad implica "sentirse parte de", como "perteneciente a" o "identificado con", lo cual equivale a tener parte, ser parte, tomar parte.

“Allá lo que se ha avanzado mucho es que ha habido mucha mayor unión con las otras instituciones que hay, ya sea con la junta de vecinos, entonces eso nos ha fortalecido bastante y nos han ayudado y por intermedio de eso hemos llegado a la municipalidad, entonces eso nos ha ayudado. Trabajar juntos, o sea, conocerse y vincularse, podrían buscar formas de trabajar juntos”. (Extracto Grupo Focal)

Se enfatiza la importancia de la unión entre vecinos y organizaciones del territorio como un factor fundamental para el trabajo en red y esto a su vez permite que las acciones sean más sustentables, entendiendo por sustentabilidad algo que se

puede sostener a lo largo del tiempo sin agotar sus recursos o perjudicar el medio ambiente. Otro aspecto importante de rescatar es la necesidad de estar unidos para llegar a la Municipalidad y que estos les puedan “ayudar”, se rescata, a su vez la importancia o el valor que otorgan por conocerse, y trabajar en conjunto.

Subcategoría: Valor positivo al protagonismo de las personas de la comunidad en los procesos de la intervención

En esta subcategoría se albergan aquellas narraciones que detonan la construcción de significados positivos respecto al protagonismo que ejercen las personas de la comunidad en los procesos de la intervención. Este protagonismo se refleja en aspectos muy operativos como la designación de roles dentro de la organización en pos de un objetivo común, hasta definir en conjunto metas a largo a plazo y trazar el camino para lograrlo.

Es justamente en esta subcategoría donde el protagonismo comienza a vincularse al concepto de empoderamiento, entendido como un camino de múltiples dimensiones y formas en el que entran en juego el auto-reconocimiento personal como sujetos portadores de derechos, el fortalecimiento del tejido institucional y el desarrollo de la capacidad de las organizaciones para incidir en los diferentes ámbitos de la vida, la economía, la política, la cultura y las instituciones. (Crespo. P, 2007)

“El empoderamiento es un proceso que contribuye a que las personas y sus organizaciones puedan ser, hacer y decidir por sí mismas”. (Crespo. P, 2007)

“El empoderamiento es un proceso político y material que aumenta el poder del individuo y del grupo, su resistencia y su capacidad de actuar por sí mismos”. (Ferguson, 1998)

El grupo posee una percepción positiva respecto al rol de la participación y cohesión social en el proceso de intervención. Una conclusión clave es que la participación utiliza la Intervención Social, se convierte en un instrumento de la participación para avanzar en una política de presencia de las personas, grupos y colectivos que no tienen un acceso a los mecanismos de participación social ordinarios, o que están directamente excluidos de ellos. Ni tienen las mismas oportunidades de contribuir a la sociedad ni las mismas oportunidades para verse representados.

“Yo siempre... es la esperanza de avanzar para bien, para mejor, porque es un pueblito chico, pero hay muchas cosas que se pueden hacer. Con buena voluntad se pueden hacer muchas cosas. Y en ese sentido uno como persona se siente útil”. (Extracto grupo focal)

Existe una percepción positiva por parte del grupo núcleo en cuanto a los procesos interventivos orientados al auto reconocimiento y desarrollo personal, es decir es una necesidad incorporar aspectos que fortalezcan el desarrollo personal y los procesos de reconocimiento de las personas para lograr posteriores procesos de empoderamiento esto pasa a ser determinante en el proceso de la intervención social.

Mencionábamos anteriormente que las capacidades eran entendidas como lo que le permite a un individuo llegar a hacer o ser , en esta categoría se reflejan dos aspectos fundamentales que se extraen de los relatos de las personas que participaron , por un lado el valor del trabajo colectivo y en red , el compartir con otros , reconocerse y el factor de unión. El hacer con otros. Por otra parte y muy fuertemente la necesidad de sentirme útil, es decir de poner mis capacidades a disposición y que estas sean reconocidas, “ser”. El reconocimiento y la puesta en valor de las capacidades que tiene una comunidad a la hora de desplegar una intervención social es fundamental no tan solo para la sustentabilidad de las acciones, sino para cruzar a una sociedad más consciente de sus propios procesos y más libre a la hora de tomar decisiones.

3° CATEGORÍA: “LA EVALUACION PARTICIPATIVA COMO UN ESPACIO DE DEMOCRATIZACION”

Esta categoría describe el significado otorgado por las personas de la comunidad de Freire a los espacios de evaluación participativa ejecutados por el Programa Servicio País. Más allá de las metodologías implementadas durante los talleres el objetivo de estos espacios es detenerse a pensar cual es sentido de lo que hace día a día dicho programa y organización de base, este objetivo es percibido por las personas participantes.

Recordar que el objetivo de generar espacios grupales y participativos para el programa Servicio País es generar sintonía con la mirada de pobreza de la Fundación Superación de la Pobreza y el modelo de intervención promocional de Servicio País, el sistema de evaluación del programa deberá considerar instancias participativas y empoderadoras con las comunidades participantes. El objeto es incorporar, con protagonismo, a personas y comunidades participantes del programa en el proceso de evaluación. (Fundación Superación de la Pobreza, 2015)

A partir de lo señalado por Franco. P (2007) , entendemos por participación social la posibilidad individual y colectiva de tomar parte en las decisiones que afectan a cuestiones públicas, entonces es necesario reflexionar sobre los modelos de participación que pueden promoverse desde la Intervención Social y en este caso sobre esta manera de evaluar de manera colectiva. La sociedad en su conjunto, y en particular las Administraciones Públicas de todos los niveles (estatal, autonómico y local) podrían apostar con claridad por una profundización de la democracia participativa, puesto que hoy por hoy, la ciudadanía como tal tiene escasas herramientas para participar en la toma de decisiones y ambas son por delegación: de forma individual votando en las elecciones a un partido político, o en espacios

consultivos desde su representación a través de entidades de la sociedad civil organizada.

Es por lo anteriormente señalado, y de acuerdo al análisis de los relatos de las personas, es que el espacio de evaluación participativa y grupal se constituye como un espacio democrático, la participación debe ser activa y real, no así instrumentalizada, donde a nivel micro se hace ejercicio de la ciudadanía.

Subcategoría: Evaluación participativa como espacio de fortalecimiento comunitario

Entenderemos el fortalecimiento comunitario Montero. M (2004):

1. Desarrollo de un fuerte sentido de sí mismo en relación con el mundo. Es decir, la convicción de que se tiene algo que decir, de que se puede hacer algo y de que la acción personal puede tener algún efecto sobre el entorno, que no se perderá o será inútil. Para esto la persona necesita un marco de referencia colectivo provisto por la comunidad.
2. A partir de lo anterior, el desarrollo de un sentimiento de apego a la comunidad que también ha sido llamado "sentido de comunidad" y que se construye históricamente.
3. Una aproximación cada vez más crítica hacia las fuerzas políticas y sociales que actúan en el mundo de vida cotidiano en el cual se desenvuelve la persona.
4. El desarrollo de la capacidad para relacionar la reflexión con la acción y viceversa, para traducir en actividad productiva las ideas y para producir nuevas ideas a partir de las acciones realizadas.
5. Construir, desarrollar y adquirir estrategias y recursos adecuados para lograr posiciones individuales y colectivas que puedan producir intervenciones significativas en el entorno socialmente compartido. (Montero. M, 2004, pág. 55)

En este sentido y en base al análisis previamente realizado, podríamos decir que la evaluación participativa se constituye como una instancia concreta que marca un inicio a otras fases de fortalecimiento comunitario.

“La voluntad, el compromiso, poder saber escuchar, decidir cosas que a veces no son fáciles. Ser dirigente no es fácil, a veces hay cosas que uno no está de acuerdo, a veces hay gente pesada. Entonces tendríamos que ser más activos y más participativos, o sea más comunicativos, para poder lograr esas cosas, trabajar en algo. Ser más participativo...” (Extracto grupo focal)

La convicción de que algo puede hacer y el sentido de la comunidad, son los dos aspectos de fortalecimiento comunitario que se ven reflejados en este grupo en el marco de la evaluación participativa.

“Como tenemos cada una cosas que aportar y todas sabemos algo de lo mismo.” (Extracto grupo focal)

“Yo creo que se ha sacado harto provecho de esta reunión. Así uno tiene más opinión para entregar” (Extracto grupo focal)

El grupo, a su vez, posee una percepción positiva del proceso de evaluación participativa como componente de integración social y adquisición de conocimientos.

“Me sirvió porque consideré más lo que tenía en mi huerto.. Nosotros supimos identificar las enfermedades, por ejemplo, la hipertensión, eso lo supimos también, lo supimos, la presión alta, y también sabíamos mucho sobre los alimentos, las vitaminas y alimentos que debíamos haber consumido” (Extracto grupo focal)

A lo anteriormente señalado se incorpora otro significado que otorgan las personas participantes al espacio de evaluación participativa y es que esta también se traduce como un espacio para la autoevaluación de la organización.

“Claro, y se hacen reuniones y esas cosas, por ejemplo en Freire, esas cosas sirven para que tengan más, sea más cercano y tenga más audiencia y entonces esto depende de nosotros.” (Extracto grupo focal)

A continuación se señalan algunos elementos que según Maritza Montero (2004), permiten describir un proceso de fortalecimiento comunitario, lo interesante es visualizar como el espacio de evaluación participativa promueve algunos de estos elementos, no obstante muchas veces no son comprendidos por las personas de la comunidad, que cabe mencionar han regido bajo un paradigma más asistencial durante la historia de nuestro país, donde el foco no ha estado necesariamente en fortalecer sus propias capacidades desde el ser y hacer , si no y dada la realidad del país en tener.

- Participación. Éste es el elemento fundamental que permite que todas las demás características puedan desarrollarse, ampliarse, profundizarse o alcanzarse. Se refiere a la acción desarrollada por los miembros de la comunidad en función de objetivos generados a partir de necesidades sentidas y de acuerdo con estrategias colectivamente definidas, fundamentadas en la solidaridad y en el apoyo social.
- Conciencia. Conciene a los procesos de movilización de la conciencia (concientización) que implican desideologización, desalienación, desarrollo de la crítica (incluyendo autocrítica) y comprensión del carácter histórico de los fenómenos comunitarios.
- Control. Se entiende por tal desde el creciente autocontrol en las personas que integran algún grupo organizado en una comunidad o que ejercen algún liderazgo dentro de ella hasta el control sobre circunstancias de orden social y sobre los recursos.
- Poder. Se circunscribe al poder social que puede ejercer la comunidad.

- Politización. El fortalecimiento y todos los procesos que implica llevan al desarrollo de la ciudadanía y, por ende, de la sociedad civil. Más aún, genera eficacia en el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de derechos, así como en el espíritu crítico.
- Autogestión, expresada en la autonomía de las acciones y en la toma de decisiones concernientes a la comunidad. Incluye auto eficiencia en la organización comunitaria y, en la medida en que las acciones comunitarias producen efectos deseados o contribuyen a la solución de problemas comunitarios, fomenta la confianza en sí mismos de los miembros de la comunidad y el sentimiento de seguridad como ciudadanos.
- Compromiso. Concierno al sentimiento ético de apego y obligación para con la comunidad, que lleva a involucrarse en acciones colectivas que pueden producir beneficios para todos.
- Desarrollo y expresión concreta de capacidades individuales en las personas miembros de una comunidad.
- Y al darse todo o mucho de lo anterior, se desarrolla también una identidad social, en este caso comunitaria, a la vez que se generan valores y creencias y se expresan y reivindican otros desarrollados históricamente. (Montero. M, 2004. Pág. 112)

CONCLUSIONES

El significado que le otorgan las personas de la comunidad, en este contexto, como externo refiriéndose a programas, proyectos, políticas sociales, se puede deber, a que durante largos periodos de tiempo la comunidad ha sido vista como receptora de programas y políticas públicas a través de intervenciones sociales, en las cuales ha existido una especie de clientelismo, donde las personas “beneficiarias” no han sido activas en los procesos de su propio desarrollo. Es más, se han instalado prácticas que pasan a ser el fin y no el medio, quedando como parte del discurso de las organizaciones sociales, es el caso de los “proyectos”, el cual en muchos de los relatos esta expresado como un fin de la organización, perdiendo el sentido del para qué o como un medio para mejorar algún aspecto de sus vidas o una situación no deseada. La política pública instalo “el proyecto” como instancia en que las personas podían reunirse a pensar y organizar una idea, no obstante lo que podemos visualizar en este espacio de evaluación participativa del Programa Servicio País , es que el proyecto se ha transformado en una forma de lenguaje de las organizaciones sociales y que define el quehacer de ellas.

Por otro lado se logra identificar que para las personas de la comunidad es muy importante el “participar” no solo desde la asistencia , si no estar en un espacio donde sus opiniones sean relevadas y donde sus capacidades sean puestas en valor para el logro de los objetivos. El hecho de sentirse invisible, ya sea desde no tomar en cuenta sus relatos, hasta la falta de información que poseen son factores que inciden negativamente en un proceso de intervención social y se ve reflejado en un espacio de evaluación participativa.

Entregar toda la información, potenciar en primera instancia las capacidades y relavarlas a la hora de generar una instancia de intervención social parecen ser piezas fundamentales en el trabajo con comunidades. En este contexto, es necesario

preguntarse sobre los niveles de participación actuales en Chile ¿Por qué las personas no participan? ¿Estará obsoleta la forma de promover la participación en Chile? ¿Se continua instrumentalizando a las comunidades como clientes/ coberturas para las políticas públicas? ¿Que entendemos por participación o que queremos entender por participación?

La evaluación como un espacio de empoderamiento / fortalecimiento comunitario.

Por lo tanto, y luego de analizar los significados, es interesante señalar que el espacio de evaluación participativa es un espacio interventivo en sí mismo, donde muchas veces pone en tensión el modelo de intervención, ya que se logra establecer las diferencias entre las expectativas de las personas y del programa que van por carriles distintos. Es un espacio fundamental si es que el objetivo tiene que ver con generar espacios de transformación social, las intervenciones carecen de espacios de toma de conciencia sobre lo que están haciendo y como eso mejora o promueve cambiar situaciones no deseadas por la comunidad.

Como mencionábamos en un inicio, de acuerdo a lo planteado por la Fundación para la Superación de la Pobreza, (2015) es fundamental escuchar a las personas que están en situación de pobreza para poder hacer mejores programas y políticas. Luego de ver los significados otorgados a estos espacios, podemos agregar que no solo es necesario escuchar, si no se deben cambiar las formas de “hacer “con las personas, donde en todo momento se releve el protagonismo de ellos y la toma de conciencia sobre sus procesos. Es decir integrar estos espacios no solo desde una fase evaluativa, si no como metodologías permanentes en el espacio de intervención.

En el marco teórico señalábamos lo que según Ulloa. L, eran características de organizaciones empoderadas o fortalecidas organizacionalmente, de acuerdo al análisis realizado posterior a los espacios de Evaluación Participativa del programa Servicio País, lo primero que surge a la reflexión es si se está incorporando como

propósito fortalecer a las organizaciones en los programas sociales, y si estos propósitos tienen que ver con objetivos externos o internos de la comunidad.

La evaluación participativa en el modelo de intervención del Programa Servicio País.

Un punto interesante del ejercicio es que permite que las organizaciones conozcan la experiencia y el trabajo del resto de las organizaciones de la zona y se nutran de esa experiencia, sobre todo de las más nuevas. Este punto no sólo es rescatado desde la observación de los talleres si no que son los mismos participantes quienes así lo manifiestan. Podría ser que se cumple con el principio “Armonía entre gente diversa”.

Todo lo que la organización o comunidad decide y hace reconoce el derecho a ser distinto y a que los demás sean distintos. Es consciente de que en las diferencias está la gran oportunidad de aprender. Intenta entender la lógica de los otros y expone - sin tratar de imponer- su propia lógica. Se refiere a las relaciones dentro de la comunidad u organización y con otras comunidades u organizaciones. (Ulloa. L.)

Por otro lado, el ejercicio de evaluación participativa permite “regular expectativas”, es decir, permite que en la reflexión acerca del por qué los logros esperados no se han conseguido se pueda cuestionar si el punto se está abordando de manera correcta o no. Un ejemplo de esto es la preocupación que tienen las personas de la comunidad sobre la participación de jóvenes donde se concluye que si quieren acercarse a ellos debe ser a través de actividades de su interés (deportivas, recreativas, etc.). Podría acercarse al principio según Ulloa. L de “Lo que está haciendo” Del deseo la organización ha pasado a la acción. Sigue sus planes con la capacidad de hacer ajustes en la marcha. Hay una sensación de éxitos parciales. Reflexiona sobre lo que hace.

Con respecto a los objetivos del piloto de evaluación participativa se puede decir que el ejercicio efectivamente logra indagar sobre todo en los procesos de la intervención y de manera incipiente en resultados. Por otro lado, se cumple con el objetivo de generar un espacio de participación y reflexión grupal acerca de la experiencia vivida. “Lo comparte” Ejerce su voz. Comunica sus vivencias a quien le interesa que se le comuniquen, resalta sus logros y comparte sus errores. Provoca aportes críticos de otros actores. Escucha atentamente y reacciona a lo que otros actores, por su parte, le comparten.

Por otro lado, aun es difícil entrar en un proceso de evaluación más profundo sobre el programa, pues los participantes suelen centrar su reflexión en su propio quehacer. Esto de todas maneras no se evalúa como algo negativo, pues desde el punto de vista interventivo la evaluación participativa debiese centrarse en aquellos puntos que a los mismos participantes les parecen relevantes.

Como recomendación general se puede decir que es importante intentar mantener al menos a la mitad de los participantes que asisten al primer taller con el fin de que ellos mismos puedan ir revisando los avances entre el primer y último taller. Es importante también intencionar que los participantes no solo reflexionen sobre las falencias del proceso sino que también busquen soluciones o posibles acciones durante el mismo taller y las puedan enumerar. Al mismo tiempo, es bueno reforzar los aspectos que ellos mismos han reconocido como positivos.

Por otra parte, no solo es importante intentar que se mantenga un núcleo estable que participe en todas las etapas, si no también intentar que siempre sean como mínimo 5 o 6 participantes, pues esto permite que se puedan dividir en grupos para discutir. Esta instancia es relevante, pues es el momento en que las personas logran dialogar más y mejor, posiblemente porque logran relajarse al tratarse de una conversación cotidiana y no una presentación en público.

“El otro día había un taller que la Bernardita fue de oyente, que al finalizar preguntábamos cuales eran los avances, los que han tenido etc., y una dirigente decía, bueno yo creo que el principal avance que hemos tenido es que cuando nos comenzamos a conformar nosotros creíamos que lo único que teníamos que hacer era alegar y pedir, y hoy en día nosotros sabemos que tenemos recursos con los cuales podemos trabajar y generar propuestas y trabajo” (Moderador del espacio)

La metodología cualitativa y el trabajo grupal consiguen generar aprendizajes en co-construcción colectiva, sin embargo no existe evidencia aun para afirmar que sea una experiencia “empoderadora”, muestra algunos indicios en la construcción de significado que reflejan fortalecimiento comunitario , no obstante es un inicio puesto que aún es necesaria la presencia de un moderador que guíe el proceso.

BIBLIOGRAFIA

1. Aubel, J. (2000). *Manual de Evaluación Participativa del Programa, Involucrando a los participantes del programa en el proceso de evaluación*. Estados Unidos: USAID.
2. Bartolomé, M. ,. (2000). Nuevas tendencias en la evaluación de programas de educación multicultural. *Revista de Investigacion Educativa, Vol 18*.
3. Briones, G. (1991). *Evaluacion de Programas Sociales* . Mexico DF: Trillas.
4. Cohen, E. ,. (1992). *Evaluacion de Proyectos Sociales*. Madrid: Siglo xxi editores.
5. Corvalán, J. (1996). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. Universidad Católica de Lovaina en Bélgica.
6. Fink, M. (1988). *Hacia la evaluacion participativa. Un estudio de metodos de evaluacion utilizados por programas de educacion popular en salud en Chile* . Santiago: CIDE .
7. Franco P, F. B. (2007). De la participación como elemento de la intervención social, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa. *Documentacion Social, 115-131*.
8. Fundación Superación de la Pobreza . (2010). *Umbrales Sociales para Chile* . Santiago : FNSP .
9. Fundación Superación de la Pobreza. (2015). *Propuesta Diseño Piloto Evaluacion Participatova Grupal en intervenciones del Programa Servicio Pais*. Santiago: FNSP.

10. Fundación Superación de la Pobreza. (2015-16). *Orientaciones Técnicas del Programa Servicio País*. Santiago: FNSP.
11. Gallego, I. (1999). El enfoque del monitoreo y la evaluación participativa (MEP); batería de herramientas metodológicas. <http://asocam.org/biblioteca/files/original/df02dd5938850061602215b3312200fc.pdf>.
12. Garcia Huidobro, J. (1998). Aportes para el analisis y la sistematizacion de experiencias no formales de educacion de adultos. Santiago: CIDE .
13. Garcia Huidobro, J. (1998). *Aportes para el analisis y la sistematizacion de experiencias no formales de educación de adultos*. Santiago: CIDE .
14. Jurgenson Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Como Hacer Metodología de la Investigación Cualitativa “fundamentos y metodología”*. 1ª ed. Ed. Paidós.
15. Krause, M. (1995). La Investigación Cualitativa: Un Campo de Posibilidades y Desafíos . *Revista Temas de Educación N°7*, 19-39.
16. Martínez Carazo, Piedad Cristina, El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica *Pensamiento & Gestión [en línea]* 2006, (julio) : [Fecha de consulta: 23 de agosto de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>> ISSN 1657-6276
17. Ministerio de Desarrollo Social . (2016). *Ampliando la mirada sobre la Pobreza y la Desigualdad* . Santiago.
18. Montero, M. (2003). *Teoría y Práctica de la Psicología Comunitaria: La tensión entre la comunidad y Sociedad*. Buenos Aires : Paidos.
19. Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires : Paidos .

20. Nirenberg, O. (2010). Enfoques para la evaluación de políticas públicas, en Fioramonti, C Estado y las políticas en América Latina: Avance y desafíos de un continente que camina en el fortalecimiento de la inclusión social. Argentina : Universidad de la Plata .
21. Nirenberg, O. B. (2000). *Evaluar para la transformación : innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales 1a. edición*. Buenos Aires, Paidós.: Editor Política Social Evaluación.
22. Patton, M. (1987). How to use qualitative methods in evaluation. Newbury, Sage .
23. Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación Cualitativa: Retos e Interrogantes*. Madrid: La Muralla.
24. Pobreza, F. S. (2004). Catálogo de recuperación de experiencias. Programa Servicio País . Santiago: FNSP.
25. Pobreza, F. S. (2010). Voces de la Pobreza: Significados, representaciones y sentir de las personas en situación de pobreza a lo largo de Chile. Santiago : FNSP .
26. Raczynski, D., & Serrano, C. (2002). La función de la evaluación en las políticas sociales en Chile . Santiago: Asesorías para el desarrollo .
27. Ritzer, G. (1998). *Teoría Sociológica Contemporánea*. Ed. mcgraw w-hill/interamericana de España, S.A.
28. Robb, C. (2002). ¿ Pueden los pobres influir en las políticas? Evaluaciones participativas de la pobreza en el mundo en desarrollo. México D.F : Alfaomega.
29. Rodríguez, G., Gil, J., García, E. (1996). *Metodología de la investigación*

cualitativa. Recuperado el 26 de julio de 2012, de <http://148.202.18.157/sitios/catedrasnacionales/material/2010b/ortiz/infmic.pdf>

30. *Ulloa, Luis Felipe, "¿Empoderamiento de las organizaciones de base desde proyectos de desarrollo?," Biblioteca Asocam, consulta 25 de agosto de 2017, <http://www.asocam.org/biblioteca/items/show/2218>.*
31. Salamanca, F. (1994). LAS BASES HISTÓRICAS DE LA EVALUACIÓN. *Revista de Sociología , Facultad Ciencias Sociales Universidad de Chile*, 97 - 106.
32. Seguimiento, sistematización y evaluación en el contexto de la investigación acción participativa . En O. Reveco V, *Signatura 371.27 R449S* . Editor Investigación educativa. (1900).
33. Taylor S. J. y Bogdan R. (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. España: Paidós.
34. Sen, A. (2000). *La Pobreza como privación de capacidades*. Buenos Aires: Planeta S.A.
35. Walker, H. (1986). Problemáticas y desafíos de una evaluación alternativa para la acción cultural. Seminario latinoamericano sobre evaluación de la acción cultural piura. Perú.

MATERIAL COMPLEMENTARIO

Anexo 1 MATRIZ DE CATEGORIAS

CATEGORÍAS	PRE-CATEGORÍAS
<p>EL ESCASO PROTAGONISMO DE LA COMUNIDAD EN LOS PROCESOS DE LA INTERVENCION SOCIAL</p>	<p>INTERVENCION SOCIAL VISUALIZADA COMO LA ACCION EXTERNA E INSTRUMENTALIZADA DEL QUE HACER DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES</p> <p>BAJA APROPIACION DE LOS PROCESOS DE INTERVENCION SOCIAL POR PARTE DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES</p> <p>DEBILITAMIENTO DE LA AUTONOMIA DE LAS ORGANIZACIONES POR FALTA DE INFORMACION</p>
<p>EL VALOR DEL RECONOCIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LA COMUNIDAD COMO PARTE DE LA INTERVENCION SOCIAL</p>	<p>VALOR POSITIVO POR EL PROTAGONISMO DE LAS PERSONAS DE LA COMUNIDAD EN LOS PROCESOS EN LA INTERVENCION SOCIAL</p> <p>EL TRABAJO EN RED COMO PILAR DE LA SUSTENTABILIDAD EN LA INTERVENCION SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES</p>

<p>PRE-CATEGORÍAS</p> <p>INTERVENCIÓN SOCIAL VISUALIZADA COMO LA ACCIÓN EXTERNA E INSTRUMENTALIZADA DEL QUE HACER DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES</p>	<p>UNIDAD DE CONTEXTO</p> <p>Demanda desde la organización de apoyo externo para el fortalecimiento de estas.</p> <p>Intervención social visualizada como oportunidad de postular a proyectos y no como medio para alcanzar sus metas personales</p>
<p>BAJA APROPIACIÓN DE LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL POR PARTE DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES</p> <p>VALOR POSITIVO POR EL PROTAGONISMO DE LAS PERSONAS DE LA COMUNIDAD EN LOS PROCESOS EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL</p> <p>EL TRABAJO EN RED COMO PILAR DE LA SUSTENTABILIDAD DURANTE LA INTERVENCIÓN</p>	<p>Falta de claridad de los procesos de intervención social desde el grupo núcleo</p> <p>Percepción negativa del grupo núcleo de intervención en torno al compromiso de participar en las actividades planificadas por el programa.</p> <p>Percepción positiva respecto al rol de la participación y cohesión social en el proceso de intervención.</p> <p>Percepción positiva de procesos interventivos orientados al autoreconocimiento y desarrollo personal como factor de empoderamiento.</p> <p>Valor del trabajo en red como aspecto de fortalecimiento comunitario.</p> <p>La vinculación con el Municipio como</p>

<p>SOCIAL PARA LAS ORGANIZACIONES</p>	<p>factor de desarrollo de las organizaciones</p>
<p>EVALUACION PARTICIPATIVA COMO ESPACIO DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p>Percepción positiva del proceso de evaluación participativa como componente de integración social y adquisición de conocimientos.</p> <p>La Evaluación Participativa como espacio para la autoevaluación de la organización</p>
<p>DEBILITAMIENTO DE LA AUTONOMIA DE LAS ORGANIZACIONES POR FALTA DE INFORMACION</p>	<p>Percepción positiva en torno a los procesos de intervención social como medio para el fortalecimiento de la autonomía comunitaria e individual</p> <p>Percepción negativa en torno al acceso de la información vinculada al proceso de intervención y sus etapas.</p>

UNIDAD DE REGISTRO	UNIDAD DE CONTEXTO
<p>Demanda desde la organización de apoyo externo para el fortalecimiento de estas.</p>	<p>Yo creo que en parte, ayudar a la comunidad, apoyo en el sentido de trabajo e ideas.</p> <p>Ideas, apoyo, trabajo</p> <p>Yo creo que de ahí, a lo mejor traer acá profesionales y a futuro a lo mejor capacitar a otras personas capacitarnos más y fortalecer más las capacitaciones, que sean más extensas, así como una pincelada, así como más consolidado por ejemplo, entonces por eso, creo que sería bueno hacer reuniones masivas, donde se converse, se enseñe.</p> <p>ha hecho muchos avances por nosotros, le damos las gracias a la señorita Bernardita, con ella hemos aprendido mucho y nos hemos organizado, por tener un apoyo de ella, aprender, eso.</p> <p>Que nos vengan a enseñar de enfermedades.</p> <p>En el pueblo pasa mucho que uno se motiva cuando va otra persona a enseñar, como que uno se motiva más cuando va una persona de fuera.</p>

<p>Falta de claridad de los procesos de intervención social desde el grupo núcleo</p>	<p>Cosas como hacer charlas, vinieron a hacer ejercicios, eso.</p> <p>Con la Eli, hicimos unos talleres de primeros auxilios SÍ, bueno (...) no me acuerdo en realidad Yo no tengo ningún recuerdo la verdad El año pasado en la primera reunión se conocieron, ahí hubo harta gente, pero antes conocieron al otro chico, no sé más. Yo para que voy a decir... Yo en cada taller que se hace, me gustan, porque uno siempre esta aprendiendo, y eso siempre me gusta, porque uno siempre aprende algo, habrá cosas que quizás uno no las capta muy bien, pero siempre se está aprendiendo.</p> <p>Como para mí personalmente, como que me era más fácil entender. Ahora en estas entrevistas de ellos, se me ha complicado más porque de primera como que no le encontraba, no le encontraba sentido.</p>
<p>Intervención social visualizada como oportunidad de postular a proyectos y no como medio para alcanzar sus metas personales</p>	<p>No sé, al menos mi forma de pensar es que lo que tendríamos que mejorar es trabajar un proyecto, aunque sea un proyecto, pero comenzarlo y terminarlo al 100% o sea iniciar y terminar un proyecto</p> <p>tenido muchas otras organizaciones que no tienen idea de cómo postular a un proyecto Puede ser que en ese sentido nosotros estemos un poquito más avanzados. El</p>

	<p>año pasado, se dio una instancia con el programa de cómo realizar un proyecto, cómo hacerlo</p> <p>Porque han postulado a proyectos, o bien ellos se han asesorado mucho antes que nosotros</p> <p>Para trabajar con más respaldo y confianza... eso anotemos, para postular a proyectos y hacer talleres</p> <p>Ganar proyectos, pero antes hay que postular...conocimiento de proyectos. Tenemos que buscar información en cuanto a los proyectos, talleres y esas cosas.</p> <p>Es que esto de los proyectos, a mí me desilusionó, porque la otra vez la persona que atiende esta cuestión, es un tipo muy, que no informa y que quiere que todas las cosas la hagan a la pinta de él, pero siempre tiene equipos que están a cargo de la municipalidad.</p>
<p>Percepción negativa del grupo núcleo de intervención en torno al compromiso de participar en las actividades planificadas por el programa.</p>	<p>Claro, porque por ejemplo el mismo proyecto que tuvimos nosotros de la capacitación de salud de los primeros auxilios, fuimos como dos veces... entonces quedamos ahí no más</p> <p>. Sí, pero no era dirigente, el dirigente en realidad se retiró, asistía el pero Profundizar más, que sean ellos los que nos enseñen</p> <p>Porque a veces a uno lo citan a reuniones y entregan treinta papelitos por decir algo, pero el día de la reunión, no aparecen ni la</p>

	<p>mitad</p> <p>pero siento que nosotros no hemos hecho actividades para integrarlos al comité de salud, o sea igual la gente se motivó, o sea yo creo que a nosotros nos falta motivarlos más a ellos.</p> <p>Algunos me decían que por qué no era yo la Presidenta, y yo decía es que no me encuentro con la capacidad yo para ser Presidenta, no, yo secretaria no más</p> <p>Yo cree un grupo en Facebook, entonces ahí publico las rondas, hago las reuniones, pero nos ha costado que la gente se vaya acostumbrando, que no tiene que andar uno diciéndoles</p> <p>Yo la veo mal, el año pasado estuvo lento el asunto, yo encuentro que está baja, yo al menos estoy esperando la reunión de hoy día para renunciar al cargo de tesorera, no le veo ningún futuro, porque no hay acuerdo desde los socios y desde el resto de la directiva. Las relaciones son buenas pero cuando falta que la gente se motive, ahora ni siquiera hay reuniones, no vamos a una del año pasado, entonces yo considero que es un retroceso.</p>
<p>Percepción positiva respecto al rol de la participación y cohesión social en el</p>	<p>Cada organización debería preocuparse de eso, o sea, rescatar personas que</p>

<p>proceso de intervención.</p>	<p>realmente estén interesados en</p> <p>Muchas veces hay organizaciones que pueden aportar en la base y en muchos conocimientos y nosotros también, eso ayuda al complemento</p> <p>Tuvimos una visión de lo que podíamos hacer y en lo que podíamos trabajar y yo creo que lo que falta es eso, profundizar más,</p> <p>yo pienso que tiene que haber más unión entre nosotros porque estamos medios (...) en el fondo los dirigentes somos los mismos que estamos dando las pautas</p> <p>No tenemos problemas porque siempre estamos comunicándonos, como le decía, todos somos amigos, los vecinos, los bomberos</p> <p>Yo creo que seguir reuniéndonos y unidas como hemos estado hasta ahora, seguir planificando ideas en relación al comité que podemos hacer, listo</p> <p>Yo creo que a través de la participación.</p> <p>La comunicación y la cooperación, pero en primer lugar la comunicación entre la directiva y después entre los socios, qué sé yo, y cooperación, entre los socios...</p> <p>Apoyo</p> <p>Participar, si no fuéramos responsables no estaríamos aquí</p> <p>La voluntad, el compromiso, poder saber escuchar, decidir cosas que a veces no</p> <p>entonces tendríamos que ser más activos y más participativos, o sea más comunicativos, para poder lograr esas</p>
--	---

	<p>cosas, trabajar en algo. Ser más participativo...</p> <p>Claro, y se hacen reuniones y esas cosas, por ejemplo en Freire, esas cosas sirven para que tengan más, sea más cercano y tenga más audiencia y entonces esto depende de nosotros.</p> <p>Como directiva estamos más unidas, de a poco hemos ido avanzando, eso</p>
<p>Percepción negativa en torno al acceso de la información vinculada al proceso de intervención y sus etapas.</p>	<p>ahí se tocó el tema de reorganizar de hecho no están bien integrados y no hay mucha información dentro de lo que es salud.</p> <p>claro que es necesario, porque todas las comunidades debieran estar informadas nosotros necesitamos cooperación de otras organizaciones, esto también, porque dice, vínculo con otras organizaciones, porque a veces, a lo mejor, no tenemos más conocimiento porque no nos comunicamos entre sí, así como por ejemplo tú dices, me hubiera gustado haber participado de todas estas cosas, pero si nosotros no te invitamos cuando nos invitan a nosotros, entonces como se van...</p>
<p>Percepción positiva de procesos interventivos orientados al autoreconocimiento y desarrollo personal como factor de empoderamiento.</p>	<p>pero esa vez ellos se sintieron felices, contentos, porque aparte que tuvieron su platita todos los meses, trabajo, como personas se vieron realizados, y este año con Rodrigo de psicología, les hacía talleres de autovaloración, para verse más a ellos, más que en las</p>

	<p>personas que están cuidando, Yo siempre... es la esperanza de avanzar para bien, para mejor, porque es un pueblito chico, pero hay muchas cosas que se pueden hacer. Con buena voluntad se pueden hacer muchas cosas. Y en ese sentido uno como persona se siente útil, dentro de todas las cosas...</p> <p>Me sirvió porque consideré más lo que tenía en mí.</p> <p>Nosotros supimos identificar las enfermedades, por ejemplo, la hipertensión, la presión alta, y también sabíamos mucho sobre los alimentos.</p> <p>Las vitaminas y alimentos que debíamos haber consumido y los que no.</p>
<p>Valor del trabajo en red como aspecto de fortalecimiento comunitario.</p>	<p>Allá lo que se ha avanzado mucho es que ha habido mucha mayor unión con las otras instituciones que hay, ya sea con la junta de vecinos, entonces eso nos ha fortalecido bastante y nos han ayudado y por intermedio de eso hemos llegado a la municipalidad, entonces eso nos ha ayudado</p> <p>Trabajar juntos, o sea, conocerse y vincularse, podrían buscar formas de trabajar juntos</p>
<p>Percepción positiva en torno a los procesos de intervención social como medio para el fortalecimiento de la autonomía comunitaria e individual</p>	<p>¿A qué se refieren con autonomía?</p> <p>A mí me cuesta ser un poco más autosuficiente, siempre ando preguntando, qué se yo.</p>

	<p>Se siente mejor al lograr cosas uno mismo, es positivo sí.</p> <p>Yo encuentro que la Bernardita nos ha ayudado harto, con la ayuda de ella nos hemos ido fortaleciendo como comité y hemos logrado algo de autonomía.</p> <p>Mejorar la participación de los socios, se hablaba de sumar a más jóvenes a los equipos, nuevas ideas, darle proyección y tener recambio de directiva, se decía de que también las organizaciones descansaban mucho en la directiva, que la directiva asumía un rol demasiado protagónico y los socios no eran tan activos como se quisiera. Se hablaba también de avanzar en autonomía, era un concepto que decían ¿qué era autonomía?</p> <p>Hasta acá hemos logrado cosas. Sí se han logrado cosas, pero como siempre un poquito a medias, porque yo por ponerle un caso que se logro en la posta, el Comité de Salud, que para mí... No sé po, se logró se hizo. No era tan necesario quizás tener una pantalla para que los niños miren películas. Se logró que de Freire la trajera, que es como una pantallita pequeñita que tenemos nosotros <i>así</i>, la instalaron, pero ahí quedó po. Eso es lo que yo... Yo converso con la Señora Paula, y le digo “pucha, si ya se trajo la pantalla...”. Ellos ven que todos acá son de escasos recursos, debieran seguir.. Haber puesto el cable para que se pudiera</p>
--	---

	<p>ver, y sino mejor no instalarla. Y ver como de qué manera podemos aportar un poco para pagar el cable, porque uno sabe de antemano que hay que pagar...</p>
<p>Percepción positiva del proceso de evaluación participativa como componente de integración social y adquisición de conocimientos.</p>	<p>Yo creo que se ha sacado harto provecho de esta reunión.</p> <p>Así uno tiene más opinión para entregar</p> <p>Gracias a Dios que aprendimos estas cosas, y a conocernos más aún, porque nosotros no nos conocíamos, no conversábamos.</p> <p>Según mi opinión, yo pienso que si sirven. Pero ahí están las evaluaciones. Hay que ver. Yo, como directiva, yo pienso que sí sirven. Ya después más pasado el año, a ver lo que se pueda lograr, también eso sería lo otro que nos serviría mucho.</p> <p>Claro, aquí tuve la oportunidad de poder participar. Y doy gracias a Dios, porque parece que si me ha resultado. Entonces, en ese sentido, estoy agradecida de las cosas.</p> <p>Participar en todas las preguntas. Poner lo que usted lo encontraba que era bueno.</p> <p>Es un apoyo igual porque uno aprende yo creo y ellos aprenden de uno.</p>
<p>La Evaluación Participativa como</p>	<p>Sí, sí y eso lo da la metodología, eso lo da</p>

<p>espacio para la autoevaluación de la organización</p>	<p>la metodología, sí, que es el, que permite haber dialogo entre, entre ellos mismos, el decir bueno a ver, si nosotros somos una organización "X" y tenemos estos objetivos, ¿Qué estamos haciendo para cumplir esos objetivos? Y yo creo que eso es algo que las organizaciones no hacen. O tenemos este problema como organización... Pero ¿Qué hemos hecho parar mejorar ese problema? Chuta nada... Entonces identificamos problemas, pero e incluso se nos hace fácil pensar en soluciones en éstos espacios de taller,</p> <p>Yo creo que aquí es necesario. Aquí es necesario porque... por la sencilla razón que bueno no por uno pero como uno está en eso... por la misma gente, porque siempre ellos obedecen más a la gente que viene de afuera. Si viene una persona de afuera y los llama qué se yo para una reunión.... Como que están, ya se hacen el tiempo y van. Pero si nosotros nos citamos a reunión... ellos...</p> <p>No sé, al menos mi forma de pensar es que lo que tendríamos que mejorar es trabajar un proyecto, aunque sea un proyecto, pero comenzarlo y terminarlo al 100% o sea iniciar y terminar un proyecto</p> <p>Yo creo que debiesen ser más responsables y constantes o sea realizarlos, no dejarlos escritos, sino que hacerlos efectivos, no solamente para nosotros sino que para la comunidad. En el fondo somos la cara visible de esto.</p>
---	--

<p>La vinculación con el Municipio como factor de desarrollo de las organizaciones</p>	<p>Eso nos faltaría, porque en cuanto a hacer trámites ahí nosotros estamos bien, y cuando queremos emitir documentos, vamos a la municipalidad, ahí tenemos buena llegada.</p> <p>Es como cuando uno va para una oficina y hace su solicitud, yo al menos no tengo problema en hacer eso, se más o menos donde debo llegar, por ejemplo al señor alcalde.</p> <p>Considero que nos falta conocimiento de proyectos, porque ya sea para realizarlos, nos falta comunicación, porque hay gente que tiene conocimiento de todo, por eso puse que no hay buena vinculación con el municipio, no es parejo esto.</p> <p>Mira, yo encuentro como directiva nos falta apoyo, por ejemplo me dijeron que iban a entregar esa información para que nosotros informemos como directiva, a mí no me han dado.</p> <p>Bueno el centro de salud, falta el apoyo de tener un lugar físico, ahora si fuera una vinculación de apego con el municipio, nos hubieran escuchado para tener el lugar físico y no andar interrumpiendo las oficinas que son directamente del consultorio.</p>
---	--

Anexo n°2 Pautas de Entrevistas

Entrevista Número 1

¿Y hace cuánto tiempo es la Secretaria del Comité de Salud?

MOD: Señora Enelina, y con respecto al taller... ¿Se acuerda del taller que realizaron hace dos semanas con Bernardita? No, no estaba Bernardita, estaba Eduardo, que es de Servicio País, que fue para evaluar ciertos aspectos del Programa. ¿Se acuerda más o menos que hicieron en ese taller?

MOD: Ah, sí, dibujaron, hicieron como una línea de tiempo, algo así fue. Perfecto. ¿Y cómo se sintió usted en ese taller?

MOD: De todas maneras, ¿y sintió que le pidieron su opinión? ¿Sintió que su opinión valía en ese espacio?

MOD: Perfecto, esas cosas son las que queremos indagar, porque el Programa Servicio País, además de tener profesionales acá, lo que quiere es que la gente se empodere, que la gente diga “yo tengo la capacidad para ser Presidenta”. ¿Se sintió bien entonces? ¿Y cómo cree que se sintió el resto de las participantes que estaban? Porque me dijeron que eran puras mujeres.

MOD: ¿No fueron puras mujeres?

MOD: Fue con Eduardo. Eduardo era el que moderaba. Sí po, y había un hombre. Bueno, y él era el que llevaba la batuta, tiene toda la fuerza. ¿Y las participantes, usted como cree que se sintieron en ese espacio? ¿Les preguntaban cómo ustedes creían que se podía mejorar el programa, cómo ustedes creían que lo que habían hecho les aportaba o no? ¿Cómo cree usted que se sintieron las personas en ese espacio?

MOD: Ya, ¿pero usted se sintió bien?

MOD: Ya, perfecto. Porque este taller se hizo ahora y mañana de hecho tenemos otro y después se va a hacer en octubre, más o menos, para ir viendo cómo lo que ustedes dijeron que querían lograr se va a cumplir o no se va a cumplir. La idea es que ustedes propongan. Entonces, ¿qué espera, por ejemplo, lograr usted y su organización con estos talleres de trabajo?

MOD: De todos los roles que uno tiene en la vida...

MOD: O sea, estudios formales, porque uno aprende este tipo de cosas también...

MOD: Muchas, muchas gracias. Como yo le mencionaba, yo leí todo lo que ustedes conversaron (como ese día también grabaron), después un chico que estaba ahí escribió todo lo que estaba pasando para tenerlo como registro, y ahí, a mí me llamo la atención que varias veces salió el tema de que la falta de información, por ejemplo, ustedes, como Comité de Salud, que no les llega toda la información como dirigentes sobre todo para poder transmitirle a la gente en las organizaciones, era algo que les afectaba para ser dirigente, o sea, la falta de información era un tema importante para ser dirigente... ¿Considera usted que, de alguna forma, estos espacios, promueven o influyen en que ustedes puedan gestionar mas información el día de mañana? ¿Quizás por si solos podrían después buscar la información, hacerla llegar?

MOD: ¿Por qué?

MOD: Ah, pero por supuesto, sí. La idea es indagar si estos espacios sirven o no, porque a lo mejor, nosotros creemos que sirven y estamos súper equivocados, quizás no sirven para potenciar las organizaciones, para fortalecerlas, para que sean más sustentables, como usted dice.

MOD: Ustedes como organización en el fondo, tengan metas o logros, ponerse metas.

MOD: ¿Y eso lo han logrado ahora ultimo, o todavía les falta trabajo, usted cree?

MOD: Claro, ´pero que por último lo hubieran hecho como ustedes...

MOD: Que, por supuesto, si lo consideraran al Comité, a las personas del Comité, podrían haberlo solucionado desde antes.

MOD: Y, en la misma línea, ¿de qué manera usted cree que...? Porque su organización se organizó hace poco, o sea un poco más de un año.

MOD: Y en ese sentido ¿cómo usted cree que su organización se puede ver más fortalecida? Más armadita, más sustentable ¿qué factores usted cree que influirían en eso? ¿Cómo podría ser, cómo la ve usted en su sueño?

MOD: Ya, ese es un factor que usted cree que...

MOD: Y para eso se necesitan algunas cosas como confianza, que son cosas como que quizás ahora... ¿Faltan?

MOD: Sí, y eso es más difícil. Si uno suele encontrar imperfectos a los demás... Y en esa misma pregunta, pero al revés... ¿De qué manera usted cree que su organización se ve debilitada? ¿Qué factores influyen en que se debilite su organización?

MOD: ¿Y usted por qué cree que a veces pasa eso, de la falta de comunicación, la falta de apoyo, de esta unión, que usted dice, que a veces no se puede dar y que por eso se debilita? ¿Por qué cree usted que se puede dar? ¿Por qué pasa?

MOD: Claro, porque ya se sintió debilitada...

MOD: Bueno, a las mujeres nos pasa hartito eso. Es verdad. Entonces el factor aquí comunicacional, y de apoyo y de uniones son como lo que hacen que se fortalezca o se debilite.

MOD: Toda la razón... Y señora Edelina, la última pregunta. Este espacio de talleres que el programa está impulsando, lo que quiere lograr es que, efectivamente, ustedes puedan definir, qué es lo que es bueno para ustedes y qué no, como lo que hablábamos de la televisión, etcétera... Eso es lo que se quiere promover, que las mismas personas nos digan “qué es lo que espero de este programa, qué es lo que no espero, cómo siento que voy”, ¿por qué? Porque en el fondo también se busca empoderar a las personas en sus propios procesos, entonces la pregunta es ¿Cómo usted cree...? (yo sé que llevamos uno solo, como para uno poder evaluar), pero con lo que vivió en ese taller, en donde le hicieron varias preguntas ¿Cómo usted cree que estos talleres de evaluación (que son grupales, además) influyen en el fortalecimiento de su organización? O si influyen o no, también puede ser.

MOD: Ahí influye...

MOD: Pero usted, cuando dice, como aprender de los demás, ¿También se refiere a su propia organización o sólo se refiere a los que organizan? En este caso, a los Servicio País, a los moderadores...

MOD: Sí po, exactamente, eso nos falta aprender igual...

MOD: ¿Y cuando llegó acá tuvo la oportunidad de poder participar?

MOD: Perfecto. Yo también estoy agradecida de usted por darme este ratito. Señora Edelina, mire, le cuento que para que usted sepa de qué se trata esto... Aquí hay una carta que, en el fondo, explica quién soy yo, y por qué y dónde estoy haciendo este estudio, cómo se llama mi tesis. Por ejemplo, su participación en esta investigación es

absolutamente voluntaria. Si el día de mañana, por ejemplo, usted quiere participar, tan bienvenido como siempre. Salen los datos más específicos que son parte del protocolo para yo hacer mi tesis. Entonces, yo le puedo dejar una copia, porque ahí están mis datos, porque yo voy a hacer en total como 10 entrevistas, no hoy día, pero hoy voy a hacer dos, y después voy a hacer otras, porque estamos haciendo algunas en Santiago también, en otra comuna, entonces yo le voy a dejar esto. La idea es que usted me pueda poner su nombre, su Rut, su firma y la fecha que eso lo puedo llenar yo, y le dejo una copia para que usted sepa de qué se trata, para que tenga mi nombre, por cualquier cosa, mi correo electrónico, mi celular.

Entrevista Número 2

(MOD1): Ahí sí. Eh... ¿Se acuerda que yo la otra vez le hice varias preguntas sobre el taller que habían tenido?

(MOD1): Ya, ahora vengo de nuevo porque de nuevo tuvieron el taller la semana pasada.

(MOD1): ¿No cierto? El taller que, de hecho, estuvo la Daniela. Que estuvieron así bien calladitas atrás. Porque ¿se acuerda la primera vez que hablamos? Que esto era un proceso. Entonces la idea de ahora es hacer unas poquitas preguntas acerca del último taller que tuvieron, ¿Ya?

(MOD1): Yo ya sé, que usted es la señora Medina, ya tengo sus datos que es la secretaria del...

(MOD1): Del Comité de salud. Entonces la idea sería que en primer lugar usted me describiera qué hicieron en el taller... en el último.

(MOD1): Ya... Lo que más recuerde.

(MOD): No, no importa. De lo que se acuerde no más.

(MOD): ¿Se acuerda que había un semáforo? Ese taller.

(MOD): Se acuerda del semáforo.

(MOD2): Sí poh, había que partir...

(MOD2): Se acuerda que ustedes habían dicho que les gustaba... que les gustaría ir a ciertas cosas con su organización, entonces les fueron poniendo colores del semáforo según cómo habían avanzado, ¿Se acuerda?

(MOD2): Sí poh, y de eso más o menos se acuerda.

(MOD2): Pero no importa si no se acuerda de las preguntas más específicas. La Mari le está preguntando más o menos como qué fue lo que hicieron. ¿Se acuerda que se separaron en grupos y discutieron algunas cosas?

(MOD1): Bien general.

(MOD1): Ya...

(MOD1): Ahí la idea es que ustedes veían si eso se había cumplido o no.

(MOD1): Y ¿cómo salió?

(MOD1): Ajá, eso fue lo mas que mas o menos hicieron.

(MOD1): ¿Y cual fue su rol ahí, Señora Medina? ¿Qué lo tocó hacer a usted?

(MOD1): Ya...

(MOD1): Ya, perfecto.

(MOD1): Regular también.

(MOD1): Malo

(MOD1): ¿Y ahí usted con su grupo iban acordando qué cosas eran buenas y que no?

(MOD1): De cosas que habían hecho.

(MOD1): Y... porque usted ha ido a otros talleres, ¿no cierto?. Se acuerda cuando me decía en la otra entrevista que a usted le gusta participar de los otros talleres porque aprende.

(MOD1):: Entonces, ¿usted encuentra alguna diferencia entre este taller y otro tipo de talleres?

(MOD1): Ya.

(MOD1): No, de todas maneras.

(MOD1): Y en la forma de hacer el taller, ¿Usted ve alguna diferencia por ejemplo en cómo se hacen las cosas en este taller que con otro? Por ejemplo en este le dijeron de partida que no ocupara ni lápiz, ni papel.

(MOD1): Ah perfecto.

(MOD1): Ya...

(MOD1): ¿Y por que no le encontraba sentido? ¿Qué le faltaba a usted?

(MOD1): Ya...

(MOD1): Ya, ya, perfecto.

(MOD1): Sí, Sí.

(MOD1): Claro.

(MOD1): Usted dice por el Servicio País

(MOD1): Ya, yo al final le voy a contar como funciona.

¿Y le tocó protagonizar alguna actividad en el taller? ¿Quién salió a leer adelante o quién distribuyo?

(MOD1): Claro, lo que habían puesto en el mismo...

(MOD1): ¿Y cómo se sintió haciendo eso?

(MOD1): ¿Los nervios?

(MOD1): Claro. Bueno a todos nos pasa.

(MOD1): ¿Y hay algo del taller que usted quisiera, quiera contar que no a lo mejor algo que yo no se lo haya preguntado?

(MOD1): Que se acuerde, que le llamó la atención.

(MOD1): Bueno o malo.

(MOD1): Ya, no se preocupe.

Y señora Medina, así como más global porque este taller es parte del programa Servicio País, no cierto? Entonces, ¿cómo usted entiende el programa? ¿qué es para usted el programa servicio país? ¿Qué es lo que hacen? Qué...

(MOD1): Ya...

(MOD1): Los chiquillos que vienen a ayudarla.

(MOD1): ¿Y en qué cosas sienten usted que ellos lo apoyan o trabajan con ustedes?

(MOD1): Por supuesto, de todas maneras.

(MOD2): No sé, si hay algo que encontré bueno del taller y alguna cosas que haya encontrado mala. Algo que le haya gustado y algo que no.

(MOD2): Ahhh

(MOD2): ¿Y que le haya gustado?

(MOD2): Todas...

(MOD2): Y usted cuando... usted ha estado en otros proyectos, no de Servicio País? ¿Cierto?

(MOD2): ¿Y nunca había tenido una oportunidad como de conversar sobre cómo iba el proyecto, sobre cómo estaban trabajado? ¿o habían tenido la oportunidad de conversar esas cosas antes?

(MOD2): ¿No?

(MOD2): ¿Y le parece que es importante tener, hacer estas reuniones para conversar cómo van para ver cómo están avanzando? ¿O cree que no es tan necesario?

(MOD2): Para que venga la gente dice usted. Para que se motive.

(MOD2): Pero por ejemplo hay talleres en donde uno va y le enseñan a hacer algo, ¿cierto?

(MOD2): En cambio éste, el taller de la semana pasada, fue un taller donde en realidad ustedes tenían que contestar preguntas sobre cómo ustedes estaban trabajando. ¿Cierto?

(MOD2): Era un poco más como un taller de reflexión, de pensar si iban bien, si iban más o menos. Si iban mal. ¿Usted cree que es importante hacer reuniones así?

(MOD2): ¿O cree que quizás valdría la pena hacer otro tipo de reuniones?

(MOD2): MhMh (asiente)

(MOD2): MhMh (asiente)

(MOD1): Mmh.

(MOD1): Mmh. Y que la otra tenga que ser diferente Como en qué.

(MOD1): Y no, ninguna puede ser igual.

(MOD1): Y eso esta bien, dice usted

(MOD1): ¿Y a usted le gustó compartir la experiencia que tuvieron ustedes con este otro grupo que quizás no están tan adelantados, que van un poco más lento?

(MOD1): Hay una posta chiquitita, ¿no?

(MOD1): Claro.

(MOD1): Ya señora Medina.