



Universidad de  
**los Andes**

**Evaluación**  
**Programa de Desarrollo Familiar**  
**Fundación de las Familias**

INFORME FINAL

Diciembre de 2019

## 0. Introducción e índice temático

El presente documento consiste en el informe final de evaluación del Programa de Desarrollo Familiar a cargo de la Fundación de las Familias. A través de la utilización de metodologías mixtas de investigación social se logró obtener un diagnóstico completo y relevante sobre distintos aspectos del funcionamiento, objetivos e impacto del espacio. Usuarios, trabajadores y trabajadoras de los distintos centros a lo largo del país reportaron información a través de la realización de encuestas y entrevistas grupales para participantes, entrevistas semiestructuradas para trabajadores y un censo para los trabajadores del programa. La información reportada fue procesada mediante softwares de análisis cuantitativo y cualitativo, realizando posteriormente una triangulación de los datos obtenidos mediante ambos mecanismos, con la finalidad de obtener una visión completa y detallada sobre la realidad social que implican los Centros familiares y el universo humano que los envuelve. Se incluye un ítem de resultados observados según instrumento utilizado y un capítulo de conclusiones sustantivas en base a la información reportada.

### Estructura del informe

0. Introducción e índice temático.....	2
1. Objetivos .....	3
2. Antecedentes preliminares para la Evaluación.....	4
3. Marco Conceptual de la Evaluación .....	7
4. Diseño Metodológico .....	14
5. Descripción del trabajo de campo .....	27
6. Resultados .....	36
7. Resumen de hallazgos principales.....	96
8. Observaciones a la relación entre diseño e implementación del programa .....	103
9. Conclusiones .....	106

# 1. Objetivos

## 1.1 Objetivo general

Evaluar el Programa de Desarrollo Familiar, observando los potenciales efectos que este programa tiene en sus beneficiarios, en las dimensiones de trabajo definidas por el Programa: factores protectores de nivel individual, sociofamiliar y comunitario.

## 1.2 Objetivos específicos

1.2.1 Analizar los documentos que describen al Programa, observando particularmente la conceptualización, la operacionalización de esos conceptos y las metodologías de evaluación y seguimiento.

1.2.2 Describir la ruta del/la beneficiario/a, desde su entrada al Programa, pasando por su desarrollo en las distintas instancias y actividades.

1.2.3 Caracterizar a los beneficiarios y sus familias, y relacionar esta caracterización respecto de la ruta individual en el Programa.

1.2.4 Conocer las percepciones acerca del servicio y de sus ejecutores, indagando en la adecuación del Programa, sus metodologías y calidad del equipo de gestores a las expectativas de los beneficiarios y a los resultados esperados del Programa.

1.2.5 Observar y describir los significados que los beneficiarios, participantes en distintas instancias y centros, otorgan al impacto del Programa en sus vidas.

1.2.6 Observar y describir la manera en que los propios gestores evalúan el Programa y su aplicación en los territorios, sus fortalezas y debilidades.

1.2.7 Indagar en el rol de la situación laboral, los tipos de hogares y el significado asociado al género (lo femenino/masculino) respecto de la participación en el Programa.

1.2.8 Indagar en las potenciales diferencias en los resultados del Programa por parte de los distintos Centros Familiares, indagando en las posibles causas o explicaciones de estas diferencias.

## 2. Antecedentes preliminares para la Evaluación

En este apartado se describirá brevemente algunos puntos de tensión observados a partir del análisis de documentos aportados por la Fundación de las Familias en relación con el Programa de Desarrollo Familiar, contribuyendo al primer objetivo específico de esta propuesta. Estos elementos relevados constituyen antecedentes preliminares para el diseño de la evaluación; un primer diagnóstico de tipo conceptual respecto del Programa que ayudará a orientar los nudos críticos de la evaluación.

El Programa de Desarrollo Familiar busca potenciar lo que se ha denominado los *factores protectores* de los individuos, las familias y sus comunidades, en contextos sociales desafiantes por su vulnerabilidad social. El desarrollo de estos factores se hace a través del trabajo con base barrial relativo al potenciamiento de tres componentes: Desarrollo Individual/Ciudadano, Desarrollo Socio Familiar y Desarrollo Comunitario.

El Programa de Desarrollo Familiar despliega la perspectiva del Curso de Vida a la hora de trabajar los factores protectores en sus distintas actividades. Si bien no es una definición explícita, esto salta a la vista a partir del análisis de los documentos aportados. La perspectiva del Curso de Vida ha sido desarrollada principalmente por la Psicología durante la segunda mitad del siglo veinte y más recientemente por otras disciplinas de las Ciencias Sociales, y observa tanto a individuos como familias en un ciclo evolutivo que pasa por distintas etapas de desarrollo (Smith et al. 2008). Aun cuando la perspectiva del Curso de Vida puede ser desarrollada desde la mirada del sujeto, de la familia, o de ambas, el Programa de Desarrollo familiar define a los factores protectores y sus dimensiones desde una perspectiva esencialmente de tipo individual y no familiar. Vale decir, es el individuo en sus distintas etapas del ciclo vital (infancia y adolescencia, adultez y vejez) quien debe potenciar, a través de diversos estímulos, los componentes de ciudadanía, relaciones sociofamiliares y comunidad.

Esto se presenta como una primera tensión al comparar la definición de conceptos del Programa, su reporte de gestión (2018), y la misión de la Fundación. De hecho, el componente que tiene mayor inversión en actividades en el año 2018 es el de Desarrollo Individual/Ciudadano, siendo el componente de Desarrollo Socio Familiar el de menor prevalencia en acciones (ver informe de Gestión 2018). Esto puede deberse precisamente a una definición individualizada y psicológica de factores protectores, y a la ausencia de una

definición familiar, social e interaccional de los mismos que repercuta en una mayor intencionalidad a la hora de potenciar dinámicas sociales, más que individuales respecto de lo social. Precisamente, gran parte de los indicadores establecidos para cada uno de los factores protectores son de índole individual, muchos de los cuales son complejos de medir e incluso parecen estar en los límites de la injerencia del programa (como el acceso a la salud u otros servicios).

Respecto a este mismo punto, no queda claro tampoco el rol de los indicadores establecidos, si estos son definidos para medir impacto, o bien son simplemente orientadores de las intervenciones. Tampoco si esta información y expectativas de medición es manejada por los equipos en los territorios. Para evaluar la calidad de los indicadores, es necesario considerar cuatro aspectos. Primero, que estos sean exhaustivos, es decir que midan todo el espectro de significados atribuidos a la dimensión; segundo que sean mutuamente excluyentes, vale decir que no se superponen entre sí en la dimensión del concepto que buscan medir; tercero, que permiten que lo observado corresponde a la realidad y no a un azar de la medición; y cuarto, que sean válidos, que reflejen adecuadamente el significado real del concepto o su dimensión. En cuanto a los indicadores definidos en este Programa se aprecian problemas en los cuatro aspectos anteriormente definidos, lo que apuntaría a una recomendación de reformulación, basado en una nueva conceptualización. Esto es especialmente crítico si los indicadores fueron definidos para medir el logro objetivo de cada dimensión.

Por otra parte, a la luz de los antecedentes aportados por los documentos del Programa, no está claramente definido la asociación teórico-causal entre el tipo de actividades desarrolladas<sup>1</sup>, y el potenciamiento de los tres componentes de los factores protectores propios de un individuo. No se justifica adecuadamente la idoneidad de las actividades, talleres y módulos respecto a cada uno de los factores que se busca impactar, ni tampoco se establecen indicadores de resultados explícitos en ese sentido. Incluso, parecen no ser necesariamente excluyente la clasificación de acciones respecto de los Componentes a desarrollar, pudiendo algunos afectar más de un componente, o bien no corresponder al Componente por el cual está pensado. La información que se utiliza como indicador de logro

---

<sup>1</sup> Entre los documentos revisados, no se encontró ninguna caracterización detallada de la oferta programática, ni su asociación conceptual a los distintos componentes de los factores protectores.

en el caso de las actividades suele ser la satisfacción de los usuarios respecto a los indicadores, lo cual, si bien es un elemento relevante para evaluar, no necesariamente mide el impacto del Programa en los factores protectores. Esto es algo a indagar a través del conocimiento de la percepción de usuarios y trabajadores que buscará desarrollar la presente evaluación externa.

Ahora bien, respecto a la cobertura del Programa, según datos del informe interno de Gestión de la Fundación, durante el 2018 recibieron a 19.236 usuarios, con una cobertura promedio de 1.374 usuarios por Centro Familiar. Este indicador correspondería al auto-reporte de cada Centro respecto de sus usuarios, información que pudiera estar incompleta en algunos casos. No queda claro, no obstante, el número de prestaciones en las que en promedio participa cada usuario, de manera que esta cifra puede en realidad sobre-representar usuarios de baja participación o de participación en instancias únicas o aisladas. Asimismo, la información de las bases de datos aportadas es escasa e incompleta en la mayoría de los centros, entregando dudas sobre la capacidad de registro y manejo de la información por parte de los gestores. Parte de estas dudas se resolverán a través de la encuesta de usuarios que aplicaremos en esta evaluación, pero se recomienda el mantenimiento de un seguimiento constante y en formato digital de los usuarios en el Programa, y de su participación en las distintas instancias, a base del Rut de los beneficiarios.

Un antecedente importante para esta evaluación es que el índice de masculinidad de los participantes del programa es bajo, en torno a un 30%; índice que puede llegar a ser aún más bajo cuando se observa prestaciones de servicios<sup>2</sup>. Esto puede responder a los siguientes factores: (1) las dinámicas socioeconómicas de las familias beneficiarias; principalmente a la baja tasa de empleabilidad femenina y mayor disposición temporal a la participación por parte de mujeres (explicación relevada en el informe interno); (2) la composición de los hogares chilenos propia de los grupos socioeconómicos que son objetivo de este Programa, donde existe mayor prevalencia de monoparentalidad de tipo femenina, y en general, mayor ausentismo masculino; y (3) la alta asignación del género (femenino/masculino) en la disposición sociocultural a participar en instancias cuyo contenido es relativo a la vida privada o la familia, siendo consideradas temáticas o responsabilidades propias de lo *femenino*. Analizar el rol de estas tres explicaciones acerca de las disposiciones, participación

---

<sup>2</sup> Basado en informe de gestión 2018.

y satisfacción con el Programa será precisamente uno de los principales objetivos de conocimiento de la presente evaluación del Programa. Todas ellas hacen referencia a la dimensión de género que parece -a la luz de la revisión de los primeros antecedentes- no ser abordada explícitamente desde el Programa.

Finalmente, según la revisión de los antecedentes, y la identificación de estos nudos críticos principales, surgen interrogantes respecto al concepto de familia y sujeto en la intervención, la claridad respecto del escenario sociodemográfico de las familias con las que se trata, la incorporación de la perspectiva de género y, por último, una preocupación metodológica respecto de la definición de factores protectores, familia y su operacionalización en dimensiones e indicadores idóneos. Todos estos elementos conceptuales se problematizarán en el siguiente apartado.

### 3. Marco Conceptual de la Evaluación

El programa Desarrollo Familiar de Fundación de las Familias tiene como propósito el desarrollo y fortalecimiento de los factores protectores de familias que se encuentran en contextos de vulnerabilidad social (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). Para comprender con mayor precisión la orientación y labor del programa, en lo que sigue, se expone una revisión de los conceptos e ideas que permitirán orientar la presente evaluación, siguiendo una discusión contemporánea de los mismos. Los conceptos que consideramos clave para evaluar el Programa son *vulnerabilidad social, factores protectores y curso de vida, familia y grupos vulnerables, barrio y comunidad, género*.

#### 3.1 Vulnerabilidad Social

El concepto de vulnerabilidad social ha sido un enfoque ampliamente usado para la realidad latinoamericana, no obstante, ha existido poca precisión en su uso y la mayoría de las veces se le ha confundido con el concepto de pobreza (Pizarro, 2001). La vulnerabilidad social se puede entender como la condición de riesgo que dificulta o priva en lo inmediato o futuramente la satisfacción del bienestar de las personas o grupos situados en un contexto (Perona & Rocchi, 2001, en Castro & Cano, 2013). Por su parte, el concepto de

vulnerabilidad social apunta a una diversidad de amenazas que generan desamparo, mientras que el concepto de pobreza hace hincapié en la carencia de recursos económicos que deviene en una situación de necesidad, siendo acotado para abarcar otro tipo de riesgos. Más aún, el concepto de vulnerabilidad incluye tanto las amenazas que experimentan las personas o grupos, así como los recursos que dichas personas o grupos tienen para hacer frente a las amenazas (Pizarro, 2001).

Respecto a la vulnerabilidad social, el programa Desarrollo Familiar se orienta a desarrollar y fortalecer los factores protectores de personas y familias inmersas en contextos de vulnerabilidad, con el objeto de fomentar la resiliencia de dicha población (Ministerio de Desarrollo Social, 2017), considerando un escenario en que el rol protector de las familias que viven en contextos de vulnerabilidad social se ha visto debilitado. Es menester explicitar por parte del Programa cuáles son las amenazas que más preocupan en cada zona geográfica, y analizar si estas varían o no en función de los contextos, de manera de establecer adecuadamente un perfil programático adecuado a dichos contextos.

### 3.2 Factores protectores y curso de vida

Como se menciona anteriormente, el programa de Desarrollo Familiar busca a través de sus estrategias el desarrollar y/o fortalecer los factores protectores de personas y familias que se encuentran en contextos de vulnerabilidad social. El concepto “factores protectores” viene de la tradición de los estudios epidemiológicos, vale decir, principalmente de la salud pública. Desde esta mirada, los factores protectores pueden ser entendidos como características detectables en individuos o grupos, favorables para el desarrollo humano óptimo, la promoción y restauración de la salud, capaces de contrarrestar los factores de riesgos, estos últimos generadores de situaciones de vulnerabilidad (Páramo, 2011). También es posible hacer una distinción según el alcance de dichos factores protectores, considerando (1) factores protectores de amplio espectro – favorecen conductas protectoras que eviten situaciones riesgosas – y (2) factores protectores específicos – que evitan situaciones de riesgo puntuales –. Dentro de los primeros se encuentran actitudes intrapersonales positivas y conductas interpersonales positivas, dentro de los segundos se encuentran acciones saludables y preventivas específicas (Burak, 2001, en Páramo, 2011).

La psicología ha adaptado esta conceptualización para situarla en el sujeto y los



niveles en los que él/ella se desenvuelve en las distintas etapas del ciclo vital (Bronfenbrenner, 1979). Son así considerados factores protectores en el Programa principalmente la presencia de capacidades y habilidades de los individuos para propiciar escenarios saludables para el despliegue toma de decisiones y del desarrollo de relaciones familiares y comunitarias sustentables. A partir de documentos propios de la Fundación de las Familias, es posible encontrar una selección de factores protectores para cada uno de los ciclos de vida de los individuos, considerando factores protectores específicos para niños y niñas, para jóvenes, para adultos y para personas mayores. Estos factores protectores se dividen para cada ciclo de la vida en tres componentes; factores protectores asociados al componente individual, factores protectores asociados al componente sociofamiliar y factores protectores asociados al componente comunitario. No obstante, todos ellos son definidos respecto del individuo y su relación con la familia y la comunidad.

En base a dicha inspiración psicológica del concepto, cuando se habla de factores protectores relativos al componente individual existe una amplia diferenciación según etapa del ciclo vital (llamado Ciudadano en algunos documentos; diferencia no fundamentada teóricamente), situación que varía al hablar del componente sociofamiliar y comunitario, donde la visión del curso de vida, es decir la clasificación según etapas del ciclo vital, se vuelve mucho más difusa. De hecho, la mayoría de los factores protectores pertenecientes al componente sociofamiliar y al componente comunitario se replican para todos ciclos vitales – ver documento Indicadores del Programa de Desarrollo Familiar-, mientras que los factores protectores asociados al componente individual varían según el ciclo de vida al que estén orientados, lo cual busca promover el diseño de intervenciones atendiendo a las necesidades propias de cada etapa del individuo. Los factores protectores del componente individual para niños y niñas son; (1) Adaptabilidad y resiliencia, (2) Participación protagónica y (3) Recreación y juego, mientras que en el caso de los jóvenes los factores protectores de dicho componente son; (1) Crecimiento personal, (2) Autonomía y (3) Proyecto de vida. En el caso de los factores protectores para adultos estos son; (1) Aptitudes cognitivas, (2) Autoestima y autoimagen positiva, y (3) Empoderamiento, mientras que en el caso de personas mayores los factores protectores para el componente individual son; (1) Autonomía, (2) Autovalencia y (3) Participación protagónica. A partir de esto, es posible ver como la selección de factores protectores, tal y como se plantea anteriormente, se ajusta a la promoción del desarrollo

óptimo de las personas según la instancia de la vida en que se encuentran.

Esta tensión relevada al inicio del documento tiene que ver con una definición individualizada y psicológica del concepto, que no explicita que también los grupos sociales, particularmente la familia, siguen un curso de vida con lógicas sociales y de interacción particulares a cada etapa del mismo. La perspectiva del curso de vida desde una mirada social define a las familias como grupos sociales que viven procesos de desarrollo marcado por etapas, de manera que debe observarse a las familias como unidades dinámicas, y no como un set estático que aglutina individuos (Smith et al., 2008). Desde esta mirada, la familia está compuesta por roles sociales y relaciones que cambian con el paso de cada etapa vital (Klein & White, 1996).

El ciclo vital de las familias suele ser más o menos común a todas y opera como un marco de referencia, del mismo modo que el curso de vida de los individuos. Este ciclo está marcado por periodos de acción dinámica e intervalos de relativa calma, con dos momentos que suelen ser cruciales pues reconfiguran los roles al interior de las familias: el momento de expansión correspondiendo al nacimiento y la crianza de los niños, y el momento de la contracción cuando los hijos dejan el hogar para formar su vida adulta (Duvall & Miller, 1985). Sin embargo, el curso de vida no es igual ni se manifiesta de las mismas maneras en todos los grupos sociales, ni en todas las culturas. En grupos de mayor vulnerabilidad social, los periodos de expansión y contracción son más complejos, particularmente considerando la tendencia cultural y económica de la coresidencia entre generaciones en un mismo sitio o vivienda en Chile. Esto implica que nuevos núcleos se formen y extiendan con una estrategia de allegamiento (interno o externo), y que la contracción no ocurra, existiendo hogares donde convive más de una generación. Es decir, el despliegue de estas etapas toma formas particulares según el contexto social que se observe (Segalen, 1996). Esto implica considerar la dinámica de roles en cada etapa del curso de vida familiar, especialmente en una cultura donde se da gran centralidad al rol materno, y donde la masculinidad deviene en un hombre ausente en el hogar, con importante prevalencia de la monoparentalidad femenina. La perspectiva social del curso de vida plantea la importancia de considerar tanto el desarrollo individual como colectivo, y la sincronización de las etapas, roles y expectativas entre estos distintos niveles, poniendo el foco particular en las transiciones entre etapas más que en las etapas en sí mismas, por ser estas especialmente críticas (Bengston & Allen, 1993).

### 3.3 Familia y grupos vulnerables

La familia es entendida como la unidad básica de la sociedad (Ministerio de Desarrollo Social, 2011), cuya estructura se ha visto modificada a través del tiempo y los cambios sociales respectivos, no obstante, manteniendo su centralidad. Si bien se le han otorgado definiciones ancladas en la naturalización de los vínculos como filiación, alianza y consanguineidad (Morandé, 1994), los cambios sociales han expandido los límites de estas definiciones en favor de las nuevas formas de delimitar quienes pueden ser considerados parientes. Es decir, se ha transitado desde una inclusión natural a la familia, a otras por opción, lo que ha añadido contingencia a la noción clásica de composición familiar (Cadenas & Urquiza, 2016).

Por otra parte, la familia tiene implicancias en términos de roles y dinámicas, otorgando tareas particulares a sus miembros. Bajo este escenario, para niños, niñas y jóvenes – grupo de personas aún dependientes, susceptibles de encontrarse indefensos frente a condiciones de vulnerabilidad – la familia es el espacio en que experimentan la socialización primaria, adquiriendo valores, creencias y normas de conductas que les orientan en la posterior integración a la sociedad (Cid-Monckton & Pedrão, 2011). El óptimo funcionamiento familiar constituye un pilar fundamental de factores protectores para niños, niñas y jóvenes, siendo un importante protector contra el consumo de drogas y otros comportamientos de riesgo (Lloret, 2001 en Cid-Monckton & Pedrão, 2011). Así, se entiende que además de las dinámicas familiares, los adultos significativos cumplen un rol fundamental en la prevención de conductas de riesgo, ya que ellos son quienes pueden influenciar positivamente a los menores dentro de las familias, inculcando formas saludables de vivir y relacionarse con el entorno (Romagnoli, Kuzmanic & Caris, 2015).

Los contextos de privación económica y/o cultural dificultan las tareas de formación de niños, niñas y jóvenes. Las crisis familiares, el abuso de drogas, la inestabilidad y precarización laboral, entre otros (MIDEPLAN, 2008 en Castro & Cano, 2013), son determinantes de la vulnerabilidad, y es en dichos contextos en que pese a lo que se espera del rol protector de la familia, se debilita la promoción de factores protectores, potenciando así factores de riesgo (CONACE, 2013 en Romagnoli et al., 2015). Es crucial comprender la relevancia del entorno que rodea a la familia, el cual tiene implicancias en las posibilidades de estas de entregar cuidado y protección a los miembros que la componen. El Programa de

Desarrollo Familiar carece en este sentido de una definición clara, precisa y específicas de los escenarios de vulnerabilidad socio familiar sobre cuyo quehacer se dirige, lo que puede resolverse con una mirada más amplia del curso de vida, identificando los problemas sociales más relevantes a cada etapa y transición, según el contexto local.

Dentro de las familias, además de niños, niñas y jóvenes, las personas mayores representan también un grupo vulnerable y dependiente, el cual requiere atención y apoyo de la sociedad y el Estado (Ministerio de Desarrollo Social, 2013; Guerrero & Yépez, 2015). El bienestar de las personas mayores depende de factores protectores como la vida en pareja, familia o la existencia de algún cuidador (Guerrero & Yépez, 2015). También, la autoeficacia en la vida diaria es un determinante del bienestar de personas mayores, no obstante, la autopercepción de ésta se relaciona con la red de apoyo – familia, amigos, vecinos – y la forma en que dicha red promueva o no una autoimagen positiva en las personas mayores, autoimagen que puede limitar o posibilitar la autoeficacia (Acuña & González-Celis, 2010). Por otra parte, la participación e integración de las personas mayores en actividades físico-recreativas relacionadas con sus intereses también son reconocidas por el beneficio que prestan a la calidad de vida de personas mayores, teniendo un impacto significativo en su autoestima (Calero, Klever, Caiza, Rodríguez & Analuiza, 2016).

Respecto a la realidad de personas mayores en Chile, expuesta por Padilla y Apablaza (2018), las personas mayores bajo la línea de pobreza han tendido a disminuir, no obstante, esto no significa que los ingresos que tienen les permitan financiar más que necesidades básicas. También, se expone como otro elemento que puede derivar en vulnerabilidad la participación en el ámbito laboral informal, lo cual implica desprotección. Siendo éste el escenario, se observa la importancia de que existan programas sociales destinados a promover el bienestar de las personas mayores, tal como lo propone el Ministerio de Desarrollo Social dentro de sus desafíos para el periodo 2018 – 2022 (Ministerio de Desarrollo Social, 2018).

### 3.4 Barrio y comunidad

El barrio se puede entender como una noción espacial física, mientras que la comunidad representa a nivel psicológico una unidad simbólica de la vida en común, la cual considera interacciones, participación, interrelación y sentido de pertenencia, entre otros

(Hombrados, 2010). La comunidad, también involucra la experiencia de pertenencia a un grupo, en que existe una satisfacción mutua de necesidades y se desarrollan vínculos afectivos entre sus miembros (McMillan & Chavis, 1986, en Cueto, Seminario & Balbuena, 2015). Tomando en consideración estas definiciones la comunidad constituye una dimensión relevante en la calidad de vida de las personas. En este sentido, quienes tienen una visión positiva de su comunidad, sintiéndose identificados y comprometidos con esta, se sentirán también más satisfechas con la vida (Hombrados, 2010). Por otra parte, la participación social se encuentra estrechamente relacionada con el sentido de comunidad, lo que da herramientas a los grupos sociales para enfrentar problemas comunes a través de la red de apoyo que generan.

En contraste con el bienestar que puede generar la comunidad para sus miembros, se observa la realidad de comunidades insertas en contextos de vulnerabilidad social. El enfrentar un mayor riesgo social o situaciones adversas puede condicionar el deterioro de la vida comunitaria, privando a las personas de los beneficios asociados al apoyo, la participación y la vinculación social (Gracia & Herrero, 2006). El habitar barrios que enfrentan el problema de la violencia se relacionaría con una calidad de vida social reducida y un menor incentivo para participar activamente de asuntos comunitarios (Garbarino & Sherman, 1980, en Gracia & Herrero, 2006). Más allá, los contextos sociales de adversidad podrían propiciar que la comunidad se convierta en un espacio de acción social y mejoramiento de las condiciones de vida de las personas que la componen, motivando a los miembros a involucrarse con procesos colectivos, reconociendo la agencia que pueden tener (Montero, 2006, en Cueto et al., 2015).

En el caso particular de las estrategias del programa de Desarrollo Familiar de Fundación de las Familias, considerando a sus beneficiarios y las condiciones de vulnerabilidad que estos enfrentan, se hace explícito el valor de las intervenciones destinadas a fomentar y preservar el sentido de comunidad y así desarrollar las potencialidades de esta. No obstante, en los distintos documentos del Programa no está adecuadamente justificado el rol de la comunidad en el fortalecimiento de las familias y los individuos, y viceversa, ni está clara la manera en que el desarrollo del programa permite el potenciamiento de todas las dimensiones propuestas.

## 4. Diseño Metodológico

Sobre la base de estos antecedentes conceptuales, se presentan a continuación las estrategias de recolección de información, el diseño muestral, y el planteamiento de estrategias de análisis de información. Es especialmente complejo el escenario del diseño muestral, puesto que –dado los antecedentes revisados- el Programa carece de un marco muestral fiable debido a la falta de información de los usuarios. Esto obliga a replantear la metodología especialmente para la encuesta, en la búsqueda de una muestra lo más representativa posible de los beneficiarios.

### 4.1 Estrategias de recolección de datos y protocolo metodológico

Este estudio involucra un diseño metodológico de tipo mixto, vale decir, que desarrollará tanto una mirada descriptiva y explicativa del Programa, como también una mirada comprensiva del mismo. Esto se refleja en el diseño de dos grupos de técnicas: (1) cuantitativas a través de la aplicación de encuestas a una muestra representativa de beneficiarios a definir según criterios de estimación de representatividad (desarrollado en punto 2), y también de un censo de auto-evaluación del Programa dirigida a los trabajadores del Programa; (2) cualitativas a través de la aplicación de entrevistas grupales dirigidas a grupos de beneficiarios, y entrevistas semiestructuradas aplicadas a gestores clave.

Este estudio tiene importantes limitaciones. No es posible establecer un análisis causal del tipo evaluación de impacto directo del Programa, debido a la imposibilidad de identificar un grupo de control ad hoc (sesgos de autoselección del programa), y la dificultad de hacer un seguimiento en el tiempo a los beneficiarios con impacto estadístico. En este sentido, el estudio buscará explicaciones acerca del rol del Programa en la valoración de los beneficiarios y trabajadores, a través de un análisis correlacional y también de la comprensión de las perspectivas subjetivas aportadas. El análisis se enfocará entonces en la triangulación de ambos tipos de estrategias (cuantitativa y cualitativa) buscando obtener un análisis completo de la intervención. Esta estrategia analítica buscará solventar los puntos ciegos de cada una de las estrategias utilizadas, y llegar a una compensación analítica.

#### 4.1.1 Encuesta a beneficiarios

La encuesta a beneficiarios busca responder a los objetivos específicos número 2, 3, 4, 7 y 8. Esta reúne lo que hemos definido como las dimensiones más relevantes para evaluar en base a la conceptualización previamente presentada, y también los factores explicativos o causales a indagar. La operacionalización comprende principalmente tres conceptos: factores protectores, el programa de desarrollo familiar y una caracterización de los usuarios. En el concepto “factores protectores” se incorporaron parte de los indicadores definidos por el Programa desde dos perspectivas, una como autopercepción del estado de dichos factores en el nivel individual, familiar y comunitario, y otra en términos de la percepción de cambio en dichos factores relacionado a la participación en el programa. En el concepto “programa de desarrollo familiar” se trabajan dos dimensiones: ruta del usuario (acceso y proceso), y la evaluación del programa mismo, actividades y otros elementos. Finalmente, en el concepto “caracterización del usuario” se trabajan dimensiones relativas a las características individuales, como también a una identificación de las familias según la etapa del curso de vida en que se encuentra.

A través de esta herramienta se buscará recoger las percepciones de los usuarios tanto respecto del Programa en sí mismo -calidad de su gestión y operación- como también acerca de la manera en que ellas/os consideran que ha afectado en los factores protectores que el Programa busca potenciar. Asimismo, se busca conocer la ruta que sigue un usuario promedio, desde su entrada al Programa (y motivaciones de su incorporación), como también los hitos de su paso en el mismo.

La estrategia de aplicación de estos cuestionarios se rigió por el siguiente **protocolo metodológico de contacto, aplicación y registro**:

- Dada la carencia de un marco muestral fiable, junto a la información aportada en el informe de gestión 2018, se ha descartado la recogida de encuestas cara a cara en base a la convocatoria de los mismos centros, por la fuerte probabilidad de generar un sesgo de autoselección que tendrá importante impacto en los resultados. El sesgo de autoselección consiste en que, dado que la puerta de contacto son los mismos gestores, puede propiciarse que la participación atraiga sólo a los sujetos más interesados en aportar una opinión; sujetos que por sus características podrían diferir de una usuaria/o promedio.

- Con el fin de propiciar una selección insesgada de sujetos, se propone un diseño muestral probabilístico (detallado en el siguiente apartado). Para ello, fue necesario **construir un marco muestral para todos los centros del país**, pues se buscó hacer una selección al azar de usuarios de todos los centros en base al número de teléfono celular de los mismos, con el fin de aplicar la encuesta en **formato telefónico**.
- Se buscó con esta estrategia: (1) respetar la naturaleza del vínculo que mantiene cada Centro con sus beneficiarios, de manera de no producir quiebres o tensiones; (2) asegurar anonimato y confidencialidad en las respuestas; (3) propiciar e impulsar que los centros comiencen a establecer un registro más detallado y actualizado de sus usuarios que fortalezca las bases de datos actuales; (4) acortar los plazos del levantamiento de información; (5) y lo más importante, logran conseguir una **muestra representativa** de la población. El detalle de la selección de la muestra se presenta en el siguiente apartado.
- Se encomendó a cada Centro recolectar la mayor cantidad de números telefónicos de sus usuarios, sobre el supuesto de que cada Centro mantiene un vínculo frecuente con ellos. La muestra final se realizó sobre los contactos recabados, pero se sugirió que los Centros logren completar la información de todos sus usuarios con fines de su propia comunicación con ellos y para la difusión de los talleres y actividades a través de redes sociales.
- Es importante que en esta recolección de información los gestores hayan anunciado a sus usuarios que lo solicitado es para mantener mayor vínculo de comunicación con ellas/os, y que serían posiblemente contactados para un estudio de evaluación del Programa de Desarrollo Familiar durante el mes de julio o agosto, según avance la completitud de la muestra. Para esta solicitud, se pide colaboración a la oficina central respecto a cada Centro. Esto será en beneficio de la evaluación misma, pero también de generar una mayor vinculación de los Centros con sus usuarios.
- Las encuestas fueron aplicadas por parte de pares de encuestadores, que forman parte del equipo de terreno, y que cuentan con experiencia previa en aplicación de instrumentos por la vía telefónica. Estos fueron capacitados en los instrumentos y protocolo de aplicación por la jefa de terreno y también la jefa de proyecto. Estos fueron fiscalizados por la jefa de terreno, quien estableció un acompañamiento



durante las primeras dos jornadas de recolección de información, para luego hacer seguimiento a través de la plataforma digital del progreso en las respuestas. Una vez alcanzados ciertos hitos en la muestra (completitud del 50%, 75% y 100% de la muestra) la encargada hizo una selección al azar de números telefónicos de sujetos encuestados para corroborar que efectivamente lo fueron en los días y horas registradas.

- El protocolo de contacto y ejecución de unidades de reemplazo se detalla en el apartado de diseño muestral.
- El registro de las encuestas fue en **formato digital** a través del uso del software de encuestas de Google. Se encriptó la información y se cargará automáticamente a la base de datos de seguimiento, cuyo trabajo estará a cargo el gestor informático del equipo. La base de datos bruta en formato EXCEL será entregada a la contraparte para su uso posterior junto con los otros productos finales de esta consultoría. No obstante, esta deberá estar anonimizada (sin RUT) debido al compromiso de este estudio con los estándares éticos que establece la Universidad de Los Andes.
- Se planificó una etapa de pretest a una submuestra definida en el siguiente apartado. Se procesaron los resultados para evaluar mejoras, las que fueron compartidas con la contraparte contratante mediante el envío y comentarios sobre el instrumento antes de la aplicación definitiva a toda la muestra.

#### 4.1.2 Censo a trabajadores

Este instrumento busca contribuir principalmente a los objetivos específicos 6, 7 y 8. Consiste en un instrumento estructurado cuya finalidad es aplicarlo de manera censal, vale decir, a todos los trabajadores registrados en el sistema del Programa. Se comprende un número acotado de preguntas, y se espera que sea completado en no más de 10 minutos. Este cuestionario plantea una serie de preguntas que permiten obtener una percepción de los trabajadores acerca del programa, su desarrollo y logros alcanzados, así como también una valoración de la organización, la gestión, y de los determinantes que asocian a los buenos o malos resultados. El cuestionario es anónimo, aunque sí se espera registrar el Centro donde se trabaja. Se usará el rango o cargo sólo con fines de filtrado de preguntas, pero no se entregará ese indicador a la contraparte en el informe final, debido al pequeño tamaño de los

equipos en cada centro, de manera de no arriesgar la confiabilidad de las respuestas por el riesgo subjetivo de la identificación. La estrategia de aplicación de estos cuestionarios siguió el siguiente **protocolo metodológico de contacto, aplicación y registro**:

- Solicitud del listado de gestores en todos sus rangos, señalando los Centros correspondientes y con los correos electrónicos actualizados. Se solicita el envío de la información con plazo máximo la última semana de junio.
- Recolección de información mediante **instrumento online auto aplicado** solicitado a través del correo electrónico de todos los trabajadores a lo largo del país. La información se recolectó online a través del software de encuestas Google cuyo contenido se encriptó y registró en una base centralizada. Desde esa base fue posible hacer un seguimiento a las tasas de respuesta y plantear una estrategia de estímulo y recordatorio a su contestación gestionada por la jefa de terreno. El soporte informático estuvo a cargo del gestor informático del equipo y recurrió al apoyo de las oficinas centrales para estimular la respuesta del cuestionario, tanto al inicio como cuando fuere solicitado a lo largo del proceso de recolección de información. Se aplicó un pretest a una submuestra aleatoria. Se procesaron los cambios necesarios y a continuación se envió el cuestionario definitivo.

#### 4.1.3 Entrevistas grupales a beneficiarios

Esta herramienta consiste en aplicar un instrumento semiestructurado (guion) de preguntas abiertas a grupos de 6 a 8 beneficiarios, según se lograra la convocatoria. Se pretende aquí establecer una dinámica más abierta y flexible que propicie un espacio de sinceridad, donde los usuarios/as puedan expresar sus opiniones respecto del Programa. Se pretende con ello contribuir principalmente al objetivo específico 5, no obstante, de estas entrevistas se obtendrá información que contribuirá a comprender mejor los otros objetivos de la evaluación. Se aplicarán en 6 instancias, cuyo detalle de selección de Centros y personas está en el apartado de diseño muestral.

La estrategia de aplicación de estos cuestionarios siguió el siguiente **protocolo metodológico de contacto, aplicación y registro**:

- Se estableció contacto con los coordinadores de los centros seleccionados en la muestra para que convocaran a las personas siguiendo las características solicitadas, en los plazos establecidos. Las entrevistas se realizaron en los mismos Centros en salas disponibles para esta reunión.
- Se proveyó un ambiente ameno y acogedor, aportando un café y galletas para propiciar la conversación.
- Los encuentros fueron gestionados por la jefa de terreno. A cada uno de ellos asistió un equipo de dos personas: la conversación fue guiada por la asistente de investigación, quien estaba acompañada de un ayudante con experiencia previa en estudios de campo.
- Las entrevistas se registraron en formato audio en grabadora del teléfono móvil, resguardando respaldo en carpetas electrónicas.
- Los audios fueron posteriormente transcritos en formato de rejillas para luego proceder a su sistematización y análisis.

#### 4.1.4 Entrevista semiestructurada a trabajadores clave

Consiste en la aplicación de cuestionarios semiestructurados a 9 trabajadores del Programa seleccionados en coordinación con las oficinas centrales del Programa, con el objetivo de apuntar a personas clave para la organización. Estos cuestionarios apuntan a contribuir principalmente a los objetivos número 6 y 8, aunque posiblemente se podrá obtener información relevante para otros objetivos. Plantea una serie de cuestiones respecto a la evaluación general del Programa, pero también a aspectos específicos de este y de su población objetivo. Se tratará de entrevistas totalmente anónimas para propiciar la validez y confiabilidad de las respuestas.

La estrategia de aplicación de estas entrevistas siguió el siguiente **protocolo metodológico de contacto, aplicación y registro**:

- Establecimiento de contacto vía correo electrónico a las personas seleccionadas solicitando su colaboración en el estudio.
- En el caso de ser trabajadores de la RM, se coordinó y realizó las entrevistas de forma presencial y cara a cara. En caso de ser gestores de regiones, se organizaron entrevistas online mediante aplicación de videollamada de WhatsApp por ser de

acceso masivo a toda la población y mostrar buenos índices de estabilidad en sus comunicaciones.

- El registro de estas entrevistas fue mediante grabación de audio a través de dispositivos móviles, cuyo respaldo se realizará en carpetas electrónicas.
- Posteriormente se transcribieron estas entrevistas en rejillas para su posterior sistematización y análisis.

## 4.2 Diseño muestral y contacto

Se presenta una estructura dual de muestreo, una para la selección de beneficiarios tanto para la aplicación de las encuestas como para el desarrollo de las entrevistas grupales, y otra para la selección de trabajadores clave. El Censo no requiere selección de sujetos, en tanto es un Censo.

### 4.2.1 Selección de beneficiarios

#### 4.2.1.1 Encuesta a beneficiarios

Como se explicó anteriormente, el Programa de Desarrollo Familiar carece de un marco muestral fiable, evaluado en base a los datos reportados en el informe de gestión 2018 y a los datos disponibles en los registros de cada Centro. Por este motivo, y para asegurar representatividad, se decidió que no exista selección de centros, es decir que todos tengan inclusión en la muestra, pero que la selección de usuarios siga un criterio probabilístico de tipo proporcional. Esto quiere decir que los sujetos son seleccionados al azar a partir del marco muestral de números telefónicos, pero que el número de seleccionados por centro será proporcional al número de usuarios al año 2018 por centro (basado en informe de gestión 2018). Por otra parte, los criterios utilizados para considerar dentro del marco muestral a los usuarios fueron el registrar 10 o más prestaciones durante el año 2018, tener 15 años o más y tener al menos un número de contacto en el sistema de gestión.

El tamaño muestral para una población de 20.000 usuarios (aproximando el número de 19 mil y fracción registrados según el informe de gestión 2018), asumiendo varianza máxima, un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, es de **377 casos**. A esto, se añadió una sobremuestra de un 20%, es decir, **76 casos** para cubrir potenciales rechazos o abandonos de la encuesta.

El tamaño de la muestra está calculado en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{e^2}{1 + \left( \frac{z^2 * p(1 - p)}{e^2 N} \right)}$$

Donde,

N = tamaño de la población

e= margen de error (porcentaje expresado en decimales)

z= puntuación z (siguiendo nivel de confianza del 95%, z=1.96)

Estos 453 casos en total fueron seleccionados aleatoriamente con la herramienta selección al azar de Excel. El reemplazo del caso se ejecutó: (a) si el usuario rechaza contestar la encuesta, (b) si después de 3 intentos de contacto, no se contesta la llamada telefónica luego de escuchar 8 pitidos o salte el buzón de voz en cada intento. El mismo procedimiento operará con los casos de reemplazo. En caso de que los reemplazos no logren cubrir la atrición natural de las respuestas, se realizará nueva selección al azar entre los datos de los Centros afectados, para así reemplazar en el marco del mismo Centro y no de otro. Los llamados telefónicos se realizarán en horario hábil de lunes a sábado entre 10.00 y 18.30 horas.

Es importante que los datos recabados de contactos telefónicos por los gestores tuvieran un volumen de al menos:

$$\text{Tamaño muestral asignado (muestra + reemplazo) * 4}$$

Esto para que la probabilidad de selección de los sujetos sea al menos de un 25% respecto del marco muestral de su Centro de pertenencia.

La proporción de casos a seleccionar por Centro y el volumen mínimo de contactos requeridos para el marco muestral, está comprendida en la siguiente tabla, ordenada de más a menos, con sus respectivos números de casos de reemplazo.

Tabla 1. Selección de usuarios para encuesta telefónica.

Centro	Cobertura usuarios 2018	Porcentaje respecto del total de usuarios	Muestra	Reemplazo	Número mínimo de contactos telefónicos
Talca	1.753	9,1	34	7	164
San Bernardo	1.708	8,9	34	7	164
Puerto Montt	1.656	8,6	33	6	156
Coronel	1.622	8,4	32	6	152
Talcahuano	1.452	7,5	28	6	136
Temuco	1.403	7,3	28	6	136
Peñalolén	1.365	7,1	27	5	128
Curicó	1.313	6,8	26	5	124
Coquimbo	1.294	6,7	25	5	120
Antofagasta	1.192	6,2	23	5	112
La Florida	1.148	6,0	22	5	108
La Pintana	1.148	6,0	22	5	108
Copiapó	1.112	5,8	22	4	104
Recoleta	1.070	5,6	21	4	100
Total	19.236	100	377	76	1.812

#### 4.2.1.2 Entrevistas grupales

La selección muestral en este caso sigue un criterio no probabilístico de tipo intencionado en dos etapas para cubrir las 6 entrevistas que a realizar.

##### *Selección de centros*

Inclusión forzosa según zona geográfica, privilegiando tamaño de cobertura al 2018. Se realizaron dos entrevistas grupales por cada zona del país: norte, centro y sur.

Tabla 2. Selección de centros para entrevistas grupales.

Zona	Centro
Norte	Coquimbo
Centro	San Bernardo
Sur	Puerto Montt

### *Selección de usuarios*

Inclusión intencionada de 8 sujetos que siguen características que, al tiempo que proporcional algún grado de diferencias, no alterna una homogeneidad mínima para propiciar un espacio de confianza:

Tabla 3. Selección de usuarios para entrevistas grupales.

		Rango de edad		
		18-35	36-45	46 y más
Sexo	Mujer	2	2	2
	Hombre	0	1	1

### *Selección de trabajadores clave*

La selección de trabajadores para las entrevistas semiestructuradas se hizo en base a la colaboración de la oficina central para identificar a personas que, por su labor, aportarán importante retroalimentación a los objetivos de esta evaluación. Estos son 9 representantes de distintos centros y cargos, y que se presentan anonimizados en la siguiente tabla.

Tabla 4. Selección de trabajadores clave.

Cargo	Número de entrevistas
Dirección de Centro	3
Apoyo Comunitario	3
Coordinadores	2
Personal administrativo	1

## 4.3 Plan de Análisis

### 4.3.1 Sistematización

A partir de las transcripciones de entrevistas individuales y grupales se desarrolló un proceso de codificación completa de las entrevistas, para dar paso a la organización de citas siguiendo criterio emergente de tipo descriptivo, y también teórico-inductivo. Esto ha dado como resultado la aparición de conceptos analíticos interesantes para la interpretación de los datos cuantitativos.

También, se realizó la limpieza y recodificación de datos correspondiente a la encuesta de beneficiarios, identificando a las variables según nivel de medición, y construyendo las etiquetas pertinentes. Se identificó la ausencia de casos perdidos o de respuestas sin completar, debido a la naturaleza del sistema de recolección de datos establecido. Junto a ello, se sistematizó las observaciones hechas por encuestadores para cada una de sus encuestas, y también las reflexiones hechas en el encuentro final con el equipo de terreno, para cotejar posibles sesgos de las respuestas.

### 4.3.2 Análisis parciales

Principalmente al análisis constó de un primer proceso de codificación abierta en que se han considerado todos los elementos ofrecidos por cada texto analizado, lo que posteriormente permitió la construcción de conceptos mayores interrelacionados, los cuales serán presentados en distintos capítulos temáticos que incluyen un cruce de las visiones de trabajadores y usuarios. El análisis ha sido realizado en el software MAXQDA Analytics Pro.

En cuanto a la encuesta de beneficiarios, el análisis parcial comprende generación de descriptivos, así como análisis bivariados y correlaciones entre variables consideradas relevantes. Los apartados considerados serán: caracterización de usuarios y familias, ruta del beneficiario, percepción de cambio, evaluación del Centro Familias. Se considerarán distintas recodificaciones que permitan poner límite a los problemas de sobrestimación de las variables de evaluación a los Centros Familiares, problemas anunciados por el equipo en terreno.



Por otra parte, en lo concerniente a la sistematización y análisis de los datos obtenidos del censo a trabajadores, el plan de análisis se centrará en lo descriptivo, considerando los objetivos del estudio, evaluando la incorporación de correlaciones relevantes. Finalmente, tanto los datos cuantitativos del censo como los de la encuesta a usuarios serán procesados utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 20.

#### 4.3.3 Triangulación

El enfoque particular de la presente evaluación ha sido la incorporación de objetivos comprensivos de investigación, que complementen y permitan superar los posibles sesgos de los hallazgos cuantitativos, puesto que se ha considerado que una evaluación de perfil mixto es la más adecuada ante la dificultad y limitaciones de realizar en este caso una evaluación de impacto. El aporte comprensivo de los aspectos culturales y sociales que se asientan en la realidad y vida cotidiana de los proyectos sociales permite adentrarse en la forma en que los programas sociales se despliegan, interpretan y reproducen en el tiempo, así como las posibles contradicciones de sentido y objetivo que son naturalmente invisibles ante una mirada positivista.

La pluralidad metodológica permite, por un lado, dar cuenta descripciones generales y tendencias de los fenómenos sociales a través del análisis de técnicas cuantitativas; por otro, las técnicas cualitativas permiten poner el acento en el lenguaje, en el punto de vista del actor social, y en los aspectos micro de la vida social. El complemento entre un análisis estadístico y otro interpretativo del discurso, acciones y estructuras latentes, constituye un enfoque novedoso de evaluación de políticas sociales. Particularmente en el caso de este programa, la centralidad estará en las tensiones en los resultados aportados desde ambas estrategias metodológicas, poniendo mayor énfasis en las atribuciones de sentido.

La articulación y convergencia se producirá mediante triangulación. Triangulación, concepto utilizado en ciencias sociales, pero tomado de disciplinas como la topografía o la navegación, significa la utilización de múltiples puntos de referencia para localizar la posición exacta de un objeto en el espacio. Así se logra una mayor precisión que la alcanzada mediante la aplicación de un único punto de referencia. En el caso de las ciencias sociales, la triangulación implica la aplicación de distintas metodologías en el análisis de una misma

realidad social<sup>3</sup>.

La triangulación permite en ciencias sociales aumentar la validez de los hallazgos y el grado de confianza en los mismos. Es especialmente importante considerar la validez, en términos del grado de adecuación de una medida particular respecto de la realidad que busca representar. Un programa social puede a priori estar altamente evaluado por sus usuarios, pero al adentrarse en los significados de esa evaluación en el contexto social y cultural específico, esta valoración puede adquirir otro sentido.

En el caso del presente estudio, se ha desarrollado triangulación metodológica entre métodos (cuantitativos y cualitativos), la cual es considerada como la más satisfactoria. Consiste en la combinación de métodos de investigación no similares en la medición de una misma unidad de análisis. Así, se busca paliar las limitaciones de cada método, contrarrestando con las potencialidades de otros métodos. De esta forma, se produce un proceso de validación cruzada cuando se alcanzan los mismos resultados con métodos distintos.

Para esta investigación, la triangulación metodológica ha buscado tanto responder a objetivos diferenciados y complementarios, como también a indagar en las potenciales tensiones que el encuentro de estrategias da cuenta. Por ende, para el análisis se espera tanto responder a los objetivos articulados a través de análisis segregados, para luego analizar los puntos de tensión y contradicción de sentido. De esta forma, emergerá un aporte teórico del estudio, importante para la evaluación de un programa social tan afectado por la cultura.

La estructura de análisis vendrá de forma posterior al capítulo de descripción del trabajo de campo y será de la siguiente forma: análisis de encuesta a beneficiarios, análisis de Censo a trabajadores, y finalmente, análisis de estrategias cualitativas. Se cerrará con un capítulo de conclusiones integrador que apuntará a la validez y las interpretaciones socioculturales devenidas de los análisis previos.

---

<sup>3</sup> M.A. Cea D'Ancona (1996). Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Cap. 2 "Análisis de la realidad social: aproximaciones metodológicas".

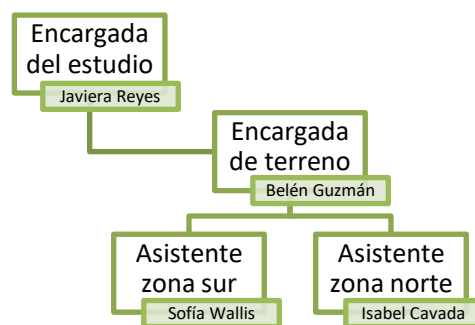
## 5. Descripción del trabajo de campo

A continuación, se procederá a entregar el detalle del trabajo en terreno tanto de la fase cualitativa como de la cuantitativa.

### 5.1 Fase cualitativa.

La fase cualitativa del estudio contempló la realización de entrevistas a trabajadoras/es de los Centros Familiares y a grupos de usuarias/os. Las distintas entrevistas fueron llevadas a cabo entre el 4 de junio y el 5 de julio del presente año. Los contactos fueron gestionados por la encargada de terreno y las asistentes de terreno de la zona norte y zona sur a partir de la lista de contactos otorgada por trabajadores del nivel central. La encargada del terreno realizó la mayor parte del terreno, tanto en la Región Metropolitana como las entrevistas individuales telefónicas de los territorios sin asistentes de terreno. Las asistentes de terreno se asignaron solo a las ciudades en que se aplicarían entrevistas individuales y grupales a un mismo Centro Familiar, a saber, Coquimbo en la zona norte y Puerto Montt en la zona sur, realizando ambos tipos de entrevistas por sí solas. En el siguiente diagrama se detalla el organigrama del terreno cualitativo

Ilustración 1. Organigrama terreno cualitativo



En el caso de las entrevistas individuales a trabajadores, la muestra lograda superó la propuesta, considerando una entrevista más y cumpliendo también con todas las cuotas asignadas a cada cargo. Las entrevistas de Coquimbo y Puerto Montt fueron realizadas por las asistentes de terreno de dichas zonas, mientras que las siete restantes estuvieron a cargo

de la encargada de terreno, quien aplicó presencialmente las entrevistas de las trabajadoras de la Región Metropolitana y, telefónicamente las correspondientes a otras zonas. En la siguiente tabla se muestra la composición de la muestra lograda, comparada con la propuesta en el informe de instalación.

Tabla 5. Comparación de muestra propuesta y muestra lograda según cargo para entrevistas a trabajadores

Cargo	Número de entrevistas	
	Diseño	Ejecución
Dirección de Centro	3	4
Apoyo Comunitario	3	3
Coordinadores	2	2
Personal administrativo	1	1

Para las entrevistas grupales igualmente se alcanzó y superó la muestra propuesta, realizando 2 entrevistas más en la Región Metropolitana. Los Centros Familiares considerados fueron seleccionados en conjunto con trabajadores del nivel central considerando la cobertura de los Centros al año 2018, en cada uno de los Centros seleccionados se aplicaron dos entrevistas grupales. Las entrevistas de la Región Metropolitana fueron realizadas por la encargada de terreno, mientras que las de zona norte y zona sur, por sus respectivas asistentes.

Tabla 6. Comparación de muestra propuesta y muestra lograda según zona para entrevistas a usuarios

Zona	Propuesta		Logro	
	Centro propuesto	n° de entrevistas	Centro de aplicación	n° de entrevistas
Norte	Coquimbo	2	Coquimbo	2
Centro	San Bernardo	2	San Bernardo - Peñalolén	4
Sur	Puerto Montt	2	Puerto Montt	2

### 5.1.1 Apreciaciones posteriores al trabajo de campo cualitativo

Respecto a la fase de contacto tanto en el caso de las entrevistas individuales a trabajadores como en el de las entrevistas grupales a usuarios hubo facilidad en la gestión de las instancias de aplicación de los distintos instrumentos. Los equipos de los Centros Familiares seleccionados para entrevistas grupales tuvieron disposición para cooperar con la conformación de grupo y la extensión de espacios idóneos para las jornadas de entrevistas.

Asimismo, quienes fueron seleccionados para participar de entrevistas individuales mostraron interés y disposición para participar, dando respuesta rápidamente a los mails de contacto.

Tras la realización de las entrevistas a grupos de usuarios, destacaron ciertos elementos comunes a la mayor parte de los grupos. En primer lugar, se pudo percibir un gran aprecio por los distintos Centros Familiares. Las personas en general mostraron estar muy conformes con la forma de trabajar de los equipos y las actividades ofrecidas por cada Centro. Las críticas y comentarios negativos estuvieron mayormente enfocadas en la estrechez de presupuesto, la mantención de las instalaciones y falta de espacio de estas. En todos los grupos se advirtió una fuerte conexión emocional con el espacio y una buena evaluación del trabajo lo que igualmente podría estar relacionado con las personas invitadas a participar, quienes fueron contactadas por los mismos equipos de sus Centros, lo cual podría asociarse a un sesgo que tienda a sobreestimar la evaluación de la experiencia de participar.

En el caso de las entrevistas a los trabajadores las ideas más relevantes son el diagnóstico que ellos hacen de un perfil de usuario con una experiencia de carencia material y emocional importante, la vocación de servicio de los equipos y ciertas condiciones laborales desfavorables. Cada una de estas ideas se relaciona con la anterior, entendiendo que los trabajadores pese a las dificultades que experimentan en el desarrollo de sus labores se sienten impulsados a trabajar por el compromiso que sienten, compromiso que se ve reafirmado por la situación de sus usuarias y usuarios. Pese a las deficiencias del modelo y los aspectos perfectibles del programa, la vocación y compromiso que muestran los trabajadores figura como un cimiento a considerar en las mejoras que se puedan hacer del programa en una posterior reformulación. También la cercanía del vínculo entre equipos y usuarias/os permite dar un sello al trabajo que la Fundación realiza, lo cual puede generar complejidades como la dependencia, pero también puede ser un buen motor para conseguir los objetivos del programa. Finalmente, esta visión preliminar advierte la importancia del cuidado al capital humano y la necesidad de modificaciones que les beneficien.

Es importante considerar el potencial sesgo de autoselección en la fase cualitativa dada por la elección por parte de los centros de los entrevistados. Esto puede haber permeado en el perfil de las percepciones recabadas. No obstante, dado el tipo de instrumento aplicado y la dinámica grupal planteada por el equipo de investigación, fue posible llegar a hallazgos

potencialmente insesgados e interesantes para la evaluación del programa.

Asimismo, la lista de trabajadores entrevistados fue sugerida por la oficina Central, aunque siguiendo sugerencias del equipo de investigación. Es posible que esto implique algún sesgo en los resultados. Sin embargo, estos serán controlados con el instrumento cuantitativo, al igual que en el caso de los beneficiarios.

## 5.2 Fase cuantitativa

### 5.2.1 Encuesta usuarios

El levantamiento de la encuesta a usuarias y usuarios contó con diversas acciones orientadas a mejorar el desempeño de los encuestadores y el entendimiento del cuestionario. Las distintas instancias se detallan a continuación, considerando estrategias previas a la aplicación, estrategias involucradas en el proceso y estrategias posteriores a la finalización del terreno.

Ilustración 2. Organigrama equipo terreno encuestas



En primer lugar, el equipo de encuestadores telefónicos fue seleccionados según su idoneidad para el desempeño en el rol, siendo conformado por 6 personas de perfil profesional. En la Ilustración 2 se observa el organigrama del equipo de terreno. Por otra parte, para garantizar un mejor entendimiento de las funciones se realizaron tres jornadas de capacitación para el equipo de terreno, más una cuarta jornada de reflexión sobre el terreno. En una primera instancia se presentó información respecto a la evaluación, la Fundación de las Familias y el Programa de Desarrollo Familiar. En la segunda y tercera jornada se les

presentó el instrumento final y se dieron las indicaciones prácticas para la realización de encuestas, así como se testeó su aplicación.

Para monitorear la realización del terreno e identificar dificultades y errores iniciales se solicitó la grabación de las 5 primeras encuestas a cada encuestados, a partir de las cuales se dieron nuevas indicaciones y reforzaron los protocolos de contacto. Posteriormente, se realizaron grabaciones cada 15 llamadas; grabaciones que fueron compartidas con el equipo de investigación para obtener retroalimentación de todos. La encargada de terreno acompañó el proceso de levantamiento de los datos, manteniendo contacto directo con los encuestadores a lo largo del terreno para la resolución de dudas y dificultades. Los protocolos ofrecidos en informes anteriores fueron revisados junto a los encuestadores, utilizados y reforzados durante todo el proceso. El proceso de terreno se extendió desde el 2 de agosto hasta el 23 de agosto del presente año.

Tras finalizar el periodo de terreno telefónico, se procedió a corroborar alrededor del 15% de las encuestas, realizando llamadas aleatorias a usuarias y usuarios contactados para comprobar su participación de la encuesta y sus impresiones sobre ella. Se solicitó la opinión sobre la encuesta y los encuestadores, obteniendo comentarios favorables respecto al trabajo del equipo de encuestadores y la oportunidad de ser consultados sobre el Centro Familiar.

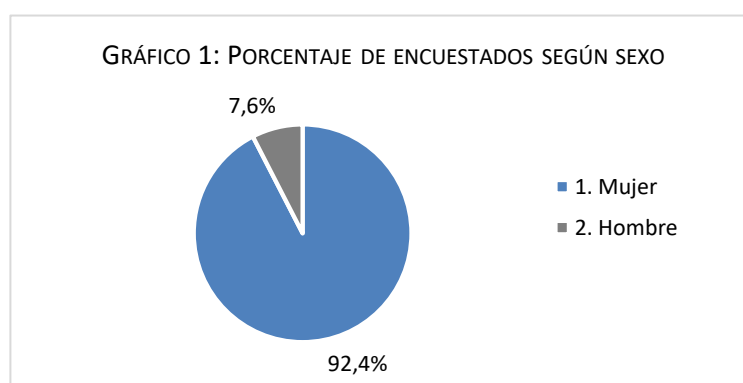
#### 5.2.1.1 Muestra y características relevantes

Tras un terreno de 3 semanas durante el mes de agosto se llegó a 396 casos, superando los 377 casos del tamaño muestral propuesto en el informe de instalación. Sin embargo, hubo una serie de dificultades para el logro de las muestras propuestas por centro, principalmente debido a dos factores: contactos no actualizados y no respuesta. La Tabla 3 muestra el número casos logrados en comparación con los casos propuestos según Centro Familiar al que los encuestados asisten. En el caso del Centro Familiar de Talca, el contacto y la aceptación se vio dificultada, lo cual puede deberse al reciente cierre del Centro.

Tabla 7. Muestra propuesta y muestra lograda según Centro Familiar

Centro	Muestra propuesta	Muestra lograda
Talca	34	13
San Bernardo	34	31
Puerto Montt	33	59
Coronel	32	26
Talcahuano	28	31
Temuco	28	31
Peñalolén	27	33
Curicó	26	20
Coquimbo	25	23
Antofagasta	23	31
La Florida	22	17
La Pintana	22	33
Copiapó	22	22
Recoleta	21	26
Total	377	396

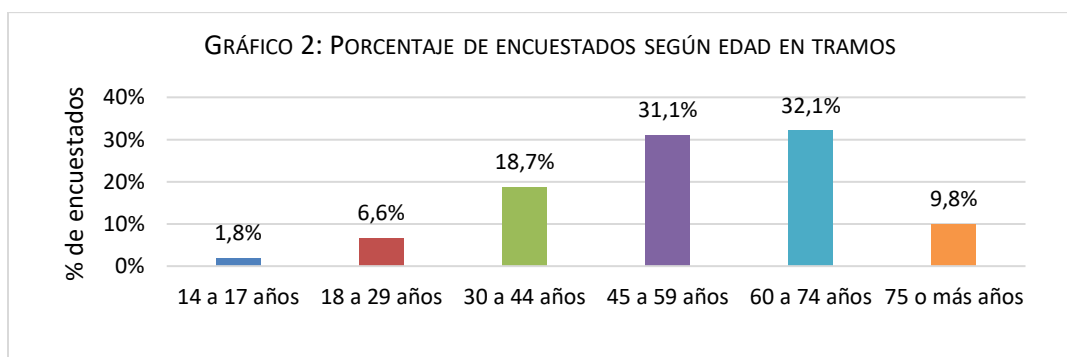
Por otra parte, se ofrece la distribución de la muestra según algunas características sociodemográficas relevantes. El Gráfico 1 muestra la distribución de los encuestados según sexo. Se observa el importante predominio de mujeres (92,4%), lo que se ajusta a la realidad del perfil de mayor participación identificado por los trabajadores del programa, entrevistados previamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

El Gráfico 2 muestra la distribución de la muestra según tramos etarios. Se observa una baja participación de personas en los dos tramos etarios menores a 30 años, mientras los tramos entre 45 y 59 años y entre 60 y 74 años concentran a los encuestados.





Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

### 5.2.1.2 Apreciaciones posteriores al levantamiento de datos

Para capturar información relevante respecto al proceso que conllevó la realización de las encuestas a usuarias y usuarios, se convocó una reunión con el equipo de encuestadores. El objetivo de esta instancia fue conocer de primera fuente la experiencia del equipo, considerando las facilidades y dificultades con que contaron y las ideas que fueron transmitidas por las usuarias y usuarios durante las llamadas más allá del cuestionario mismo.

En términos generales, los encuestadores reconocieron una buena disponibilidad por parte de los encuestados. Las personas tuvieron interés en contestar y en muchos casos agradecieron el espacio de la encuesta, considerando la importancia que para ellas y ellos tenía el contribuir de alguna manera al mejoramiento del trabajo realizado por los Centros Familiares. Por otra parte, otro aspecto generalizado entre las encuestadas y encuestados fue la valoración positiva de los distintos aspectos; si bien esto se relaciona con el aprecio al trabajo hecho por los distintos equipos de los Centros Familiares, también los encuestadores consideraron que muchas veces los encuestados hacían comentarios negativos o que hablaban de ciertas deficiencias del trabajo, pero que en razón de la vinculación emocional que tienen con el espacio, difícilmente lo traducían en notas bajas.

Para los encuestadores, el estrecho vínculo de las encuestadas y encuestados con el Centro Familiar dificultó la obtención de respuestas certeras especialmente para el módulo orientado a medir la percepción de los cambios que la participación en las actividades había generado en el ámbito familiar y comunitario. Muchas de las personas decían no entender cómo se vincularía su participación en el Centro Familiar con la generación de cambios en

estos dos aspectos, como si no supieran que es un objetivo del programa. Asimismo, en el caso de los factores protectores familiares los encuestados tendieron a comentar que lo preguntado era algo que venía desde la casa, desarrollado por las mismas familias y no afectado por la participación que ellos tenían dentro de sus respectivos Centros Familiares. Estas visiones, no obstante, chocaban con la intención de evaluar positivamente el trabajo realizado por el Centro Familiar, por ende, las personas luego de señalar los comentarios anteriores procedían a marcar las alternativas más favorables, a saber, “de acuerdo” y “muy de acuerdo”, lo que tendería a sobrestimar la incidencia del Centro Familiar en lo familiar y comunitario. Estos antecedentes repercuten en las estrategias de análisis posteriores, particularmente en los puntos de corte que permitirán considerar una evaluación positiva, respecto de lo demás.

Por otra parte, y según lo sugerido por los encuestadores, en el caso del cambio en el ámbito individual, las personas encuestadas dieron mayormente comentarios positivos lo que implica que la elección de alternativas más favorables sí se relacionaban con el proceso de desarrollo individual de quienes participaban de su Centro Familiar, sin ser en este caso una forma de no querer generar una mala evaluación del trabajo realizado por el Centro Familiar.

Las dificultades prácticas se dieron en el ámbito del contacto. La mayoría de los intentos perdidos son producto de que muchas personas no contestaron ninguno de los cuatro llamados y que el registro contaba con números equivocados o que no existían. Los reemplazos por rechazos directos de la encuesta fueron pocos y se debieron principalmente a que las personas decían haber dejado de participar hace mucho tiempo de las actividades. Por otra parte, como se menciona anteriormente, la alta disposición a contestar la encuesta fue alta y esto se vio reflejado en la importante cantidad de casos que pedían reagendar sus encuestas al no contar con el tiempo para realizarlas en el momento del primer contacto.

### 5.2.2 Censo trabajadores

La aplicación del Censo a trabajadores siguió el protocolo establecido, con el envío del link a encuesta auto aplicada vía email. Cada 4 días, se envió un recordatorio a todos los trabajadores para incentivar la respuesta, la cual ha sido lenta durante las semanas de aplicación. Del total de 91 respuestas válidas obtenidas, 43 (47%) corresponde a monitores,

11 (12%) a apoyo comunitario, 11 a coordinadores y 11 a directores. El 16% restante corresponde a personal administrativo y auxiliar.

En términos de la calidad Censal, esta fue lograda a un 96% en el caso de los equipos de los Centros Familiares. Contestaron 48 personas de un universo de 50 trabajadores. Puesto que este fue considerado el grupo central de representación, se considera logrado el objetivo censal. En el caso de los monitores (personal adjunto), la no respuesta fue mucho más elevada con alta tasa de “no leídos” (43% de emails que no reportaron ser abiertos), y una tasa de respuesta válida total de 40.9%. Esto pese a la insistencia directa a los emails de trabajadores que no contestaron a la encuesta.

Tabla 8. Casos logrados según cargo

Cargo	Casos logrados
Director	11
Coordinador	11
Apoyo Comunitario	11
Secretaria	12
Auxiliar	3

Se considera al grupo de monitores como de un perfil más difuso e itinerante, más complejo de lograr encuestar. Sin embargo, el 41% logrado respecto del total de contactos, se considera adecuado para establecer análisis descriptivos mínimos en este caso.

En cuanto a los CF, los con mayor tasa de respuesta fueron La Florida y Coquimbo con 10 respuestas cada uno, mientras que los que reportaron menor respuesta fueron Peñalolén y Antofagasta con 4 respuestas cada uno.

## 6. Resultados

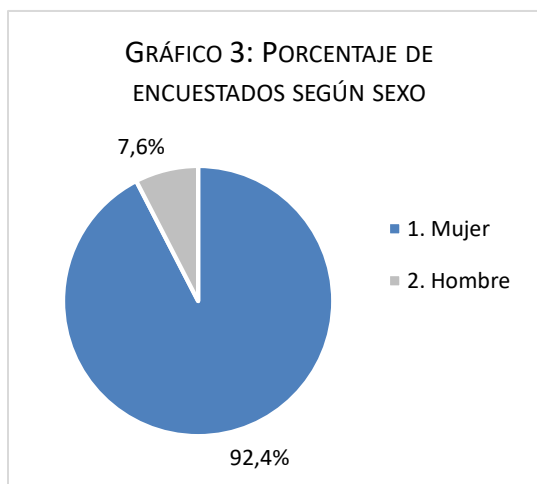
### 6.1 Resultados encuesta a usuarios

En este apartado, y siguiendo los objetivos planteados, se presenta la caracterización de la muestra de usuarias y usuarios que contestaron el cuestionario aplicado vía telefónica. También se presentan datos respecto a la ruta que dichas usuarias y usuarios siguen dentro del Programa de Desarrollo Familiar y la evaluación que hacen de elementos relevantes de sus Centros Familiares.

Por otra parte, se ofrecen resultados respecto a la autopercepción de usuarias y usuarios en cuanto a los niveles individual, familiar y comunitario, y el grado en que consideran que la participación en el Centro Familiar ha potenciado dichos niveles.

#### 6.1.1 Caracterización de usuarias y usuarios

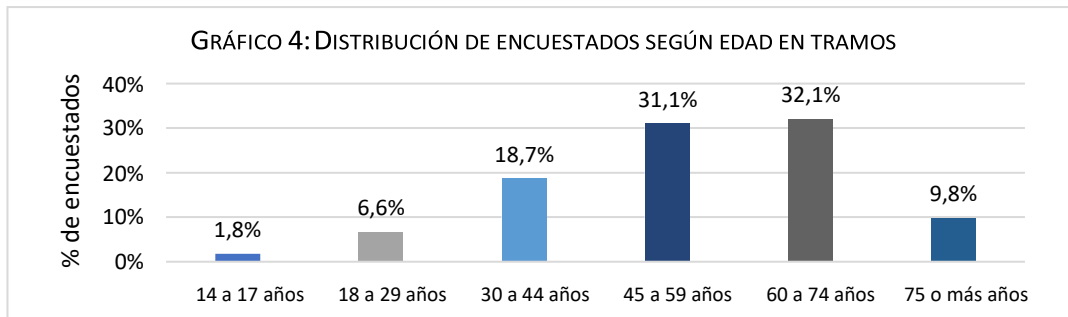
En primer lugar, el número de casos validados con que se trabajó para la consecución de estos resultados fue de 396 casos. Considerando la forma en que ha sido definida la muestra, esta se considera representativa del universo total de personas que acuden a los Centros Familiares, por ende, las descripciones aquí presentadas son válidas y pueden ser, justificadamente, extendidas al total de usuarias y usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

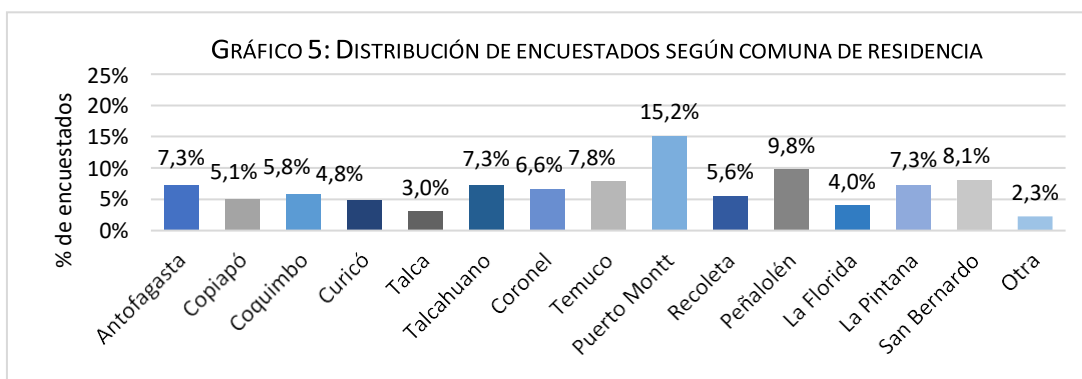
En cuanto al sexo de los encuestados, el Gráfico 3 muestra la distribución de encuestados. Principalmente se observa que alrededor de 9 de cada 10 encuestados son de sexo femenino. La predominancia de usuarias se ajusta a lo que los trabajadores encuestados describen al hablar del perfil de usuario del Centro Familiar. En el caso de la edad, los respondientes se concentran en los tramos de 45 a 59 años y de 60 a 74

años, lo cual también confirma lo descrito por trabajadores entrevistados. Es importante considerar que este instrumento no estaba diseñado para evaluar la experiencia de niños que participaran del espacio, y que, pese a que el marco muestral intentó considerar personas mayores de 15 años, uno de los encuestados tenía 14 años al momento de contestar la encuesta.



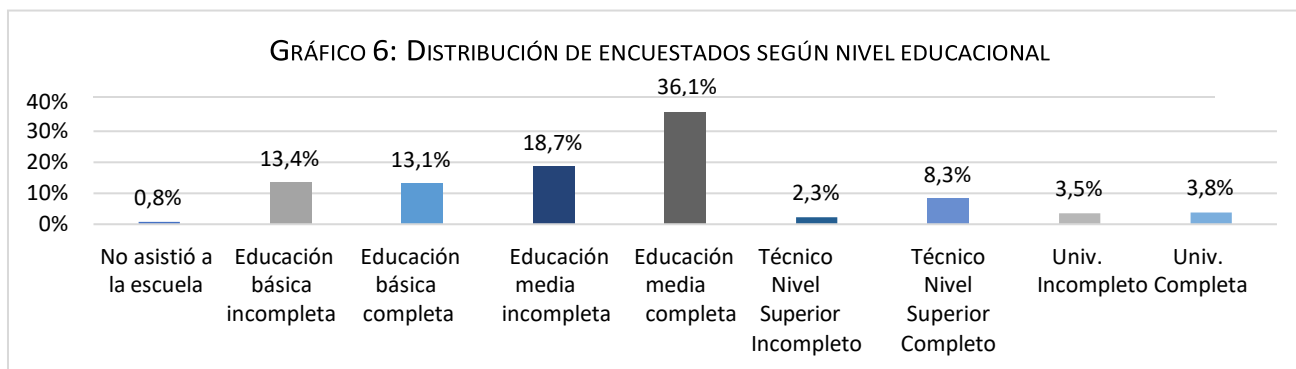
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

En cuanto a la comuna de residencia de los participantes encuestados el 97,7% de ellos vive en alguna comuna que tiene un Centro Familiar propio, mientras que el 2,3% reside en una comuna que no cuenta con ello.



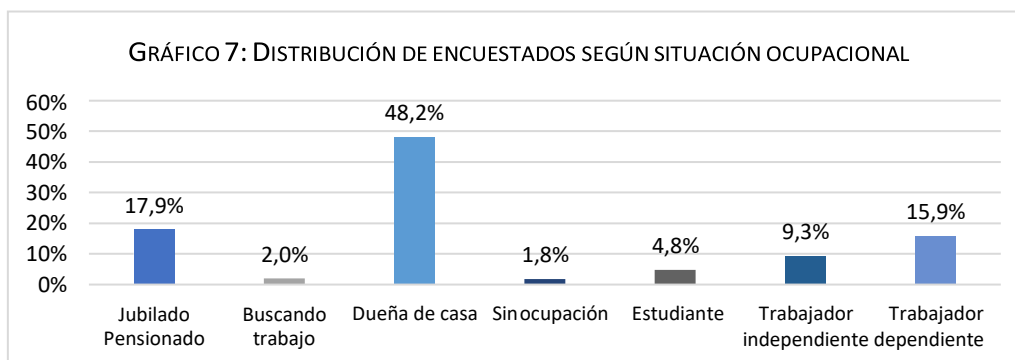
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

Respecto al nivel educacional alcanzado por las encuestadas y encuestados, un 54% cuenta con educación media completa o un nivel mayor, mientras que un 45,2% no alcanzó a completar dicho nivel y un 0,8% no cuenta con ningún tipo de educación formal. En el Gráfico 4 se presenta la información detallada por nivel.



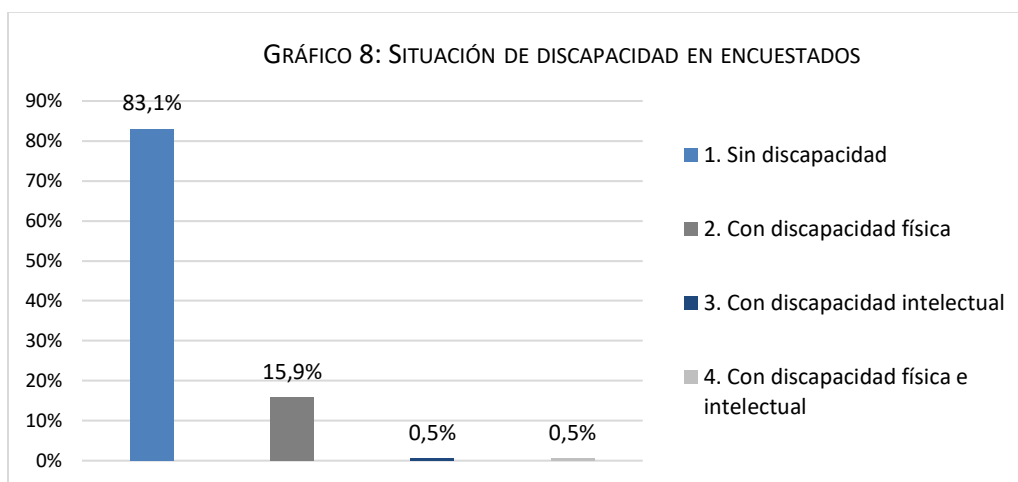
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

De acuerdo con la situación ocupacional de las encuestadas y encuestados, cuya distribución se presenta en el Gráfico 7, es posible observar que predominan las dueñas de casa (48,2%), seguidas de personas jubiladas (17,9%). Esto se relaciona con el carácter del programa y los horarios en que se hace la mayor cantidad de actividades que corresponden a los distintos talleres. Solo un 15,9 % corresponde a usuarias o usuarios que son trabajadores dependientes. La información de los Gráficos 6 y 7 dan una aproximación a las posibilidades laborales y económicas del grupo de usuarias y usuarios de los Centros Familiares, considerando que los rasgos que destacan son la falta de credenciales de educación superior y trabajos dependientes que puedan ofrecer mayor estabilidad a las familias.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

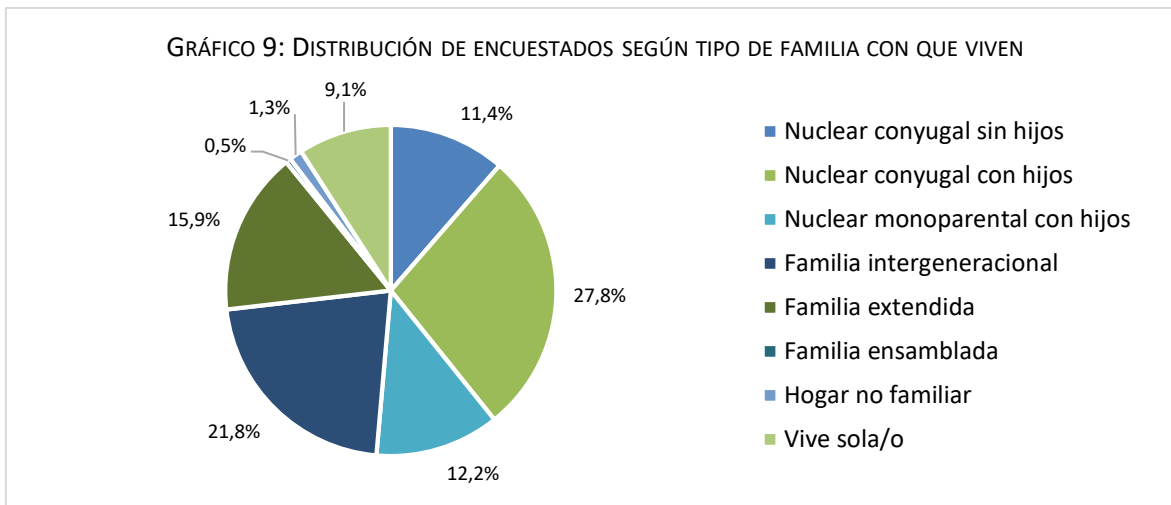
Por último, según los datos sobre situación de discapacidad ofrecidos por el Gráfico 8, la mayor parte de los respondientes (83,1%) no declaró ningún tipo de discapacidad, mientras que la discapacidad física fue la más reportada (15,9%), por sobre la discapacidad intelectual y la conjunción de ambas.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

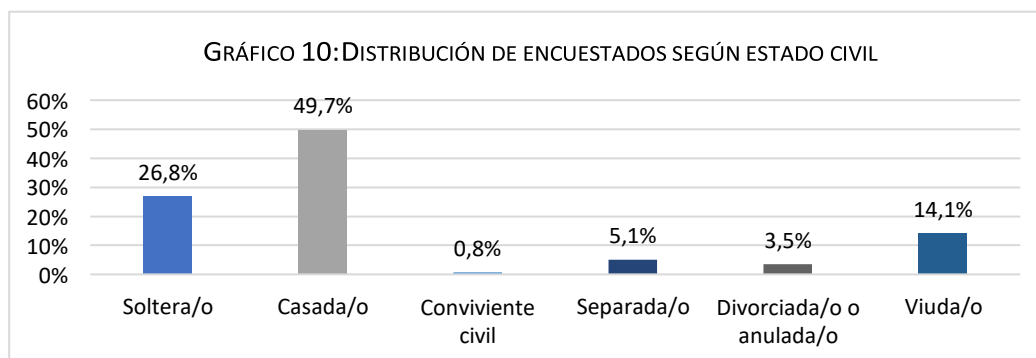
### 6.1.2 Caracterización de familias

De acuerdo con las características familiares de las usuarias y usuarios del programa, en primer lugar, se encuentra el Gráfico 9 que presenta la distribución de los respondientes según el tipo de familia con que estos viven. Si bien prevalece el tipo de familia conyugal con hijos (27,8%), la familia intergeneracional (21,8%) también resulta ser un tipo de familia común entre las beneficiarias y beneficiarios del programa, considerando a quienes viven solo con sus padres y sus hijos, con sus hijos y nietos, o todos los mencionados. Las familias de tipo extendida, que incluye a quienes viven con familiares como hermanos, cuñados, sobrinos u otros familiares y no familiares, representan el 15,9% de los casos; mientras que el 12,2% declaró vivir en familias nucleares monoparentales. En el caso las familias nucleares conyugales sin hijos, el 11,4% de usuarias y usuarios consultados declaró vivir en una familia de este tipo, con un promedio de edad de 65,6 años para dicho grupo, mientras el promedio de edad de quienes declararon vivir solos (9,1%) fue de 69,3 años. Finalmente, el tipo de familia menos representado fue el ensamblado (0,5%) que incluía a personas que viven en pareja con hijos de sus parejas e hijos propios.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

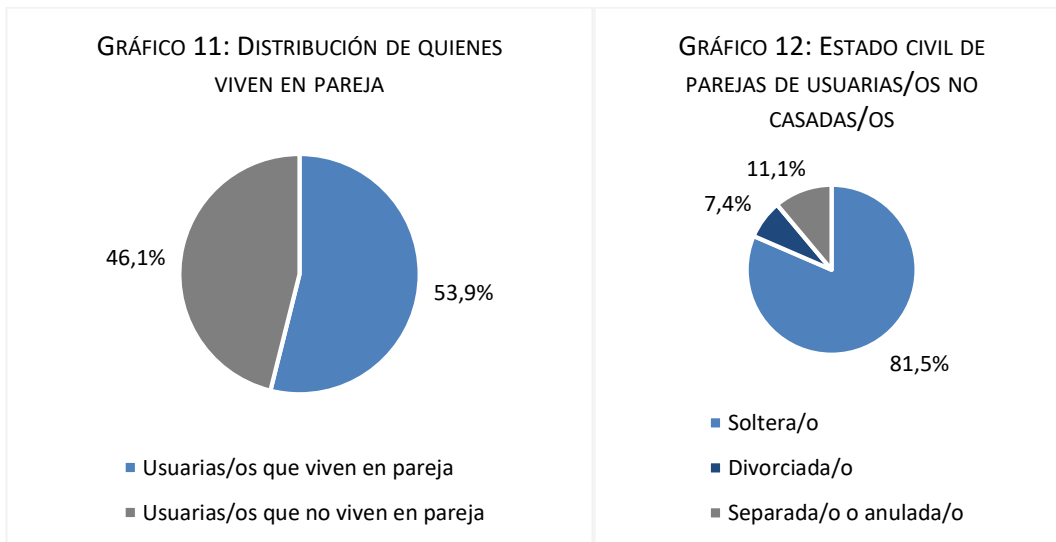
Por otra parte, alrededor la mitad de las usuarias y usuarios consultados declararon ser casados (ver Gráfico 10). Otro grupo importante fue el de los respondientes solteros, quienes representan un 26,8% de los casos. Solo un 8,6% de los casos corresponden a personas separadas, divorciadas o anuladas. Finalmente, el 14,1% de los encuestados corresponde a personas viudas, grupo no menor dentro de la distribución dada la cantidad de personas mayores consideradas, lo que se ajusta a la media de edad (70,5 años) del grupo.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396

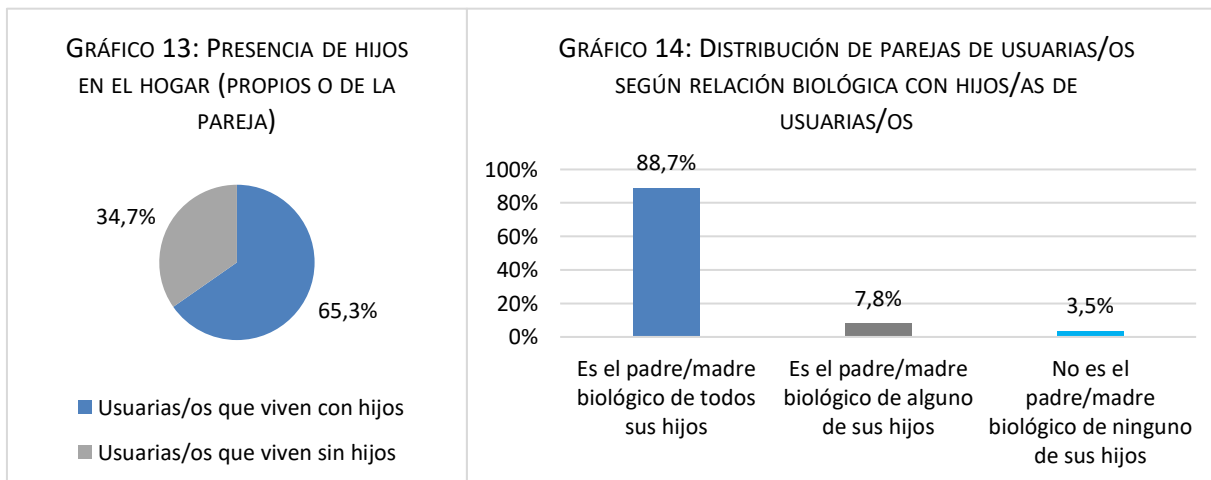
El Gráfico 11 muestra la distribución de los encuestados y encuestadas según la convivencia con sus parejas, se observa que un poco más la mitad de los respondientes vive con su pareja (53,9%), mientras que el resto no (46,1%). Por otra parte, el Gráfico 12 muestra el estado civil de las parejas de las usuarias y usuarios consultados que no declararon estar casados con sus convivientes, entre ellos, predominan las personas solteras (81,5%), y menos del 20% de los casos considerados convive con alguien separado, divorciado o anulado.





Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. Gráfico 11 N=395, Gráfico 12 N=27.

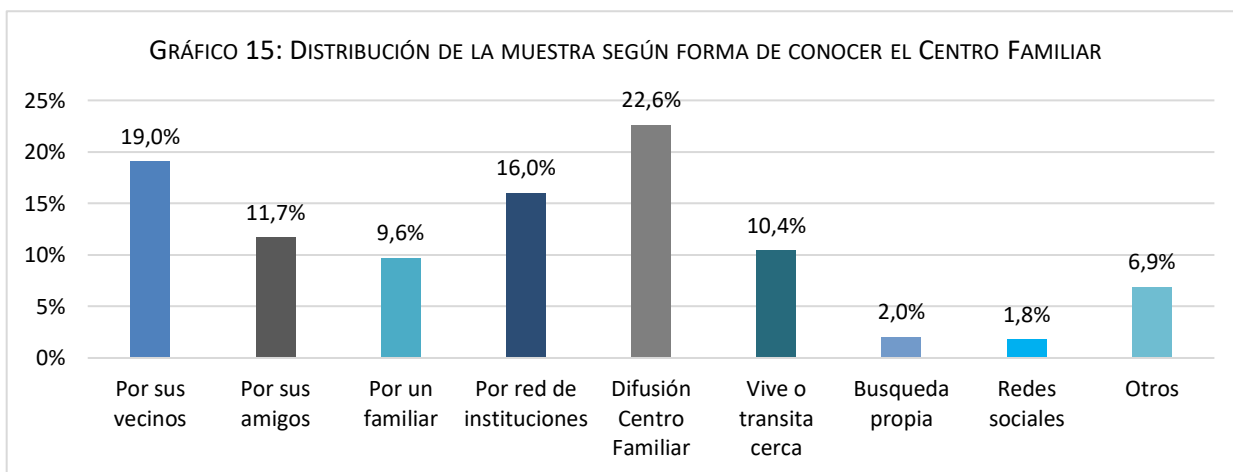
Según lo expuesto en el Gráfico 13, el 65,3% de las usuarias y usuarios encuestados vive con hijos propios o de su pareja, ya sean mayores o menores de edad. Solo un 0,76% declaró convivir con hijos de la pareja menores o mayores de edad (no de ambos), pero estos casos a su vez convivían con hijos propios, por lo cual el gráfico no muestra la separación. Por otra parte, para quienes declararon vivir con hijos propios y sus parejas, el Gráfico 14 presenta información respecto a la relación biológica entre las parejas e hijos del respondiente. El 88,7% de los encuestados declaró que la pareja con la que convive es padre o madre biológicos de todos sus hijos, mientras que el 7,8% de las parejas de las usuarias o usuarios consultados tenía una relación biológica solo con algunos de los hijos, y un 3,5% no era padre o madre biológicos de ninguno de los hijos del o la usuaria.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. Gráfico 13 N=395, Gráfico 14 N=141.

### 6.1.3 Ruta de usuarias/os

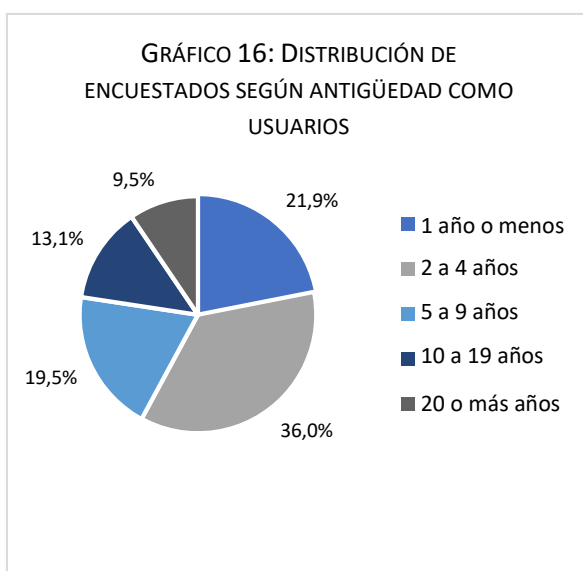
La identificación y reconstrucción del trayecto de los usuarios y usuarias al interior de los Centros Familiares ha sido otro objetivo por abarcar dentro de la evaluación del Programa de Desarrollo Familiar. Variables exploradas como la forma de conocer el centro familiar, la antigüedad como participantes, la frecuencia de asistencia y la participación en familia son presentadas en lo que sigue, considerando la relación entre ellas o su interés respecto al perfil de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Encuesta a Usuarios de Centros Familiares. N= 394

Los encuestados fueron consultados respecto a la forma en que conocieron el Centro Familiar, el Gráfico 15 presenta la distribución de los casos mostrando las diferentes vías. Los datos muestran que la recomendación o el “boca a boca” entre usuarias/os es una de las formas de difusión más relevantes, atrayendo a 4 de cada 10 encuestados, en este caso los vecinos y amigos muestran un importante rol como emisarios, siendo la invitación de un conocido o cercano una extendida forma de entrada. Por otra parte, la recomendación institucional también cumple un rol importante, principalmente los consultorios, centros de salud y municipios son los encargados de invitar a las personas a participar, esto se relaciona con la capacidad que los equipos técnicos tienen de activar sus redes institucionales y posicionarse como actores visibles dentro de sus comunidades. Por otra parte, destaca el trabajo de difusión que realizan los Centros, donde un 22,5% declara haber sido invitado por los Centros Familiares o haber visto algún anuncio o afiche puesto por ellos. Por último, el vivir cerca del Centro Familiar o transitar por el sector es otro elemento que invita a las personas a participar, donde 1 de cada 10 usuarios llega por esta vía.

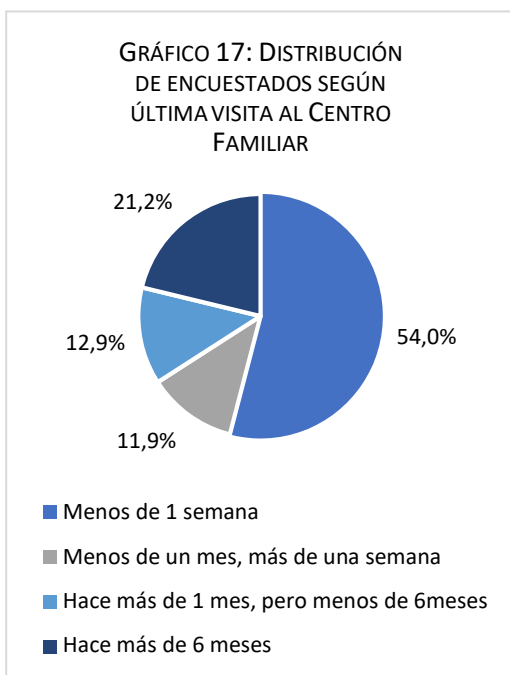
En cuanto a otras rutas para conocer los Centros Familiares es posible observar que las redes sociales cumplen un papel menor respecto a otras vías de difusión y, según las entrevistas, la desactivación de las redes de cada Centro Familiar puede estar relacionado con esta baja relevancia. La búsqueda propia de una instancia como el Centro Familiar también es una alternativa poco mencionada para llegar hasta el Centro Familiar, lo que confirma la importancia de la invitación y recomendación del espacio.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=389.

Respecto a la antigüedad de los encuestados como usuarios, se consideró el año de ingreso al Centro Familiar para la construcción de una variable que midiese en años la antigüedad al año 2019. Según los datos presentados en el Gráfico 16, los dos tramos de menor antigüedad concentran el 57,9% de los casos. Alrededor de 2 de cada 10 encuestados lleva un año o menos participando de su Centro Familiar, mientras que casi 4 de cada 10 lleva entre 2 y 4 años participando.

Las categorías de mayor antigüedad “10 a 19 años” y “20 o más años” concentran a aproximadamente 2 de cada 10 usuarios consultados. Según la correlación de Spearman existe una relación positiva estadísticamente significativa a un 99% nivel de confianza entre la variable continua edad y la variable continua años de antigüedad, lo que sugiere que a mayor edad también habría mayor antigüedad participando del Centro Familiar. Estos resultados recogen la experiencia compartida por distintas usuarias entrevistadas que participan de sus Centros Familiares desde su creación y habla de la fidelización de todos quienes llevan 5 años o más como usuarios (42,1%).

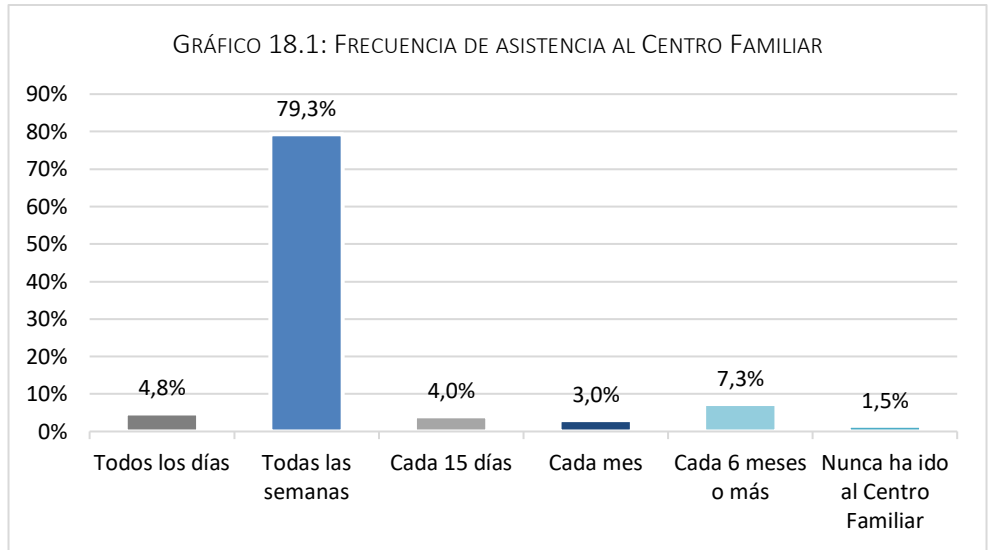


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396.

Dentro de la encuesta se consultó a las usuarias y usuarios cuándo habían visitado sus Centros Familiares por última vez. La distribución presentada en el Gráfico 17 muestra que la mitad de los encuestados había asistido al Centro por última vez hace menos de una semana, mientras 1 de cada 10 había asistido durante el último mes. Estos resultados se ajustan al tipo de actividades que los centros Familiares ofrecen en mayor medida, a saber, los talleres. Los talleres culturales, deportivos o artísticos se realizan al menos una vez por semana, por ende, se entiende que la mayor parte de sus usuarios hayan asistido durante la semana anterior a ser consultados.

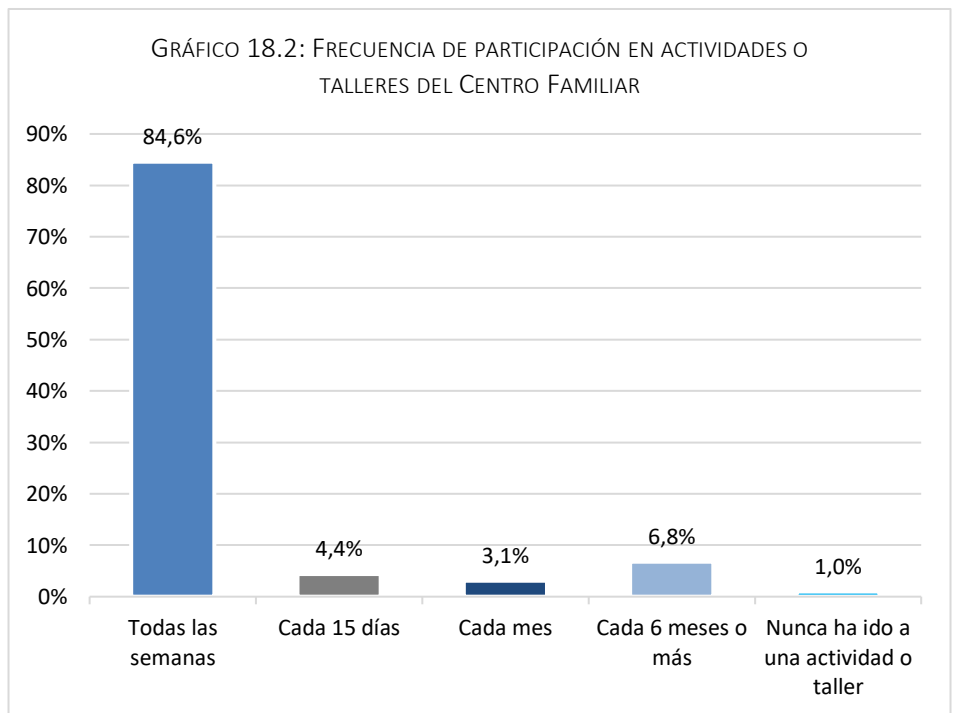
Para el 21,2% que no asistía hace más de 6 meses a su Centro Familiar se indagó en las razones de la inasistencia. Principalmente estas usuarias y usuarios habían dejado de participar por problemas de salud y tiempo. La falta de tiempo se relacionó principalmente con la consecución de trabajo o la necesidad de cuidar a algún familiar. Nuevamente estos resultados van en línea con la idea de que el Centro Familiar recibe a un perfil de usuario con tiempo libre u horarios flexibles, como dueñas de casa y personas jubiladas.

La frecuencia de asistencia al Centro Familiar fue incluida en el cuestionario aplicado, el Gráfico 18.1 muestra la distribución de los casos. Alrededor de 8 de cada 10 consultados declara asistir todas las semanas a su Centro Familiar, nuevamente esto se puede relacionar con la asistencia a talleres, único tipo de actividad que se ofrece 1 o 2 veces por semana.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=396.

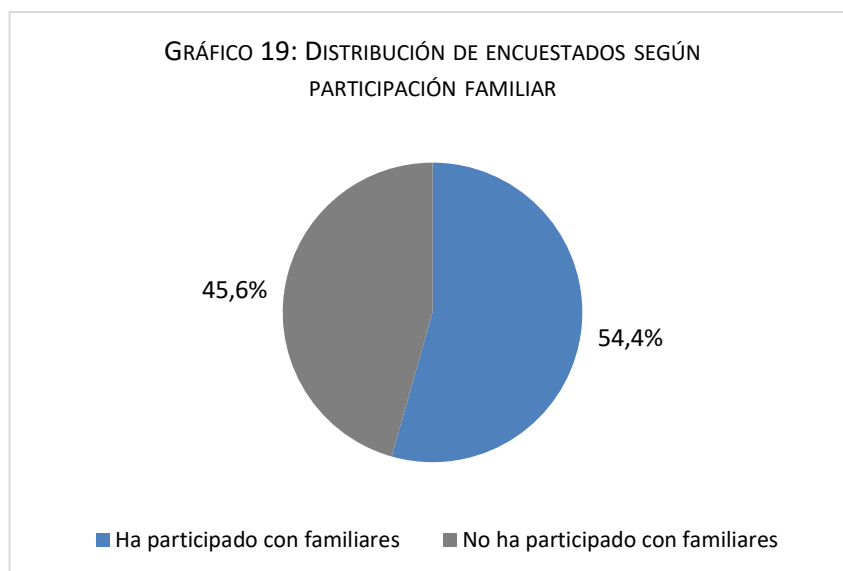
Asimismo, la participación del 7,1% que asiste al Centro Familiar entre cada 15 días y cada mes se puede relacionar con la participación en eventos masivos familiares o comunitarios, cuya periodicidad es menor. Para quienes declararon asistir cada seis meses, las razones nuevamente están relacionadas con la falta de tiempo por trabajo y otros quehaceres, y con los problemas de salud. Finalmente, el 3% que declaró nunca haber ido al Centro Familiar, explicó que habían asistido por un motivo puntual y no relacionado con el trabajo del Centro Familiar.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=384.

Por otra parte, los datos del Gráfico 18.2, que exhibe los resultados de la pregunta por la frecuencia de participación en actividades o talleres de manera específica, replica los resultados obtenidos para el 18.1, nuevamente un alto porcentaje de personas que participan de forma semanal (84,6%), donde la frecuencia semanal parece absorber a quienes anteriormente declaraban acudir al Centro Familiar a diario. El resto de las categorías nuevamente cuenta con un bajo porcentaje de los casos totales. Esta replicación de resultados puede relacionarse con que las personas comprendieron de igual forma ambas preguntas, o con que siempre que acuden al Centro Familiar, lo hacen por una actividad en particular.

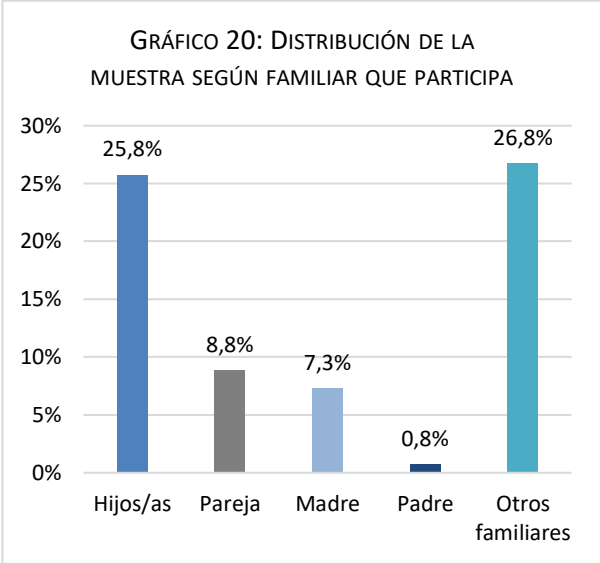
Otro aspecto relevante considerado en la encuesta fue el sondeo de la participación en familia. Dentro de las entrevistas a trabajadores, usuarias y usuarios, la participación en familia de distintas actividades ofrecidas fue considerada una forma de desarrollarlo el componente familiar. El Gráfico 19 muestra la distribución de los casos según la participación familiar, en él se observa que poco más de la mitad de las encuestadas y encuestados ha participado en sus Centros Familiares en compañía de familiares.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. N=366.

Se profundizó en las razones de quienes no han participado en compañía de otros familiares y las principales respuestas fueron que sus familiares no tenían tiempo, ya sea por trabajo o estudio, o que no tenían interés en participar. Otros participantes de la encuesta respondieron que no tenían familiares a quienes invitar o que estos vivían muy lejos.

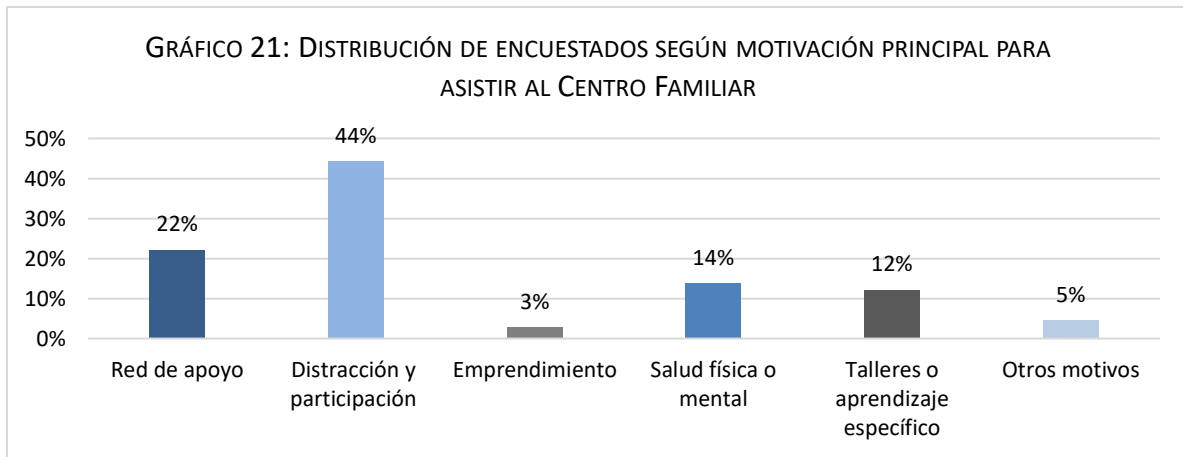
De quienes declararon participar con familiares (Gráfico 20), la mayor parte lo hizo en compañía de un hijo o hija (25,8%), u otro familiar (26,8%). Las parejas y madres de las usuarias y usuarios también fueron señalados como compañía para participar, mientras que solo un 0,8% declaró haber participado junto a su padre, lo que se relaciona nuevamente con la baja participación masculina dentro del Programa. Según lo conversado con los entrevistados, nietas/os y abuelas/os son familiares que podrían tener protagonismo en la categoría “otros familiares”.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares. Las categorías no son excluyentes entre sí por ende hay casos que pueden haber declarado con pareja e hijos. N=197.

Finalmente, se indagó en las motivaciones que llevaban a participar a las usuarias y usuarios en sus Centros Familiares. Esta pregunta se aplicó con un formato abierto, no obstante, se codificaron manualmente las respuestas recibidas, distinguiendo 5 motivos principales que apuntan a diferentes ámbitos. Si bien hubo respuestas que integraban más de una categoría, se optó por dejar la primera mencionada o la mencionada con mayor énfasis. El Gráfico 21 muestra la distribución de los encuestados según motivación principal para participar del espacio.

El principal motivo que las encuestadas y encuestados declaran para participar del espacio es el distraerse y participar en compañía de otros (44%), muchas de dichas respuestas profundizaban en la necesidad de hacer actividades que les sacaran de sus rutinas domésticas y les permitiesen compartir con otras personas. Por otra parte, se observa que 2 de cada 10 encuestados señaló asistir por encontrar apoyo dentro del espacio, lo que aplicaba especialmente en el caso de personas que declararon haber superado una depresión asistiendo al espacio y recibiendo apoyo de monitores, equipos y compañeras/os. Un 14% de los respondientes dijeron asistir al Centro Familiar en busca de salud física o mental, en extenso esto se relacionó con las ganas de permanecer activos, sanos o desestresados. En cuanto a los talleres y la posibilidad de aprender alguna disciplina, un 12% de las encuestadas o encuestados destacó esta motivación. Finalmente, la centralidad de la motivación de emprender a partir de lo entregado por el Centro Familiar sólo tuvo lugar en un 3% de las respuestas recibidas.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Encuesta a Usuarios de Centros Familiares. N= 392

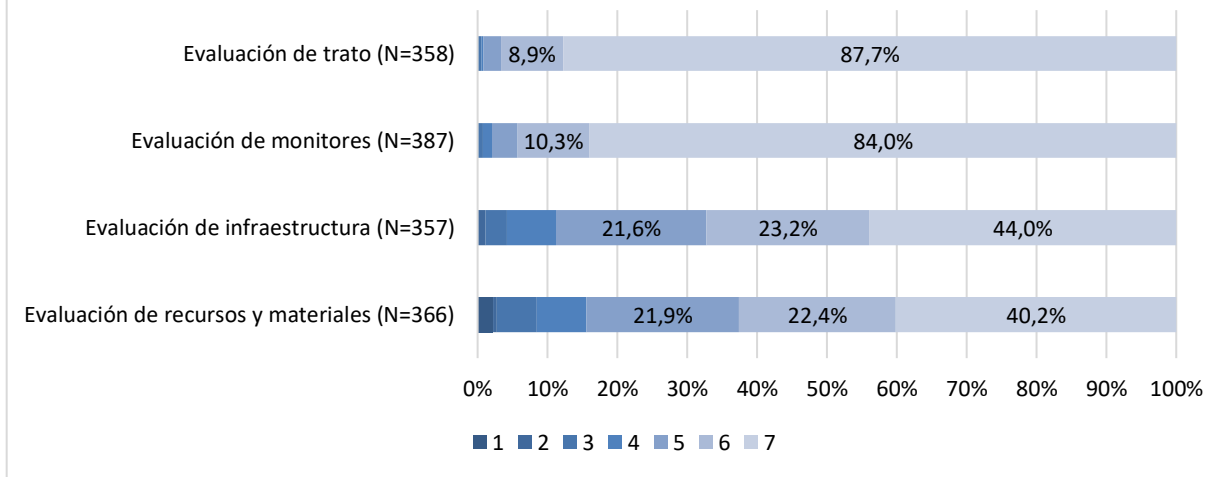
#### 6.1.4 Evaluación y valoración de Centros Familiares

Conocer las percepciones de las usuarias y usuarios ha sido otro de los objetivos considerados en esta evaluación. En este apartado se presenta la evaluación hecha por los beneficiarios de los distintos elementos clave al interior del Centro Familiar. También se añaden datos y reflexiones en torno a la valoración del espacio y las actividades desarrolladas en este.

Lo elementos evaluados han sido el trato que reciben en el Centro Familiar, la infraestructura de este, el desempeño de los monitores y los recursos y materiales con que cuentan para desarrollar las actividades, en una escala de 1 “muy mal” a 7 “muy bien”. En general las evaluaciones fueron muy positivas, concentrándose en las calificaciones 6 y 7, si bien esto podría estar asociado a que todo tiene un excelente funcionamiento, es importante considerar que, según las apreciaciones de los encuestadores telefónicos, las calificaciones estarían sobrestimadas ya que incluso al hacer comentarios negativos del ítem, las personas decidían dar altas calificaciones, lo que podría indicar la intención de no perjudicar a sus Centros Familiares ante la evaluación. Por otra parte, la prueba de correlación a un 95% nivel de confianza entre las distintas variables de evaluación mostró una asociación estadísticamente significativa entre los distintos ítems, lo que indicaría que, a mayor calificación en uno de los aspectos, las calificaciones también subirían en el resto de ellos. Respecto a las calificaciones bajas (entre 1 y 3), se preguntó por las razones que motivaban dicha calificación y principalmente se relacionaban con experiencias puntuales. El Gráfico 22 muestra la distribución de las calificaciones para cada elemento evaluado, mientras que los ítems se ordenan de mejor evaluado a peor evaluado.



GRÁFICO 22: DISTRIBUCIÓN DE EVALUACIÓN DE ELEMENTOS DEL CENTRO FAMILIAR

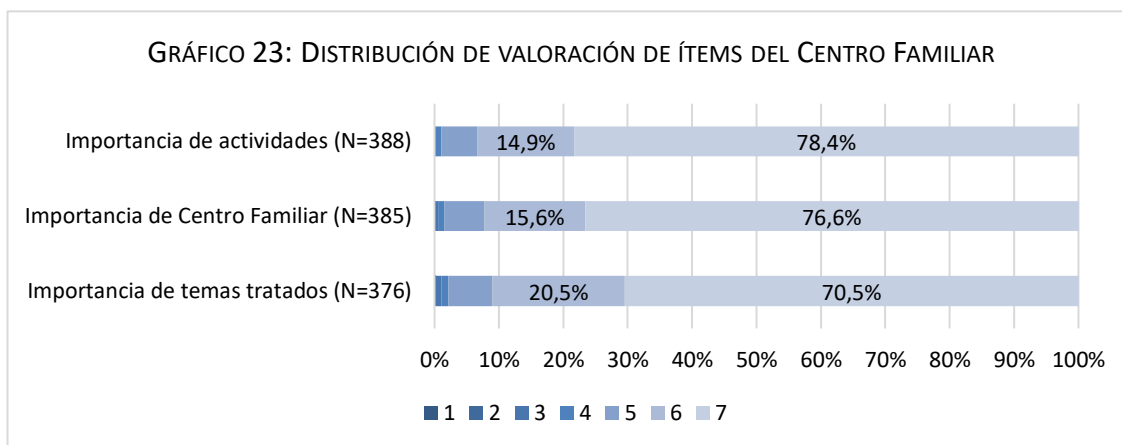


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Encuesta a Usuarios de Centros Familiares.

Según los datos expuestos en el Gráfico 22, los aspectos mejor evaluados tienen que ver con el capital humano y su rol al interior del Centro Familiar. Tanto para el trato como para los monitores 8 de cada 10 encuestadas/os dieron calificación con 7. Asimismo, se destaca que para ambos ítems no existen calificaciones bajo 3, mientras que los aislados casos que evaluaron con calificación tres, plantearon no haber tenido problemas puntuales. Estos resultados respaldan lo dicho por trabajadores, usuarios y usuarias; el sello del Centro Familiar es el vínculo y todo lo relativo a este. El buen trato como puerta de entrada y el trabajo de los equipos y monitores para fidelizar a las y los participantes.

La evaluación del espacio físico y los recursos y materiales muestran una importante caída de las notas. Si bien la evaluación sigue siendo positiva, solo 4 de cada 10 respondientes dio una calificación de 7 para estos ítems, mientras que 2 de cada 10 optó por poner un 5, calificación dada por aproximadamente un 3% de los casos en cuanto a los dos ítems mejor evaluados. “Infraestructura” concentra un 4,2% de su distribución entre las calificaciones 2 y 3, y las justificaciones de dichas calificaciones fueron la falta de espacio y falta de mantención de estos. Por otra parte “recursos y materiales”, ítem con peor evaluación, recibió la calificación mínima y concentra un 8,5% de la distribución en las calificaciones de 1 a 3, las razones tras estas evaluaciones principalmente tienen que ver con la escasez o falta de materiales para la realización de talleres, lo que lleva a dejar condicionada la participación de usuarias y usuarios a la capacidad que tengan de comprar sus propios insumos. Nuevamente, estos datos confirman el diagnóstico y críticas realizados durante las entrevistas individuales y grupales.

Por otra parte, el Gráfico 23 muestra los datos en cuanto a la valoración del espacio y las actividades en una escala de 1 “poco importante” a 7 “muy importante”. Es posible observar que el elemento más valorado son las actividades, con un 78,4% de encuestadas/os que las considera muy importantes, mientras la calificación más baja es de 4, siendo señalada solo por un 1% de los consultados. Esto se ajusta a lo expresado en las entrevistas grupales a usuarias y usuarios, quienes destacaron especialmente los talleres e hicieron la mayor parte de sus sugerencias en torno a mejorarlos y aumentarlos. Por otra parte, el Centro Familiar como espacio es lo segundo más valorado, con un 76,6% de respondientes que le consideran muy importante. Quienes dan valores de 3 o inferiores son casos aislados (0,5%) y las razones son que es un espacio en que solo socializan o asisten a un taller. Finalmente, los temas tratados son el elemento que figura con menos importancia respecto a los dos anteriores, con un 70,5% de respondientes que le consideran muy importantes, mientras un 1,1% le da calificaciones iguales o inferiores a 3, considerando que no se trabajan temas, no les gustan las actividades obligatorias o prefieren tratar dichos temas con personas cercanas.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Encuesta a Usuarios de Centros Familiares.

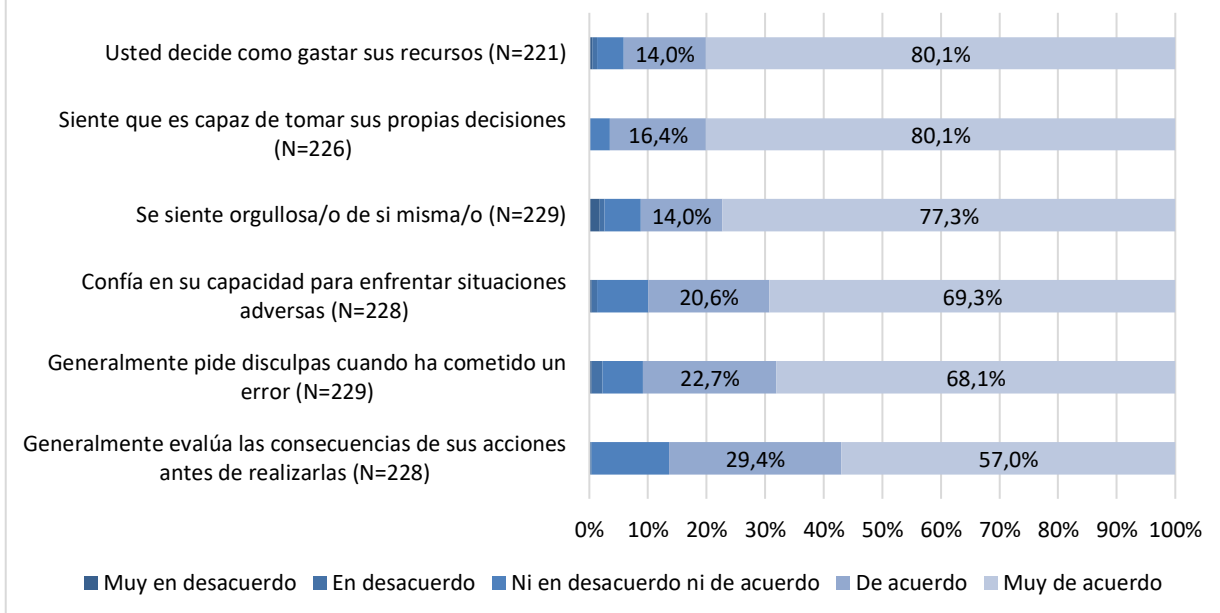
También, a partir de la evaluación de los cuatro elementos del Centro Familiar, junto con los ítems sobre la importancia del trabajo del Centro Familiar, sus actividades y temáticas (Gráficos 22 y 23), se ha elaborado un índice de propósito, para el cual se ha considerado una evaluación óptima el dar puntuaciones de entre 6 y 7 a cada ítem, resultando una puntuación posible de entre 7 y 49 puntos. Se obtuvo 330 casos válidos, de los cuales 279 casos dieron una puntuación igual o mayor a 42 puntos, lo que corresponde a que un 84,54% de los respondientes considerados evaluó positivamente su experiencia en el programa.

### 6.1.5 Autopercepción y contribución de Centro Familiar al desarrollo de componentes

Otro importante objetivo de la presente evaluación ha sido distinguir el aporte que ha realizado el Programa de Desarrollo Familiar al desarrollo de los componentes que se propone intervenir, desarrollando en ellos distintos factores protectores que contribuyan al fortalecimiento de las familias y sus comunidades. Para observar la contribución de la participación en los Centros Familiares a los distintos componentes, se optó por consultar a los encuestados y encuestadas sobre su autopercepción en torno a distintos factores protectores individuales, sociofamiliares y comunitarios. Asimismo, se les pidió declarar cuánto sentían que les había ayudado su participación para desarrollar estos factores, pregunta que generó múltiples dudas en los respondientes, ya que en ocasiones no comprendían como su participación en las actividades se relacionaba con el desarrollo de dichos factores protectores. Según el equipo de encuestadores, explicar esta pregunta resultó un desafío dentro de la aplicación y también se tendió a sobreestimar el aporte del Centro Familiar, dada la intención de algunos respondientes de poder favorecer a sus Centros frente a la evaluación. Por último, cabe destacar que los factores protectores individuales fueron medidos con distintas preguntas considerando a menores de 60 años por una parte y, por otra, a quienes tenían 60 o más años.

En el Gráfico 24 se muestran las distribuciones según el nivel de acuerdo de las encuestadas/os menores de 60 años con las frases presentadas en torno a factores protectores individuales. Las distintas frases se presentan ordenadas desde las que obtuvieron mayor acuerdo hasta las que obtuvieron menor acuerdo. Según los datos señalados, es posible observar que alrededor de 8 de cada 10 encuestadas/os estuvieron muy de acuerdo con la frase “Usted decide como gastar sus recursos” y “Siente que es capaz de tomar sus propias decisiones”. Por otra parte, la frase “Se siente orgullosa/o de sí misma/o” pese a mostrar un alto nivel de acuerdo, concentra un 2,6% de su distribución entre personas que están “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo”, siendo la que concentra más casos en dicha situación. En cuanto a la confianza en sí mismos para afrontar situaciones adversas y la capacidad de disculparse al cometer un error, la distribución se comporta de manera similar, manteniendo un nivel de acuerdo menor, pero no bajo. Finalmente, la frase “Generalmente evalúa las consecuencias de sus acciones antes de realizarlas” cuenta con un nivel de acuerdo alto (57% “muy de acuerdo”), pero menor en comparación con todo el resto de las afirmaciones, siendo el punto más débil en cuanto a autopercepción individual de los menores de 60 años.

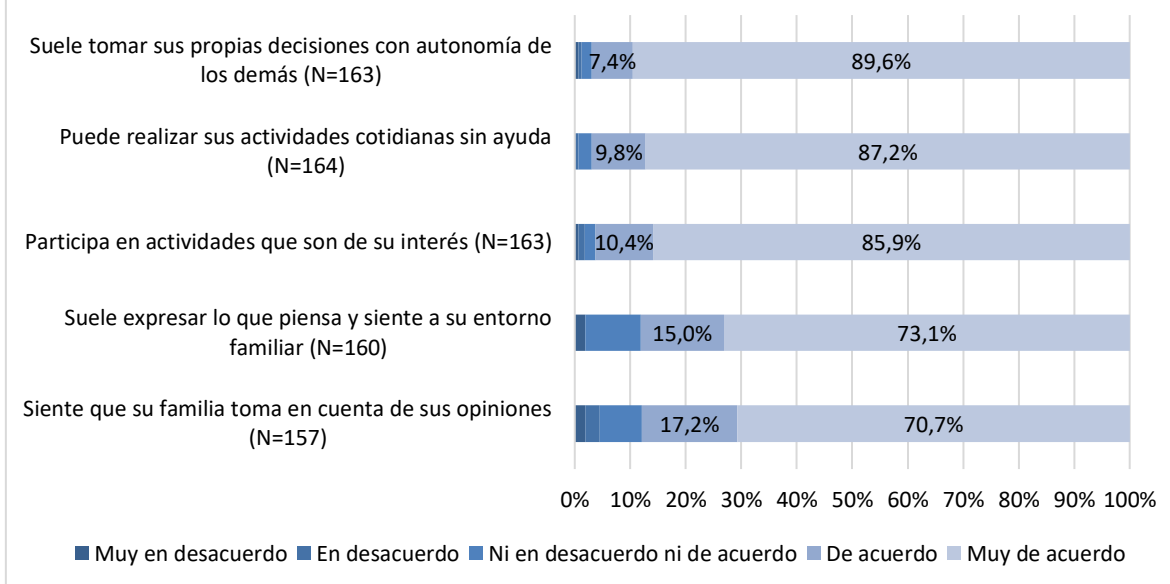
GRÁFICO 24: AUTOPERCEPCIÓN DEL COMPONENTE INDIVIDUAL EN MENORES DE 60 AÑOS



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

El Gráfico 25 presenta la distribución de la muestra según el nivel de acuerdo con las distintas frases ligadas al desarrollo de factores protectores individuales en personas mayores de 60 años. En general los niveles de acuerdo son mayores que en el caso de los menores de 60 años. Puntualmente para la frase relativa a la toma de decisiones autónoma el 96,9% de usuarias/os respondientes declara estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. Esta situación se mantiene en las frases respecto a la capacidad de realizar actividades cotidianas sin ayuda y respecto a la participación en actividades del interés de las encuestadas y encuestados. Si bien las dos últimas frases presentadas tienen una proporción menor de personas que declaran estar “muy de acuerdo” con ellas, esto se traduce en el aumento de la categoría “de acuerdo”, y pese a que ambos resultados se observan como favorables, la relación de estas frases con la vinculación de las personas mayores con sus familias podría indicar que es un ámbito menos resuelto para ellas.

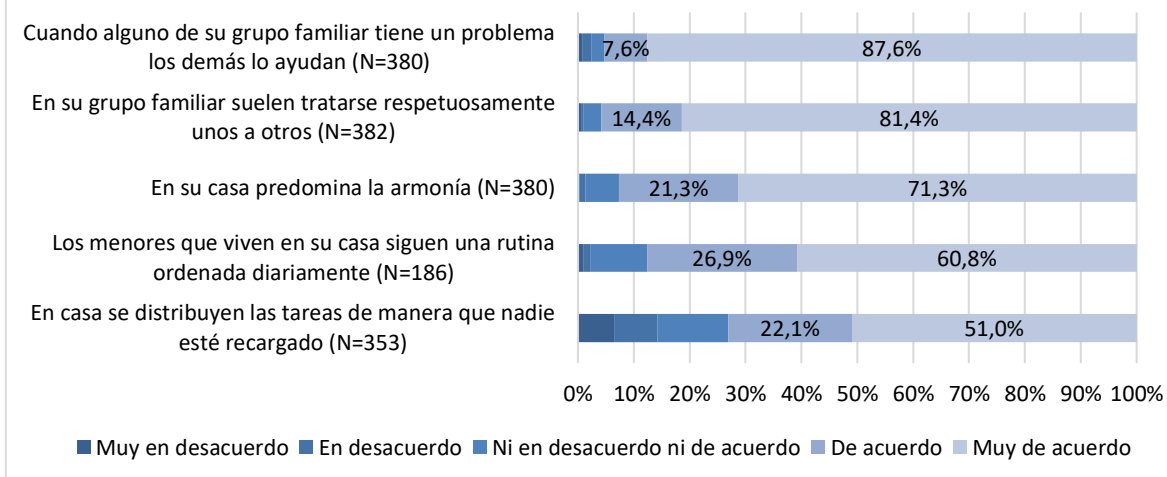
GRÁFICO 25: AUTOPERCEPCIÓN DEL COMPONENTE INDIVIDUAL EN MAYORES DE 60 AÑOS



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

En el caso del componente familiar y comunitario no se ha distinguido según la edad de las encuestadas/os. Según datos expuestos en el Gráfico 26, el 95,3% declara estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con que en su familia existe apoyo familiar para un miembro que lo requiera. Esta situación se replica para las frases respecto al trato respetuoso y la predominancia de armonía en casa. Pese a que nuevamente el alto nivel de acuerdo es transversal a las distintas frases, las ligadas a rutina de menores y distribución de tareas en el hogar son las que muestran menos acuerdo respecto a las demás, ampliándose el grupo que no está en desacuerdo ni de acuerdo y, especialmente en el caso de la frase sobre distribución de tareas aumentan los niveles de desacuerdo, sumando un 14,2% de la distribución. Este último aspecto de la vida familiar responde a prácticas de los grupos familiares y, considerando que esta encuesta ha sido contestada en su mayoría por mujeres, dejaría entrever que existe un recargo de estas al interior de sus hogares.

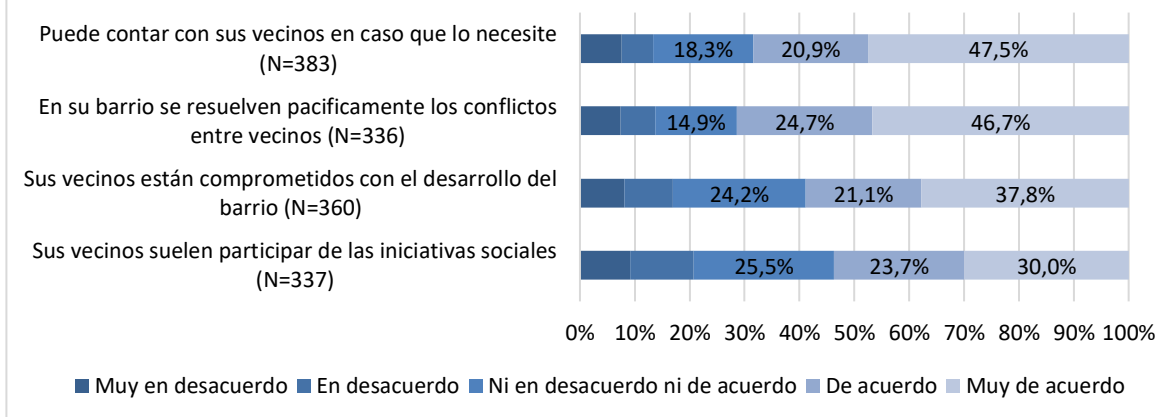
GRÁFICO 26: AUTOPERCEPCIÓN DEL COMPONENTE SOCIOFAMILIAR



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

Por último, en cuanto a la autopercepción de aspectos comunitarios (Gráfico 27), es interesante notar que los niveles “de acuerdo” y “muy de acuerdo” decaen para todo el set de frases, ampliándose también la opción “ni en desacuerdo ni de acuerdo”. Las frases con mayor nivel de acuerdo son las relativas a la posibilidad de contar con los vecinos y la resolución pacífica de conflictos entre vecinos, mientras que alrededor del 25% de los encuestados no está ni en desacuerdo ni de acuerdo con las frases respecto al compromiso de los vecinos con el desarrollo del barrio y respecto a la participación de vecinos en iniciativas sociales. Lo más significativo de la distribución general de este set de frases es que pese a ser favorable, se distingue claramente de la obtenida en los componentes anteriores.

GRÁFICO 27: AUTOPERCEPCIÓN DEL COMPONENTE COMUNITARIO

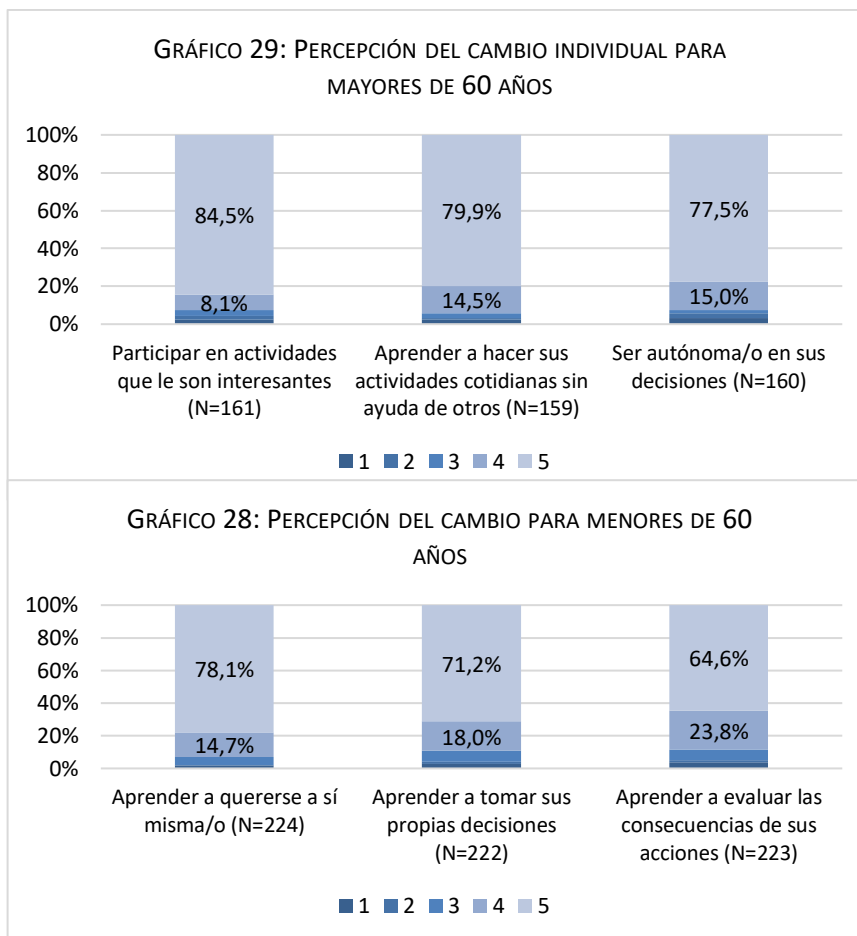


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

En cuanto a la percepción del cambio es importante recordar la dificultad que supuso esta pregunta en la fase de aplicación de la encuesta dada la dificultad de las usuarias y usuarios para conectar su participación en el programa con la posibilidad de generar cambios en estos aspectos. La medición se realizó a través de la pregunta “¿Cuánto le ha ayudado el asistir al Centro Familiar y a sus actividades en las siguientes dimensiones?”, considerando una escala de 1 “poco” a 5 “mucho” y se indagó en factores protectores pertenecientes a los tres componentes, distinguiendo el individual nuevamente según edad.

Para la percepción del cambio individual, los gráficos 28 y 29 muestran la distribución de las opiniones respecto a cuanto les ayudó el participar en el Centro Familiar para el desarrollo de tres aspectos del desarrollo individual, diferenciando a menores de 60 años y personas de 60 años o más. A modo general se puede observar que al menos 6 de cada 10 personas consultadas se sintieron muy ayudadas por su participación en el Centro Familiar en aspectos individuales. Para el grupo más joven, la gran mayoría de los respondientes (78,1%) declaró que participar en el Centro familiar le había ayudado mucho a quererse a sí mismos; un 71,2% declaró el mismo nivel de ayuda para aprender a tomar sus decisiones, y un 64,6% declaró dicho nivel de ayuda en cuanto al aprendizaje del evaluar las consecuencias de sus acciones.

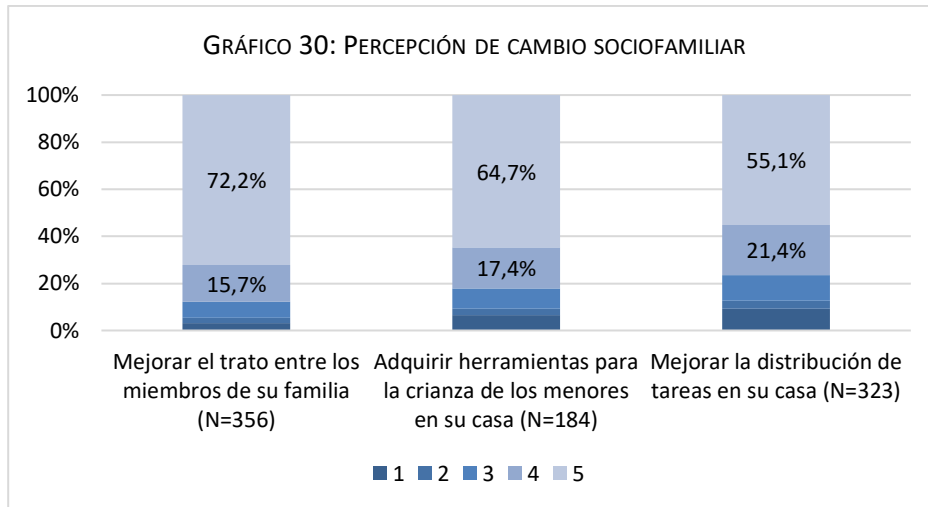
Para el grupo de 60 o más años la percepción de haber recibido mucha ayuda (valor 5) a través de la participación en el Centro Familiar muestra ser muy alta para todas las dimensiones consultadas, con alrededor de 8 de cada 10 personas que se han sentido muy ayudadas respecto a participar en actividades de su interés, lo que se relaciona con la oferta de actividades ofrecidas en cada Centro, respecto al aprendizaje de la autonomía en la vida cotidiana y cuanto a actividades y toma de decisiones. Estos resultados de ajustan a las experiencias compartidas en las entrevistas grupales, en que las personas mayores tenían una experiencia particularmente renovadora al participar en sus Centros Familiares, venciendo la soledad y falta de actividades de la vejez.



Fuente Gráfico 20 y Gráfico 29: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

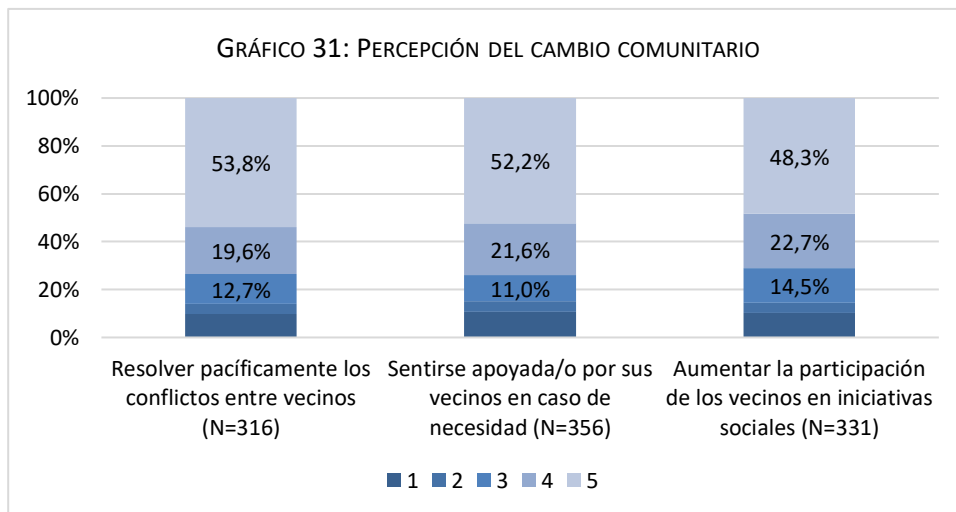
La percepción de cambio para los componentes sociofamiliar y comunitario se presentan en los gráficos 30 y 31 respectivamente. El componente familiar muestra una alta proporción de personas que declararon haber recibido mucha ayuda en las dimensiones de mejoramiento del trato en el espacio familiar (72,2%) y en la adquisición de herramientas para la crianza de los menores en sus hogares (64,7%), no obstante estas cifras bajan para la dimensión del mejoramiento de la distribución de tareas en el hogar, donde solo alrededor de la mitad de las usuarias y usuarios dicen haber sido muy ayudados a través de la participación en el Centro Familiar, existiendo alrededor de un 9% que declara haber recibido poca ayuda en esto, lo que contrasta con distribuciones inferiores al 3% que declaró haber recibido ayuda en el componente individual. Considerando la alta participación de mujeres dueñas de casa en la encuesta, nuevamente esto puede estar ligado a que la participación de ellas no ha significado un cambio en prácticas familiares.





Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

Finalmente, para el componente comunitario la percepción del cambio presentada en el Gráfico 31 muestra que es uno de los menos desarrollados a partir de la participación en los Centros Familiares. Para cada una de las dimensiones testeadas solo la mitad de los participantes declara haber recibido mucha ayuda en cada ámbito, mientras alrededor de un 10% declara haber sido poco ayudado en dichos aspectos. Esta situación se puede relacionar con que actualmente el Programa no trabaja explícitamente los lazos vecinales, pese a tener esto dentro de los factores protectores en que se quiere incidir. Es importante clarificar a partir de estos resultados la diferencia que existe entre ofrecer un enfoque comunitario de trabajo y el trabajar con el objetivo de mejorar aspectos vecinales o barriales.



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta a usuarios de Centros Familiares.

### 6.1.6 Indicadores de percepción del cambio

Por otra parte, fueron construidos índices que mostrasen el porcentaje de usuarias/os consultadas/os que consideraban haber recibido mucha ayuda a través de su participación en el Centro Familiar. Se utilizaron las 3 preguntas sobre percepción del cambio para cada componente, haciendo una división en el componente individual entre las usuarias/os menores de 60 años y los de 60 o más años. Cada una de las preguntas utilizadas para la construcción de estos índices contemplo atributos de 1 a 5, por ende, el índice va desde 3 a 15 puntos. Se ha considerado un aporte óptimo los casos que han reportado niveles entre 4 y 5 para cada pregunta, lo que se traduce en tener un puntaje de 12 o más en cada índice.

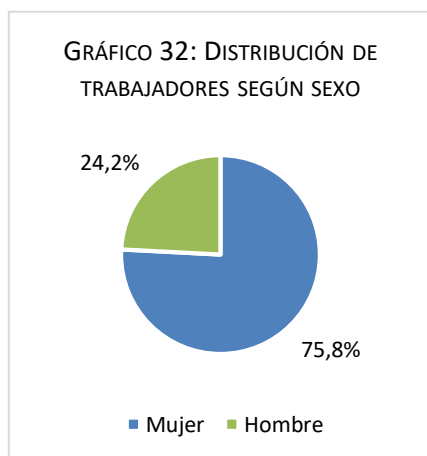
En el caso del componente individual para menores de 60 años, se obtuvo un total de 219 casos válidos, de los cuales 193 dio una puntuación igual o superior a 12 puntos, lo que corresponde a que un 88,12% de los respondientes menores de 60 años reportó un cambio importante a nivel individual. Por otra parte, para el componente individual en personas de 60 o más años se obtuvo un total de 156 casos válidos, de los cuales 141 respondientes dio una puntuación igual o superior a 12 puntos, lo que corresponde a que un 90,38% de los casos válidos de usuarios menores de 60 años reportó un cambio importante a nivel individual.

En el caso del componente sociofamiliar se obtuvo un total de 176 casos válidos, de los cuales 137 respondientes dio una puntuación igual o superior a 12 puntos, lo que corresponde a que un 77,84% de los casos válidos de respondientes reportó un cambio importante a nivel sociofamiliar. Por último, para el componente comunitario se obtuvo un total de 301 casos válidos, de los cuales 198 respondientes dio una puntuación igual o superior a 12 puntos, lo que corresponde a que un 65,78% de los reportó un cambio importante a nivel comunitario.

## 6.2 Resultados Censo trabajadores

Para observar e identificar información relevante respecto a la evaluación que los trabajadores hacen sobre el programa y la ejecución de este, se aplicó un censo que consideró tanto a equipos técnicos, como a administrativos y monitores de cada Centro Familiar. Los elementos valorados fueron desde la planificación, desarrollo y pertinencia de las actividades del Programa de Desarrollo Familiar, hasta la situación de los trabajadores respecto a capacitaciones, compromiso e idoneidad de los equipos de trabajo. Se trabajó con un total de 91 respuestas, la cuales pese a no incluir a todos los monitores y monitoras se han validado dada la satisfactoria participación de los equipos técnicos de los distintos Centros Familiares (dirección, coordinación y apoyo comunitario).

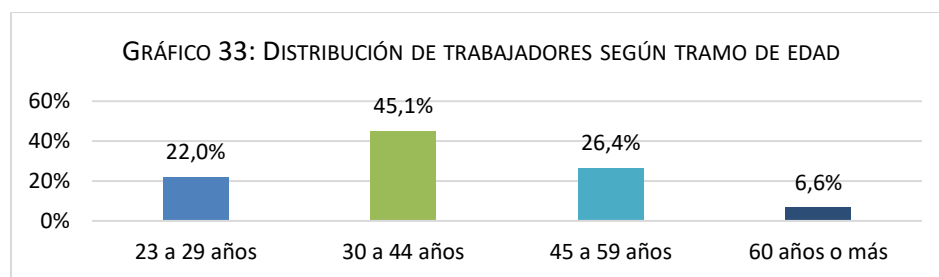
### 6.2.1 Identificación de trabajadores



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

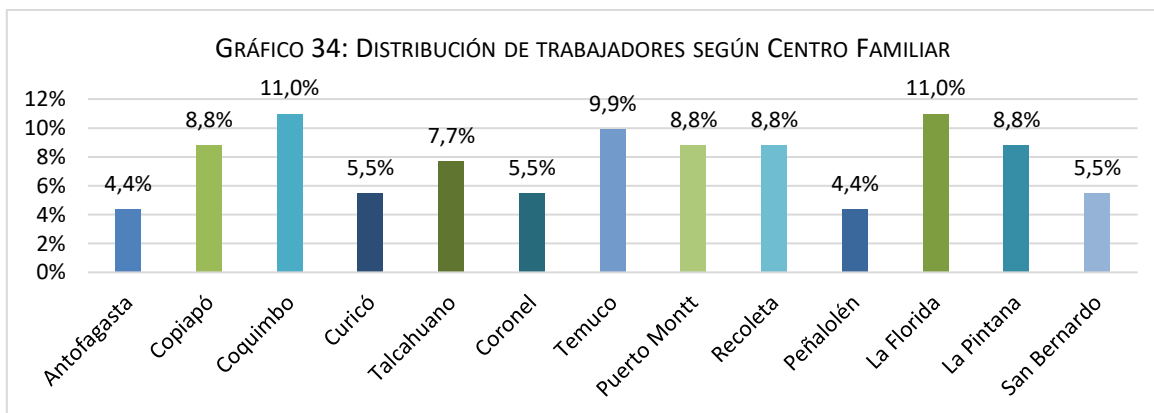
El grupo de trabajadores censado fue consultado brevemente por información de tipo sociodemográfica e identificación laboral. Respecto a la variable “sexo”, las mujeres son el grupo predominante dentro de los Centros Familiares (75,8%, ver Gráfico 32). En el caso de los equipos técnicos, el 90% de los Centros Familiares son dirigidos por una mujer, mientras que los cargos de coordinación y apoyo comunitario recaen en hombres y mujeres equitativamente. En el caso de los monitores, el 76,7% son mujeres, lo cual es relevante, ya que es un programa que principalmente recibe usuarias, y el rol de los monitores es de trato directo con los participantes del Programa.

Para la variable edad, se trabajó con tramos etarios. El Gráfico 33 muestra la distribución de los trabajadores censados en cuanto al tramo etario al que pertenecen. Los trabajadores censados se concentran en el tramo de 30 a 44 años (45,1%), mientras solo un 6,6% corresponde a trabajadores de 60 años o más. El 22% corresponde a personas de entre 23 y 29 años y el 26,4% a quienes tienen entre 45 y 59 años. Respecto a distintos cargos y funciones no existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias de edad de cada grupo.



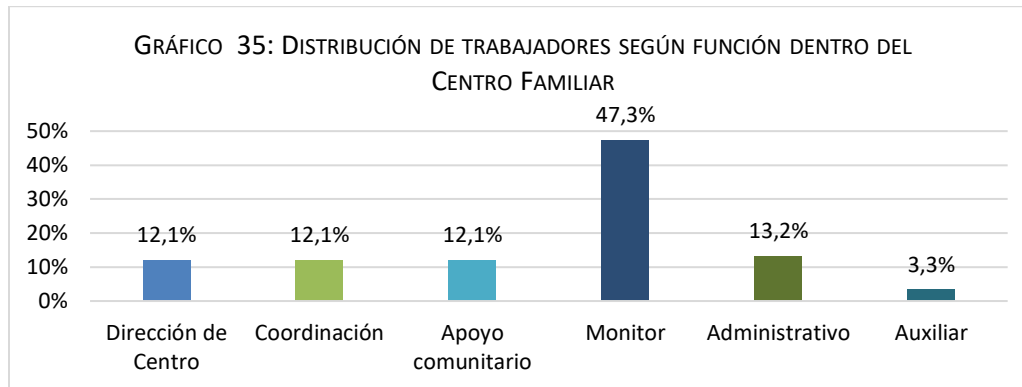
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

A través del censo aplicado también se recogió información respecto al variables laborales de interés. El Gráfico 34 muestra la distribución de quienes respondieron al censo según Centro Familiar al que pertenecen. Los Centros Familiares de La Florida y Coquimbo tuvieron más respondientes que el resto de los Centros (11% cada uno), mientras que los de respuesta más baja fueron los de Antofagasta y Peñalolén, cada uno con un 4,4%. Es importante considerar que las altas tasas de respuesta de ciertos Centros Familiares se relacionan con mayor participación de monitores en la encuesta, ya que todos los equipos técnicos respondieron al censo.



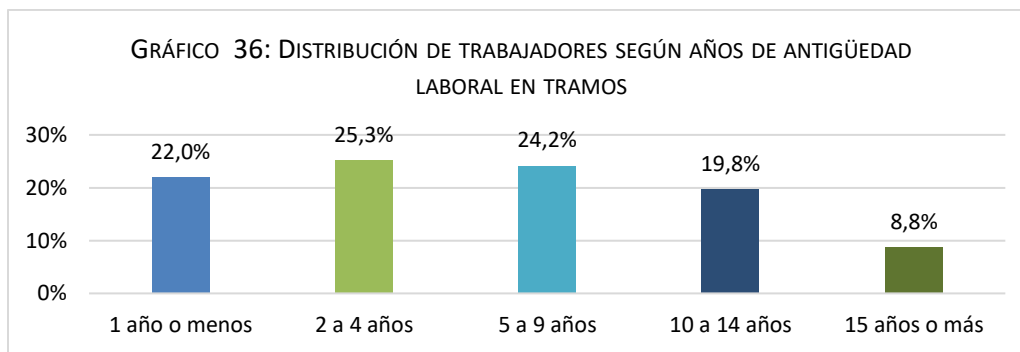
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

En cuanto a la función dentro del Centro Familiar, los respondientes se distribuyen según los datos presentados en el Gráfico 35. La mayor parte de los trabajadores que contestaron el censo son monitores (47,3%), los equipos técnicos y administrativos muestran porcentajes similares ya que existe uno por cada Centro Familiar. Los auxiliares son quienes se han visto menos representados, con solo un 3,3% de la distribución.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

La antigüedad laboral es otra de las variables consideradas dentro del censo a trabajadores, el Gráfico 36 muestra la distribución de los trabajadores según el tramo de antigüedad al que pertenecen. Los datos señalan que el 22% de los respondientes llevan un año o menos trabajando en los Centros Familiares. El 28,6% de los trabajadores tienen 10 años o más de antigüedad, mientras que el 25,3% llevan entre 2 y 4 años dentro de los Centros Familiares y el 24,2% entre 5 y 9 años.

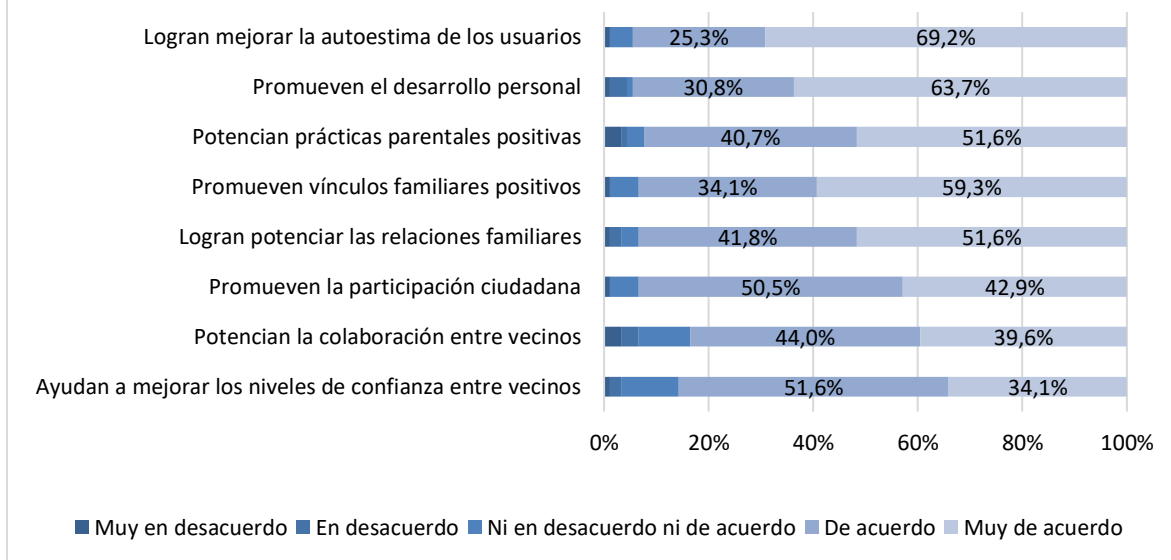


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

### *6.2.2 Factores Protectores*

El desarrollo de los factores protectores a nivel individual, sociofamiliar y comunitario son objetivos del trabajo realizado por los distintos Centros Familiares que ejecutan el Programa de Desarrollo Familiar. El Gráfico 37 muestra la distribución de trabajadores según el nivel de acuerdo con las distintas frases respecto a la promoción y desarrollo de factores protectores a partir de las actividades del Centro Familiar. Las frases están ordenadas según componente al que pertenecen (individual, sociofamiliar y finalmente, comunitario). Se aprecia que alrededor de 7 de cada 10 trabajadores está muy de acuerdo con que las actividades realizadas por el Centro Familiar logran mejorar la autoestima de usuarias/os, siendo la frase con mayor porcentaje de trabajadores muy de acuerdo. Los niveles “de acuerdo” y “muy de acuerdo” se mantienen altos para todas las frases consultadas, no obstante, es posible apreciar que en el caso de los factores protectores comunitarios relativos a las relaciones vecinales disminuyen, aumentando quienes no están ni en desacuerdo ni de acuerdo. Esta distribución se conecta con lo observado en la encuesta de beneficiarios y lo relatado en las distintas entrevistas individuales y grupales; el componente comunitario relacionado con lo vecinal se muestra difuso y en general poco trabajado.

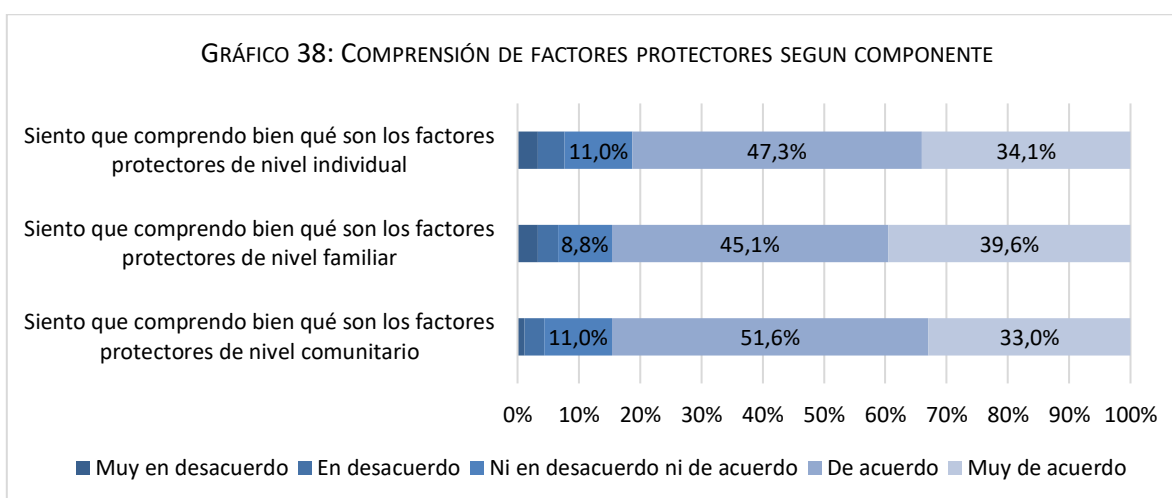
GRÁFICO 37: "LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA EL CENTRO FAMILIAR..."



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

Por otra parte, la preparación profesional en torno a los factores protectores es tan relevante como la ejecución de estos. Los trabajadores fueron consultados respecto a cuánto sentían comprender los factores protectores de cada componente, el Gráfico 38 muestra los resultados a esta pregunta. En general, los trabajadores declaran comprender los distintos tipos de factores, no obstante, en este caso, considerando que quienes no están “ni en desacuerdo ni de acuerdo” no se encuentran en una situación satisfactoria respecto a la comprensión de estos, la comprensión del nivel individual es menos positiva que el resto, considerando que un 18,7% no está de acuerdo o muy de acuerdo con la frase consultada. Si se conecta esto con lo presentado en el Gráfico 34, que presenta a los factores protectores individuales como los mayormente intervenidos por el Programa, se podría decir que los trabajadores declaran una menor comprensión de los factores que más se trabajan dentro del programa. Esta necesidad de aplicar conocimientos podría hacer reflexionar y notar la falta de preparación, respecto a otros factores protectores menos trabajados.

Asimismo, es importante destacar que a un 90% nivel de confianza existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias de las frases de comprensión de factores protectores, según las funciones por cada cargo (considerando los promedios de respuesta, asignando valor 1 a “muy en desacuerdo” a 5 “muy de acuerdo”). Las diferencias más importantes observadas tienen que ver con que los monitores suelen tener un menor nivel de acuerdo con dichas frases, versus otros cargos del equipo técnico (dirección, coordinación, apoyo comunitario). Estas diferencias son relevantes en tanto los monitores tienen la importante tarea de hacer diagnósticos a sus grupos y muchas veces ejecutar módulos formativos.

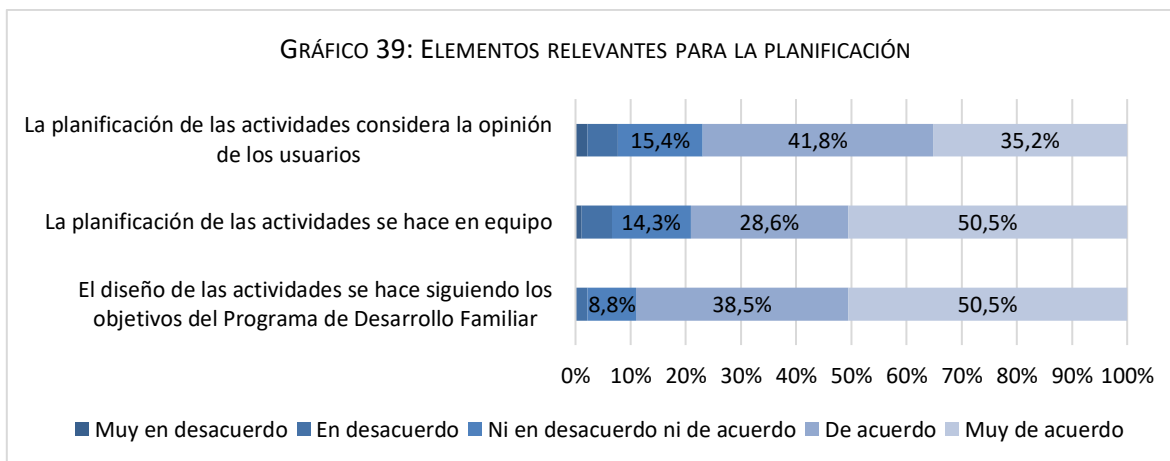


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

### 6.2.3 Planificación y desarrollo de actividades

La planificación es otro elemento importante dentro de la ejecución del Programa de Desarrollo Familiar, considerando los elementos que predominan dentro del proceso y la opinión de los trabajadores respecto a cuan relevantes son en el proceso. El Gráfico 39 muestra la distribución según el nivel de acuerdo de los respondientes para distintos elementos de la planificación.

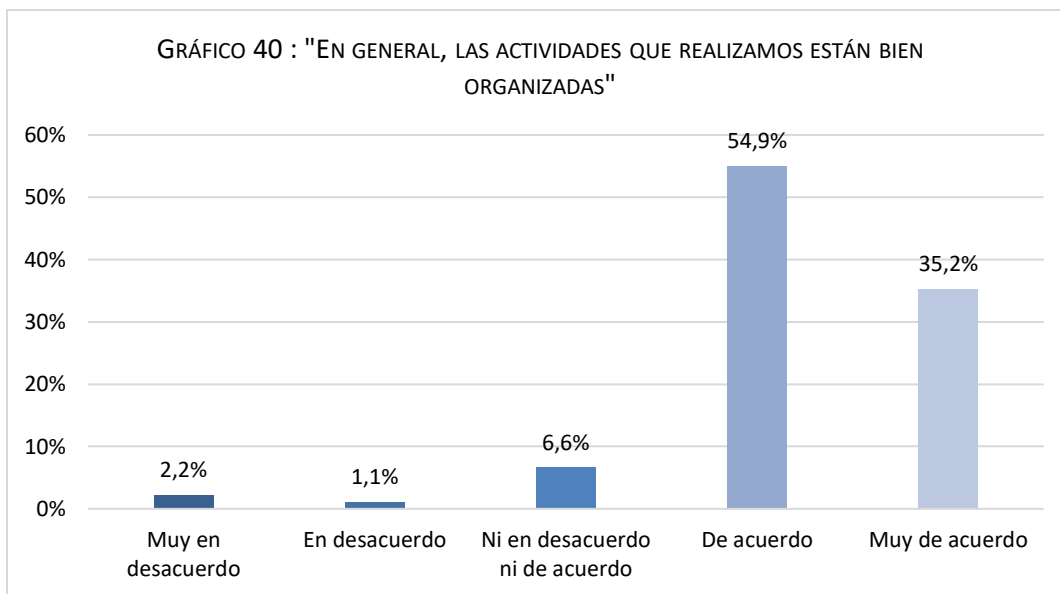




Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

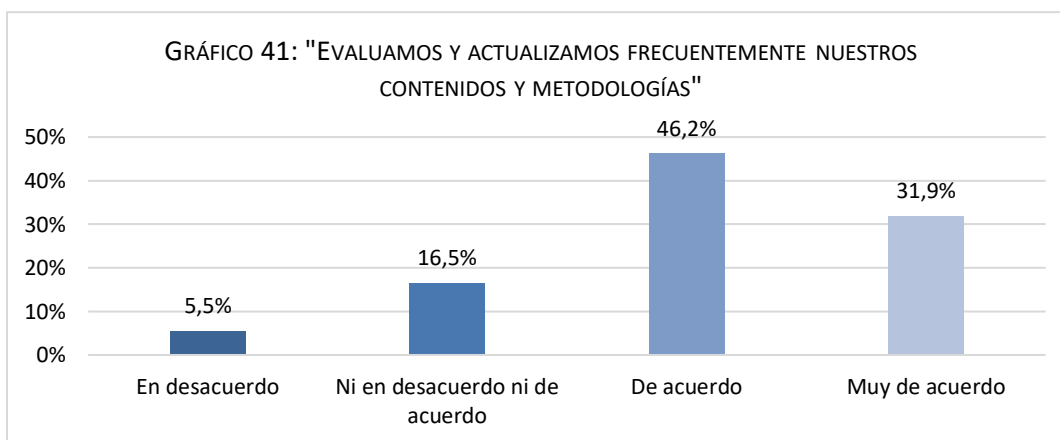
El 35,2% de los encuestados declara estar muy de acuerdo con que la opinión de los usuarios es considerada en el desarrollo de la planificación de actividades, mientras un 7,7% está “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” con ello. Por otra parte, el 50,5% de los encuestados está “muy de acuerdo” con que el diseño de las actividades sigue los objetivos propuestos por el Programa de Desarrollo Familiar y sólo el 2,2% se encuentra “en desacuerdo” con ello. Igualmente, un 50,5% de los encuestados declara que las planificaciones se desarrollan trabajando en equipo, mientras quienes están “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo”- son el 6,6%.

Respecto a la buena organización de las actividades, el Gráfico 40 presenta la distribución según el nivel de acuerdo de los encuestados. Un 54,9% de trabajadores declaró estar “de acuerdo” y un 35,2% “muy de acuerdo” con que las actividades realizadas están bien organizadas. Este aspecto tampoco ha sido problematizado por usuarias/os o en instancias de entrevista, por ende, se puede entender que no es un punto conflictivo dentro de la ejecución del Programa.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

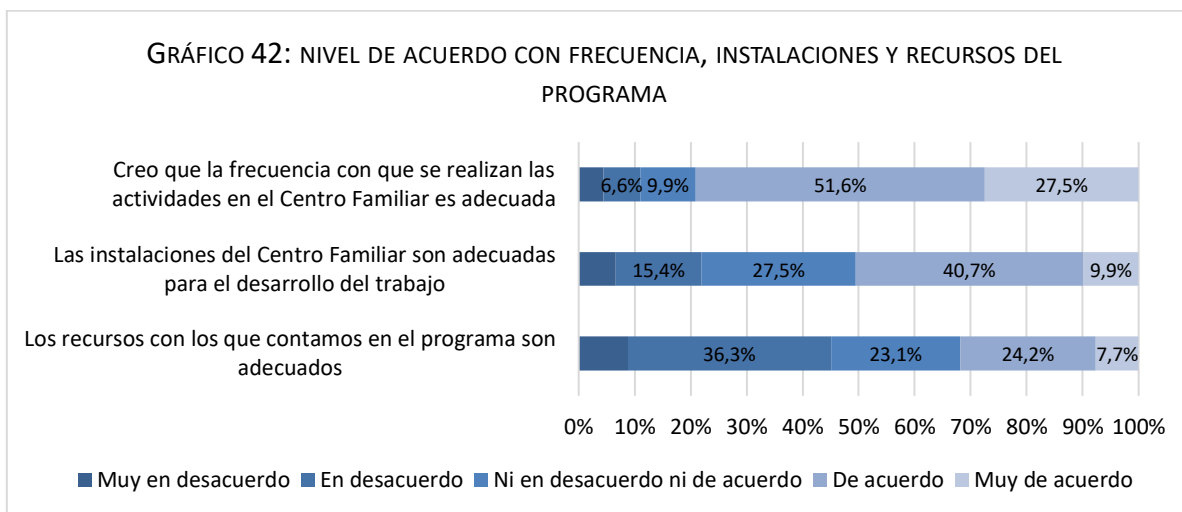
En el caso de la evaluación y actualización de contenidos y metodologías, según lo presentado en el Gráfico 41, baja la proporción de personas “de acuerdo” o “muy de acuerdo”, mientras aumenta a 16,5% quienes no toman una postura definida y un 5,5% declara estar en desacuerdo con la frase. Para esta frase no existen personas “muy en desacuerdo”.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

Respecto al desarrollo de actividades, las condiciones en cuanto a infraestructura y recursos disponibles son los que suscitan mayor desacuerdo dentro de los diversos elementos

valorados. El Gráfico 42 muestra el nivel de acuerdo con las frases sobre frecuencia de actividades, adecuación de instalaciones y adecuación de recursos. Alrededor de 8 de cada 10 trabajadores respondientes están “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la frecuencia de las actividades ejecutadas por el Programa. Este grupo cae a la mitad de los encuestados cuando se habla de las instalaciones adecuadas, con un grupo “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” de 22%. Finalmente, los trabajadores son mucha más críticos en cuanto a la adecuación de recursos, donde sólo 3 de cada 10 está “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con ello, mientras que casi la mitad de los respondientes están “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” con la frase. Nuevamente se observa que los recursos son un elemento que genera descontento, igual que en el caso de las usuarias/os consultadas/os.

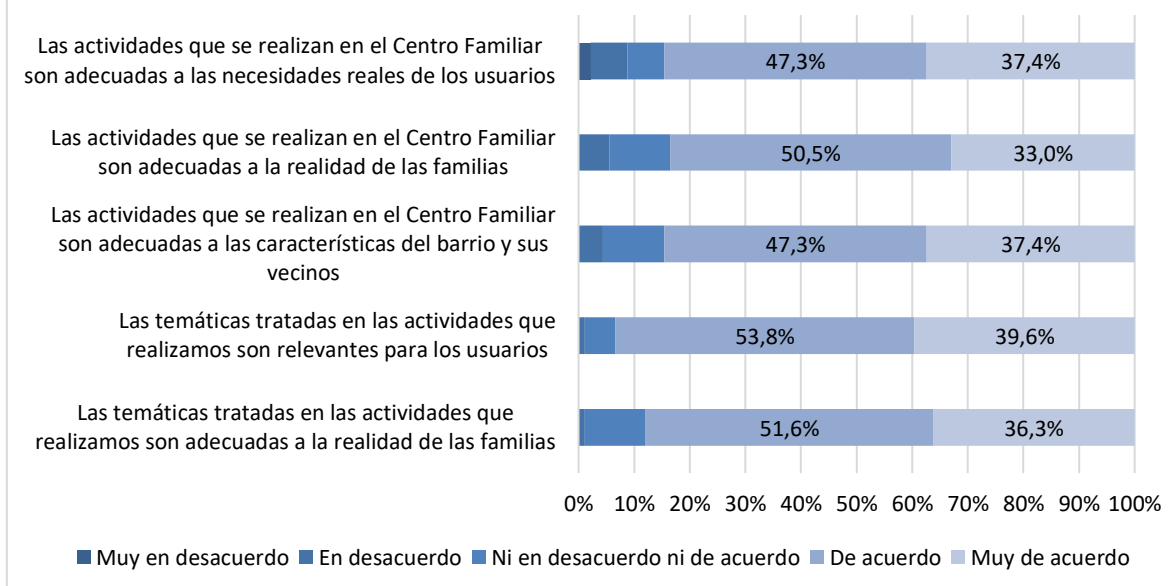


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

#### 6.2.4 Pertinencia de actividades

Otro aspecto que se consultó a través del censo a trabajadores fue la pertinencia de actividades y temáticas trabajadas en los Centros Familiares, las metodologías utilizadas y la opinión y rol de los usuarios como indicador de la pertinencia (Gráfico 43).

Gráfico 43: Pertinencia de actividades y temáticas trabajadas

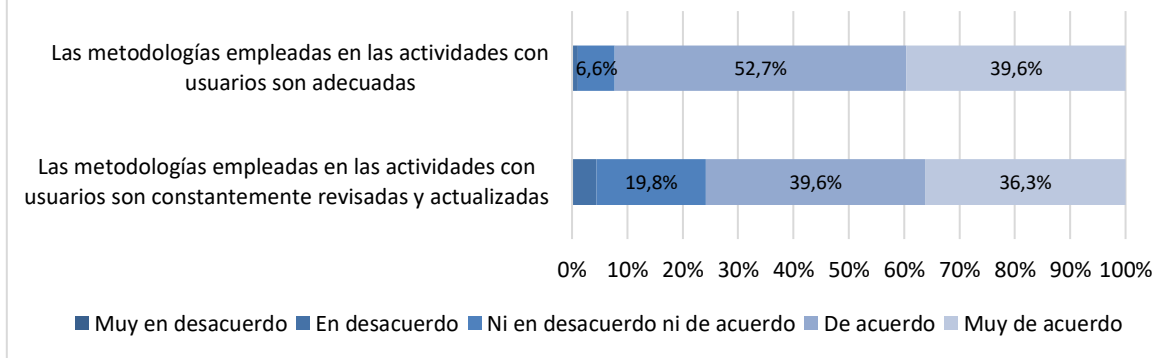


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

En general se observa que 8 de cada 10 encuestados se declara “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la adecuación de las actividades a las necesidades de usuarios, a las realidades de las familias y a las características del barrio y sus vecinos. En cuanto a las temáticas, más del 90% de los trabajadores encuestados está de acuerdo con que estas son relevantes para los usuarios, mientras el 87,9% considera que se adecuan también a la realidad de las familias. Estas buenas valoraciones deben considerarse en tanto para los Centros Familiares la voz de las usuarias/os es relevante y uno de los principales indicadores para decidir qué módulos formativos y talleres trabajar.

En cuanto a las metodologías empleadas en actividades, el Gráfico 44 muestra que existe amplio acuerdo con la adecuación de estas (92,3% “de acuerdo” o “muy de acuerdo”). El nivel “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con que constantemente se revisan y actualizan las metodologías se mantiene alto con un 75,8%, aunque es importante notar que para esta frase sube a un 19,8% la proporción de encuestados que no toma una postura marcada, lo cual marca una menor satisfacción.

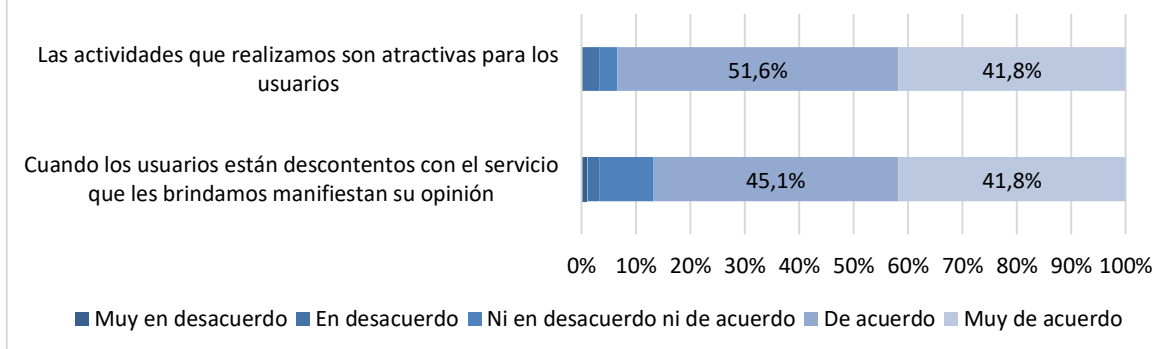
GRÁFICO 44: PERTINENCIA Y REVISIÓN DE METODOLOGÍAS EMPLEADAS EN ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

Por último, el Gráfico 45 presenta los resultados obtenidos para las frases que hablan sobre lo que perciben los trabajadores respecto a las usuarias/os y que pueden indicar información respecto a la pertinencia y adecuación de las actividades. En primer lugar, se consulta sobre si las actividades son atractivas para las usuarias/os, donde el 93,4% está “de acuerdo” o “muy de acuerdo”. Asimismo, para la frase sobre si las usuarias/os descontentas/os manifiestan su opinión, un alto porcentaje de trabajadores (86,8%) considera que esto sí sucede. Esto nuevamente se conecta con el importante lugar que cada equipo da al parecer de sus usuarias/os, lo que implica escucharlos y diseñar actividades que les sean atractivas.

GRÁFICO 45: PERCEPCIÓN SOBRE LA VISIÓN Y EL ACTUAR DE USUARIAS/OS RESPECTO AL SERVICIO



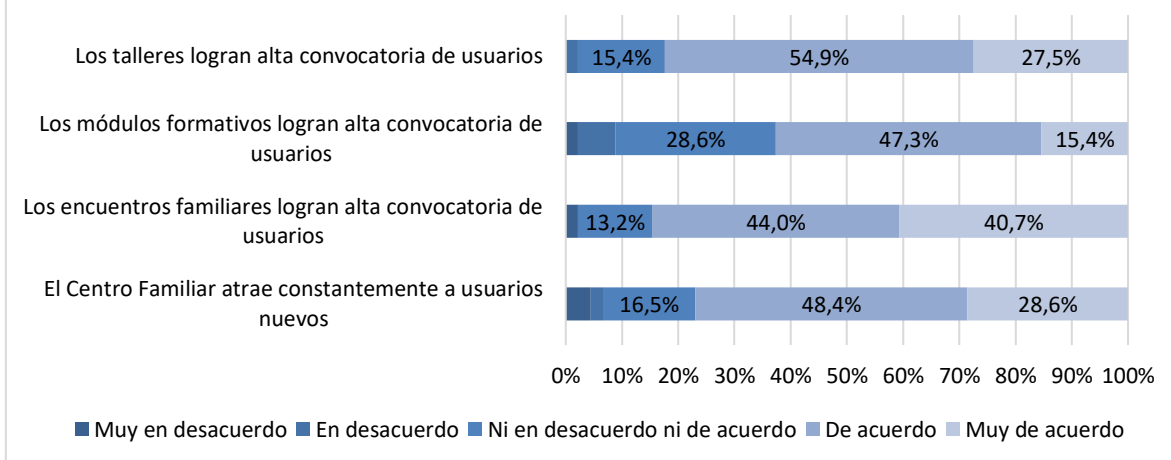
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

### 6.2.5 Logro del Programa de Desarrollo Familiar

La visión sobre el logro del Programa de Desarrollo Familiar fue considerada a partir de factores como la convocatoria a distintos tipos de actividades y la incorporación de nuevas/os usuarias/os. El Gráfico 46 presenta los resultados del nivel de acuerdo en torno a las frases que hablan de la alta convocatoria de distintos tipos de actividades. Alrededor de 8 de cada 10 encuestados está “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con que los talleres y encuentros familiares logran alta convocatoria, esta proporción baja a 6 de cada 10, respecto a la alta convocatoria de los módulos formativos, frase para la que casi 3 de cada 10 encuestados se declara “ni en desacuerdo ni de acuerdo”. La distribución respecto a la convocatoria de los módulos formativos no es casual ya que es un tipo de actividad que requiere mayores condiciones para ser ejecutado, por otra parte, también consta de menor periodicidad y no necesariamente incorpora elementos recreativos, pese a tener una importante misión frente al desarrollo de factores protectores desde la reflexión.

Finalmente, el 48,4% está “de acuerdo” y el 28,6% “muy de acuerdo” con que “El Centro Familiar atrae constantemente a usuarios nuevos”, mientras un 16,5% de los encuestados no toma postura frente a esta frase. Esta información hace relevante recordar que el Programa de Desarrollo Familiar no presenta vías de egreso, dando la posibilidad a sus usuarias/os de participar la cantidad de tiempo que deseen, en uno o más de sus talleres o diversas actividades.

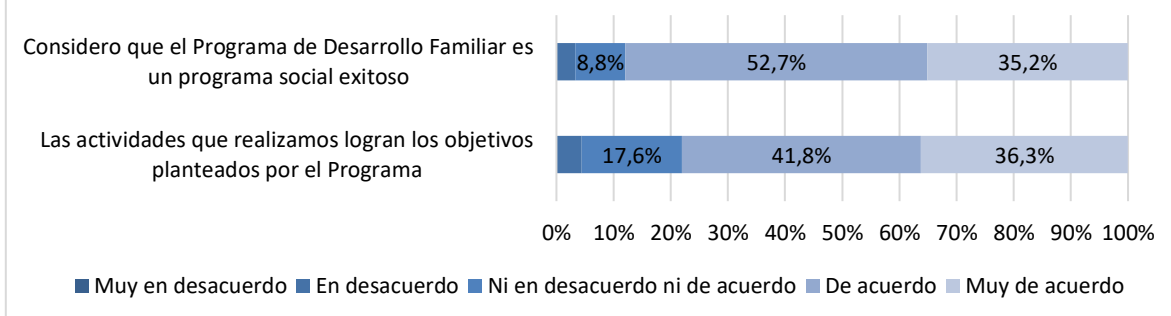
GRÁFICO 46: CONVOCATORIA A ACTIVIDADES Y NUEVOS USUARIOS



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

Los encuestados al ser consultados directamente sobre el logro del Programa de Desarrollo Familiar dieron una respuesta favorable. Según los datos presentados por el Gráfico 47, la mitad de los consultados está “de acuerdo” con el éxito del programa, mientras el 35,2% está “muy de acuerdo”, sólo un 8,8% no toma postura frente a la frase. En el caso del logro de los objetivos del Programa a través de las actividades realizadas, el nivel de acuerdo también es alto, no obstante, se reduce levemente, aumentando la proporción de trabajadores que no declara estar “ni en desacuerdo ni de acuerdo” (17,6%). La incertidumbre respecto al logro de objetivos puede estar relacionada a la falta de evaluaciones previas que diesen luces sobre el cumplimiento de estos.

GRÁFICO 47: VISIÓN SOBRE EL LOGRO DEL PROGRAMA DE DESARROLLO FAMILIAR

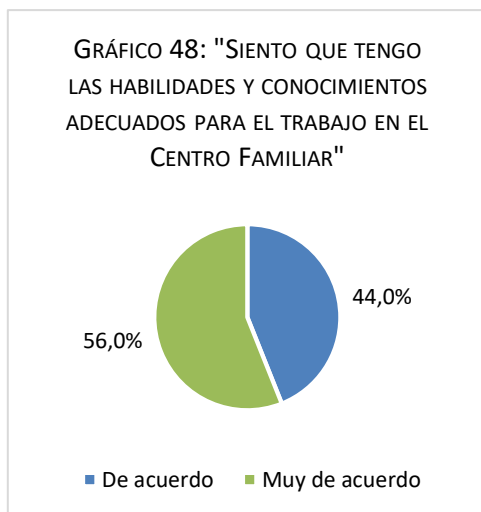


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

## 6.2.6 Evaluación de equipos de trabajo

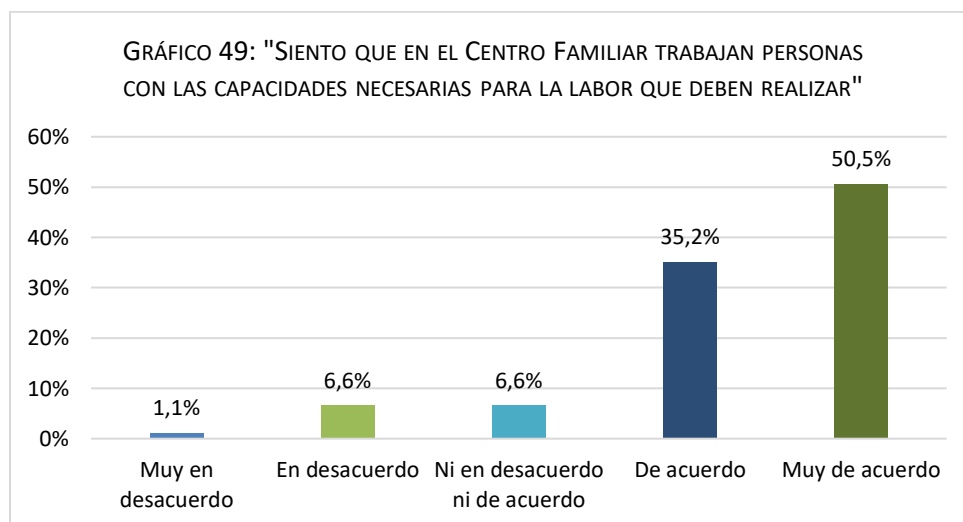
Respecto a la evaluación de equipos de trabajo, principalmente los encuestados fueron consultados por su propia preparación y capacitación, y por el compromiso e idoneidad de quienes trabajan junto a ellos.

Al ser consultados respecto a la tenencia de habilidades y conocimientos adecuados para el trabajo en el Centro Familiar, todos los respondientes estuvieron “de acuerdo” o “muy



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91

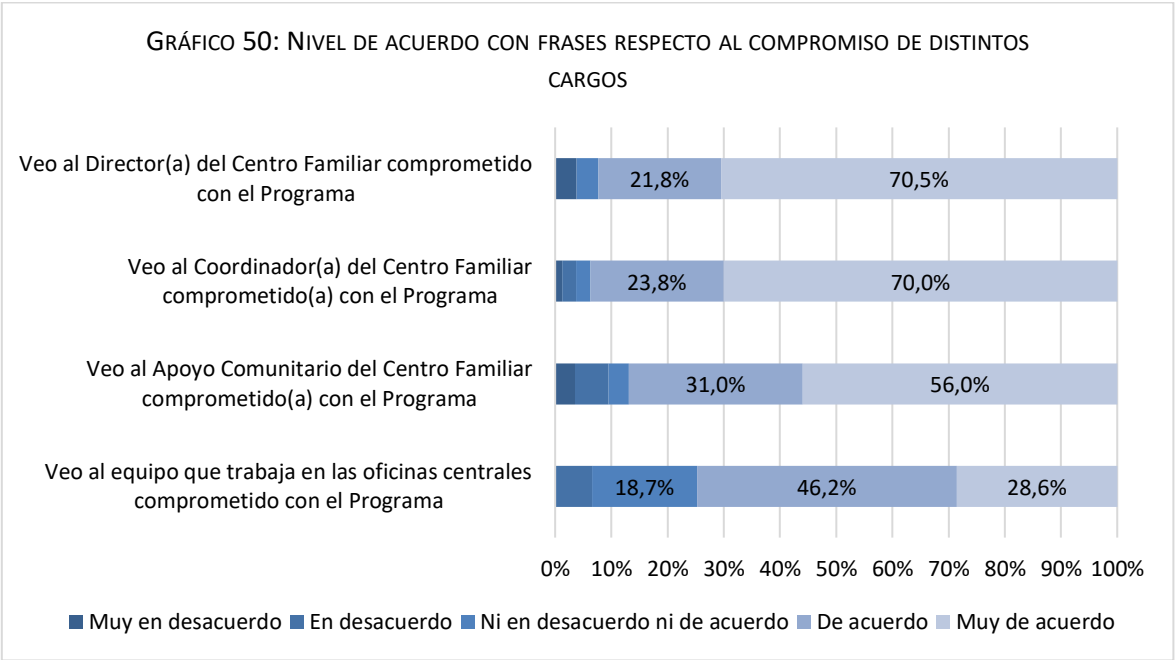
de acuerdo” (ver Gráfico 48). Y en cuanto a la idoneidad de los equipos para la realización del trabajo, los resultados se presentan para cada función en el Gráfico 49. Alrededor del 85% está “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con que quienes trabajan en el Centro Familiar cuentan con las capacidades necesarias dada la labor, mientras un 7,7% se encuentra “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” con ello.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91.

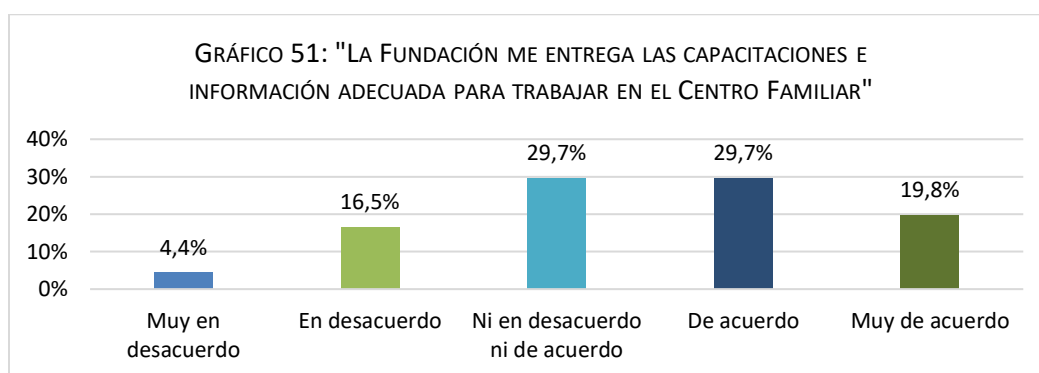


En términos de compromiso con la labor, se pidió a los trabajadores que evaluaran a sus equipos técnicos por cada cargo y al personal de las oficinas centrales del Programa de Desarrollo Familiar. El Gráfico 50 muestra la distribución del nivel de acuerdo con las frases que expresan el compromiso de quienes cumplen los distintos roles. Al respecto se observa que 7 de cada 10 encuestados están “muy de acuerdo” con que directoras/es y coordinadoras/es de sus Centros Familiares están comprometidas/os con el Programa. Poco más de la mitad de los encuestados está “muy de acuerdo” con que los apoyos comunitarios están comprometidos con el programa. Por otra, las oficinas centrales no alcanzan la valoración de los otros cargos, donde solo alrededor de 3 de cada 10 respondientes declara estar “muy de acuerdo” con ver el compromiso de dichos trabajadores, mientras el 18,7% no toma una postura clara al respecto.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. Frase compromiso director N=78, frase compromiso coordinador N=80, frase compromiso apoyo comunitario N=84.

Finalmente, respecto a la evaluación de idoneidad y compromiso de los distintos miembros del Centro Familiar, también es importante el rol que juega la Fundación en la capacitación de ellos. Este aspecto fue de los más criticados dentro de las entrevistas individuales, por ende, también se les consultó sobre ello. El Gráfico 51 muestra la distribución del nivel de acuerdo con la frase “La Fundación me entrega las capacitaciones e información adecuada para trabajar en el Centro Familiar”. Nuevamente la mitad de los encuestados dice estar “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la frase, no obstante, llama la atención que alrededor de 3 de cada 10 encuestados no tomen postura frente a esta, mientras que 2 de cada 10 está “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo”.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91.

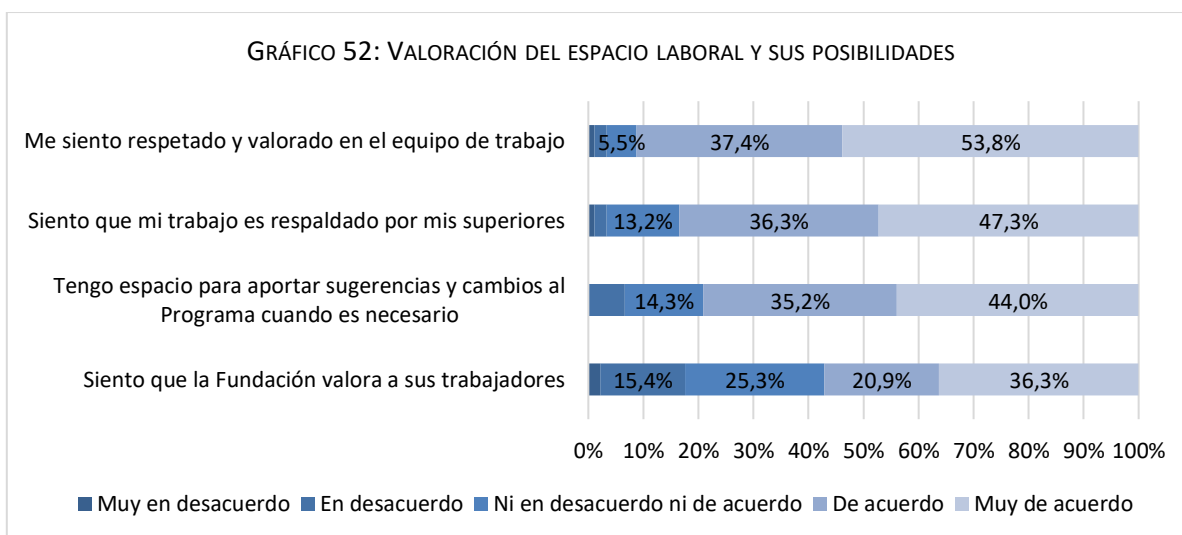
### 6.2.7 Evaluación identidad misión

También ha sido relevante profundizar en cómo los trabajadores declaran sentirse respecto al respaldo que reciben desde la Fundación y sus equipos de trabajo, y cómo sienten su rol en torno a la misión de la Fundación de las Familias. En lo que sigue se expone el detalle de las respuestas de los trabajadores.

En primer lugar, el Gráfico 52 muestra el nivel de acuerdo con frases relativas al espacio laboral y la valoración de los trabajadores, las frases están ordenadas desde mayor nivel de acuerdo a menor nivel de acuerdo. Los resultados muestran que 9 de cada 10

encuestados se siente respetado y valorado por su equipo de trabajo, alrededor de 8 de cada 10 encuestados se siente respaldado por sus superiores y tiene espacios para aportar sugerencias al Programa cuando lo considera necesario. Estas cifras muestran se relacionan con la satisfacción que tienen los trabajadores de los Centros Familiares con sus lugares de trabajo, hallazgo visibilizado en las entrevistas individuales el cual es un aspecto importante y sólido dentro del Programa.

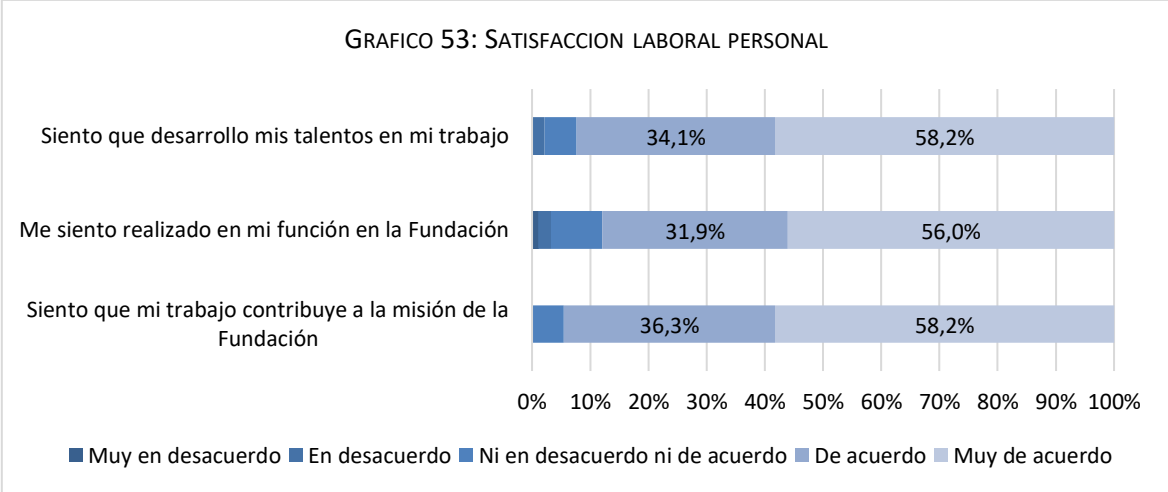
No obstante lo anterior, la valoración que los trabajadores sienten por parte de la Fundación de las Familias se presenta como uno de los que suscita un desacuerdo del 17,6% y un 25,3% de personas que no se inclinan por el acuerdo o el desacuerdo. Es importante considerar estos datos para la reestructuración del programa, ya que los trabajadores necesitan sentir claramente la valoración de la Fundación y conexión con esta para seguir impulsando la labor que exige el Programa de Desarrollo Familiar.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

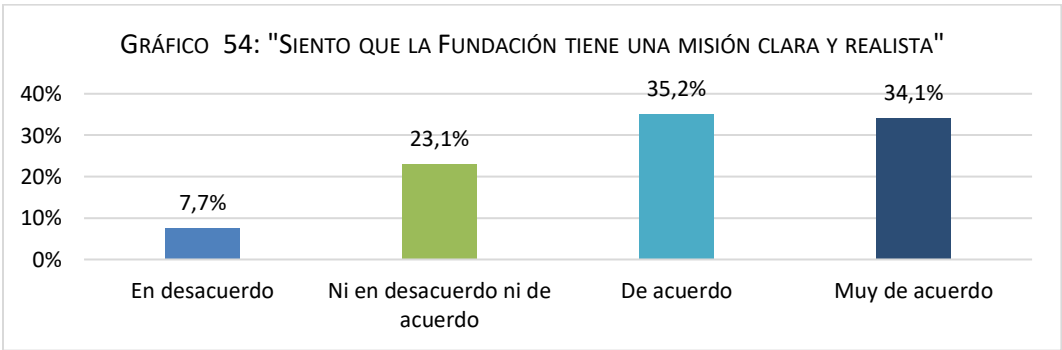
La forma en que los trabajadores ven su trabajo respecto a la realización personal y la contribución a la misión de la Fundación se observa en el Gráfico 53. Es posible observar que más de la mitad de los encuestados declaran estar “muy de acuerdo” con la posibilidad

que les da su trabajo para realizar sus talentos y para sentirse realizados a través de su labor. Casi 6 de cada 10 declara estar “muy de acuerdo” con el sentimiento de que su trabajo contribuye a la misión de la Fundación. Para cada una de las frases casi el 90% declara algún grado de acuerdo y esta visión sostendría el compromiso que los trabajadores observan y han declarado anteriormente en sus entrevistas.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91 para todas las frases.

Finalmente, la concepción que tienen los trabajadores encuestados respecto a la claridad y el realismo de la misión de la Fundación de las Familias se observa en el Gráfico 54. Alrededor de 7 de cada 10 está “de acuerdo” o “muy de acuerdo con la frase presentada. Mientras que 2 de cada 10 respondientes no toman una postura de acuerdo o desacuerdo y un 7,7% no está de acuerdo con ello.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta a Trabajadores de Centros Familiares. N= 91.

## 6.3 Resultados fase cualitativa

A partir de las distintas entrevistas realizadas fue posible distinguir entre elementos clave que estructuran el modelo de trabajo para la ejecución del Programa de Desarrollo Familiar. Entre ellos, los más relevantes responden al desarrollo de la planificación de las actividades y al manejo de inscripciones y cupos. Ambas aristas muestran el carácter del trabajo realizado por los Centros Familiares y revelan importante información respecto al sello del Programa en sí mismo.

### 6.3.1 Desarrollo de planificaciones

Según lo aportado por los trabajadores entrevistados, el desarrollo de la planificación anual de actividades del Programa de Desarrollo Familiar se entiende como el resultado de la conjunción de dos elementos principales: por una parte, las orientaciones técnicas propias del Programa y, por otra, el monitoreo de distintos elementos que cada Centro Familiar realiza en terreno. Respecto a las orientaciones técnicas, estas son extendidas por el equipo de nivel central a cada Centro familiar a lo largo del país. Si bien, según los entrevistados, es relevante cumplir con dichas orientaciones que responden a los lineamientos teóricos del programa, existe libertad para ajustar dichas directrices a lo que ellos como equipo diagnostican respecto a sus usuarios y el contexto particular en que sus Centros Familiares se sitúan. En este sentido, el monitoreo que cada equipo realiza tiene un importante peso dentro de lo que se decide ejecutar.

*“Nosotros primero escuchamos la voz del Centro Familiar, como los grupos que hemos tenido fidelizados, ir viendo, escuchando. La segunda voz, por mi decir es lo que está sucediendo a nivel local como comuna, (...) porque al final esos son los factores favorecedores para ir desarrollando el trabajo como tal, y bueno, la tercera voz es DEGP... que ha hecho un feedback y miren esto lo otro... y ahí vamos intencionado el trabajo.” (E19, Apoyo Comunitario)*

El monitoreo de los usuarios y contextos ha tenido un importante rol dentro del desarrollo de las planificaciones y la organización de actividades. El equipo técnico – dirección, coordinación y apoyo comunitario – y los monitores de cada taller individual

tienen como tarea realizar el monitoreo. Si bien los equipos técnicos logran dar seguimiento al proceso de sus usuarios a través del acompañamiento que realizan a cada taller en su inicio o cierre, los monitores de taller directamente deben encargarse de estar atentos a lo que sucede con el grupo con que trabajan. Atendiendo a la cercanía entre cada grupo y su monitor, se hace relevante el perfil de estos últimos, idea ampliamente respaldada por los trabajadores entrevistados. Los equipos técnicos destacan el rol de los monitores como un puente directo entre ellos y los usuarios de cada taller, por ende, a su juicio cada monitor debe tener especial sensibilidad y compromiso para detectar los intereses y problemas de los integrantes de cada taller. Toda esta información recogida tanto por equipos técnicos como monitores sirve finalmente para identificar necesidades del grupo y diseñar intervenciones que respondan a ellas.

*(...) en este caso los profesores van entregando nociones de cómo ven en los grupos, cómo ven algunos individuos del grupo, si ha habido cambios positivos o si detectan alguna situación negativa dentro de ellos y ahí poder hablar con los usuarios. Al final, en este caso los profesores, los monitores, son los ojos dentro del taller.” (E15, Apoyo Comunitario)*

Por otra parte, las opiniones de los usuarios recogidas por equipos técnicos y monitores son otro elemento considerado al planificar. Referente a ello, los usuarios entrevistados manifestaron sentirse escuchados al interior del Centro Familiar, señalando que los equipos suelen pedir y considerar sus opiniones. Esta consideración de sus perspectivas en el desarrollo del trabajo de cada Centro posibilita el desarrollo de sentimientos de protagonismo y pertenencia anclados al Centro Familiar, fortaleciendo una imagen de espacio propio.

*“(...) la idea que nosotros tenemos como visión, en este caso, es que los mismos usuarios sean partícipes de su cambio y ellos dirijan su cambio, no nosotros dirigirlos a donde nosotros queremos llevarlos, porque el mismo usuario saber lo que quiere realizar y qué es lo que quiere cambiar. Lógicamente ahí nosotros vamos viendo las temáticas a cambiar, todo... y aquí es donde actúa nuevamente el monitor y nos dice: "oye, a lo mejor vi una situación" o "veo a lo mejor a tal usuario que está más decaído, le pasó esto, o una simple situación se le falleció algún familiar" y vamos tratando algunos temas (...)" (E15, Apoyo Comunitario)*

Finalmente, el contexto que rodea cada uno de los Centros Familiares es otro de los

puntos de interés para los equipos técnicos al desarrollar las planificaciones. La existencia de familias migrantes en el territorio, la composición etaria de los barrios o el tipo de actividad productiva de la región son algunas de las características que los equipos técnicos buscan considerar al proponer las distintas actividades. También, estos rasgos locales permiten hacer una lectura del perfil de usuario, atendiendo a las particularidades de personas y familias que rodean los Centros Familiares.

### 6.3.2 *Inscripciones y Cupos*

Otro elemento que permite identificar el sello del Programa de Desarrollo Familiar es la forma en que las personas que acuden pueden transformarse en usuarios de los Centros Familiares. La mayor parte de los trabajadores consultados señaló que no existían requisitos para participar, siendo bienvenidos todos quienes llegan al Centro Familiar. También, concuerdan en que la falta de requisitos en el ingreso y la voluntariedad para participar ha permitido que las personas se sientan acogidas y tengan una valoración positiva del espacio. Asimismo, los equipos técnicos valoran la apertura de los Centros Familiares, en tanto permite incluir a personas discriminadas o excluidas en otras instancias, como lo es el caso descrito en la siguiente cita, sobre la participación de personas migrantes y sus familias.

*“(...) Acá la persona, en este caso, tenga o no tenga regularizada su situación en el país, eso no es motivo para negarles el ingreso. O sea, si la persona está en forma irregular eh... no es motivo para que no pueda participar en las actividades, en los talleres, lo que sí, cuando ocurre esas situaciones nosotros tratamos de poder ir facilitando la red para que esta persona ojalá regularice su situación (...)” (E110, Directora)*

Desde otra perspectiva, pese a la visión positiva sobre la falta de requisitos algunos trabajadores reflexionaron también sobre las implicancias que esto ha tenido entre los usuarios, poniendo de relieve una problemática que puede truncar el logro de los objetivos propuestos por el programa, en tanto existe la necesidad de que los usuarios participen en instancias que exceden la asistencia a un taller o proporcionen datos e información para ser parte del Centro Familiar.

Respecto a los cupos para la participación de talleres, generalmente se trabaja con cupos abiertos durante todo el año, no obstante, también hay talleres que se cierran con una

cantidad máxima de inscritos dado el carácter de la disciplina. Si bien la mayoría de los usuarios declaró que siempre existían cupos disponibles, uno de los grupos comentó que tenían problemas de cupo, lo que relacionaban con la falta de rotación en las usuarias y falta de espacio y capacidad de los Centros.

*“(…) estamos creciendo a pasos agigantados y estamos quedando en un hoyo, están quedando muchas personas en espera. Por algo yo creo que quieren entrar, deben tener algún tipo de necesidad. A lo mejor la misma que tuvimos nosotras cuando vinimos la primera vez.” (EG5)*

### 6.3.3 Participación y Mujer

Respecto a los participantes, es posible señalar que pese a la convocatoria abierta que hacen los Centros Familiares, el perfil del usuario no tiende a tener grandes variaciones. Para los trabajadores de modo casi transversal existe una predominancia de mujeres jóvenes y adultas, seguidas de personas mayores – quienes en su mayoría son igualmente mujeres – y niños y niñas. Dado los horarios de las actividades desarrolladas de lunes a viernes, la mayor parte de las usuarias no cuentan con trabajos formales, desarrollando actividades independientes para generar ingresos. Además del autoempleo, se ve a muchas mujeres cuidadoras y dueñas de casa dentro de las usuarias. Otro rasgo importante, destacado por los trabajadores, es la prevalencia de usuarias con problemas de salud mental, muchas veces derivadas por el Centro de Salud Familiar local.

Los hombres adultos que participan de instancias de participación individual son muy minoritarios y esta situación es identificada tanto por trabajadores como por usuarios. Los motivos de esta ausencia se relacionan con los horarios de las actividades y la falta de espacios que susciten su interés. Según lo relatado por trabajadores, los hombres asisten cuando se les invita a eventos masivos como celebraciones o paseos, actividades realizadas durante los fines de semana. La participación a este tipo de eventos otorga a los hombres un rol de espectadores e invitados, ya que finalmente son las mujeres de sus familias quienes son usuarias activas y les invitan a sus muestras de taller o celebraciones familiares.

Pese a que algunos trabajadores reconocen querer hacer esfuerzos para incorporar a más hombres, una de las colaboradoras entrevistadas advierte que la inclusión de hombres a espacios de mujeres no siempre tiene el mejor resultado, generando disrupción en la fluidez y confianza que construye cada grupo. Por otra parte, también una de las colaboradoras



entrevistadas manifiesta explícitamente que hay usuarias que tampoco quisieran incorporar hombres dentro de los espacios de taller, lo que podría no representar el sentir de todas las usuarias, pero sí advertiría la visión que este grupo tiene sobre el espacio.

*“Por ejemplo, algo curioso que escucho siempre cuando tratamos de hacer actividades con la familia, y ellas, porque la mayoría son mujeres, nos dicen “no, no si este es mi espacio, yo tengo dos horitas en la semana para hacer lo que a mí me gusta. Estuve toda la vida criando y mi marido me tiene hasta acá, déjenme acá mis dos horitas como mías”” (E12, Directora)*

En cuanto a las motivaciones que llevan a las mujeres a participar del espacio se reconocen principalmente tres relevantes, las cuales en la práctica se entremezclan o superponen. Están quienes tienen buscan un lugar de esparcimiento y vinculación entre pares que les permita romper con la rutina doméstica; quienes buscan una disciplina en particular por aspectos funcionales, como aprender una actividad que pueda potenciar la economía familiar o un taller orientado a la salud física; y también están quienes tienen la recomendación del Centro Familiar por motivos de salud mental. Tanto los relatos de trabajadores como los de usuarias, recogen estas ideas respecto al por qué de la participación, reconociendo que a lo largo del proceso estas van cambiando o se van mezclando. Asimismo, en el caso de las personas mayores las motivaciones son muy similares, no obstante, los trabajadores reconocen que la soledad en esta etapa también cumple un rol fundamental en hacer que las personas quieran participar de grupos afines.

*“Muchas veces como dueña de casa estás tan encerrada que lo único que ves es tu metro cuadrado y acá te das cuenta de que, si bien es cierto a lo mejor muchas tenemos problemas, pero aparte de entregarte un taller, aparte de aprender, también haces vida social. Y muchas veces, insisto, uno se embrutece en la casa, haciendo nada. Y en este caso la fundación te abre las puertas, además te enseña, te da conocimiento para hacer mil cosas”. (EG5)*

La participación de niños, niñas y adolescentes también es algo destacado por las usuarias entrevistadas ya que muchas de ellas llevan a sus hijos, hijas, nietos o nietas a participar de los espacios infantiles o juveniles. Los talleres mencionados son deportivos, de baile o manualidades y son positivamente valorados en tanto presentan un espacio de recreación protegido, en donde se destaca la enseñanza de valores. La función educativa del

Centro Familiar en el caso de niños, niñas y adolescentes es rescatada por los distintos grupos de usuarios entrevistados, quienes consideran que en la actualidad se han visto complejizadas las tareas de crianza, tanto por los ambientes desfavorables como por la frecuencia del uso de nuevas tecnologías, lo que muestra una clara motivación de parte de los padres a la hora de incentivar a sus hijos a participar del espacio.

*“(…) Que es seguro para los niños, por ejemplo, que mando a mi hijo a ciclismo. Hay personas especializadas para eso. Especialistas y uno se queda con la tranquilidad de que los niños están bien, están seguros. Claro, que están haciendo algo bueno, en buenas manos y haciendo algo productivo para ellos.” (EG7)*

#### 6.3.4 DESARROLLO DE COMPONENTES

El Programa de Desarrollo Familiar de la Fundación de las Familias realiza sus intervenciones trabajando sobre tres componentes; individual, sociofamiliar y comunitario. Según lo aportado por trabajadores y usuarios, se observa que el tipo de actividades que cada Centro Familiar implementa para alcanzar sus objetivos es similar y que las variaciones que existen se dan en términos de contenidos y periodicidad.

Los trabajadores muestran claridad respecto a los distintos componentes que involucra el Programa de Desarrollo Familiar y al objetivo mayor relativo al fortalecimiento de las familias, mientras que los usuarios dan una visión más segmentada respecto a los objetivos del trabajo del Centro Familiar. Si bien las usuarias identifican con facilidad los objetivos relativos a la dimensión individual y reconocen que la familia tiene importancia dentro del Centro Familiar, difícilmente explicitan los mecanismos en que la familia se ve fortalecida por las actividades del Centro Familiar. El componente comunitario es tomado desde diversas perspectivas según el equipo de trabajo y los usuarios y usuarias, siendo el componente que en la práctica menos concuerda con los documentos oficiales entregados por la Fundación. En lo que sigue se profundiza en la experiencia y visión que los distintos entrevistados tienen sobre los tres componentes.

##### 6.3.4.1 Individual

Respecto al componente individual, y según lo sugerido por trabajadores y usuarios, se entiende como el componente mayormente intervenido. Destacan los talleres individuales,

culturales y deportivos, como las actividades de mayor periodicidad dentro de la oferta de cada Centro Familiar, con una extensión anual para cada disciplina. Estos talleres son impartidos por los monitores, quienes cumplen el importante rol descrito anteriormente, y a ojos de los usuarios son el tipo de actividad más característica de los Centros Familiares.

Los talleres son ampliamente valorados por su carácter gratuito, el que para los usuarios contrasta con el valor estándar que esos mismos talleres tienen fuera del Centro Familiar, lo que para ellos significa un beneficio de acceso para todos. También, los talleres muestran relevancia para los usuarios en tanto responden a una multiplicidad de intereses y públicos. Se destaca la existencia de opciones para personas mayores y niños, niñas y adolescentes, lo que permite que más de un miembro de una misma familia pueda encontrar un espacio donde participar.

*“(…) Entonces hay cabida para todos, todos pueden encontrar un algo que les llame la atención y que quieran ir desarrollando. Y así mismo yo veo que hay otras señoras que participan con sus hijos para toda la familia. Hay varones que son los menos igual pero también participan. O sea, es para toda la familia, no está segmentado.” (EG5)*

Por otra parte, si bien la gratuidad y variedad de talleres son aspectos destacados por los usuarios, los elementos más valorados son los asociados a la promoción de la salud física y mental. Dentro de los grupos entrevistados se relatan experiencias de personas con problemas de movilidad y salud física que habían encontrado mejoría participando de talleres deportivos, destacando el testimonio de Ernesto (73 años), quien decía haber podido superar las secuelas de una trombosis gracias a su participación grupo de personas mayores de su Centro Familiar, abandonado incluso el uso de bastón. También, en el caso de las mujeres adultas, muchas de las usuarias manifiestan haber llegado con problemas personales o de salud mental, los cuales pudieron afrontar y superar también gracias a su participación dentro de su grupo de taller y el espacio terapéutico que este representa.

*“Y la verdad es que para mí ha sido la mejor de las terapias, ha sido una terapia importante en mi vida porque con todo lo que me paso, obviamente me dio depresión, a mí nunca en mi vida me había dado depresión. Me sentía muy mal, gastaba mucha plata en medicamentos, yendo al psiquiatra. Estaba en una situación bien fome (...) Y yo cuando empecé a venir pa’ acá, al*

*tiempito no tome nunca más medicamentos, no fui nunca más al psiquiatra, empecé a superar todas las etapas, empecé a ver todo más positivo, más claro (...)" (EG1)*

Otro elemento desarrollado dentro del componente individual es el módulo formativo, cuyo objetivo es el trabajar temáticas de interés para el fortalecimiento de factores protectores, si bien generalmente se trabaja en el contexto de una sesión de taller, se pueden desarrollar temas individuales, familiares o comunitarios. Los temas mayormente tratados son los relativos al empoderamiento de la mujer, considerando la gran cantidad de usuarias adultas, no obstante, las temáticas varían de público en público, revisando, por ejemplo, asuntos legales sobre testamentos y propiedades con adultos mayores, o temas de derechos del niño con el público más joven.

Pese a la importancia de estos espacios, no existe uniformidad respecto a la gama de temas susceptibles de ser tocados. Desde el nivel central se da libertad para que cada Centro Familiar identifique los temas que son relevantes para cada grupo. Así, según lo comentado por los trabajadores entrevistados, los módulos formativos responden fuertemente al diagnóstico que ellos en conjunto con los monitores realizan. Asimismo, reconocen la importancia de las demandas espontáneas desde los distintos grupos de usuarios. En la siguiente cita una de las entrevistadas explica cómo se elevan los temas a desarrollar y el trabajo en equipo que ello supone.

*"(...) los otros temas que hemos ido tocando han sido tanto de interés, como de nuestro equipo técnico, como así también han sido ciertas necesidades expresadas por los propios participantes y que se canalizan a través de los monitores, bueno nosotros tenemos un trabajo bien enriquecedor con nuestras monitoras, donde ellas nos van también transmitiendo algunas necesidades del grupo, entonces en general los temas que nosotros tratamos es porque ya sea la monitora detectó que es importante desarrollar un tema o las mismas participantes los van pidiendo y también hay otros temas que nosotros como fundación, como objetivo que teneos del programa los vamos desarrollando (...)" (E110, Directora)*

Otro aspecto importante respecto a los módulos formativos es la necesidad de contar con espacios idóneos para su realización. Los trabajadores reconocen la importancia de la cohesión grupal, requiriendo una base de confianza para motivar a las personas a hablar de temas personales. Esta necesidad se expresa en el manejo de los tiempos grupales para

introducir las temáticas a abordar, lo que implica dejar que durante los primeros meses de trabajo cada grupo pueda consolidarse, especialmente en el caso de grupos de mujeres adultas. Los trabajadores destacan estas instancias y dicen incentivar a las usuarias y usuarios a considerar desde el primer momento que cada taller es una excusa para trabajar los factores protectores en espacios como este.

Por su parte, dentro de las entrevistas grupales a usuarias y usuarios no se observa la capacidad de recordar específicamente las temáticas trabajadas dentro de módulos formativos, entendiendo estas instancias como espacios informales de conversación y no como un tipo de intervención específico. También, algunas usuarias reconocen el haber aprendido respecto a charlas particulares sobre violencia contra la mujer, pese a ello, igualmente esto es comentado como una experiencia aislada, volviendo a la falta de contundencia y claridad respecto a lo que es y lo que implica un módulo formativo. Por último, en el caso de talleres como yoga o biodanza se observa la importancia del desarrollo de factores protectores individuales de forma más regular y los cambios propios que sus asistentes ven a partir de ello.

#### 6.3.4.2 Socio familiar

Respecto al componente sociofamiliar, uno de los trabajadores entrevistados destaca que no siempre es necesario trabajar con toda la familia para desarrollar factores protectores asociados a esta, ya que, a través de actividades individuales igualmente existe la posibilidad de hacer un trabajo en torno a temáticas familiares. Esto es relevante en tanto permite distinguir lo que es el trabajo enfocado en el desarrollo de factores protectores sociofamiliares, de lo que es el tipo de participación. El grueso de los trabajadores consultados no hace esta distinción, pese a que muchas veces el tipo de participación familiar no implica trabajar explícitamente sobre el desarrollo o fortalecimiento de factores protectores sociofamiliares y solo refiera a espacios de distensión.

En cuanto a la forma de trabajar el componente, algunos Centros Familiares trabajan con cada grupo de taller por separado, mientras que otros, lo hacen en eventos masivos, considerando a la totalidad de usuarios del Centro. En cuanto a periodicidad, según los relatos de trabajadores, es un componente que cuenta con intervenciones más esporádicas, realizando idealmente una jornada al mes con distintos grupos.

En lo práctico, tanto trabajadores como usuarios y usuarias entrevistadas destacan principalmente dos aspectos del trabajo sociofamiliar; en primer lugar, la participación en familia, y, en segundo lugar, los efectos positivos indirectos del mejoramiento individual sobre las interacciones familiares. Respecto a la participación en familia, las usuarias valoran positivamente los paseos familiares y los eventos en que pueden invitar a miembros de sus familias. Asimismo, destacan la posibilidad que el Centro Familiar da para la participación de distintos miembros de sus familias en talleres a partir de la variedad de intereses que estos abordan, pudiendo participar en sus mismos talleres u otros. La mayoría de las experiencias hablan de abuelas o madres que traen a los menores de sus hogares.

Algunos de los eventos familiares más destacados por los trabajadores son las muestras de taller. En dichos espacios, las usuarias muestran sus aprendizajes en los distintos talleres ofrecidos por los Centros Familiares en presencia de familiares invitados. Estas instancias, desde la perspectiva de los trabajadores entrevistados, permiten que las familias aprecien lo que las usuarias aprenden a partir de su participación y les apoyen en ello.

Desde otra perspectiva, los distintos entrevistados observan que el ámbito sociofamiliar se ve afectado por las instancias de participación individual de forma indirecta, en este sentido, señalan que los beneficios asociados a la participación individual se traducen muchas veces en un impacto positivo al grupo familiar. Especialmente esto se reconoce en el caso de dueñas de casa y madres, quienes dicen que el desestresarse en el espacio del taller al que asisten les permite llegar con una energía diferente a sus hogares. Asimismo, una de las colaboradoras entrevistadas destaca que las parejas de las usuarias también han comentado estos cambios positivos en ellas a partir de la participación dentro del Centro Familiar.

*“Cambió todo, el ritmo de llevar la vida que uno lleva. Fue como detenerse, respirar, tener consciencia de que aquí estoy, de que existo, de que estoy por algo. Y mucho más feliz, no que uno ande con rabia y además, uno tiene distinta relación con sus pares, en la casa también (...) Por ejemplo, a mí me pasa con mis hijos, que los trato distinto. Vivo de una forma distinta también, porque uno se toma una pausa, para respirar, para mirar, para sentir. Entonces, de todas maneras. Me encanta.” (EG7)*

Respecto a la parentalidad también se advierte cierto impacto indirecto generado por la participación individual de niños, niñas y adolescentes. Para las colaboradoras entrevistadas, los talleres dirigidos a niños, niñas y adolescentes dan ideas positivas a los padres respecto

al trato con ellos, ya que las monitoras y los monitores de talleres infantojuveniles son un modelo a seguir para quienes llevan a los menores de sus hogares. Por otra parte, el Centro Familiar al ser un espacio en que no se permite la violencia física o verbal invita a los adultos a adquirir nuevas estrategias y regular las formas en que interactúan con niños, niñas y adolescentes que acuden.

#### 6.3.4.3 Comunitario

A partir de lo expresado por los distintos entrevistados, el componente comunitario destaca por aparecer como el más difuso del modelo, tanto desde la forma en que se entiende hasta en el modo en que se desarrolla. Si bien los documentos aportados por la Fundación lo relacionan con el desarrollo de los vínculos vecinales, esto cambia dentro de la visión de trabajadores, usuarias y usuarios.

Desde la perspectiva de los trabajadores el desarrollo comunitario se relaciona con la capacidad de gestionar la relación con otras instancias comunitarias locales, conectarse con colegios de la zona, juntas de vecinos y agrupaciones, entre otros. Esta intención se potencia entre los usuarios también, alentándoles a prestar servicio a la comunidad en actividades como las alianzas. El rescate de espacios públicos como plazas abandonadas o el visitar centros de personas mayores son acciones que se fomentan desde los equipos de los Centros Familiares.

*“El otro componente que nosotros le hemos dado como harta importancia, ha sido el comunitario, pero a través de las acciones colaborativas cuando tu trabajas por la recuperación de espacios comunitarios, donde tú necesitas la asociatividad de las personas, sino que también estamos hablando de personas de la comunidad que no necesariamente participan acá, entonces es un componente que nosotros tratamos de desarrollar a través de estas acciones colaborativa (...)” (E110, Directora)*

Más allá del trabajo comunitario descrito anteriormente, la comunidad también se funda en la vinculación entre usuarios, y esa es la visión mayormente predominante en las entrevistas grupales. Muchos incluso prescinden de relaciones importantes con sus vecinos ya que sienten que los vínculos comunitarios importantes los entablan dentro del Centro Familiar. Por otra parte, quienes sí sienten que han estrechado la relación con vecinos que no

conocían, lo hacen en la medida en que esos vecinos también comienzan a participar del Centro Familiar, lo que posiciona a este último como el espacio en que se tejen los vínculos comunitarios significativos. La construcción de redes de apoyo al interior del Centro Familiar es algo por lo que los equipos no deben trabajar tan arduamente, ya que el carácter de la participación los genera de todos modos. Así como la participación en talleres y conformación de grupos permiten desarrollar el sentimiento de comunidad, la celebración de eventos masivos permite consolidarlo.

#### 6.3.5 EL ROL DEL VÍNCULO

El vínculo es algo que se menciona directa o indirectamente dentro de los distintos relatos, se entiende que este es el sello del Centro Familiar. El vínculo se construye desde el primer momento, a partir de la acogida, y luego, a través del trato diario que tienen los equipos con sus usuarios. La acogida facilita el acceso y la incorporación, los trabajadores reconocen que el primer momento en que alguien acude a ellos es definitorio para lo que pueda pasar con el potencial usuario. Saben que muchas veces llegan personas con dificultades importantes hasta las puertas del Centro Familiar, y que, por ello la bienvenida que reciban debe ser siempre positiva. Este es uno de los aspectos más destacados y valorados por los usuarios y usuarias, quienes de manera generalizada recuerdan ese primer momento con gratitud.

*“Entonces la acogida fue totalmente distinta porque yo veía el otro lado, yo pagaba por un taller y era completamente distinto. Acá la profe que nos hace soutache no solo hace soutache, sino que además hace yoga y hace otras clases para los niños en vacaciones. Entonces encontré que era todo muy acogedor y muy accesible.” (EG2)*

Si bien la acogida captura a los usuarios, la fidelización se logra a través de la generación de vínculos usuario – usuario y usuario – equipo. Considerando la alta participación de mujeres, la relación usuaria – usuaria es uno de los grandes cimientos de la fidelización del público de cada Centro Familiar. El encontrar pares con quienes distenderse y con quienes tener intereses comunes es una experiencia que permite a las personas querer seguir participando, haciendo del espacio una parte importante de sus vidas. La semejanza



entre quienes comparten un mismo taller también posibilita la conformación de grupos y la vinculación uno a uno. Las usuarias reconocen que el encontrar a personas que tienen problemas y situaciones de vida similares les invita a apoyarse entre todas y ayudarse en la superación de dificultades personales.

Esta forma de vincularse tiene un impacto en los significados que se construyen en torno al Centro Familiar. La conformación de vínculos de amistad agrega un componente muy personal a la experiencia de participar, ya que no solo se participa junto a otros, sino que estos otros son significativos. Esta cercanía entre pares de un mismo taller permite el fortalecimiento de la motivación y el compromiso para participar, incluso la dificultad de dejar el espacio. Esto se da especialmente entre quienes no tienen una mayor red de apoyo fuera del Centro Familiar.

En el caso de la relación entre los usuarios y usuarias con los equipos de los Centros familiares la estrechez es valorada. Las usuarias señalan que los equipos tienen una actitud cariñosa y preocupada, que incluso les llaman cuando dejan de asistir. Asimismo, destacan que la actitud comprometida de los miembros del equipo de cada Centro excede muchas veces sus funciones, dando apoyo a los usuarios en diversas situaciones anexas a la participación en el Centro Familiar.

*“Yo creo que va mucho más allá del trabajo. Aquí hay tacto, tino y criterio para tratar cada situación de cada persona. Hay mucha sensibilidad, hay mucho de piel de las chiquillas, y se agradece porque va más allá, como te digo, va más allá del trabajo. Yo creo que hay una cuota de cariño, hay una cuota de compromiso con solucionar o darte una respuesta que sea oportuna o acorde a la situación, de cada inquietud.” (EG5)*

#### 6.3.6 PRESUPUESTO, MATERIALES E INSTALACIONES

El presupuesto asignado a los Centros Familiares para el desarrollo anual del programa es uno de los puntos en que los trabajadores expresan más dificultades. Reconocen que la falta de presupuesto acota las posibilidades en cuanto a actividades y experiencias que pueden ofrecer a sus usuarias y usuarios. Observan poco probable el aumento de recursos y afrontan esta realidad con estoicismo e ingenio, buscando alternativas de ahorro y financiamiento extra considerando los gastos prioritarios dentro de sus planificaciones.

*“Hay que tener límites y hay que saber, por ejemplo, nosotros en este periodo no ocupamos muchos recursos, tratamos de escoger y tener muchas actividades, traemos cosas de afuera, nos conseguimos charlas, hacemos muchas cosas, muchas cosas las traemos gratis, porque nosotros tenemos dos grandes actividades super grandes que son a finales de año (...)” (E11, Directora)*

La activación de redes es una de las formas más extendidas entre los trabajadores consultados para responder a las necesidades de los grupos de los Centros Familiares a bajo costo. Entidades municipales, fundaciones, universidades y empresas privadas son lugares a los que pueden acudir. Existe una gran cantidad de actividades en los Centros Familiares que dependen de la capacidad de los equipos técnicos de gestionar contactos y acuerdos de cooperación con otros actores de la comunidad. La consecución de buses municipales para paseos, profesionales de la psicología para realizar módulos formativos, fondos de empresas privadas para levantar premios para campeonatos de fútbol juvenil, entre otros, son acciones concretas de los equipos técnicos para hacer frente a la estrechez de presupuesto.

*“Nosotros quedamos cortos en plata, directamente. Si tuviéramos plata podríamos hacer mejores y más acciones, y no tendríamos estos desgastes que tienen los equipos de andar como circo pobre haciendo... nosotros hacemos hasta la decoración, nos llevamos las cortinas para lavarlas en la casa, andamos calefaccionando... no sé, aquí hay problemas de infra potentes. Entonces nosotros a puro ñeque sacamos cosas que si tuviéramos más financiamiento las podríamos hacer mejor.” (E18, Coordinadora)*

En el caso de las usuarias, quienes ha participado por un tiempo mayor observan una reducción importante del presupuesto. Recuerdan salidas y paseos que organizaban los Centros Familiares, en que todos los gastos estaban cubiertos y de los cuales podían participar junto a sus familias. Asumen que la ausencia de estas experiencias se vincula con la progresiva reducción del presupuesto con que cuentan los Centros Familiares. Todos estos cambios se comentan de manera comprensiva, no como una exigencia o un reproche a la Fundación y sus Centros. Reconocen que ven un cambio en los recursos, pero que frente a ello también existe una actitud proactiva por parte de los equipos de los Centros Familiares. Las usuarias entrevistadas consideran que los equipos hacen importantes esfuerzos para mantener un buen servicio a la comunidad y sortear las dificultades presupuestarias.

La disponibilidad de materiales para la realización de talleres es un aspecto tangible

que muestra parte de la realidad financiera de cada Centro Familiar, y las usuarias son quienes tienen una idea más exacta respecto a la disposición o falta de ellos. Según lo compartido en las entrevistas grupales, muchos de los talleres ofrecidos por los Centros Familiares son para el aprendizaje de distintas manualidades y en gran parte de los casos son las usuarias quienes deben conseguir parte del material o incluso la totalidad de ellos. En el caso de talleres deportivos, muchas veces los implementos también dependen de cada participante. Al respecto, los trabajadores dicen que cada Centro Familiar busca aportar con todo lo que se pueda, no obstante, también requieren de la autogestión de los grupos y el uso de técnicas de reciclaje. Frente a estas situaciones hay usuarias que plantean una visión crítica sobre cómo la falta de materiales trunca las posibilidades de participar de quienes cuentan con menos recursos.

*"(...) si yo hago un taller de futbol tengo que tener los implementos para el taller de futbol, no basta con que un niño traiga su cuerpo para jugar a la pelota, tiene que tener los implementos. (...) Y ellas dicen, todas plantean lo mismo, que tenían material todo el año, que nunca tenían que traer nada, tenían que solo venir. Entonces ahora varias dicen "no vengo porque no tengo para comprar" y de repente "¿Cómo no vas a tener \$100?" y hay gente que no tiene \$100 y se resta del taller. A nosotros el año pasado nos tocaron dos personas que venían designadas por tribunales por violencia intrafamiliar que estaban en casas de acogidas. Es como el único momento para salir y más encima tienen que comprarse las cosas." (EG2)*

En el caso de las instalaciones los relatos de trabajadores y usuarias concuerdan en que existen problemas, ya sea por deficiencia de la infraestructura o por la falta de espacios. Los trabajadores tienen distintas experiencias respecto sus Centros Familiares; hay quienes reconocen tener mucha mejor infraestructura que otros Centros, mientras otros identifican muchos problemas y necesidades en el espacio físico. Quienes dicen contar con una buena infraestructura reconocen que el desafío está en el mantenimiento del Centro Familiar, considerando que esto supone importantes gastos. Por otra parte, los problemas más mencionados corresponden a mala aislación térmica, sistemas eléctricos antiguos, baños en malas condiciones, falta de espacios exteriores techados para descongestionar los salones.

*“Eh... en infraestructura, nos hace falta mejorar la infraestructura, los pisos(...) en invierno es demasiado helado, no contamos con estufa, (...) es un piso de cerámico, de loza, estructura toda de cemento, entonces es bastante helado y lo cual en invierno hace que merme un poco la asistencia de los usuarios por lo mismo, el mismo hecho de no tener a lo mejor un patio techado para las actividades que son más físicas, eh... cuesta un poco eso (...)” (E15, Apoyo Comunitario)*

Las usuarias consultadas dicen agradecer el esfuerzo que se hace por mantener los espacios limpios y acogedores, aunque resienten la falta de espacio. Señalan que todos ponen de su parte para que los espacios sean compartidos y cada grupo se encarga de ordenar la distribución del mobiliario según sus necesidades, pero aun así quisieran que se invirtiera en mayor amplitud y acondicionamiento de espacios exteriores. Todas estas sugerencias se hacen desde la gratitud frente a lo recibido del Centro Familiar, sintiendo incluso que estas ideas no corresponden ya que toda actividad se brinda de forma gratuita.

*“Es que lo que pasa es que uno, yo creo que es por el sentimiento de... cómo le podría decir, de pensar que estamos recibiendo muchos beneficios sin que uno aporte económicamente. Entonces como que le da cosa de repente decir "chuta, esto sí que nos gustaría que cambiara", o "esto sí que hace falta acá”” (EG6)*

### 6.3.7 TRABAJAR EN EL CENTRO FAMILIAR

Otra temática explorada a través de las entrevistas a trabajadores fue la experiencia de trabajar dentro del equipo del Centro Familiar. En general las opiniones son favorables en cuanto al gusto por el trabajo realizado y el compromiso puesto en ello, aunque críticas respecto a condiciones laborales y cuán valorados se sienten por la institución.

Los trabajadores entrevistados reconocen diversas situaciones que dificultan su quehacer o bienestar laboral. En primer lugar, pese a que ellos identifican con claridad la orientación que tiene la Fundación respecto a la importancia de los vínculos familiares y el autocuidado, muchas veces esto no se ve reflejado en la situación de los trabajadores. La falta de espacios de distensión y fortalecimiento de vínculos ya sea para compartir con sus equipos de trabajo o para invitar a sus mismas familias supone una contradicción respecto a los valores que la Fundación promueve.

Asimismo, la falta de capacitación y formación para el desarrollo profesional de los trabajadores es otro aspecto que consideran débil. La carencia de instancias de desarrollo

profesional supone una dificultad en la práctica de los quehaceres laborales. Observan inercia de parte de la Fundación para potenciar y pulir las habilidades y conocimiento de sus trabajadores. Los entrevistados señalan que se instruyen en los temas de su interés de forma autodidacta, pero que sienten la necesidad de robustecer aspectos teóricos sobre temáticas familiares desde la Fundación para idealmente desarrollar una intervención familiar propia.

*“Mira, para el equipo es algo que siempre hemos pedido, y algo que no se ha podido concretar, es tener acceso a perfeccionarse y tener acceso a capacitación. (...) el trabajo que tenemos demanda no solo buena voluntad, sino que también demanda estar a la altura teórica y metodológica de lo que uno puede llegar a hacer. La fundación no tiene en este minuto esas herramientas para sus trabajadores y siento que es importante.” (E12, Directora)*

Los entrevistados también señalan no contar con grandes posibilidades de desarrollar una carrera profesional con logros y reconocimientos debido al mérito y trabajo que realizan. La mayoría de quienes no son directores de sus Centros dicen estar conscientes de la existencia de cargos de confianza, los cuales difícilmente permitirían que desempeñaran un rol distinto al interior de sus equipos. Los directores consultados tienen una visión similar respecto a la posibilidad de ascender y llegar al nivel central de la Fundación, pero pese a la falta de dinamismo profesional que observan, igualmente valoran la experiencia que les ha dado su trabajo en la Fundación, destacando el aprendizaje que ha significado el trabajar junto a las comunidades y bajo el modelo que tienen.

Sobre los aspectos positivos del trabajo en los Centros Familiares existe unanimidad en la valoración positiva del ambiente laboral y los equipos de trabajo. Destacan la capacidad de sus equipos para resolver diferencias, apoyarse y complementarse para hacer frente al trabajo. Asimismo, consideran que quienes conforman sus equipos de trabajo son personas idóneas, con un especial compromiso con las comunidades y grupos, lo cual consideran un indispensable para la labor que desempeñan. Se destaca la experiencia de hacer trabajo en equipo, donde cada uno aporta dando ideas o ejecutando, lo que en veces lleva a que cada miembro del equipo haga más de las funciones asignadas.

*“Es un equipo comprometido, sumamente comprometido (...) existe también una convicción de lo que estamos haciendo es algo importante para la comunidad para la familia y que*

*efectivamente se tiene que llevar a cabo, (...) a lo mejor tu podrías proyectarte en otro puesto, en otra institución, en otro espacio en el espacio quizás privado donde la remuneración va a ser mucho más atractiva, pero, sin embargo, se queda uno acá, eso algo te dice.” (E110, Directora)*

Pese a las distintas situaciones que deben manejar, como lo son la estrechez de presupuesto, la necesidad de mejoras en infraestructura o la falta de capacitaciones y perspectivas de desarrollo profesional, todos los entrevistados declaran que la satisfacción laboral viene especialmente dada por el compromiso que sienten con sus usuarios, las ganas de generar un cambio y la convicción de que trabajan por un importante propósito.

*“(...) tampoco las lucas son tantas, las ganaría en otro lado... ofertas de trabajo no me faltan. Al final, yo siento, por el equipo de trabajo, por el compromiso y por el compromiso social que se transmite de realizar esto, es lo que me motiva, porque veo que hay un propósito de acción local de este centro Familiar a realizar algo, eso es lo que me motiva” (E15, Apoyo comunitario).*

#### 6.3.8 CENTRO FAMILIAR COMO CASA

A partir de todo lo anterior es posible observar que el espacio del Centro Familiar desafía los límites de lo que se puede considerar familiar. Para los usuarios y usuarias este espacio permite que se den vínculos familiares y que se adopten actitudes que se tienen hacia quienes son parte de una familia. Es general se entiende que lo familiar es lo que se genera a través de la red que se constituye junto a quienes participan de sus mismos grupos. Esto se observa en el actuar que los entrevistados dicen tener unos con otros, el cual involucra cercanía, apoyo, preocupación, la aceptación del otro. En términos más concretos, implica hacerse presente frente a sus compañeros en situaciones difíciles, apoyando a quienes atraviesan problemas personales, y hacerse igualmente presentes en momentos íntimos positivos como la celebración de un cumpleaños.

*“Claro, entonces el valor yo creo que tiene es la amistad. Por eso se dice Fundación de la Familia, porque todos somos familia, desde el más pequeño hasta el más, como se dice, gente de edad, todo.” (EG5)*

La apropiación y resignificación de lo familiar va de la mano con los sentimientos que se generan también por los equipos y el espacio físico. Los usuarios expresan sentirse

muy cercanos a los miembros del equipo, quienes tienen una actitud de disposición y amabilidad constante. También, todos se hacen cargo de cuidar y en veces aportar a la casa del Centro Familiar. Existe una intención mayor de mejorar el Centro Familiar a partir de la autogestión de los grupos, la cual muchas veces se ve limitada por los equipos que intentan no generar exigencias a quienes acuden al Centro.

## 7. Resumen de hallazgos principales

### 7.1 Resumen resultados fase cualitativa

El desarrollo y la planificación de las actividades del programa es una conjunción entre las orientaciones técnicas definidas por el equipo de nivel central y particularidades contextuales de cada centro, observadas por los monitores y su interacción con los beneficiarios. La ausencia de requisitos para participar genera una sensación de acogida para los participantes, permitiéndoles a personas excluidas socialmente integrarse.

El perfil de usuario del programa son principalmente mujeres de edad joven y adulta, también adultos mayores y niños/as. Primacía de dueñas de casa o cuidadoras y del autoempleo entre las participantes de edad adulta. Personas con problemas de salud mental suelen llegar a los centros familiares derivadas de los servicios de salud. La participación de hombres adultos es mínima, reduciéndose a actividades masivas, teniendo rol de espectadores dentro del programa. El horario de las actividades y el desinterés por la mayoría de ellas marca el ausentismo masculino. Algunas usuarias y trabajadores creen que esto contribuye a un ambiente de mayor confianza y distensión.

Entre las motivaciones de las usuarias/os están la búsqueda de un lugar de esparcimiento que rompa la rutina doméstica, la búsqueda de aprender o ejercitar una disciplina y quienes asisten derivados por motivos de salud mental. Para adultos mayores, la sensación de soledad es una motivación para participar del espacio. Niños, niñas y adolescentes llegan acompañando a adultos y son llevados a un espacio que entienden como protegido, de recreación y enseñanza de valores.

Las actividades de intervención se hacen sobre tres componentes; individual, sociofamiliar y comunitario. El componente individual se reporta como el más trabajado, en base a talleres. Gratuitos, variados y ampliamente valorados, los talleres son reportados por los participantes como la actividad símbolo del programa. Otra actividad individual son los “módulos formativos”, sesiones de taller orientadas al fortalecimiento de factores protectores. Espacios de formación de vínculos entre participantes, de alto nivel de confianza, donde se tratan temáticas personales definidas según el contexto de cada centro. Relevantes para formar vínculos, pero poco efectivos en su misión, los usuarios los consideran



mayormente conversaciones informales y no intervenciones específicas. El componente sociofamiliar se trabaja mediante actividades de participación familiar, en base a la idea de los trabajadores de que es posible trabajar factores protectores de índole familiar de manera individual. Los usuarios reportan notar efectos indirectos positivos en su vida familiar fruto de su participación en instancias individuales. El componente comunitario es difuso en definición y trabajo. Teóricamente orientado al fortalecimiento de vínculos vecinales, en la práctica refiere a la inserción del centro en la comunidad local. Los participantes no distinguen actividades comunitarias de las sociofamiliares, aunque valoran el rol de los espacios del Centro familiar en el establecimiento de vínculos significativos entre usuarios, construyendo comunidad. Es importante el monitoreo de los trabajadores en las instancias de participación de los tres componentes para poder definir las actividades más propicias para cada centro.

El vínculo entre usuarios y espacio es el sello del centro. Usuarios y trabajadores reportan la importancia de la acogida inicial en la formación de vínculos positivos. La formación de vínculos usuario-usuario y usuario-centro es vital para la fidelización de los participantes. El centro familiar se convierte en un lugar de encuentro y distensión con otros que se vuelven significativos, surgiendo redes de apoyo y convirtiéndose en un espacio relevante en la vida de los participantes. Los trabajadores son percibidos como preocupados, cariñosos y altamente comprometidos con los usuarios, incluso apoyándolos en aspectos que escapan a la competencia del centro.

Presupuesto, materiales y espacios son aspectos de crítica tanto de trabajadores como usuarios. Los trabajadores sostienen que el presupuesto acotado dificulta el cumplimiento de sus objetivos, limita el margen de actividades posibles y los lleva a recurrir a redes de contacto externas para lograr determinadas intervenciones. Usuarios antiguos dicen percibir una disminución en la disponibilidad de recursos. La falta de materiales en talleres genera que deban ser provistos por los mismos participantes, operando como una barrera que excluye de participar a aquellos que no puedan costearse los elementos necesarios. Respecto a los espacios físicos, las críticas apuntan a la falta de aislación térmica (disminuyendo la participación en invierno), la falta de espacios abiertos techados, baños e instalaciones eléctricas en mal estado y falta de espacio en general.

Los trabajadores manifiestan sentirse poco apoyados y valorados por la institución.

Falta de espacios de distensión y fortalecimiento de vínculos, ausencia de capacitaciones y pocas posibilidades de hacer carrera asoman como las principales quejas. No obstante, existe una alta valoración del ambiente laboral y los equipos de trabajo, además de un sentimiento de satisfacción laboral fruto del impacto positivo que sienten tener en la vida de los beneficiarios, el compromiso con su bienestar y la sensación de servir a un propósito importante.

El centro familiar opera como una extensión de la casa y la familia. Los participantes establecen vínculos y redes similares a las que se tienen dentro de un ambiente familiar, generando una interacción marcada por la cercanía, el apoyo, la preocupación y la aceptación del otro. La familiaridad se extiende a los trabajadores, con quienes los usuarios reportan sentir una amplia cercanía, y al centro mismo como lugar físico, preocupándose del cuidado e incluso haciéndose cargo de mejoras.

## 7.2 Resumen de resultados fase cuantitativa

### 7.2.1 Encuesta beneficiarios

#### *Los usuarios y sus características*

Nueve de cada diez usuarios del programa son de sexo femenino. La mayoría se concentra en los tramos 45-59 años y 60-74 años. Un 45.2% no llegó a concluir el ciclo escolar. Predominan dueñas de casa seguidas de personas jubiladas (48% y 17% del total, respectivamente), mientras que solo un 15.9% de los usuarios es trabajador dependiente. El tipo de familia más representada es la conyugal con hijos (27.8%), seguida de la intergeneracional (21.8%), las familias extendidas (15.9%) y nucleares monoparentales (12.2%). Las familias conyugales sin hijos y las personas que viven solas también tienen presencia importante (11.4% y 9.1% respectivamente) y suelen ser de adultos mayores, presentando promedios de edad sobre los 60 años. La mitad de los usuarios reporta ser casado, un 26.8% soltero, un 8.6% divorciado o separado y un 14.1% viudo (principalmente adultos mayores). Un 53.8% del total de usuarios viven con sus parejas, mientras que un 65% lo hace en hogares con presencia de niños, tanto propios como del conviviente. 4 de cada 10 participantes llegaron al centro por recomendación boca a boca de algún vecino, familiar o

amigo, mientras que un 22% declara haber llegado por difusión directa del centro. Aunque un 21.9% de los usuarios declara llevar menos de un año, 4 de cada 10 llevan 5 o más años de asistencia al centro, existiendo una alta fidelización de los participantes.

La mitad de los usuarios reporta haber asistido al centro hace menos de una semana, lo cual concuerda con la periodicidad de los talleres. Un 21.2% del total no participa hace más de 6 meses, habiendo abandonado por motivos de tiempo, lo cual encaja con la descripción del perfil de usuario. 8 de cada 10 participantes reporta asistir todas las semanas, asociado a la participación en talleres. Más de la mitad (54%) del total de usuarios reporta asistir en compañía de familiares. Un 25% de quienes asisten con familiares lo hacen con sus hijos, mientras un 26% lo hace con un familiar no nuclear, presumiblemente abuelos y nietos. Como motivaciones primas la intención de distraerse del ámbito doméstico y compartir con otras personas (43.9%), también la búsqueda de apoyo emocional (22%), la persecución de bienestar físico o mental (13%) y la posibilidad de aprender alguna disciplina (12%)

#### *Evaluación de aspectos del programa*

Encuestadores reportan que, a pesar de existir críticas en ciertos puntos por parte de los usuarios, estos no las plasmaban en malas calificaciones por cariño al centro, existiendo sobre calificación positiva de ciertos aspectos. La calidad de los monitores y el trato recibido son calificadas por 8 de cada 10 participantes con nota máxima, superando la evaluación de la calidad de la infraestructura y la de recursos y materiales, ítems donde solo 4 de cada 10 usuarios entregó la calificación más alta. Existe concordancia con lo manifestado en entrevistas por usuarios y trabajadores. En lo referente a la importancia de las actividades y del centro mismo, la mayoría calificó ambos aspectos como “muy importantes” (78.4% y 76.6% para cada uno respectivamente), nivel de importancia cae para los temas tratados, aunque igual se mantiene elevada (70%). En lo concerniente al impacto del programa en el desarrollo de los componentes que desea intervenir, los usuarios tuvieron problemas con dichas preguntas ya que no lograban hacer la conexión entre las actividades desarrolladas y las metas buscadas. Se cree una sobreestimación del rol del centro. En lo referente al componente individual, en el grupo de menores de 60 años, como mínimo 6 de cada 10 participantes declaraba que el centro le había ayudado mucho a mejorar diversos aspectos del desarrollo individual, siendo el más destacado aprender a quererse a sí mismo (78%).

Para los mayores de 60 años, quienes creen que el centro los ayudó mucho alcanzan aproximadamente 8 de cada 10 participantes, siendo el elemento más destacado la posibilidad de participar en actividades que le parezcan interesantes (84%). Con respecto al componente sociofamiliar, 7 de cada 10 participantes reportan que el centro les ayudó mucho a mejorar el trato entre los miembros de su hogar. Es menor el nivel reportado de ayuda en la distribución de las tareas domésticas, donde solo un 55% declaró que el centro los había ayudado mucho, lo cual se explica por la presencia mayoritaria de participantes mujeres, que no han logrado llevar un cambio a las prácticas familiares. Con respecto al componente comunitario, se observa una disminución general del porcentaje de personas que creen que el centro los ayudó mucho al desarrollo de ciertos elementos. Esto va de la mano con la dificultad de trabajo y percepción de este componente. Solo 5 de cada 10 participantes cree que el centro le ayudó mucho a resolver pacíficamente conflictos entre vecinos o a aumentar la participación de estos en iniciativas sociales.

#### 7.2.2 Censo trabajadores

##### *Trabajadores*

Un 47.3% de quienes contestaron el censo son monitores. Del total de trabajadores, un 75.8% son de sexo femenino. El cargo de dirección de los centros corresponde en un 90% a mujeres, mientras que en los monitores alcanzan el 76.7% del total. Esto último es relevante en tanto el programa recibe una mayoría de usuarias mujeres y que los monitores son quienes tienen el trato más cercano con los participantes. Un 67% de los trabajadores son menores de 44 años. Un 22% lleva menos de un año trabajando en el centro, mientras que un 28.6% lo ha hecho por más de 10 años.

##### *Factores protectores*

En relación con el nivel de acuerdo de los trabajadores con respecto al rol del centro en el fortalecimiento de factores protectores en los usuarios, existe un alto acuerdo con la contribución entregada, principalmente en el componente individual, donde 7 de cada 10 trabajadores declara estar muy de acuerdo en que las actividades mejoran la autoestima de los participantes. Esta percepción disminuye para el componente comunitario, bajando los

niveles de muy de acuerdo. Solo 3 de cada 7 trabajadores está muy de acuerdo que logran potenciar la confianza entre vecinos.

En lo referente a la preparación profesional que sienten con respecto a los tres componentes de trabajo, aunque hay un amplio nivel de acuerdo con la comprensión de los fenómenos, esta disminuye comparativamente para el componente individual, que es paradójicamente el más trabajado. Si se analiza por cargo, los monitores suelen reportar menor nivel de acuerdo con su preparación profesional, lo cual es relevante si se considera que ellos son el eslabón con más cercanía a los usuarios.

En términos de la planificación de actividades, la mitad de los trabajadores está muy de acuerdo en que las actividades se planifican en equipo y persiguiendo los objetivos propuestos por el programa. Este porcentaje de muy de acuerdo baja a 35% cuando se consulta por la consideración de la opinión de los usuarios en la planificación. Con respecto a la actualización de contenidos y metodologías de trabajo, un 22% declara no estar de acuerdo con que estas se actualizan frecuentemente, aunque un 92.3% considera que estas son adecuadas a lo buscado. Esto se condice con lo problematizado en las entrevistas. 8 de cada 10 trabajadores están de acuerdo o muy de acuerdo con que la frecuencia de las actividades es óptima, porcentaje que alcanza solo un 50% si se pregunta por lo adecuado de las instalaciones y apenas un 31% si se consulta por la disponibilidad de recursos. Con respecto a la pertinencia de las actividades, 8 de cada 10 trabajadores se declara “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con la adecuación de las actividades a las necesidades de usuarios, a las realidades de las familias y a las características del barrio y sus vecinos, mientras que aproximadamente 9 de cada 10 lo está con que se ajusten a la realidad de las familias y que sean relevantes para los usuarios. Alrededor del 90% de los trabajadores cree que las actividades son atractivas para los usuarios y que en caso de descontento, lo manifestarían. Si se analiza la convocatoria del centro, aproximadamente 8 de cada 10 trabajadores está de acuerdo o muy de acuerdo con que los talleres y encuentros familiares logran alta convocatoria y con que el centro atrae constantemente nuevos usuarios. Mencionado nivel de acuerdo disminuye para la percepción de convocatoria de los módulos funcionales, menos periódicos y recreativos que los talleres. Con respecto a la percepción de los logros del programa, 9 de cada 10 trabajadores está de acuerdo o muy de acuerdo con que este es exitoso, proporción que disminuye a 8 de cada 10 cuando la pregunta es por si las actividades

logran los objetivos planteados por el programa, lo cual se puede relacionar con la falta de evaluaciones previas que den cuenta de su cumplimiento.

En lo concerniente a la evaluación del equipo de trabajo, un 87.5% del total de trabajadores está de acuerdo o muy de acuerdo con que en los centros trabajan personas capacitadas para su labor. Con respecto al nivel de compromiso percibido según cargo, 7 de cada 10 trabajadores están muy de acuerdo con el nivel de compromiso de directores y coordinadores, juicio que es menos favorable para el apoyo comunitario (56%) y derechamente bajo para el equipo de las oficinas centrales, donde solo un 28% está muy de acuerdo con su nivel de compromiso. Con respecto a la capacitación entregada por la fundación a sus trabajadores, la mitad de ellos declara no estar de acuerdo manifiestamente con que esta sea adecuada.

### *Identidad*

En términos de la valoración del espacio laboral, 9 de cada 10 trabajadores se siente respetado y valorado por su equipo de trabajo, mientras que alrededor de 8 de cada 10 se siente respaldado por sus superiores y tiene espacios para aportar sugerencias al Programa cuando lo considera necesario. Esta percepción baja cuando se pregunta por la valoración de la fundación a sus trabajadores, existiendo un 15.4% que afirma no sentirse valorado por la fundación. Con respecto a la realización laboral, 9 de cada 10 trabajadores declara acuerdo con sentir que desarrolla sus talentos en el trabajo, con sentirse realizados con su función y con sentir que contribuyen a la misión de la fundación. Finalmente, un 69.3% del total de trabajadores manifiesta algún grado de acuerdo con la afirmación de que la fundación tiene una misión clara y realista.

## 8. Observaciones a la relación entre diseño e implementación del programa

A partir de los insumos recogidos y del análisis de los principales hallazgos del estudio, es posible advertir brevemente una serie de observaciones generales sobre el funcionamiento del programa. Estas se recogen en los siguientes puntos principales:

- La organización de prioridades por componentes agregados (individuo, familia, comunidad barrial) es a priori pertinente. La justificación teórica a partir de la perspectiva ecológica del desarrollo humano resulta atingente para comprender la forma en que se establecen las relaciones sociales en un mundo complejo. Es incluso adecuado pensar el mantener el sistema de componentes agregados por niveles de intervención, siempre que estos se orienten al desarrollo de objetivos concretos y específicos a la promoción de la vida familiar saludable.
- La tensión se produce al observar que emergen algunas incoherencias en la aplicación de este modelo, dando cuenta de una centralidad de trabajo en el nivel individual, diluyendo el impacto en los otros componentes. Esto es especialmente crítico para el caso del nivel familiar (o sociofamiliar). Esto puede deberse a que la perspectiva ecológica define la forma en que sistémicamente la vida social se organiza, lo que es distinto a plantear objetivos de impacto social. En este sentido, los componentes así concebidos debieran conformar más bien los niveles de intervención, en tanto herramienta metodológica de organización de las actividades, pero no ser en sí mismas la base de definición de objetivos de impacto. Estos objetivos de impacto debieran, por tanto, centrarse en la promoción de la familia y el fortalecimiento de sus relaciones, a través del trabajo en acciones individuales, familiares y comunitarias.
- Se presenta un problema con la población objetivo del programa la cual se despliega en un proceso de ‘goteo’. Esta discurre a partir de los individuos, asumiendo que se impactará a las familias como un todo. Esto produce que “la familia” en tanto unidad de intervención total se diluye en individuos atomizados, principalmente mujeres, lo

cual es incoherente con la declaración de principios fundamentada en la perspectiva ecológica.

- Se atisba un problema de coherencia entre el objetivo general, los objetivos específicos y la intervención misma. Mientras el objetivo general da cuenta del interés de promover factores protectores de las familias, estos factores protectores no están suficientemente justificados para los siguientes niveles ni tampoco se ven reflejados en las acciones que conforman la intervención cotidiana en los territorios. Principalmente se ve afectada la integridad del individuo y su autoestima, así como la compensación de la sensación de soledad a través de la generación de redes de apoyo entre similares.
- Respecto a la implementación, y emergente de lo anterior, se aprecia que el componente individual está bien formulado, es claro y parece coherente con la concepción del desarrollo del individuo. Sin embargo, gran parte de la acción cotidiana del programa se dedica a actividades de recreación lo que muestra un problema de coherencia entre el diseño y la implementación urgente de resolver. La recreación logra suplir la necesidad sentida producida por la soledad (relevada en el estudio cualitativo). Además, tiende a producir gratificación inmediata y genera a partir de ello, una positiva impresión de la Fundación. Pero esta parece ser una estrategia reducida y no coherente con el diseño general del programa.
- Los componentes planteados tienen la garantía de otorgar un marco metodológico claro de acción, pero hay ausencia de integralidad y transversalidad entre ellos. Esto se debe a que hay una importante limitación conceptual y teórica del programa. Se utiliza una teoría útil como estrategia metodológica, pero esta no deviene en un programa que incorpore de manera integrada todos los niveles de las relaciones humanas.
- Se aprecia la ausencia de un módulo explícito de derivación a la oferta estatal existente y se reconoce la falta de conocimiento por los equipos al respecto. Junto con las estrategias planteadas, es importante tener claridad de todos los sistemas y programas públicos en torno al desarrollo familiar. Esta información debiera ser de claro manejo de los equipos y establecer ciertos protocolos de derivación para distintos escenarios definidos.



- Finalmente, respecto a la concepción de factores protectores/factores de riesgo, esta es utilizada de forma muy general y amplia, sin claridad de qué factores se trabajan en específico para las acciones realizadas o por realizar. Por ejemplo, para el caso de acciones educativas, deportivas y culturales, debiera definirse qué factores están involucrados en cada una de ellas y por qué es importante trabajarlos. Esto da cuenta de la ausencia de una hoja de ruta de objetivos de impacto claros y transversales al programa.

## 9. Conclusiones

En el siguiente apartado se establecerán las reflexiones finales emergentes del presente estudio de evaluación social del Programa de Desarrollo Familiar, perteneciente a la Fundación de las Familias. Primero se discutirá el alcance de la relación entre diseño de investigación e implementación, la tensión emergente entre ambos, para luego dar cuenta de los principales puntos que pueden dar cuenta del porqué de dicha tracción. Para esto último se tocarán los elementos que emergen principalmente de las configuraciones de sentido que surgen especialmente de las entrevistas cualitativas (individuales y grupales), las que permiten comprender la cultura del programa. Estos son: (1) el centro familiar; (2) la parentela construida; (3) la feminización de la familia; (4) la infancia restringida.

En primer lugar, el programa presenta un diseño teóricamente coherente y consistente, ordenado y sistematizado en términos de abstracción. La perspectiva ecológica y la del ciclo vital familiar es útil en este sentido. Permite comprender la vida social en subsistemas claramente organizados y relacionados entre sí, lo que permite jerarquizar los niveles de intervención y definir prioridades para cada uno de ellos de manera agregada. Las prioridades pensadas en términos de factores protectores y factores de riesgos es también clarificante en este sentido, pues vitaliza aquellos elementos que debieran ser críticos de la vida familiar y comunitaria que se pretende tratar.

Sin embargo, algo ocurre al llevar a cabo dicho diseño. La implementación se ve afectada en primer lugar por la dificultad de los equipos de comprender profundamente dicha jerarquización del orden social. Esto se ve aún más afectado con la instrumentalización que emerge al traducir las metas para cada nivel en número de acciones y no en acciones orientadas por sentido, sea esta prioridad social o psicológica. Los equipos finalmente buscan cumplir con el número de acciones establecidas, y priorizar aquellas que resultan ser más gratificantes para sus beneficiarios, en claro contexto de deprivación: las acciones recreacionales. Y estas se vuelven un locus fundante de identidad del programa, al tiempo que atraen a beneficiarios necesitados de espacio de esparcimiento y ocio, se establecen dinámicas lo suficientemente flexibles y horizontales como para que los usuarios no se

sientan un número, y su experiencia social del programa sea emocional.

Los objetivos se diluyen en acciones adaptadas a los individuos, pero no aseguran el cumplimiento de la misión del Programa. Es posible que esto se deba a que tanto la perspectiva ecológica, como la del ciclo vital son herramientas metodológicas útiles para organizar la acción, pero en sí mismas no plantean objetivos de desarrollo adecuados a las realidades y en pos de la promoción del bienestar las familias, los sujetos y las comunidades. En este sentido, es coherente pensar el mantenimiento de estas perspectivas en la medida que sean utilizadas como herramientas estratégicas, pero no como orientadoras de fines.

Y es que la realidad cotidiana de los beneficiarios no es tan claramente separable en niveles sistémicos autocontenidos y funcionales entre sí, ni tampoco el ciclo vital esperado teóricamente por el diseño se plasma en el orden de las familias. Las familias son parte de una realidad relacional, donde los niveles individual/familiar/comunitario operan como claves de orden de las cosas, pero donde lo familiar se construye por el sentido, trascendiendo incluso el espacio de lo doméstico y la vivienda. La familia observada así es más que un conjunto de roles o de sujetos agrupados organizadamente, pudiendo las personas trascender a las formas concebidas como tradicionales de familia y tender a “familiarizar” a sus comunidades y generar domesticidad en otros espacios no residenciales (el centro familiar, el trabajo, etc.) En este sentido, es posible observar cinco elementos en los cuales se aprecian ciertas dinámicas únicas y propias del Programa de Desarrollo Familiar, que marcan su identidad funcional y su valoración en las comunidades. Pero que por su fortaleza puede estar construyendo nuevos fines no esperados, o al menos no problematizados previamente. Estos se plantean a modo de reflexión para el desarrollo futuro de este programa.

### *El centro familiar*

El centro familiar de la FUNFA es un espacio de gran centralidad simbólica y material para los usuarios, sus familias y comunidades en general. Este lugar se despliega tal y como lo que se espera de una casa familiar, donde los sujetos se sienten en paz consigo mismos y con los demás, donde el espacio se configura desde la acogida y donde se experimenta el buen trato, el respeto y el cariño. Y más allá, es donde los beneficiarios despliegan relaciones

de horizontalidad, lejanas a las asimetrías y jerarquías que muchas veces se instalan en el hogar familiar. Es posible decir que, si no es el único, es de las pocas experiencias de política del Estado donde los usuarios se sienten recibidos en su calidad de personas, y no como un usuario-Rut.

A este respecto juegan un papel fundamental los trabajadores de los centros, quienes conscientes de las expectativas emocionales de sus beneficiarios, propician un espacio de acogida y recepción abierta y flexible, donde los usuarios adquieren un gran protagonismo. Algunos centros cuentan con espacios distribuidos a la usanza de una casa familiar, donde cualquiera que asiste puede sentirse como si estuviese en su propia casa, en un espacio de seguridad, contención, apoyo y encuentro con otros.

Varias entrevistas dan cuenta de la sensación de soledad e inseguridad que los usuarios experimentan en sus propias casas o con sus propios familiares, experiencias que son compensadas y contenidas en el centro familiar, donde reconocen un trato distinto y al cual acuden en búsqueda de seguridad. El desarrollo de este espacio ha sido la garantía de su permanencia en el tiempo, de la legitimidad social adquirida en los barrios y también es parte de los argumentos de fondo de la buena valoración general del programa, independiente de las actividades que este realice.

### *La parentela construida*

La familia entendida desde una perspectiva relacional es más que un conjunto de sujetos afianzados por alianza y filiación, y es más que un entramado de roles sociales a cumplir. Desde la perspectiva relacional los sujetos construyen familia a partir de las relaciones que establecen, y del sentido que proveen dichas relaciones a la persona. La familia se vuelve entonces aquella fuente de sentido de pertenencia, donde la persona es acogida por ser persona más que por el rol que cumple en ella. En situaciones de precariedad material, las familias se ven obligadas a abrirse hacia el exterior y generar redes de solidaridad más amplias en pos de su propio bienestar y el bienestar subjetivo de sus miembros. Esto es especialmente crítico en sociedades donde el Estado ha sido ausente en

determinados grupos sociales, especialmente los más desfavorecidos, donde por ende la extensión de dichos lazos termina por fortalecer alianzas que en otras sociedades podrían ser consideradas más frágiles.

La centralidad simbólica y material del centro familiar contribuye además a que en él se potencien lazos del tipo familiar, donde los beneficiarios construyen parentelas con sus similares y con los trabajadores de los centros. No fue extraño escuchar en las entrevistas la alta valoración que los usuarios tienen de los trabajadores, y la forma en que con ellos podrían estar expandiendo lazos de hermandad del tipo familiar. Los usuarios no sólo vuelven su espacio doméstico al centro familiar, sino que extienden su parentela hacia quienes allí encuentran y frecuentan, sean estos otros usuarios o especialmente miembros de los equipos.

Esto tiene como contrapartida la dificultad de entrada de nuevos miembros a esta red familiar-comunitaria, lo que se aprecia en la cautividad que ejercen pocos usuarios al espacio y a las relaciones con los equipos. Esto constituye un equilibrio complejo, donde roles se mezclan con emociones y necesidades, y donde el apego forma parte cotidiana de las interacciones. No obstante, es también uno de los sellos simbólicos del programa, cuyo manejo consciente puede contribuir a la adhesión de más usuarios y la fidelidad de quienes ya forman parte de él.

Tanto el centro familiar como la parentela construida en él pueden estar construyendo un equivalente funcional a la familia, donde los sujetos acuden muchas veces escapando de las relaciones frágiles y violentas que viven en su cotidianeidad.

### *La feminización de la familia*

Un rasgo fundamental del programa es la alta feminización de usuarios. Son en su mayoría mujeres quienes acuden a los centros, afectando la oferta de acciones y marcando la manera en que se desenvuelven las relaciones. Esto es debido a varios factores que, si bien no amerita discutir en este apartado, es preciso mencionar para generar una reflexión sobre ellos. La centralidad de las mujeres en las familias es un hecho en Chile y la región, los roles de lo doméstico y el cuidado se encuentran altamente feminizados y las niñas son socializadas

en dichos roles desde pequeñas, en oposición a la distancia de lo privado con que suelen ser socializados los niños. Esto implica la construcción de trayectorias de sentido y desarrollo paralelas y cuya asignación cotidiana implica roles diferentes y fuentes de legitimidad social diferenciadas. A las mujeres se les juzga por su rol en la maternidad (crianza) y el mantenimiento del hogar, a los hombres principalmente por su rol económico e instrumental. Las mujeres en contextos de deprivación material acceden además a menos oportunidades de desarrollo personal, siendo más prevalente la desocupación o la ocupación en empleos de alta fragilidad social. Pero más allá, aunque la mujer se emplee, esta mantiene los roles culturales asignados al cuidado y la domesticidad, y las responsabilidades asociadas a ello.

El hecho de que sean más mujeres que hombres las que asisten al centro es una de las implicancias de este fenómeno. Ellas son más proclives a acercarse a este tipo de instancias y también es más probable que haya disponibilidad de tiempo debido a la desocupación u ocupación parcial. Es precisamente la falta de tiempo uno de los argumentos más relevados en el por qué no asisten otros familiares, o porque el horario de las actividades hace que sea más proclive la asistencia femenina.

La centralidad femenina en la familia es parte de la funcionalidad cultural de las familias en Chile, sin embargo, tiene importantes implicancias en la falta de desarrollo de la mujer, de la adquisición de mayores prospectivas económicas, y en la tendencia a la alienación masculina de la emocionalidad y la privacidad. Los hombres en Chile viven el conflicto de adentrarse al mundo de lo privado y la emocionalidad para lo cual no han sido socializados, o permanecer en los guiones de género propios de la masculinidad: distancia de lo doméstico y de las emociones. Como corolario, a esto se asocia una serie de efectos en la salud mental de mujeres, hombres y niños que es importante considerar para el potencial rediseño del programa.

### *La infancia restringida*

Finalmente, es menester destacar el rol de la infancia en el programa. Muchas de las actividades giran en torno a los más pequeños y a dinámicas saludables. Esto es de todo sentido especialmente considerando los índices de salud infantil afectados por el

sedentarismo y la obesidad, así como los bajos estándares de salud mental infantil respecto a los de otras naciones con similares niveles de desarrollo. Pero más allá es destacable cómo en los relatos de los entrevistados emerge la necesidad de que los niños encuentren -al igual que los adultos- un espacio de seguridad, buen trato y valores, dado el escenario de inestabilidad e inseguridad que se vive tanto en sus propias familias como en los barrios en los que se habita.

Los centros suelen ubicarse geográficamente en barrios que por su precariedad son más prevalentes en dinámicas inseguras, falta de áreas verdes y abandono público en general. Esto es un desafío central cuando se habla de crianza y parentalidad. Los padres (las madres) esperan dar a sus hijos espacios seguros donde ellos puedan desarrollarse, pero considerando el espacio habitación de las viviendas (muchas veces con allegamiento y/o hacinamiento), y la falta de infraestructuras en los barrios, ven en los centros un lugar seguro y donde los más pequeños puedan encontrar referentes sólidos y desarrollar actividades saludables.

Los centros familiares están, en este sentido, cumpliendo un relevante rol de compensación a diversas necesidades sociales propias de la exclusión urbana, que en el caso de la infancia es fundante. Este rol sirve de bisagra para la adhesión y fidelidad de usuarios, no obstante, también puede ser el enclave para organizar demanda social respecto a las diversas necesidades que las familias tienen para poder desarrollarse y adquirir bienestar por sí mismas con sus comunidades.

## **Bibliografía Antecedentes preliminares y Marco conceptual**

- Acuña, M., & González-Celis, A. (2010). Autoeficacia y red de apoyo social en adultos mayores. *Journal of Behavior, Health & Social Issues*, 71-81.
- Bengston, V. L., & Allen, K. R. (1993). The Life Course Perspective Applied to Families over Time in P. Boss, W. Doherty, R. LaRossa, W. Schumm & S. Steinmetz (ed.) *Sourcebook of Family Theories and Methods: A Contextual Approach*.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Harvard university press.
- Cadenas, H., & Urquiza, A. (2016). Naturaleza y contingencia de la familia moderna. *Espacio Abierto - Cuaderno Venezolano de Sociología*, 91 - 99.
- Calero, S., Klever, T., Caiza, M., Rodríguez, Á., & Analuiza, E. (2016). Influencia de las actividades físico-recreativas en la autoestima del adulto mayor. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 366-374.
- Castro, L., & Cano, R. (2013). Pobreza y vulnerabilidad: Factores de riesgo en el proceso educativo. *Contextos educativos*, 55 - 72.
- Cid-Monckton, P., & Pedrão, L. (2011). Factores familiares protectores y de riesgo relacionados al consumo de drogas en adolescentes. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 738 - 745.
- Cueto, R., Seminario, E., & Balbuena, A. (2015). Significados de la organización y participación comunitaria en comunidades vulnerables de Lima Metropolitana. *Revista de Psicología*, 57 - 86.
- Duvall, E. R. M., & Miller, B. C. (1985). *Marriage and family development* Harper & Row.
- Gracia, E., & Herrero, J. (2006). La comunidad como fuente de apoyo social: Evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 327 - 342.
- Guerrero, N., & Yépez, M. (2015). Factores asociados a la vulnerabilidad del adulto mayor con alteraciones de salud. *Revista Universidad y Salud*, 121 - 131.
- Hombrados, M. (2010). Calidad de vida y sentido de comunidad en la ciudad. *Revista Uciencia*, 38-41.
- Klein, D. M., & White, J. M. (1996). *Family theories: An introduction* (pp. 149-177). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2013). *Informe de Política Social 2013*. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Informe de Seguimiento de Programas Sociales - Programa de Desarrollo Familiar*.



- Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *Informe de Desarrollo Social 2018*. Ministerio de Desarrollo Social.
- Ministerio de Planificación. (2011). *Informe de Política Social 2011*. Santiago de Chile.
- Morandé, P. (1994). *Familia y Sociedad*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica.
- Padilla, C., & Apablaza, M. (2018). *Caracterización de la calidad de vida en la vejez en Chile 1990 y 2015*. Facultad de Gobierno - Universidad del Desarrollo.
- Páramo, M. (2011). Factores de riesgo y factores de protección en la adolescencia: Análisis de contenido a través de grupos de discusión. *Terapia Psicológica*, 85 - 95.
- Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos, una mirada desde América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Romagnoli, C., Kuzmanic, V., & Caris, L. (2015). *La familia y su rol en la prevención de conductas de riesgo: Factores protectores*. Obtenido de Centro de Recursos VALORAS: [www.valorasuc.cl](http://www.valorasuc.cl)
- Segalen, M. (1992). *Antropología histórica de la familia* Taurus Madrid.
- Smith, S. R., Hamon, R. R., Ingoldsby, B. B., & Miller, J. E. (2008). *Exploring family theories* Oxford University Press, USA.