

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS QUE EVIDENCIE EL IMPACTO DE LOS CAMBIOS GENERADOS EN LA POBLACIÓN A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL PROGRAMA SERVICIO PAÍS DE LA FUNDACIÓN PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA DE LA COMUNA DE LEBU.

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia Social

Autora:

Lorena Viviana Moreno Bascur

TEMUCO, Noviembre de 2011

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS QUE EVIDENCIE EL IMPACTO DE LOS CAMBIOS GENERADOS EN LA POBLACIÓN A PARTIR DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL DEL PROGRAMA SERVICIO PAÍS DE LA FUNDACIÓN PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA DE LA COMUNA DE LEBU.

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia Social

Autores:

Lorena Viviana Moreno Bascur

Profesor Guía:

Claudio A. Briceño Olivera
Mg. Investigación y Desarrollo Local
Universidad de La Frontera

TEMUCO, Noviembre de 2011

Dedicatoria.

A mi familia, que con su comprensión y tolerancia me ayudaron a construir y afianzar el compromiso necesario para la realización, paso a paso, de esta tesis.

A mi hijito, que me da la fuerza para seguir adelante y construir un futuro mejor para él y nuestra familia.

A mi esposo por su apoyo incondicional, su amor y confianza en mí, por sus palabras que me incitaban a la perseverancia y apoyo incondicional.

Agradecimientos

A quienes sembraron la necesidad en mi de capacitación y aprendizaje

A los estimados docentes que supieron orientar y motivar la consecución de este aporte.

A todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron a alcanzar esta meta

Y sobre todo a Dios, por darme la oportunidad y dicha de este logro.

¡Muchas Gracias!

ÍNDICE

Dedicatorias

Resumen 7

Introducción 8

1.3.- Problema de Investigación 9

 - **1.4.- Objetivos** 10

Capitulo Nº1: Marco de Referencia

 • **1.1.- Marco Teórico** 13

 - **1.1.1.- Enfoque de gerencia** 13

 - **1.1.2.- Gerencia Social y Evaluación** 17

 - **1.1.3.- Evaluación de Resultados** 19

 • **1.2.- Marco de Antecedentes** 23

 - **1.2.1.- Contexto institucional** 23

 - **1.2.2.- Historia de la fundación** 24

 - **1.2.3.- Política social de apoyo** 27

 - **1.2.4.- Mirada de la fundación respecto de la pobreza** 31

 - **1.2.5.- Lo que realiza la fundación para la superación de la
 pobreza.** 32

 - **1.2.5.- Programa Servicio País** 35

 - **1.2.7.- Contextualización demográfica de la comuna de Lebu** 37

CAPITULO Nº2: Marco Metodológico

 - **2.1.- metodología y técnica de investigación** 42

 - **2.2.1.-Sistema de evaluación de resultados** 42

 - **2.1.2.- Unidades de análisis** 46

- 2.1.3.- aportes cuantitativos y cualitativos de la evaluación	48
- 2.1.4.- técnicas de recolección de la información	52
- 2.1.5.- Procedimiento y análisis de la información recolectada	53
CAPITULO N°3: Presentación de Resultados (Sistema de evaluación de resultados).	
- 3.1.- Diagnostico Situacional	61
- 3.2.- Propuesta Gerencial	79
- 3.3.- Manual de uso del sistema de evaluación de resultados	130
CAPITULO N° 4: Conclusiones	
- Conclusiones	135
BIBLIOGRAFIA	139
ANEXOS	144

Resumen

La evaluación es un elemento indispensable en la gerencia de los servicios sociales, asintiendo mantener un contacto permanente con los diferentes procesos que se desarrollan. Uno de los grandes déficit, tanto de los proyectos, programas sociales y de las políticas públicas, es la escasa evaluación de sus procesos y resultados finales. La evaluación es una de las herramientas gerenciales de mayor utilidad para la intervención social; ésta permite identificar la efectividad de las intervenciones, como así también detectar aquellos déficit y formular estrategias para el cumplimiento de los objetivos planteados (Mokate 2000).

De acuerdo a los tipos de evaluaciones, el presente proyecto de tesis, enfatiza en generar un sistema de **evaluación de resultados** con el fin de identificar y evidenciar los cambios generados en la población usuaria a partir de la intervención que realizan los profesionales del programa Servicio País.

El problema de estudio que guía todo el proceso de investigación es la carencia de un sistema de evaluación de resultados que evidencie el cambio de la población a partir de la intervención profesional que se realiza en el programa Servicio País.

Por lo anterior mente descrito, se plantea como objetivo general “diseñar una propuesta de evaluación de resultados que evidencie el nivel de impacto de los cambios generados en la población a partir de la intervención profesional del programa Servicio País”

En consecuencia, la presente tesis genera un sistema de evaluación de resultados en base a la intervención profesional y el plan de intervención del Programa Servicio País de la comuna de Lebu; Se generan indicadores que pretende recoger información cuantitativa como cualitativa, con el fin de identificar los cambios generados a partir de la intervención.

INTRODUCCION

La presente tesis responde a la necesidad académica de la investigadora por proponer un sistema de evaluación de resultados de la intervención profesional que realiza el Programa Servicio País en la comuna de Lebu.

Para tal efecto, se caracterizó las modalidades de evaluación que se han venido desarrollando por el programa, con base en las debilidades y fortalezas que se detectaron, se procede a diseñar una propuesta de sistema de evaluación que se considera relevante para identificar los cambios y resultados obtenidos en la población intervenida, para que se tomen buenas decisiones gerenciales en bases a los resultados obtenidos.

El instrumento gerencial por excelencia, determinado como valioso para cumplir con este propósito, es la evaluación de resultados, al ser un proceso que permite valorar los cambios generados en la población a partir de la intervención profesional y determinar la efectividad de la misma.

Los elementos teóricos básicos para este análisis, corresponden al enfoque de gerencia social y el de evaluación de resultados como marco para el desarrollo de la propuesta, conjugada con los enfoques cualitativo - cuantitativo.

Para favorecer la comprensión de esta tesis, el documento se subdivide en cinco apartados: En primer lugar, se ofrece un resumen, seguido por el capítulo uno donde se plantea la introducción y la correspondiente justificación del tema, así como los objetivos, problema de intervención; en el capítulo dos se desarrolla el marco referencial que orientó la experiencia donde se expone los antecedentes y las bases teóricas de la presente tesis; en el capítulo tres, se describe la metodología seguida, y en el capítulo cuatro se presenta la propuesta de evaluación de resultados, explicitándose el diagnóstico situacional y la propuesta gerencial y así mismo el manual de uso de esta propuesta; en el capítulo cinco,

para finalizar el registro con las conclusiones consideraron pertinentes para superar las limitaciones y resaltar los resultados obtenidos. Se concluye este informe con la bibliografía utilizada como referente y un listado de los documentos anexados para enriquecer la presente información.

a).- Problema de Investigación

La realidad social, económica y política del país evidencia grandes desigualdades, se favorece el individualismo, menor poder adquisitivo en los ingresos, llegándose a una riesgosa situación vivencial de exclusión social donde cada vez son más las personas que sufren insatisfacción de sus necesidades básicas.

En consecuencia, los programas de intervención social no están logrando cumplir sus responsabilidades, objetivos y resultados, para los que fueron creadas por diversas limitaciones tales como la no visualización de resultados más allá de lo inmediato, la persistencia de métodos tradicionales, la rutinización de la gestión, la prevalencia de la cuantificación en disminución de la cualificación de resultados y la centralización en el desarrollo de las tareas, son factores que contribuyen a la "invisibilización" de la acción profesional y el cambio que produce sobre la población objeto.

Esta situación se ve reforzada por la permanencia de un modelo gerencial burocrático, básicamente administrativo, de orientación instrumental con carencias innovadoras en su gestión.

De acuerdo con diversidad de experiencias laborales y reflexiones teóricas de varios autores, se resalta la gran necesidad en las ciencias sociales, de concretar evaluaciones que demuestren los resultados e importancia de la intervención profesional. Se han calificado de indispensables para favorecer una

planificación más congruente y consecuente con la satisfacción de las cambiantes y complejas necesidades sociales de la población sujeta de intervención.

Como respuesta a esta dinámica y con el interés de viabilizar una alternativa para su enfrentamiento, se priorizó el interés de desarrollar un sistema de evaluación enfocado a un componente gerencial básico concretando el siguiente problema de investigación que guiará todo el proceso de estudio: **“Carencia de un sistema de evaluación de resultados que evidencie la efectividad de la intervención profesional en el programa Servicio País”**.

En este proceso se ha priorizado la necesidad de evidenciar los logros obtenidos con la intervención profesional, en los diferentes contextos (individual, familiar, y grupal) así como los errores en que se incurre y ausencias que persisten, para superar la calidad de la función social de la intervención. Para ello, la presente tesis tiene como directriz la siguiente pregunta de investigación la cual guía todo el proceso de estudio y la creación del sistema de evaluación:

¿Cuáles son los cambios generados en la población beneficiaria del programa Servicio País a partir de la intervención profesional?

b).- Objetivos

Objetivo General: Construir un sistema de evaluación de resultados que evidencie el nivel de impacto generados en la población a partir de la intervención profesional del programa Servicio País.

Objetivos Específicos:

- Establecer un diagnóstico situacional que incluya antecedentes institucionales, metodología de intervención social de los trabajadores sociales y los procesos evaluativos que se desarrollan en la atención del programa.
- Generar una propuesta de evaluación de resultados enfocado en identificar el cambio producido en la población objeto de intervención en el área de salud, educación, trabajo, vivienda y habitabilidad.
- Proponer recomendaciones de uso que identifique y establezca las condiciones necesarias para ejecutar el sistema de evaluación.

CAPITULO 1
MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo se presentan los sustentos teóricos que respaldan la investigación, con el fin de confrontar y complementar distintas presunciones que ampara la ejecución del sistema de evaluación de resultados del programa Servicio País; además en este apartado se presentan los antecedentes y referencias subyacentes existentes, que nos permite comprender y analizar la realidad que se desea investigar.

1.1.- MARCO TEÓRICO

Para establecer el marco teórico, y haciendo relación a los objetivos de la propuesta evaluativa de esta investigación, se plantean referentes bibliográficos que rodean las temáticas de la gerencia social, y la importancia de la evaluación de resultados como una herramienta gerencial relevante para el desarrollo y toma de decisiones pertinentes en base a los efectos generados. Para efecto de este apartado, se presenta a continuación la contrastación de las siguientes conjeturas:

Para Sanin (1999; p.107), la gerencia social es una estrategia que se basa en los criterios de la equidad, la eficiencia y la sostenibilidad, que permite orientar la toma de decisiones, las acciones a seguir y el seguimiento y evaluación de los resultados esperados.

1.1.1 - Enfoque de Gerencia

Existen reformulaciones a nivel público de estrategias y herramientas con el fin de mejorar las gestiones y productividad de las políticas y programas sociales para satisfacer las necesidades sociales.

Como lo plantea Molina y Morera, (1999; pp. 33-34), se ha impulsado la gerencia social como “estrategia para hacer frente a este complejo reto cuyo propósito es estudiar y comprender como producen y se distribuyen los servicios sociales”. De acuerdo con estas autoras la gerencia social tiene como objeto “definir, reorientar o fortalecer procesos metodológicos en busca de mayor efectividad de los procesos”.

Para Molina y Morera (1999, p.6), se concibe gerenciar como “la habilidad para construir mediaciones entre los intereses particulares de grupos al interior de la sociedad civil, con el interés general que se supone representa el Estado, donde la negociación es básica para establecer la red de contactos entre actores”.

De acuerdo con Hasenfeld (1990, p.212) la gerencia es un proceso de toma de decisiones en áreas críticas de la organización, tales como:

1. Enunciamiento de la misión.
2. Negociación y mediación con grupos externos para ganar legitimidad y obtener recursos.
3. Selección de las tecnologías apropiadas para la consecución de la misión.
4. Desarrollo de cambios que respondan a las exigencias internas y del medio.

Para el autor Molina y Morera (1999 p. 49), la gestión en las organizaciones debe centrarse en el “cumplimiento de su misión, mediante una estructura gerencial flexible, orientada a la innovación, basada en las relaciones interpersonales intra e inter - organizacionales; bajo un clima propicio para el desempeño y la satisfacción laboral”

Para ellos, el nuevo paradigma desde una perspectiva humanista, debe desarrollarse mediante un enfoque integral fundamentado en:

- Una renovada concepción de eficiencia, entendida como el establecimiento de una red de contactos y de apoyo para la definición de problemas estratégicos, la toma de decisiones y su aplicación.
- La innovación como eje.
- Una organización con base participativa (prevalece el poder de decisión de todos los miembros y un gerente en el centro de una red de decisiones)
- Una organización flexible.

Según Vera (2006; p. 85), la Gerencia Social se ubica en la intersección de tres áreas: desarrollo social, políticas públicas y gerencia pública. Los aportes de estas tres disciplinas al desarrollo de la Gerencia Social hacen de éste un enfoque integral y con un amplio espectro de posibilidades para lograr los mejores resultados en el ámbito de los programas y las políticas sociales.

El desarrollo social es “el campo de estudio y práctica que aporta los marcos para el análisis de las transformaciones sociales recientes, los fenómenos que la originan, y sus efectos más importantes” (Miguel Vera 2006, p.38). Ofrece una reflexión sobre lo que se entiende por desarrollo, así como por sus desafíos y formas de entrenarlos. Incluye por tanto las propuestas, de modelos o de acciones, que permiten avanzar los procesos de transformación social. Discute tanto las imágenes deseables a futuro, como las estrategias para transitar desde la situación actual hasta la deseada.

De acuerdo a la gerencia social del INDES (2004) forman parte de este campo, las políticas sociales, las teorías y propuestas de modernización económica y productiva, la manera de analizar los conflictos sociales, una comprensión de las dinámicas culturales, el papel de las instituciones y los factores que disparan las transformaciones sociales.

El campo de las **políticas públicas** aporta el análisis y propuestas relativos a como comprender y mejorar los procesos de formación de políticas públicas. De acuerdo a Vera (2006, p49) "Se fundamenta en concepto, modelos y enfoques que permiten entender el juego de intereses, el papel de los actores y las relaciones dinámicas entre ellos y las instituciones que caracterizan el sector público". Incluye diversas perspectivas teóricas y prácticas de la administración pública que se sintetizan en propuestas analíticas, para entender el proceso de toma de decisiones, y prácticas, para mejorar la efectividad de las políticas públicas.

El campo de la **gerencia pública** como ámbito de conocimiento y de práctica, abarca el estudio de generación de propuestas relativas al liderazgo ejecutivo en el sector público, la provisión de bienes y servicios en el mismo, el diseño y gestión de organizaciones públicas y, finalmente, las políticas transversales de la de la gestión del aparato público. En este campo se distinguen diversos enfoques para la organización de los servicios públicos. El cambio y aprendizaje organizacional, la definición de objetivos, el logro de resultados, el análisis de capacidades institucionales y de los actores involucrados e la provisión de los servicios.

La gerencia social constituye un nuevo enfoque de la gestión de las políticas y programas sociales; la gerencia social, según la autora Isabel Licha (2002, p.77) "se refiere a un cuerpo de conocimientos y prácticas emergentes que sirve de apoyo a la intervención de los actores sociales involucrados en la resolución de los problemas que truncan el desarrollo social".

La gerencia social busca mejorar los niveles de intervención y eficacia de las políticas y programas sociales para ello la gerencia social posee o implica una

serie de prácticas, técnicas, competencias y acciones en el marco de la intervención social y que, en tanto ejercicio reflexivo y crítico sobre las mismas, permite generar aprendizajes organizacional. Entre las técnicas y procedimientos gerenciales se encuentra la evaluación, cuya función radica en apreciar el valor generado y contrastar los resultados e impactos logrados con los objetivos propuestos, buscando retroalimentar el futuro desempeño de las demás funciones gerenciales (INDES, 2004).

1.1.2.- Gerencia social y evaluación

El éxito de los programas sociales y el logro de los objetivos por los cuales fueron creadas, radica en la efectividad de lo social, para esto es necesario que tanto los funcionarios como las prácticas y procedimientos institucionales sean gerenciales; una de estas prácticas se refiere a la evaluación, la cual es un instrumento que acompaña y forma parte integral de los procesos de formación y gerencia de políticas y programas. Por lo tanto, “la evaluación se inicia desde el momento que se define el problema que se busca enfrentar o la necesidad que se busca atender” (Sanín 1999, p.112); forma parte de procesos decisorios y diálogos en la etapa de formulación de políticas, programas y estrategias. Acompaña el proceso gerencial, alimentándolo oportunamente sobre los logros, avances, limitaciones y puede también aplicarse de manera retrospectiva.

La razón de ser de la evaluación radica en la generación de información, por medio de ella, en el aprendizaje. Hause (2001, p.86), plantea que “La evaluación propone generar información que retroalimenta otros procesos, y guía decisiones. Como tal, la eficacia de la evaluación, radica en su manejo oportuno de flujo de información relevante a los actores que tengan interés y capacidad para asimilarla y utilizarla. El proceso evaluativo debe generar entonces

información, que los diversos actores involucrados en los procesos gerenciales consideren válida, útil y oportuna”.

La evaluación forma parte integral de la gerencia social; por tratarse de un instrumento, la evaluación sólo llega a cumplir su fin si apoya y afecta los procesos gerenciales y decisorios. En otras palabras la evaluación no constituye un fin en si mismo, tiene el fin de generar información útil para los gestores y decisores. La práctica de evaluación permite apreciar el valor generado y contrastar los resultados e impactos logrados con los objetivos propuestos, buscando retroalimentar el futuro desempeño de las funciones gerenciales.

De acuerdo a la UNICEF, por medio de su guía metodológica para evaluación de proyectos (1999, p.25), concreta las condiciones que debe respetar todo proceso evaluativo para desarrollar realmente una verdadera nueva gerencia:

- Especificar el marco conceptual: de la iniciativa que se propone evaluar, para indicar claramente los resultados esperados y explicitar las relaciones causales supuestas.
- Identificación y concertación de indicadores e informaciones relevantes, tomando en cuenta el marco conceptual y las diferentes perspectivas e intereses, asociados con los resultados y las relaciones causales esperadas.
- Definición y manejo efectivo de la información generada por el proceso evaluativo y la introducción de estrategias e incentivos que promuevan el uso de dicha información.

La intervención de la gerencia se focaliza en la eficacia (medida de logro de los efectos e impactos deseados) mediante la evaluación de resultados los cuales deben obedecer a los objetivos estratégicos (expresados en términos de los resultados esperados).

1.1.3.- Evaluación de resultados

La evaluación de resultados se viene visualizando como prioritaria, para satisfacer los cuestionamientos de la efectividad de los proyectos realizados en atención de las necesidades de diferentes grupos de población. Está dirigido a valorar los cambios o variaciones observables en los destinatarios, en las distintas instituciones u organizaciones involucradas, y el medio social en el que se desarrolla el proyecto.

La evaluación de resultados ha sido definida por la UNICEF (1999, p.85) como “un proceso que procura determinar periódicamente y de manera sistemática y objetiva la relevancia, eficacia, eficiencia e impacto de un proyecto o programa a la luz de sus objetivos”, así la evaluación reconoce que el plan de acción constituye una hipótesis con respecto al cambio que nos puede conducir al logro de los objetivos. De hecho la evaluación consiste en una prueba de esa hipótesis una verificación de que dicho camino efectivamente está conduciendo a las mejoras de las condiciones de vida que se busca promover.

La evaluación verifica los objetivos a la luz de unos estándares esperados; además explora y analiza impactos y efectos no esperados, tanto positivos como negativos. Adicionalmente propone aportar al equipo gestor, información que puede guiar sus esfuerzos por generar un impacto sobre las condiciones de vida. Por lo tanto la evaluación no es tan sólo verificadora, también busca ser descriptiva, diagnóstica y explicativa.

Según el autor Wiesner (2000), el objetivo de la evaluación de resultados es extraer conclusiones y recomendaciones analizando lo siguiente componentes:

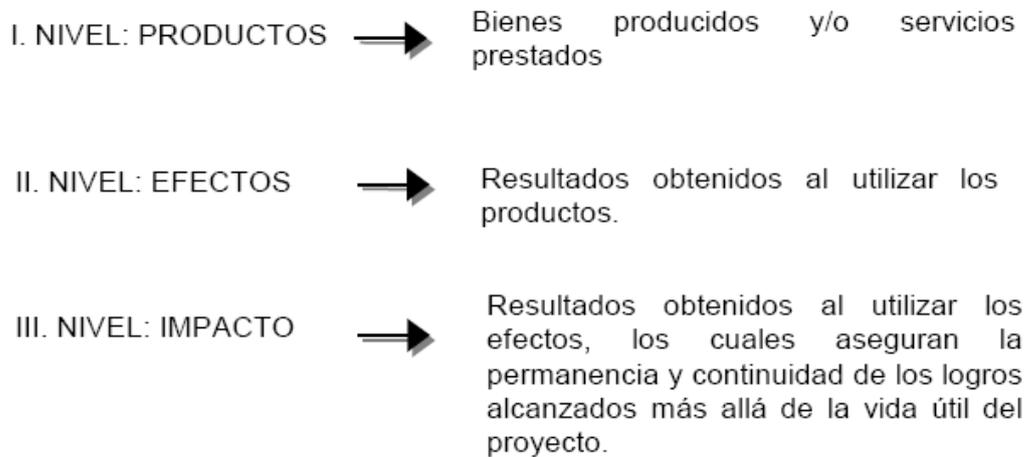
- Valorar cambio en las personas y su entorno
- Evaluar cumplimiento de objetivos y alcance de las metas.
- Concretar evidencias de los proyectos.

- Establecer el impacto de los planes y proyecto
- Establecer parámetros que permitan valorar el rendimiento de los diferentes proyectos de trabajo.
- Identificar productos concretos de la labor cotidiana, con los cuales validar los esfuerzos de la intervención profesional.

La evaluación de estos componentes se lleva a cabo en diferentes niveles de profundidad, dependiendo del propósito específico de la evaluación de resultados.

Esta evaluación analiza cómo y por qué los resultados se consiguen o no en el contexto de un programa determinado; también puede ayudar a aclarar los factores subyacentes que afecta la situación, recomendar acciones para mejorar el desempeño en la programación futura y generar lecciones aprendidas (Wiesner 2000).

La evaluación y en especial la de resultados, como estrategia integrada en todo proceso de gerencia, viene a cobrar relevancia con autores contemporáneos tales como Pichardo (1993), quien determina que la evaluación de resultados puede analizarse en tres niveles:



En la evaluación de los productos el criterio fundamental es la eficacia alcanzada, en tanto que a través de ella se logra determinar el cumplimiento de los objetivos y la cobertura del proyecto (número de destinatarios, distribución geográfica - temporal, características socio-económicas, demográficas y otras).

Con respecto a la evaluación de los efectos, de acuerdo a Pichardo (1993), estos se clasifican en:

1- Concretos: Aporte real y efectivo de las acciones realizadas, a la atención de los problemas que originaron el programa.

2- Procesales: Las condiciones se tornan más favorables para enfrentar los problemas.

3- Demostrativos: Puesta en práctica de iniciativas de desarrollo. Son punto de partida para futuros programas.

4- Multiplicadores: Capacidad adquirida y desarrollada por los destinatarios para reproducir y transmitir las experiencias adquiridas con el programa.

Martinic (1997, p.246) ubica a la evaluación de resultados como “la que valora los cambios culturales, sociales y económicos que provocan las políticas sociales. Los mismos son de difícil medición, exigiéndose precisar el planteamiento inicial del proyecto, el tipo de competencia o capacidad que se espera las personas desarrollen y el posible uso que darían a ese conocimiento”.

1.2.- MARCO DE ANTECEDENTES

1.2.1.- Contexto institucional

La Fundación para la Superación de la Pobreza (FSP) es una institución de la sociedad civil, sin fines de lucro y con intereses públicos, que nace en 1994.

La Fundación cuenta con el permanente apoyo financiero del Estado de Chile, el cual es discutido año a año en las Leyes de Presupuesto de la Nación. Que se encuentra contenido en diversas partidas de la Ley N° 20.407.

Asimismo, la FSP recibe aportes financieros de entidades de educación superior, municipios e instituciones aliadas. Estas instancias entregan recursos humanos, materiales e infraestructura.

El aporte al desarrollo nacional se realiza desde la acción y la generación de conocimiento, instrumentos y propuestas en materia de políticas e intervenciones sociales en pro de la superación de la pobreza y de la exclusión social (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Misión institucional. Documento en línea disponible en: <http://www.cdc.cl/proyecto/fundacion-superacion-de-la-pobreza>). La FSP pretende ser un referente técnico en materia de pobreza y políticas sociales desde la sociedad civil, a través de la promoción e instalación de enfoques y alternativas de intervención innovadoras y distintivas, las que se fundamentan en la observación, acción, análisis y conversación pública con otros actores de la sociedad, para contribuir al desarrollo de nuevas políticas y estrategias para superar la pobreza.

Una de las estrategias que realiza la FSP en la conformación de identidad estratégica ha sido la opción por convocar a jóvenes que se encuentran en plena formación profesional, de tal forma que participen en los programas sociales aportando en su implementación en calidad de Agentes Directos de Intervención.

Es así, como **el objetivo de la FSP** es “contribuir a la superación de la pobreza promoviendo mayores grados de equidad e integración social en el país, que aseguren el desarrollo humano sustentable de las personas que hoy viven en situación de pobreza y exclusión social” (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Superación de la pobreza, documento en línea, disponible en: <http://www.fundacionpobreza.cl/programa.php?id_programa=2>.).

La conducción política - técnica de la Fundación le corresponde a la Dirección Ejecutiva, y la gestión está organizada en dos direcciones y tres áreas: Dirección de Investigación y Propuestas Públicas, Dirección de Intervención y Responsabilidad Social, Área de Comunicación Estratégica, Área de Administración y Finanzas, y Área de Gestión de Personas. Los programas de la Fundación pertenecen a la Dirección de Intervención y Responsabilidad Social y son Servicio País Rural, Adopta un Hermano, Servicios Comunitarios, Vivienda en Zonas Aisladas, y el Proyecto de Tutorías Socio-laborales.

1.2.2.- Historia de la fundación

Durante la primera mitad de la década del noventa, el país se encontraba consolidando el reciente restablecimiento de la democracia, procurando la mantención de un clima de gobernabilidad al mismo tiempo que se desarrollaba una nutrida discusión pública sobre la llamada "deuda social". La noción de "deuda" surge para denominar el "compromiso pendiente" del Estado,

fundamentalmente, con un segmento importante de ciudadanos que experimentaron en sí mismos los altos costos sociales derivados de la reestructuración económica y política registrada en el país durante la década previa. En ese sentido, la deuda se expresó en una precaria calidad de la educación pública, en la inoportuna e insuficiente atención en salud y en el déficit de viviendas; entre otros ámbitos. Pero también estuvo relacionada con la exclusión política, social y económica y con el complejo estigma social con el que debieron cargar aquellos que todavía estaban sumidos en severas condiciones de precariedad socio-económica (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Historia de la fundación para la superación de la pobreza, documento disponible en: <<http://www.fundacionpobreza.cl/corporativo.php?tipo=2>>.).

Con el ánimo de resolver estas situaciones, el primer gobierno de la concertación realizó diversos esfuerzos en materia de gasto, intervención social y reestructuración institucional. En este contexto (año 1994), nace el Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, convocatoria hecha por el Presidente de la República a un conjunto de 20 ciudadanos representantes de diversos mundos y posturas, solicitándoles que colaborarán desde la sociedad civil en la lucha contra la pobreza jugando un papel de asesoría al gobierno en materia de políticas sociales y programas de intervención en pobreza. Para ello, el presidente pidió formalmente la elaboración de una propuesta que considerara la incorporación de toda la sociedad.

Al cabo de dos años de su creación, específicamente en agosto de 1996, se entregó al Presidente de la República un documento titulado "La Pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social" (**Fundación para la Superación de la Pobreza**, documento disponible en línea: <http://www.fundacionpobreza.cl/EditorFiles/File/DOCUMENTOS%20VARIOS/memoriafsp2005cap1.pdf>.), que reunía ideas y propuestas para la superación de la pobreza sobre las cuales se había alcanzado consenso al interior del Consejo. "Aún cuando ellas no tuvieron la acogida que se esperaba por parte del Gobierno, la

tarea encomendada al Consejo estaba cumplida. Sin embargo, en lugar de poner término al Consejo, éste asumió nuevas funciones por interés de sus propios integrantes, conformándose como una Fundación privada, independiente y de carácter permanente, abocada al cumplimiento de su vocación pública” (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Rodrigo Jordán Fuchs, reflexiones y sugerencias para la superación de la pobreza, documento disponible en línea en: <http://servicioalpais.cl/descargas-det.php?cat=3&id_descarga=24>)

Con la decisión de desarrollar programas de intervención social, se pone en marcha "Servicio país" en 1995, sumándose luego "Redes Sociales", en 1997 y "Ciudadanía y Gestión Local" en 1999. Ese mismo año inicia su trabajo el programa "Adopta un Hermano" y en el 2000 "Emprender Juntos". En estos años también funcionaron los programas "Becas", "Jóvenes", "Protagonismo Infantil" y "Fondo de Iniciativas". El desarrollo de esta oferta programática marcó el comienzo de un segundo momento en la institución, que buscó contribuir a la superación de pobreza a partir de un trabajo directo con comunidades y personas en situación de pobreza.

Esta opción por la intervención directa se complementó con la elaboración y presentación pública en 1999 de una "Propuesta para la Futura política Social" (**Fundación para la superación de la pobreza**. Umbrales sociales, documento disponible en línea en: [http:// www.fundacionpobreza.cl/ EditorFiles/File/ Umbrales%202009/UMBRALES _SOCIALES.pdf](http://www.fundacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Umbrales%202009/UMBRALES_SOCIALES.pdf).), entregada a los candidatos presidenciales de la época, a los partidos políticos y a la sociedad en general. En ella se propuso establecer mínimos sociales que es necesario garantizar a todo chileno o chilena, para vivir en condiciones de dignidad aceptables. La idea que subyace es el establecimiento de un "piso social" para que sobre él se desarrollen iniciativas nuevas, propuestas creativas y soluciones a los problemas sociales del país. Esta propuesta fue recibida favorablemente por los diversos candidatos presidenciales incorporando el documento denominado "Una Propuesta para la Futura política Social" a sus programas de gobierno.

En los años 2002-2003, la Fundación se aboca a una reflexión y auto evaluación de sus prácticas, reconociendo los atributos y especificidades de cada momento vivido y estableciendo las nuevas apuestas para el período actual. En ese sentido, esta nueva fase trabaja en el rediseño de algunos de sus programas de intervención social (actualizando e incrementando el impacto de sus prácticas), da por concluido el aporte de otros; y reactiva el trabajo de producción de propuestas y estudios que dan cuenta de la realidad social del país con el objeto de influir en la agenda social y favorecer la articulación de diversos actores para la superación de la pobreza.

“Durante estos diez años de existencia de la fundación, la pobreza y la indigencia han sido reducidas de manera significativa. Además cabe señalar que la pobreza de hoy es cualitativamente distinta a la pobreza de hace 10 años atrás. Las personas pobres están más equipadas, reciben mayor nivel de instrucción y pueden acceder a mejores y mayor cantidad de servicios. Si bien estos avances deben ser reconocidos, todavía son cientos de miles los chilenos que viven en situación de pobreza, fundamentalmente niños, mujeres, jóvenes y ancianos que ven vulnerados sus derechos básicos” (Bertoglia, 2005)

1.2.3.- Política social de apoyo

La Fundación para la Superación de la Pobreza es una Fundación de derecho privado y como tal, no se vincula institucionalmente con ningún objetivo de Ministerio o Servicio Público.

En términos generales el quehacer de la Fundación se vincula con productos estratégicos con aquellas instituciones públicas que financian sus actividades.

Es el caso, de **MIDEPLAN (Fundación para la Superación de la Pobreza.** Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf>, se relaciona con dos productos estratégicos de esta entidad.

a) *Diseño del Sistema de Protección Social, en lo referente a:* I) el diseño de estrategias de protección social para comunidades, familias y personas en situación de vulnerabilidad y riesgo. II) Instalación de un sistema nacional de protección integral a la primera infancia " Chile Crece Contigo"; el Programa y, III) Mujeres en control de salud prenatal que reciben la guía de gestación y el nacimiento.

b) *Sistema de Protección Social Chile Solidario, en lo referente a:* I) Cumplimiento de los componentes del Sistema Chile Solidario (incluye familias, adultos Mayores solos y personas que viven en la calle), entre otros, con prestaciones de apoyo psicosocial a familias y personas integradas al sistema Chile Solidario, II) Suscripción de convenios con transferencia de recursos con instituciones públicas y de la sociedad civil de la red asociada a Chile Solidario; y, III) Funcionamiento regular de las redes nacionales, regionales, provinciales y locales de apoyo al Sistema Chile Solidario.

Con el **Ministerio del Trabajo (Fundación para la Superación de la Pobreza.** Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf> se vincula con el objetivo de: Promover, dirigir, coordinar y/o ejecutar planes y programas sociales que generen empleo, mejoren la empleabilidad y condiciones de trabajo, y fortalezcan a las organizaciones sindicales y microempresariales. Se vincula, a su vez, el objetivo estratégico de la Subsecretaría del Trabajo: de

Promover el empleo y la empleabilidad con el fin de facilitar la inserción laboral de trabajadores y trabajadoras.

Finalmente se vincula con el **Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Fundación para la Superación de la Pobreza**. Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf> que tiene como misión “Contribuir a mejorar la calidad de vida de los hombres y mujeres del país y sus familias, respetando su diversidad y considerando sus requerimientos ciudadanos: asegurando viviendas de mejor calidad, que favorezcan la integración social y la reducción de inequidades,- mejorando el entorno barrial fortaleciendo la participación ciudadana e- impulsando ciudades integradas social y territorialmente, competitivas y sustentables”(DIPRES; Ficha de Identificación año 2008, Definiciones Estratégicas, MINVU/Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Ley de Presupuestos). Además, se relaciona con los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo referidos a: I) Disminuir el Déficit Habitacional, a través de la focalización de la acción preferentemente en sectores de menores recursos, perfeccionando los programas habitacionales y aumentando las soluciones emplazadas en barrios que contribuyan a fomentar la integración social y reducir la inequidad, II) Mejorar la calidad de las soluciones habitacionales, a través de la definición e implementación de Asistencia Técnica pre y post subsidio, fortaleciendo la etapa de preparación y revisión de proyectos e inspección de obras y, III) Fomentar la protección del patrimonio familiar, a través de herramientas orientadas a desarrollar el cuidado y uso de la vivienda social y el barrio así como la mantención y mejoramiento de ellos (DIPRES; Ficha de Identificación año 2008, Definiciones Estratégicas, MINVU/Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. Ley de Presupuestos).

El financiamiento para el año 2010, que realiza cada una de estas instituciones, se desglosa en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1
Presupuesto por institución de los programas de la Fundación para la superación de la pobreza, año 2010

PRESUPUESTO		
<i>Presupuesto Institucional</i>	<i>Fuente</i>	<i>Monto</i>
Servicio País	Mideplan	\$515.401.501
Dirección Ejecutiva	Mideplan	\$2.240.235.789
Adopta un Hermano	Mideplan	\$1.200.994.710
Servicios Comunitarios	Mintrab	\$2.205.673.000
Viviendas en Zonas Aisladas	Minbu	\$318.531.162
Tutorías Sociolaborales	Sence	\$465.550.790
Creando Chile en mi Barrio	CNCA	665.257.553
Total		7.611.644.505

Fuente: Informe presupuestario final, 2010, Fundación para la Superación de la Pobreza.

La Fundación se rige por las siguientes normas, todas ellas en el orden que se señala:

- Código Civil/ Título XXXIII del Libro I sobre Corporaciones y Fundaciones
- Decreto Supremo del Ministerio de Justicia N° 110 del año 1979, modificado por D.S. 679 de Justicia de 2004.
- Por sus estatutos aprobados por Decreto Supremo N° 1060 del Ministerio de Justicia del año 1995 , modificados por D. S. N° 1328 del mismo Ministerio publicado en el D.O. con fecha

El Programa establece Convenio de trabajos anuales con los representantes legales de cada institución pública o privada para operar los programas. Se mantienen convenios con Municipalidades y organizaciones sociales. Por otra parte, se mantienen Convenios con: FOSIS, INDAP, SERCOTEC, JUNAEB, Sistema Chile Solidario, SERVIU, CNCA, CONAF y, además, con entidades privadas: Empresas, ONGS. Organismos internacionales:

Banco Mundial, OEA, BID, Centros de Estudios Superiores en el país y con la Red de Universidades Jesuitas de América Latina.

La administración y uso de los recursos transferidos por organismos del Estado a través de los Convenios mencionados en la letra b), se encuentran regulados por la Ley 19.862. Por último, el Programa se rige por la Resolución 759 del año 2004 de la Contraloría General de la República, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas (**Fundación para la Superación de la pobreza**. Dipres, presupuestos. Documento disponible en línea en: <http://www.dipres.cl/572/articles-72885_doc_pdf.pdf>).

1.2.4.- La mirada de la fundación respecto de la pobreza

El concepto pobreza es siempre variable y existen diversas definiciones en esta materia, dependientes del país, la historia y los intereses de los sectores comprometidos en su solución. Para la Fundación, “la pobreza es en sí misma una situación que vulnera los derechos de las personas y relativiza su ciudadanía, al atentar directamente contra el principio de igualdad y no discriminación, derechos básicos que deben ser garantizados a todos” (Villaseca 2010).

La Fundación comparte, además, que la pobreza sea entendida como una situación de insatisfacción de ciertas necesidades básicas y de carencia de oportunidades. “El enfoque de la pobreza desde los derechos, constituye un eje central del marco técnico-político de la Fundación y una forma específica de entender el desarrollo social y económico y de asumir compromisos concretos en la ampliación de las oportunidades para la integración de las personas que viven en situación de pobreza” (Bertoglia 2005).

En ese sentido, “la pobreza es mucho más compleja que la falta de dinero para consumir una canastas básicas de alimentos, es un fenómeno que recubre

las diversas dimensiones de la vida de las personas, desde aquellas ligadas a sus condiciones laborales, de ingresos, de relación con la institucionalidad pública, hasta elementos de carácter subjetivo que condicionan también su integración social” (F.S.P 2009). Paralelamente a la identificación de las carencias o deficiencias que determinan pobreza, es necesario detectar los recursos, capacidades y potencialidades personales, sociales, patrimoniales, políticas y ambientales que existen en las personas afectadas por dicha situación.

1.2.5.- Lo que realiza la fundación para la superación de la pobreza

La Fundación trabaja con una concepción amplia de la pobreza. Entendiendo que es un fenómeno social que tiene diversos factores generadores y cuya superación requiere de un enfoque multidimensional aplicado en las estrategias de solución. En consecuencia, el desafío de poner en práctica un concepto de pobreza que integre aspectos económicos, sociales y culturales, ha estado presente en las diversas acciones que la institución ha emprendido para aportar a su superación (Bertoglia 2005).

“Una visión unilateral, unidimensional, o asistencial, no es capaz de resolver el problema de la pobreza, al contrario, se requiere una mirada que tenga en cuenta el conjunto de factores que intervienen y producen situaciones donde personas, hogares y hasta comunidades enteras no logran satisfacer sus necesidades básicas y menos aún pueden aprovechar las oportunidades de desarrollo que se han abierto durante estos últimos años. Prevenir, mitigar o superar los factores que influyen en la producción y reproducción de la pobreza implica promover cambios en diversos niveles de la estructura socio-económica y política” (Villaseca 2010, p.76).

Considerando dichos parámetros generales, la Fundación para la Superación de la Pobreza ha definido cuatro ámbitos de acción que constituyen los ejes centrales de su política institucional (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Minuta ejecutiva nº 18, Programa Servicio País, Adopta un Her4mano, Servicios Comunitarios y Viviendas en zonas aisladas. Documento disponible en línea en: <http://www.dipres.cl/574/articles-49616_doc_pdf.pdf>). A través de estos se da cumplimiento a la misión y se materializan las contribuciones que la institución hace en materia de superación de pobreza en el país mediante sus distintos programas de intervención:

A).- sistematización de prácticas y desarrollo de propuestas político-técnicas en temáticas de pobreza: Cuyo propósito es influir en la agenda social del país y orientar el perfeccionamiento de las políticas y programas sociales. La Fundación mantiene una actitud de permanente observación respecto de las agendas construidas en torno a la pobreza, desde la institucionalidad pública encargada de diseñar y desarrollar políticas en esta área. Por eso, los temas específicos desarrollados en las propuestas comprenden desde sugerencias de diseño de la política social sectorial hasta el análisis detallado y la visibilización en diversos niveles y espacios (público, académico, político, etc.), de buenas prácticas de intervención en pobreza para la solución de problemáticas de carácter local. Esta opción por la generación de propuestas parte del supuesto que no se puede modificar la realidad que se desconoce. Como consecuencia del desarrollo de este eje se han elaborado documento-propuestas que se encuentran disponibles para su consulta y revisión en la sección documentos y publicaciones.

B).- fortalecimiento de la responsabilidad social: La decisión de fortalecer la responsabilidad y el compromiso social de los actores públicos, agentes privados y profesionales de diversas disciplinas, da cuenta de la vocación articuladora de la Fundación con diversos actores en pos del desarrollo de iniciativas a favor de la superación de la pobreza. De hecho, los modelos de intervención de los programas integran voluntarios profesionales, jóvenes universitarios, empresarios,

etc. como agentes de la intervención, bajo el entendido que su rol es relevante no sólo porque enriquecen los modelos de intervención de los programas, aportando capacidades y experiencias, sino porque concretan la idea de que el éxito en la superación de la pobreza depende del compromiso y acción de diversos sectores que deben hacer suyo este objetivo.

C).- promoción de una cultura democrática de participación social y ejercicio ciudadano responsable: Incorporando progresivamente a la sociedad civil, en general y las personas en situación de pobreza, en particular, en procesos de toma de decisiones públicas, favoreciendo el acercamiento creciente de la sociedad civil, el Estado y el mundo empresarial a través, por ejemplo, del control ciudadano.

D).- puesta en práctica de programas de intervención centrados en pobreza: Estos constituyen laboratorios para la intervención social que cumplen el doble propósito de impactar positivamente en los procesos de superación de la pobreza y poner a prueba modelos de intervención innovadores, de alto impacto en pobreza y replicables por agentes tanto públicos como privados. El marco ético-político que orienta el diseño y ejecución de los programas se inscribe en el enfoque de derechos, que representa una forma específica de entender el desarrollo y de asumir compromisos concretos en la ampliación de la estructura de oportunidades para la integración de las personas en situación de pobreza.

La F.S.P, basado en estos cuatro ámbitos de acción, cuenta con distintos programas de intervención que abarcan diferentes esferas de la problemática social, basado siempre en el lema de la superación de la pobreza; entre sus programas se encuentra “Servicio País” cuya finalidad fundamental es fortalecer el desarrollo local, interviniendo primordialmente en los sectores con altos índices de pobreza y exclusión social.

De acuerdo a la naturaleza del estudio y con respecto a lo que se desea alcanzar por medio de los objetivos del mismo, a continuación se realiza una

caracterización del programa servicio país, el cual es donde se centra este proyecto de intervención:

1.2.5.- Programa Servicio País

Es un programa que cuenta con el financiamiento de fondos públicos detallados en la Ley N° 20314. Se instala en el mundo urbano y rural, donde busca obtener resultados en la superación de problemáticas específicas de pobreza, a través del trabajo técnico y humano de profesionales jóvenes, quienes viven y trabajan durante trece meses en las localidades más pobres y aisladas del país.

La intervención que realiza se caracteriza por estimular la planificación del desarrollo, fortalecer las iniciativas locales, coordinar, articular y potenciar las capacidades de las personas y promover la participación de los beneficiarios en las acciones que impulsan (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Programa servicio país. Documento disponible en línea en: [.http://www.fundacionpobreza.cl/programa.php?id_programa=1](http://www.fundacionpobreza.cl/programa.php?id_programa=1)).

Objetivo general:

“Personas en situación de pobreza de sectores aislados tanto urbanos como rurales, fortalecen sus capacidades comunitarias e individuales para llevar a cabo acciones en áreas clave para la superación de la pobreza”.

Las áreas de intervención en las que el programa busca sus resultados son: empleo, educación, habitabilidad y medio ambiente y salud. Asimismo, identifica 2 áreas transversales a todas sus intervenciones, en las que entrega servicios: participación y cultura.

El anterior objetivo se conjuga con el objetivo transversal y sinérgico para toda el área de programas de la Fundación, cual es:

De acuerdo a el manual del profesional (2010, p.3) de la Fundación para la superación de la pobreza, los “Profesionales jóvenes y estudiantes de educación superior desarrollan competencias necesarias para llevar a cabo intervenciones sociales orientadas a la superación de la pobreza y fortalecen su compromiso social”.

El propósito del programa SERVICIO PAÍS es, “contribuir a la superación de la pobreza en comunidades que viven en contextos de vulnerabilidad, aislamiento y exclusión social, a través del trabajo mancomunado entre profesionales jóvenes, autoridades locales y las propias comunidades” (F.S.P. 2010, p.5).

Así, en un trabajo de articulación de los diferentes actores sociales, se busca contribuir al desarrollo de capacidades, emprendimientos comerciales, generación de redes sociales, así como prestar servicios en las áreas de salud, habitabilidad y educación.

Este programa contempla cuatro líneas de trabajo específicas:

- Educación
- Trabajo
- Habitabilidad
- Salud

De acuerdo a los lineamientos de la Fundación para la Superación de la Pobreza y dentro del quehacer, se expone a continuación una caracterización de las particularidades socioeconómica de la comuna de Lebu para identificar la intervención que se realiza en ella por parte del programa Servicio País.

En el año 2010 se inserta en la comuna el Programa Servicio País incorporando para ello 4 profesionales de diferentes áreas:

- 1 Ingeniero Constructor.
- 1 Bióloga en Gestión de Recursos Naturales
- 1 Asistente Social.

Con este contingente de profesionales se pretende intervenir inicialmente de forma transversal todas las áreas problemáticas de la comuna de Lebu, haciendo especial énfasis en las condiciones precarias que afecta a raíz del terremoto y posterior tsunami y la intervención en aquellas zonas donde existen escases de profesionales.

Se pretende que la situación comunal a partir de la intervención del Programa Servicio País mejore las condiciones detectadas como deficientes, razón por la cual la focalización se va a ejecutar entorno a las familias damnificadas (tanto en zona urbana como rural) que presenten un perfil de superación con interés en querer desarrollar actividades productiva, enfatizando en los cuatro lineamientos que tiene la fundación (salud, educación, trabajo, vivienda y habitabilidad).

1.2.7.- Contextualización demográfica de la comuna de Lebu

De acuerdo al Censo de Población del año 2002, la comuna cuenta con 25.035 habitantes, de los cuales el 87,84% se distribuyen en los espacios urbanos que comprenden la ciudad de Lebu, y un 12,16 se distribuyen en las zonas rurales.

La densidad poblacional es de 44 habitantes por Km², las localidades Rurales se encuentran a distancias relativamente cortas con la Ciudad.

1.2.7.1.- Pobreza:

Como se indicó anteriormente, la comuna de Lebu cuenta con una población de 25.035 habitantes, de los cuales, 10.518 personas, según la CASEN 2006, se encuentra dentro de la línea de la pobreza, de acuerdo a la distribución que presenta a continuación:

Distribución de la línea de la pobreza en la comuna de Lebu, discriminando en territorio continental (Lebu) e insular (Isla Mocha).

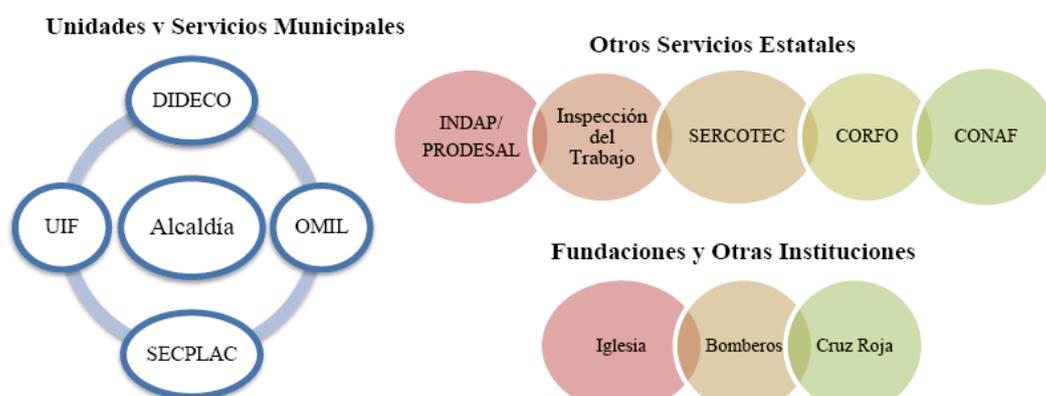
Entidad Poblada	Pobres	% (1)	Pobreza Extrema	% (2)
Lebu	6.475	25,8	3.692	14,7
Isla Mocha	85	14,2	281	46,9
Total	6.560		3.973	

Fuente: CASEN 2006

1.2.7.2.- Actividades económicas:

La comuna de Lebu a través de su historia, ha estado ligada a dos grandes polos de desarrollo económico, como lo fueron la minería, desde sus orígenes hasta principios de los años noventa y la pesca en la actualidad, sumándose a éstos, en menor medida, en forma permanente, el sector público (comercio) y la agricultura.

1.2.7.3.- Instituciones públicas presentes en la ciudad son:



Z

Fuente: elaboración equipo profesional Servicio País Lebu, 2010.

1.2.7.4.- Caracterización tipos de daños sufridos en las viviendas de la comuna, producto del terremoto:

Viviendas Destruidas	Viviendas con daño mayor	Viviendas con daño menor	Viviendas Totales
300	100	510	6.630
5%	2%	8%	100%

Fuente: departamento de vivienda y urbanismo, Municipalidad de Lebu.

1.2.7.5.- Trabajo (características de las personas desempleadas):

La mayoría de los desempleados mediante el catastro de esta oficina municipal de inserción laboral, son de género femenino, el promedio educacional de los desempleados, es de octavo año básico, las experiencias laborales de las personas desempleadas, de acuerdo a las características de la zona, se concentran en actividades ligadas a la extracción de recursos del mar, en donde destacan la pesca artesanal y la recolección de orilla, principalmente de carácter

informal. También son actividades importantes el comercio minorista, la agricultura, la pesca, sector portuario y forestal.

1.2.7.6.- Sector de educación:

La comuna cuenta con 22 establecimientos educacionales, 20 correspondientes a la educación municipalizada con una matrícula total de 6417 alumnos de administración municipal. Dos correspondiente a la Educación Particular Subvencionada. De estos 13 Establecimientos Educacionales 8 se encuentran localizados en el Sector Urbano y el resto, distribuidos en los sectores rurales.

CAPITULO Nº 2
MARCO METODOLÓGICO

Con respecto a la metodología a utilizar, se presenta a continuación las metodologías y técnicas de investigación, considerando para ello, la evaluación de resultado, delimitación del area de trabajo, enfoque cuantitativo y cualitativo y los procedimientos, técnicas y análisis e la información recolectada.

2.1- Metodología y técnicas de investigación

En cuanto al tipo de tesis, esta corresponde a un proyecto de intervención, el cual tiene como fin generar una propuesta de evaluación de resultados que evidencie los cambios generados por el programa Servicio País, buscando enriquecer, de esta forma, la intervención gerencial que se está realizando.

Se busca reflejar la realidad de un determinado contexto en un momento único, y a partir de sus análisis generar un sistema de evaluación que mida e identifique los grados de cambios obtenidos por la población al momento de ser intervenida por el programa.

2.1.1.- Sistema de evaluación de resultados

La presente investigación corresponde a un proyecto de intervención, el cual pretende generar una propuesta de evaluación de resultados como herramienta gerencial que aporte al programa servicio país a detectar los posibles cambios generados en la población a partir de la intervención que realiza el programa Servicio País, si bien este sistema de evaluación está pensado y diseñado para la población establecida en la comuna de Lebu, se establece un modelo estándar que se puede reestructurar los indicadores dependiendo al plan de intervención que se genere.

Debido a la naturaleza multicausal de la pobreza, el cual adquiere mayor complejidad cuando se presenta como principal elemento de la diversa problemática social, es necesario identificar el tipo de evaluación que se pretende generar “Evaluación de resultados” en la cual se destaca la importancia de los factores exteriores como condicionantes del logro de los cambios esperados a largo plazo.

Según la guía metodología para la evaluación de proyectos de atención a menores en circunstancias difíciles de la UNICEF (1988, pp. 11-12), la pregunta principal dirigida a la evaluación de impacto es ¿Cuáles han sido los resultados de nuestra acción?, que se ocupa de resultados externos tales como:

- Verificar la pertinencia y el alcance de los objetivos externos al programa tanto explícito como implícito en la acción.
- Appreciar los efectos colaterales positivos y negativos no previstos en los objetivos.
- Verificar la pertinencia de los efectos del programa sobre la naturaleza del problema y los resultados.
- Identificar la brecha entre el desempeño y la necesidad.
- Estimar la duración del impacto a largo plazo.

En relación a lo anteriormente expuesto por la UNICEF, la pregunta fundamental que relaciona los resultados con los procedimientos de trabajo seguidos en un programa es: ¿De acuerdo a los antecedentes y/o hechos, qué prácticas han demostrado ser las mejores para obtener resultados exitosos con la

población meta y cuáles están más asociados con el acaso? (UNICEF 1988). Para dar respuesta a esta pregunta la cual guiará todo el proceso de evaluación de resultados que se generará, se deberá buscar factores, métodos y actividades que expliquen la diferencia entre el éxito y el fracaso y los resultados generados por el programa Servicio País en la población de Lebu.

- La estructura y funcionamiento organizativo del programa (método de trabajo utilizado para identificar, ejecutar y evaluar el desarrollo de las actividades, niveles de coordinación a nivel interno y externo).
- Las estrategias de intervención utilizadas para la construcción general del programa y para la vinculación con los grupos destinatarios del mismo (capacidad para conducir el desarrollo del programa en cuanto a promoción, programación, organización, evaluación).
- Las variaciones experimentadas por los destinatarios, así como los cambios observados en el contexto en el que se implementó el programa (proceso de inicio del programa seguido por los destinatarios durante la ejecución).

De acuerdo a estos 3 aspectos fijados por Pichardo (1993), la presente estrategia de evaluación se confeccionará abordando estos componentes mediante un diagnóstico situacional identificado como una de las etapas o faces de este mismo. En cuanto a esta primera fase, se pretende identificar los conceptos y objetivos fundamentales del programa caracterizados por la teoría del programa, cuya finalidad será identificar lineamientos institucionales y política social de apoyo, los objetivos y naturaleza de los programas, así como la cobertura y la población objeto de intervención. Luego se determinará el diseño del programa, cuya finalidad será caracterizar el plan de intervención que realizan los profesionales (procedimientos – lineamientos e instrumentos) para comprobar la coherencia entre el programa y su teoría. Finalmente se procederá a generar el sistema de evaluación de resultados con el que se espera determinar los cambios

generados en la población a raíz de la intervención profesional realizada por el programa Servicio País.

Considerando los tipos de evaluación, de acuerdo con el momento en que se realiza y por su injerencia con el problema de estudio, se hace necesario resaltar que se utilizará la **evaluación ex – post**, el fin principal es determinar la efectividad de los resultados obtenidos, para producir el impacto social deseado. Se lleva a cabo cuando el programa o proyecto social ya está en ejecución o ha concluido, las decisiones cualitativas – cuantitativas se adoptan con base en los resultados efectivamente alcanzados (Cohen y Franco, 1993, p. 108). Se enfoca en indagar el nivel de cumplimiento de los objetivos, así mismo busca demostrar que los cambios producidos son consecuencia de las actividades del programa.

La evaluación de resultados ex post, pretende generar los siguientes propósitos según lo plantean los autores Cohen y Franco (1993, p. 110):

- Conocer la eficacia del programa, es decir, si las metas propuestas se realizaron en la cantidad y oportunidad con que fueron programadas. Con esta actividad además de conocer si el programa ha sido realizado con éxito, se verifica la capacidad de programación y previsión de la entidad ejecutora.
- Medir la cantidad en el cumplimiento de objetivos.
- Evaluar si los beneficios entregados alcanzaron la dimensión programada.
- Analizar el proceso de tomas de decisiones con relación al programa, desde la identificación, hasta el momento de la evaluación.
- Conocer la capacidad institucional para identificar, llevar a cabo y hacer seguimiento de sus programas y proyectos.

Con dicha evaluación se busca examinar en forma analítica y sistemática, acciones pasadas relacionadas con objetivos bien definidos, los recursos utilizados , los resultados obtenidos y derivar las experiencias necesarias para guiar a los responsables de tomar decisiones, con el fin de mejorar las actividades futuras.

2.1.2.- Sujetos Participantes del Estudio

Para el desarrollo de este proyecto se delimitaron las áreas de trabajo del programa (garantías en educación, vivienda y habitabilidad, salud, trabajo) que tiene como objetivo institucional “establecer un proceso sostenido en el tiempo, donde las personas logren satisfacer sus necesidades básicas, así como, desplegar y fortalecer sus capacidades humanas elementales”.

La muestra de análisis será de tipo intencionada, elegidas bajo criterios de inclusión que establece la investigadora para establecer a las personas que cumplen con las características necesarias para entregar información relevante de acuerdo a los objetivos de investigación. En este caso los participantes en el proceso de recolección de información (informantes), serán los profesionales y agentes gerenciales que se encuentran participando en el programa Servicio País de la comuna de Lebu y que responda a las siguientes características y/o criterios de inclusión:

- Profesionales del programa servicio país.
- Que se relaciones de intervengan en la comuna de Lebu
- Que dentro de sus responsabilidades profesionales se encuentre abarcar las áreas de educación, salud, trabajo, vivienda y habitabilidad.

- Jefes territoriales encargados del programa servicio país, encargados de implementar conducción y acciones gerenciales.
- Director regional del programa servicio país.

Como respuesta a la organización interna, los profesionales que se desempeñan interviniendo la comuna de Lebu se distribuyen de la siguiente forma:

Cuadro N°2
Distribución profesional y de área de intervención de acuerdo a la cobertura del programa.

Áreas de intervención	Tiempo de desempeño del programa (en meses)	Número de población atendida	Número de profesionales	Áreas de ejecución	Perfil profesional
Salud	12	25.035	1	Capacitación Acción social Gestión administrativa	Trabajadora social
Educación	12	25.035	1	Capacitación Acción social Gestión administrativa	Trabajador social
Vivienda y habitabilidad	12	25.035	2	Capacitación Acción social Gestión administrativa	Ingeniero en construcción y trabajador social
Trabajo	12	25.035	2	Capacitación Acción social Gestión administrativa	Trabajadora social y Bióloga en Recursos Naturales

Fuente: Elaboración propia

Las características fundamentales de los profesionales que realizan las intervenciones se centran básicamente en: egreso de la carrera profesional no mayor a 3 años, experiencia laboral previa, 2 de los 3 profesionales, cuentan con especializaciones de diplomados en sus áreas respectivas, una enfocada al desarrollo rural y otra a la gestión jurídico pericial.

Como respuesta a la organización interna del programa, los agentes gerenciales que se desempeñan interviniendo distribuyen de la siguiente forma:

Cuadro N°3

Distribución profesional área gerencial del programa

Cargo	Cantidad de profesionales	Profesión	Áreas de Intervención
Director regional	1	- Asistente Social	- Salud - Educación - Trabajo
Jefe técnico de programa	4	- Asistente Social - Asistente Social. - Asistente Social. - Antropólogo	- Vivienda y Habitabilidad

Fuente: Elaboración propia

2.1.3.- Aportes cuantitativos y cualitativos incorporados en la evaluación

La generación y posterior aplicación del sistema de evaluación que se presenta, se entrecruzan con las dos perspectivas (cualitativa y cuantitativa). La variante entre las perspectivas se ubica principalmente en la calidad de participación de los diferentes actores sociales en las acciones evaluativas, en la valoración de los procesos y de los resultados (Vargas, 2001, p. 38). Debido a la naturaleza multicausal presente en el proceso social que se lleva a cabo con el programa Servicio País, el cual adquiere mayor complejidad cuando se presenta como principal elemento la diversa problemática social, es imprescindible cualificar, además de cuantificar, la intervención que se realiza, es por ello que se incluirá el aporte de ambos enfoques para así lograr una realidad y observar sus resultados desde una mirada más amplia que involucra no tan solo a los

profesionales del programa sino también a los usuarios o beneficiarios de éste. Es así como el método cuantitativo podría dimensionar un determinado problema, cambio o impacto y el método cualitativo podrían ayudar a entender por qué se presentan, teniendo en cuenta las características y comportamientos de los actores involucrados (UNICEF, 1988, p. 24).

2.1.3.1.- Enfoque cuantitativo

Se utilizará el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo la cual, según el autor Martinic (1997, p.141), pretende recoger información objetiva mediante la identificación de características y propiedades de las variables establecidas.

De la amplia oferta metodológica del enfoque cuantitativo, es importante rescatar para efectos de esta propuesta, los siguientes métodos de investigación:

La recolección de los datos del sistema de evaluación tendrá en uno de sus ejes una perspectiva cuantitativa, donde se examinarán los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística, por medio de la generación de indicadores que entregará información cuantificada para su posterior análisis y contrastación con información cualitativa. Para ello se utilizarán cuestionarios.

2.1.3.2.- Enfoque cualitativo

La evaluación cualitativa de programas y proyectos sociales consiste en la indagación rigurosa y sistemática de información, que una vez descrita de manera detallada, comprendida e interpretada (desde el papel mediador del evaluador) permita establecer los méritos de un programa o proyecto, brindar la información necesaria para la toma de decisiones oportunas, con el propósito de contribuir con las transformaciones sociales planeadas o requeridas (Picado 2006, p.9).

En esta definición se refleja el interés de la presente propuesta de evaluación, que desde una posición pragmática, con la utilización de métodos cuantitativos y cualitativos pretende contribuir a revisar y mejorar la función gerencial evaluadora de la unidad en estudio.

En el enfoque cualitativo se parte de un plan para llevar a cabo la evaluación (Picado, 2006, pp. 21-59), el cual se organiza principalmente en siete momentos:

1. **Formulación del problema.** Se identifica el alcance del proyecto (geográfico, de tiempo, contenidos temáticos, posibles actores, intereses) y se definen los problemas por evaluar con las respectivas interrogantes que guiarán el proceso.
2. **Delimitación de los aspectos específicos a evaluar.** Haciendo coincidir los intereses de la institución, del profesional que interpreta y da sentido, con los intereses del sujeto individual y colectivo (razón de ser del proyecto).
3. **Definición de áreas y categorías** (tanto al inicio como en el transcurso del proceso evaluativo). Las mismas son necesarias como vías de acceso a la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes.
4. **Planteamiento de los aspectos formales y administrativos.** Elementos indispensables para la ejecución del plan.
5. **Definición de los instrumentos.** Los instrumentos de apoyo (técnicas de observación, entrevista a profundidad, grupo focal, estudio de caso, análisis de contenido, entrevista grupal, etc.).

6. **Recolección de la información:** se da por aproximaciones debido a que cada una de las interpretaciones desarrolladas son preliminares, no definitivas, para profundizar cada vez en los aspectos de interés.
7. **Análisis, interpretación y validación de los resultados:** La información recolectada se codifica con base en las categorías. Para su interpretación se busca descubrir los valores, conductas, sentimientos, significados de las personas evaluadas, por ejemplo la importancia de la atención social en su calidad de vida. Los resultados se comparten con todos los actores para su enriquecimiento y validación.

De acuerdo a Vargas (2001, 176), se utilizará en virtud de la generación del sistema propuesto, la evaluación cualitativa orientada a la utilización, se caracteriza por:

- Identificar a los usuarios potenciales de la evaluación, quienes se organizarán con el evaluador en una comisión de trabajo y compartirán la máxima capacidad de decisión sobre todo el proceso.
- Determinar el objeto de la evaluación. Examinar y decidir si la evaluación responderá a cuestiones de eficacia general, de implementación o de diseño y conceptualización de la intervención. Corresponde al evaluador ayudar en la toma de decisiones.
- Decidir el diseño, métodos e instrumentos de medida de la investigación. Se incluyen todas las opciones posibles: métodos cuanti - cualitativos, naturalistas, experimentales, cuasi - experimentales y estadísticos.
- Posterior a que el evaluador ha recogido y analizado los datos, la comisión de trabajo interpretará los resultados y enjuiciará el programa a la luz de la

evidencia empírica. Con la ayuda del evaluador, generarán recomendaciones y controlarán su implementación.

2.1.4.- Técnicas de recolección de la información

Para llevar a cabo el presente proyecto de tesis, se utilizó dos técnicas de recolección de la información una de corte mixto (cuestionario), la cual posee preguntas abiertas de tipo cualitativo y preguntas cerradas de tipo cuantitativo; la segunda técnica utilizada es de corte cualitativo y se refiere a la investigación bibliográfica o análisis documental, las cuales se caracterizan a continuación:

2.1.4.1.- Cuestionario:

Es una técnica de recolección de información de corte mixta la cual considera en su construcción tanto preguntas abiertas como cerradas, la cual tiene el propósito de arrojar respuestas breves, específicas y delimitadas como así también, respuestas con mayor profundidad de análisis; de esta forma se adquiere información transversal y más completa.

Se establecen una serie de preguntas escritas, tanto abiertas (cualitativas y cerradas (cuantitativas), las cuales se entregan a los informantes para que estos la contesten y la entreguen igualmente escritas. La encuesta es anónima, pues no lleva el nombre del informante para mayor privacidad y confiabilidad en los antecedentes.

2.1.4.2.- Análisis documental o bibliográfico:

Briones (2003, p99) plantea que el análisis documental “es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida”. Ésta técnica es de carácter cualitativa, permite recolectar información relevante para la investigación para describir y representar la realidad de los acontecimientos por medio de diversos autores y documentos administrativos para su posterior análisis. De acuerdo a Briones (2003), es una extracción objetiva que refleja la realidad que acontece de una fuente original.

2.1.5.- Procedimientos y análisis de la información recolectada

Estos procedimientos metodológicos se orientan a lograr los objetivos del proyecto de intervención; para ello, de acuerdo a la autora Lawrence Mohr (1995, P.203), se plantean 3 fases para la construcción del sistema de evaluación de resultados:

- desarrollo del diagnóstico situacional (diseño, revisión bibliográfica, procesamiento y análisis de los resultados).
- construcción del sistema de evaluación de resultados por medio de categorización, formulación de preguntas directrices e indicadores.
- verificación del instrumento de evaluación de resultados, como un sistema de validación.

En cuanto la primera fase, el diagnóstico situacional, pretende determinar conceptos y objetivos fundamentales para la realización del proyecto, por lo cual esta fase se ha dividido en dos momentos:

1. El primer momento del diagnóstico hace relación a conocer los lineamientos institucionales y metodologías del programa Servicio País, los objetivos y áreas de intervención (procedimientos – lineamientos e instrumentos), Para ello se utilizará el método cualitativo mediante instrumento de recolección de datos tales como revisión bibliografía, procesamiento y análisis de los resultados.
2. En el segundo momento se caracterizará de forma general las evaluaciones que se realizan en la institución (vacíos y deficiencias detectadas, que presentan los procesos evaluativos mediante un F.O.D.A.). para ello se implementa una encuesta o cuestionario de corte mixta, que pretende recoger la información requerida para su posterior análisis.

Se presenta a continuación la fase del diagnóstico situacional en el siguiente cuadro (cuadro N4):

**Cuadro N°4
Fases del diagnostico Situacional**

PRIMER MOMENTO	
Caracterización general del programa servicio país (plan de intervención)	Lineamientos institucionales y metodologías del programa, los objetivos, naturaleza del programa y áreas de intervención
SEGUNDO MOMENTO	
Delimitación de los procesos evaluativos del programa.	Se enfatiza en los desafíos y deficiencias que presentan los procesos evaluativos actuales para reafirmar y detallar las características de los problemas que se busca solucionar.

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la construcción del sistema de evaluación de resultados, el proceso metodológico se orientará a identificar objetivos de evaluación e interrogantes, de las cuales se delimitarán los indicadores sociales y las correspondientes categorías que conformarán la propuesta de evaluación.

Considerando la naturaleza de los objetivos que se busca medir con la generación de la evaluación, se consideró de acuerdo a Ahumada (1990), indicadores de resultados;

En cuanto a la segunda fase “construcción de la evaluación de resultados” que se propone, en correspondencia con la fase anterior, se divide en 3 momentos:

1. Delimitación del objetivo de evaluación y definición de componentes a evaluar (la conceptualización): de acuerdo con los componentes y posibles unidades de análisis a evaluar se definen los objetivos.

Con el fin de concretar aportes con respecto a la evaluación de resultados, se consideró como marco conceptual preferente, los aportes teóricos de Martinic, Cohen y Franco, en cuanto a los tres componentes en que se subdividen los resultados.

Productos: Los logros obtenidos a nivel de objetivos específicos. Pueden ser cuantitativos y también cualitativos; de tipo intermedio, finales o de impacto. Son los resultados concretos del proyecto, necesarios para lograr el objetivo específico, Ej: materiales, cognitivos, expresivos y técnicos.

Efectos: Cambios logrados en la situación problema o en los actores, con la utilización de los productos del proyecto. Se verifican durante (intermedios) o

después de la ejecución del mismo (finales). Pueden ser previstos (positivos, relevantes) y no previstos (positivos o negativos).

Impacto: Contribución que realizan los productos o resultados intermedios (efectos) a cambios mayores en la situación problema o realidad social. Son los resultados de los efectos, los productos y actividades desarrolladas por el proyecto, en el ámbito de objetivos de largo alcance.

El diseño de los objetivos es una etapa clave para orientar la acción gerencial y determinar los aspectos fundamentales en los que se centrará la evaluación de resultados. A partir de los ejercicios de direccionamiento estratégico del programa (misión – visión – métodos de intervención) se definen los objetivos del sistema de evaluación expresados en términos de los resultados perseguidos.

2. Definición de las preguntas: el diseño del proceso evaluativo nos obliga a delimitar una serie de preguntas que podrán conducir a informaciones de estrategias que incrementen el valor de la iniciativa que se evalúa. Se realizan las preguntas en relación a lo que se quiere medir, a los resultados que se quieren conocer.

Las interrogantes de evaluación son de carácter global y específicas, orientan desde el punto de vista metodológico el carácter evaluativo y permiten derivar variables e indicadores de los respectivos componentes de análisis. Se detalla a continuación las características que debe poseer las preguntas e interrogantes de acuerdo a Picado X. (2006, p.76).

Que las interrogantes respondan a los criterios por medio de los cuales se determina el cumplimiento satisfactorio del programa. Estos pueden identificarse en:

- a) Necesidades/deseos de la población.

b) Objetivos y metas del programa.

c) Datos históricos del programa.

- Que las interrogantes puedan ser respondidas por medio de técnicas de investigación accesibles.
- Para elaborar las interrogantes se debe tomar en cuenta la teoría del programa: conjunto de beneficios sociales que el programa esta supuesto a generar, los procesos y estrategias en las que se apoya para su ejecución y alcance de resultados.
- Se desagregan en interrogantes específicas (lluvia de interrogantes – fase divergente).
- Se seleccionan interrogantes (fase convergente).
- Dentro de las interrogantes específicas se identifican los criterios de evaluación y los aspectos relevantes.
- Para identificar los aspectos relevantes se precisan las preguntas y los aspectos que mayoritariamente conciernen a los valores de los interesados en el programa.
- Para generar y precisar las interrogantes se utilizan los enfoques y modelos de evaluación como marco referencial.

3. Identificación y concertación de indicadores e información relevante: permitió caracterizar los fenómenos (acciones, actividades, logros, efectos) que se describen en el proceso de evaluación. Este se realizará en concordancia con las 2 fases anteriores.

De acuerdo a Ahumada (1990) un indicador es la expresión de medida de un atributo, que informan adecuadamente sobre los resultados que se quiere

evaluar, estos miden el grado de eficacia logado por las acciones de los componentes de intervención definidos por las preguntas de evaluación formuladas; miden los resultados específicos respecto a la población objetivo.

Los indicadores que se generarán, en base a lo planteado por los autores descritos anteriormente, tendrán las siguientes características básicas:

- **Medibles:** para poder verificar en la realidad su grado de cumplimiento.
- **Disponibles:** deben encontrarse en algún sistema de información, o alguien debe asumir la responsabilidad de proveerlo con las características exigidas para utilizarlos como instrumentos de evaluación.
- **Determinantes:** seleccionados o configurados de manera que sean los que mejor expresen la naturaleza del resultado objeto de medida.

El objetivo formulado sin indicador presenta inconvenientes o déficit pues se limita a la conjugación abierta de un verbo que no informa a la gerencia suficientemente sobre el grado del atributo que se desea alcanzar. Por lo tanto estos indicadores se expresaran en conjugaciones específicas cuyo valor permitió saber si se está o no en situación de éxito o de logro.

En este marco, lo anterior plantea que una vez establecido los objetivos de evaluación, éstos deben expresarse en indicadores mensurables, como resultados esperados que puedan ser objeto de verificación posterior.

En cuanto a la tercera fase, se trata de la construcción de un manual de uso del sistema de evaluación de resultado, que especifique las características y requerimientos necesarios para ejecutar el sistema de evaluación formulado.

El objetivo preciso del manual, es identificar las características que se deben tener en cuenta para poder ejecutar de forma correcta el sistema de evaluación planteado, de esta forma, se asegura que los ejecutores del sistema de evaluación cumplan con las recomendaciones planteadas y se obtengas los resultados correctos.

El manual de uso, contempla las características de ejecución del sistema de evaluación, como así también, las características que deben tener los ejecutores.

CAPITULO 3
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1- DIAGNOSTICO SITUACIONAL

3.1.1.- Primer momento:

Con el propósito de alcanzar el objetivo del primer momento de esta fase, “caracterización general del Programa Servicio País, lineamientos institucionales y metodología del programa, objetivos, naturaleza y áreas de intervención”, se presenta a continuación la caracterización diagnóstica del Programa Servicio País.

3.1.1.1.- Característica del plan de intervención:

A modo de contextualizar, y de acuerdo al manual del profesional del Programa Servicio País (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Manual para el profesional. Documento en línea disponible en: <<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>), se especifica a continuación el plan de intervención que realiza el programa servicio país en cada una de las áreas:

a) EDUCACIÓN: servicios de cuidado y estimulación para bebés y párvulos; tutorías socioeducativas y servicio de apoyo escolar en sedes comunitarias para niños y niñas de enseñanza básica y media; servicios de apoyo a la comprensión lectora; servicios de capacitación a jóvenes y adultos.

Los profesionales Servicio País del ámbito de educación, tienen como objetivo contribuir al desarrollo de una intervención social educativa orientada a generar procesos de aprendizajes de calidad, como también la entrega de estrategias de aprendizajes pertinentes a las características de las distintas personas con quienes se trabaja en la intervención.

- **Rol del profesional Servicio País:**

Coordinar la intervención que se realiza con niños y niñas que estudian en escuelas municipales con bajo rendimiento académico, con el objetivo de fortalecer sus capacidades de aprendizaje, cognitivas, sociales y afectivas.

- **Principales funciones de los profesionales Servicio País (Fundación para la Superación de la Pobreza.** Manual para el profesional. Documento en línea disponible en: <<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>):

1.- Generar alianzas de trabajo con figuras de autoridad académica del establecimiento educacional

2.- Asegurar la implementación de la intervención

3.- Asesorar técnicamente las Tutorías Personalizadas y Tutorías Grupales en la escuela a su cargo

4.- Gestionar y supervisar operativa y técnicamente el trabajo de los Estudiantes de Educación Superior (Voluntarios)

5.-Articular redes entre las Escuelas a su cargo y con actores públicos y privados del territorio

6.-Registrar, elaborar y proporcionar información de seguimiento y monitoreo sistemático de la intervención programática

7.-Implementan estrategias para promover la **participación** de diferentes actores de la comunidad.

b) SALUD: servicios de prevención y promoción de estilos de vida saludables; apoyo a campañas preventivas; talleres de educación para la salud; atención de

adultos mayores y de personas con discapacidad psíquica; y formación de monitores comunitarios en salud.

“Los profesionales **Servicio País** del ámbito de salud, tienen como objetivo contribuir al desarrollo de una intervención social que mejore las condiciones y calidad de vida física y mental de personas (**Fundación para la Superación de la Pobreza**. Programa servicio país/educación. Documento disponible en línea en: <<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>), familias, grupos y comunidades que viven en situación de pobreza y/o exclusión social, a través acceso a la oferta curativa y de rehabilitación pública y a medios de prevención y promoción de una vida saludable”.

- **Temáticas que aborda la intervención:**

- Promoción y Prevención en salud
- Intervención Psicosocial
- Asesoría para la entrega de atenciones personales
- Desarrollo productivo y endógeno
- Fortalecimiento organizacional
- Articulación público-privada para acceder a oferta institucional.

- **Rol del profesional Servicio País**

Su labor se realiza en equipos interdisciplinarios que trabajan en conjunto con familias, comunidad e instituciones locales, a través de estrategias y proyectos innovadores que buscan mejorar las condiciones de vida de las personas.

- **Principales funciones del profesional Servicio País**

- **Articular redes** con actores públicos y privados para propiciar proyectos de desarrollo y mejoramiento.
- **Fomentar la participación** de organizaciones sociales y comunidad en general para el desarrollo de proyectos e iniciativas locales.
- **Aplicar** diversos **instrumentos de evaluación y Seguimiento** de manera sistemática.
- **Coordina y acompaña en terreno** la totalidad de las actividades definidas por el equipo bajo la coordinación pertinente
- Prestar **asesoría técnica** a personas, organizaciones sociales y comunidades en situación de pobreza.

c) **TRABAJO:** Empleo temporal a mujeres y jóvenes desempleados para el desarrollo de un oficio vinculado con servicios a la comunidad; desarrollo de iniciativas emprendedoras tanto individuales como colectivas en contextos urbanos y rurales; capacitación y desarrollo de competencias laborales para el acceso al mercado; gestión eficiente del presupuesto familiar.

Los profesionales Servicio País del ámbito de trabajo, tienen como objetivo contribuir al desarrollo de una intervención social orientada a fortalecer capacidades en personas, familias y comunidades en situación de pobreza, para que movilicen sus activos y se vinculen a estrategias de desarrollo económico local, que permita acceder y/o crear oportunidades de trabajo de calidad.

- **Temáticas que abordan las intervenciones**

- Trabajo Independiente
- Trabajo Dependiente
- Fomento al Desarrollo Económico Local
- Optimización de Economía Familiar

- **Rol del profesional Servicio País**

Constituir el equipo de trabajo a cargo de diseñar y/o implementar la intervención, llevando a cabo actividades e iniciativas asociadas a la elaboración, desarrollo y seguimiento técnico de los servicios que se entregarán.

- **Principales funciones del profesional Servicio País**

- Presta asesoría técnica en las temáticas particulares de la intervención en el ámbito de Trabajo (trabajo dependiente, emprendimiento y gestión de negocios, fomento al desarrollo económico local, economía familiar).
- Diseña, implementa y evalúa los servicios de Capacitación necesarios y propios de la intervención.
- Asesora y capacita a representantes de familias en situación de pobreza en movilizar sus activos.
- Identifica, establece y promueve el diálogo entre y con los actores locales involucrados en Desarrollo Económico Local.
- Prospecta, diseña y evalúa Proyectos Sociales relacionadas con el ámbito trabajo, para su aplicación en el territorio de intervención.
- Supervisa y gestiona actividades asociadas al acompañamiento y cumplimiento de responsabilidades laborales de las personas contratadas bajo el modelo de trabajo dependiente (Trabajadoras Comunitarias).
- Realiza seguimiento de las intervenciones a través de la aplicación de instrumentos de evaluación provistos por la Fundación.

- Establece una función de enlace entre los diferentes actores de la intervención, manteniendo un canal fluido de comunicación entre estos.
- Desarrolla su labor con otros, promoviendo el trabajo en equipo y multidisciplinario.

d) VIVIENDA y HABITABILIDAD: habilitación social para el acceso a subsidios habitacionales, apoyo a la elaboración de proyectos habitacionales, talleres de gestión medioambiental de espacios públicos, proyectos de mejoramiento y recuperación de espacios públicos.

- Temáticas que aborda el programa

- Información y asesoría de familias sobre requisitos y beneficios que otorgan los subsidios habitacionales de la política habitacional chilena.
- Habilitación Social a familias beneficiarias del Programa en proceso de postulación a subsidios habitacionales.
- Regularización de situaciones referidas a tenencia de tierras, posesiones efectivas y cesión de derechos.
- Desarrollo de proyectos de loteo, urbanización, construcción de viviendas, ampliaciones y mejoramientos en el marco de la política habitacional chilena y subsidios asociados.
- Elaboración de Especificaciones Técnicas y evaluación económica de los proyectos
- Apoyo, durante la ejecución de los proyectos habitacionales, en las labores de Inspección Técnica y Recepción de Obras.
- Desarrollo de proyectos comunitarios de gestión ambiental local
- Apoyo a la gestión comunitaria para la recuperación de espacios públicos y la habilitación de equipamientos comunitarios.

- **Rol del profesional Servicio País**

Proveer de un conjunto de servicios de apoyo y asistencia en ámbitos social, constructivo y legal, promoviendo y facilitando el acceso a soluciones que mejoren el hábitat residencial y/o comunitario de familias pertenecientes a los sectores socialmente más vulnerables y que presentan algún tipo de déficit en este ámbito.

- **Principales funciones del profesional Servicio País**

- Prestar apoyo y asesoría -en ámbitos social, constructivo y legal- a organizaciones de base, comités de vivienda o familias individuales.
- Constituir equipo de trabajo multidisciplinarios con otros profesionales Servicio País, en co-ejecución con los SERVIU regionales y las Instituciones Aliadas a escala local (Municipios, Gobernaciones, entre otras).
- Aplicar los instrumentos de evaluación de manera sistemática (diagnóstica, procesal y de resultados).
- Realizar registro permanente de indicadores e información relevante de la intervención.
- Gestionar aportes y participación de la propia comunidad beneficiaria para el desarrollo de los proyectos y sus actividades complementarias.

3.1.2.- Segundo Momento:

3.1.2.1. Delimitación de los procesos evaluativos del programa:

A partir de los datos entregados por el cuestionario realizados a los actores involucrados, personajes claves y de la investigación documental realizada, se logro la concreción de los lineamientos, procedimientos e instrumentos que se utilizan como forma de evaluación al interior del programa.

- Caracterización de los tipos y momentos de evaluación mas utilizados en el programa
- Lineamientos evaluativos institucionales
- Elementos gerenciales influyentes en las evaluaciones del programa
- FODA del actual proceso evaluativo del programa

3.1.2.2.- Caracterización de los tipos y momentos de evaluación más utilizados en el programa.

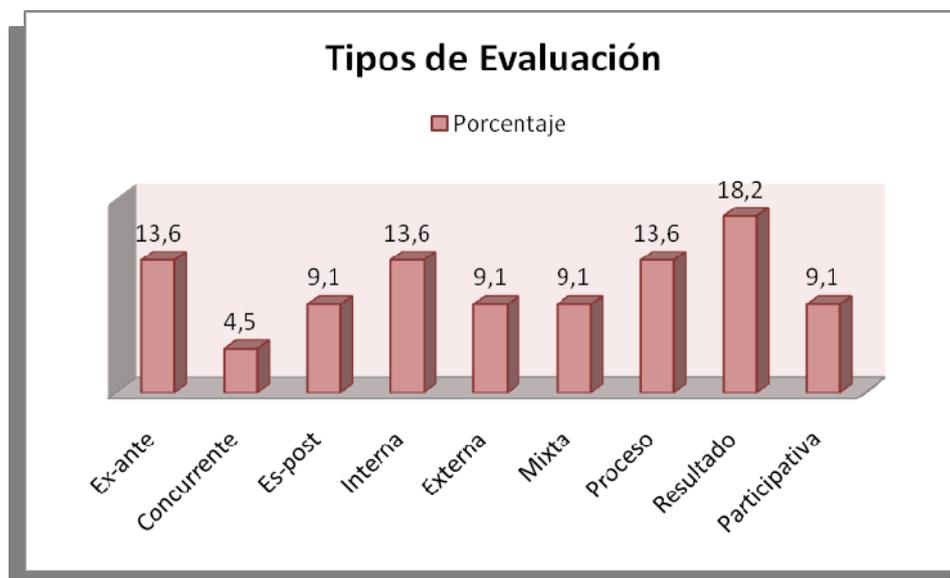
Los resultados de la aplicación de los cuestionarios, evidenciaron que la evaluación de resultados (4) es la mas utilizada junto a la de proceso (3), la interna (3) y la ex - ante. Todos los otros tipos de evaluación fueron señalados aunque fuera en una ocasión, lo que se interpreta como que se toman en cuenta, pero no se desarrollan de manera satisfactoria o relevante.

Con el fin de lograr una mejor interpretación de los resultados, se presenta a continuación el grafico los resultados en cuanto a los tipos de evaluación que se

realizan al interior del programa según los criterios de los profesionales informantes.

Gráfico N° 1

Tipos de evaluación que realiza el programa Servicio País



Fuente: elaboración propia de acuerdo a la aplicación de cuestionarios

Respecto al tipo de evaluación más utilizado, en relación a la cuantificación de los productos, es la evaluación de resultados, sin embargo cabe señalar que su utilización se centra únicamente en la cuantificación de los productos obtenidos mediante la ejecución de la intervención estándar planificada, como una manera de cumplir con las metas institucionales y de los organismos que financian el programa, mediante un nivel preferentemente cuantitativo.

Los segundos tipos de evaluación con mayor importancia, es la de proceso, la interna y la ex – ante. Que dice relación a que se pretende generar un control interno al interior del programa, basado en la ejecución de las acciones en los

objetivos planteados como marco de acción, permitiendo ordenar el programa de acuerdo a su eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos que se persiguen mediante análisis y estudios internos, tales como la compatibilidad de los objetivos con el método de acción; los recursos e insumos aplicados; los obstáculos y la efectividad de la gestión y de la coordinación; interrelación de las partes involucradas; la selección y ejecución de métodos y técnicas; las actitudes y motivación del equipo; el proceso histórico e institucional (UNICEF, 1988, 28).

3.1.2.3.- Lineamientos evaluativos institucionales

El desempeño institucional esta enmarcado por normativas de orden externo e interno.

- **Elementos normativos externos:** de acuerdo con los organismos financieristas externos, está sometida a procedimientos de rendición de cuentas, donde se evalúan los gastos en las actividades comprometidas, enfocados principalmente a medir la eficiencia en el gasto más que en la intervención. Se realizan cuentas publicas, donde los profesionales en cada territorio comparte con las instituciones aliadas y la población usuaria en general las actividades e intervenciones realizadas en el territorio, se expone de manera estadísticas los logros alcanzados y la distribución del financiamiento en cada una de las áreas de intervención. De esta forma se entrega informes finales a cada institución financiera con el detalle de los gastos en cada intervención, es decir, se prioriza no el resultado, si no mas bien, la distribución financiera de forma justificadora del trabajo que se realiza.

- **Elementos normativos internos:** Se elaboran Jornadas de trabajo a nivel local y regional de manera de autoevaluar el trabajo con instrumentos basados en la calidad y operatividad del programa, en áreas específicas de trabajo e institucionalmente

Se realizan además, evaluación de proceso, que se desarrolla con un sistema de registro el cual monitorea constantemente las acciones planificadas en función de los objetivos propuestos en el PTA. Con respecto a esta planificación, se plantean las necesidades de incluir para cada uno de los procesos de trabajo, el seguimiento, control y evaluación en aspectos tales como la satisfacción, la calidad y el impacto de sus servicios.

Se establece el fortalecimiento de la rendición de cuentas y la auto evaluación, mediante técnicas evaluativas tales como: línea de Base, Reuniones Técnicas, cuentas públicas de alcances por ciclo y evaluaciones de proceso y resultado; con el fin de propiciar el mejoramiento continuo de la gestión, el desarrollo de una cultura de auto-evaluación y la realimentación a lo interno y lo externo, pero no se cuenta con un sistema de evaluación de resultados específico, que recoja los cambios generados en la población a partir de todas las intervenciones realizadas por el programa.

La gestión de monitoreo, seguimiento y evaluación del programa en sus diferentes componentes ha sido incorporada de manera explícita con la creación de la Dirección de Intervención y Responsabilidad Social (DIRS) en el año 2007. La función de monitoreo, seguimiento y evaluación se refuerza con la incorporación de un cargo específico en cada componente y corresponde al esfuerzo por implementar un sistema de seguimiento integrado para el área programática de la institución.

Los diferentes componentes producen gran cantidad de información tanto en relación a los beneficiarios como a los procesos de gestión. No obstante, existen dificultades para el ingreso de dicha información en un sistema integrado del Programa

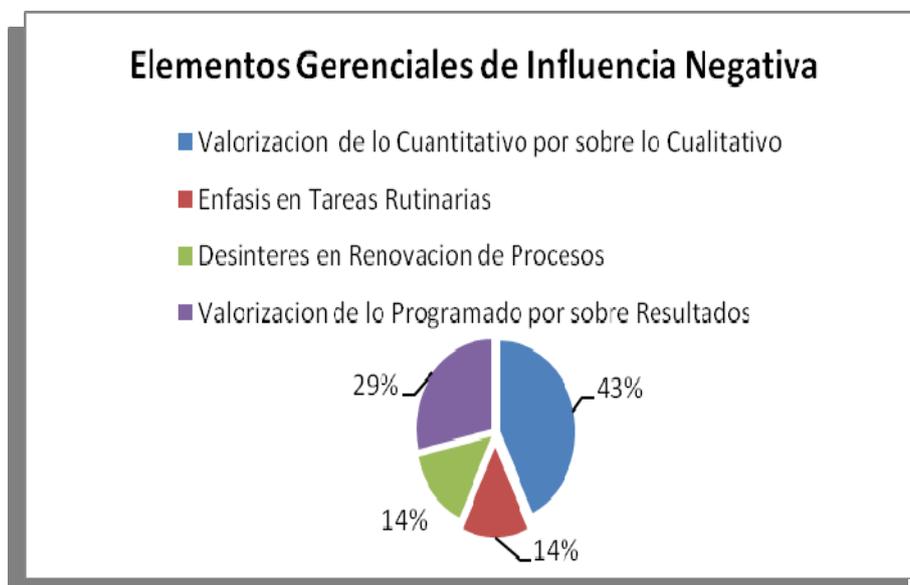
Por otra parte, el modelo de intervención en cada componente supone un proceso de planificación por parte de los jóvenes profesionales a cargo de cada intervención, donde se establece los procesos que se llevarán a cabo y los principales resultados esperados.

3.1.2.4.- Elementos gerenciales influyentes en las evaluaciones del programa

Referente a los elementos gerenciales que influyen negativamente en la calidad de la evaluación que se desarrolla en el Programa Servicio País, los encuestados valoraron principalmente lo que se expone en el siguiente grafico.

Gráfico N° 2

Elementos gerenciales que influyen negativamente en la calidad de la evaluación



Fuente: elaboración propia de acuerdo al análisis de encuestas aplicadas

El gráfico nos muestra que a nivel gerencial, se requiere que exista una mayor valoración de metas cualitativas por sobre las cuantitativas; de acuerdo a la información entregada por los encuestados, las evaluaciones realizadas al interior del programa, enfatiza en la obtención de datos cuantitativos que propician de forma preferencial los procesos más que los resultados, esta situación genera que las decisiones gerenciales que se puedan tomar al interior del programa no se

enfocan en los cambios y resultados generados a partir de intervención si no más bien, en la valorización de datos duros basados en la cantidad de usuarios atendidos, números de proyectos realizados e intervenciones realizadas, entre otros; lo que genera que no exista toma de decisiones gerenciales, en base al análisis de resultados generados.

Esto es (según los encuestados/as) debido a que existen compromisos con Ministerios con quienes existen alianzas estratégicas y a quienes también se debe dar a conocer el trabajo realizado de manera cualitativa como exigencia de los actores que financian el programa y que exigen la rendición de las actividades por medios de resultados estadísticos.

Parafraseando a Arriagada (2010, p.5)“Las evaluaciones concentran un interés marcado en los aspectos numérico de las intervenciones sociales que realizamos en el marco del programa. Esto impide la posibilidad de enriquecer el hacer programático en función de la cualificación de los resultados que genera la intervención, tanto con nuestros usuarios directos, con la comunidad y con las instituciones de la red pública y privada”.

Valorización de lo programado por sobre los resultados, los encuestados señalan otro elemento que influye negativamente sobre los procesos evaluativos, este hace relación a la inquebrantable estrategia de implementar lo planificado sin modificaciones ni adaptaciones dependientes de los resultados que se vayan obteniendo. Esta situación genera que exista un tipo de evaluación rígida sin posibilidades de modificaciones o transformaciones de situaciones imprevistas. Esta situación evidencia carencias en la evaluación, el monitoreo y la supervisión de estrategias gerenciales.

Otros elementos gerenciales influyentes de forma negativa en las evaluaciones que se realizan al interior del programa (de acuerdo a los encuestados), son el énfasis en tareas rutinarias y desinterés en renovación de

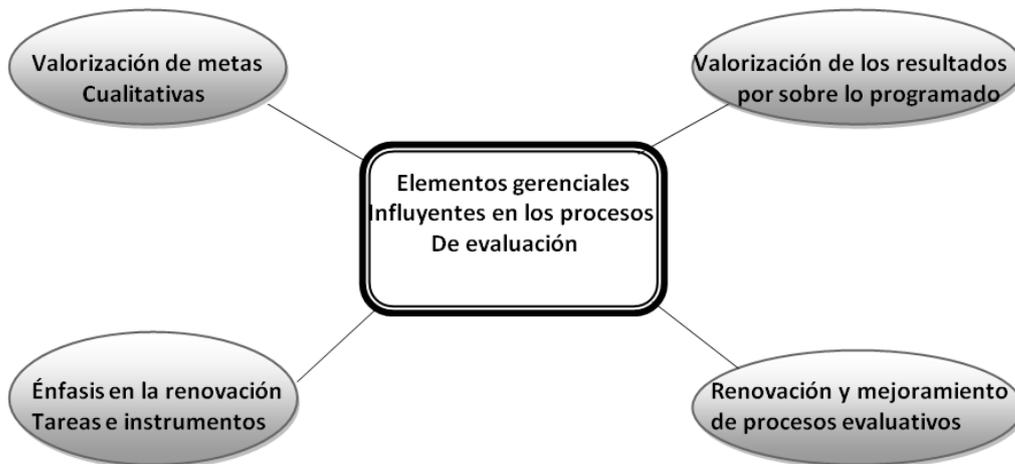
procesos evaluativos; la primera hace referencia a la monotonía de las actividades que deben realizar los profesionales, no adecuándose a la realidad social, provocando de esta forma una especie de anomia que no permite que las evaluaciones evidencie el real estado de las oficiosidades, ni los cambios generados a partir de la intervención profesional del programa.

En cuanto al desinterés en renovación de los procesos evaluativos, genera que no se puedan tomar decisiones precisas a nivel gerencial, al ignorar y/o no actualizar los procesos evaluativos, se limita la información al respecto y se ignoran detalles importantes para la toma de decisiones a nivel estructural en el programa.

En síntesis, en la ilustración siguiente se visualizan aquellos elementos y condiciones gerenciales que deben existir para el desarrollo de una evaluación y que deben ser valorados para la consecución del sistema de evaluación de resultados.

Esquema N°1

Condiciones gerenciales para una evaluación de resultado



Fuente: elaboración propia

3.1.2.5.- FODA del los actuales proceso evaluativos del programa

De acuerdo al diagnostico institucional y respondiendo al primer objetivo específico planteado en esta investigación, se presenta a continuación un FODA institucional del programa servicio país realizado por los sujetos participantes del estudio, cuyos datos fueron recogidos mediante el cuestionario (ver anexo N°2) y cuyos antecedentes recogidos hacen relación a los procesos evaluativos del programa servicio país:

Fortalezas:

- Existe conciencia Institucional sobre su importancia. Existencia de espacios reflexivos y de diálogo para evaluar procesos y resultados, tanto cuantitativamente como cualitativamente.
- Permite conocer la cantidad de acciones realizadas para el alcance de los resultados esperados en cada intervención.

- Mide impacto de las acciones de Servicio País, en términos individuales, familiares y comunitarios.
- Facilita la rendición de cuentas y las cuentas públicas a la comunidad y organizaciones asociadas en la intervención.
- Favorece la sistematicidad anual de los procesos
- Esclarece y objetiviza las problemáticas surgidas en el desarrollo y aplicación del programa

Oportunidades:

- Existencia de interés institucional por generar procesos evaluativos participativos.
- Existencia de Jornada Institucionales donde se otorga importancia a la evaluación de procesos y resultados. Desde las contrapartes (Ministerios) existe retroalimentación y trabajo en conjunto para sistematizar información (informes trimestrales, mensuales, etc.).
- Competitividad en el territorio, dado que la cuantificación, al ser considerada como ratificación dura, tiene mayor credibilidad en el entorno social donde se desarrolla el trabajo, lo que posibilita una ampliación de redes, adecuado vínculo con las personas y credibilidad hacia las apuestas programáticas.
- Posibilidades de modificar las intervenciones.
- La aplicación de planes de mejoramientos y procedimientos enmarcados en torno a el mejoramiento de las actividades analizadas

Debilidades:

- Falta de tiempo para compatibilizar procesos de evaluación con tareas cotidianas del quehacer.
- No sistematizar las apreciaciones, opiniones y declaraciones de los actores que han estado involucrados en la intervención de la cual damos cuenta.
- Los instrumentos no recogen aspectos cualitativos y por lo tanto no se observa la diversidad desde lo local.
- La carencia en la aplicación de un instrumento evaluativo programado en hitos representativos en la ejecución del programa de trabajo.
- Falta de énfasis en los cambios generados en las personas al final de la intervención.

Amenazas:

- Presencia de contingencias que requieren solución inmediata.
- Realizar intervenciones mecanicistas, que vayan en busca de resultados concretos y no escuche el sentir y el saber de la comunidad.
- Que los instrumentos evaluativos no sean utilizados como base para planificar las intervenciones del siguiente año, si no recogen aspectos cualitativos.
- Subjetividad del evaluador y poca claridad de los instrumentos aplicados, no visando el objetivo del proceso evaluativo.

Los mecanismos de evaluación que realiza el programa Servicio País, tiene como interés último, en cuanto a resultados, la parcialización en la medición de productos, pero no así, en los alcances a mediano y largo plazo, dejándose por

fuera lo relacionado a efectos e impactos. Como parte de esta perspectiva el quehacer de los profesionales se valora con indicadores de: tiempo programado, tiempo utilizado, número de consultas sociales, intervenciones individuales realizadas, número de niños, niñas y adolescentes atendidos por problema social objeto de intervención.

Es importante destacar que no hay estudio a nivel agregado por la fundación que permitan medir si se han observado cambios en los beneficiarios y si estos han podido en el tiempo, mejorar el acceso a bienes y servicios en ámbitos claves de bienestar. Sólo se cuenta con información a nivel cuantitativo.

3.2- PROPUESTA GERENCIAL

Construcción del sistema de evaluación de resultados

El sistema de evaluación de resultados que se propone, en correspondencia con el diagnóstico situacional descrito, se basa en la reconstrucción de los elementos señalados en la estrategia metodológica propuesta.

La presente, es una estrategia de evaluación que propiciará la detección, registro e interpretación de los resultados esperados y no esperados por el programa, los que contribuirán a la confrontación, validación y redefinición futura de la intervención profesional.

3.2.1.- Delimitación del objetivo de evaluación y definición de componentes a evaluar:

3.2.1.1.- Conceptualización: Un marco conceptual es la especificación de las relaciones esperadas entre un conjunto de conceptos, los cuales se refieren a los objetivos de una iniciativa y a la forma cómo proponemos lograr tales objetivos. El marco conceptual se construyó, a partir de la especificación de una transformación deseada, que viene a ser la determinación de qué aspecto de la vida de nuestra población objetivo queremos que cambie. Tal transformación deseada se constituye en el objetivo final de nuestra iniciativa. Este concepto es equivalente a lo que Cohen y Franco (1992) llaman impactos, toda vez que ambos deben ser susceptibles de ser atribuidos al desempeño de la iniciativa.

Para efecto del presente, se hace necesario plantear la estructura de trabajo del programa y cadena de resultados esperados a partir de la estructura de trabajo, se definió la cadena de resultados esperados a nivel del programa

Servicio País, como producto de la intervención que este realiza, de manera de establecer los objetivos y contar con una base para desarrollar el marco de la evaluación.

Esquema N°2

Estructura de trabajo, programa Servicio País

Objetivo General: Personas en situación de pobreza de sectores aislados, fortalecen sus capacidades comunitarias e individuales para llevar a cabo acciones en áreas claves para la superación de la pobreza.

Objetivo Especifico: Prestar servicios en las áreas de: salud, educación, trabajo y vivienda.

Productos

Salud: mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria de las comunidades personas y/o familias.

Educación: mejorar el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos de las comunidades vulnerables tanto en zonas rurales como urbanas.

Trabajo: generar y mejorar acceso a empleos de las personas en las zonas rurales como urbanas, apoyando el micro - emprendimiento y el fomento productivo

vivienda: mejorar las condiciones habitacionales de las familias tanto de las zonas rurales como urbanas.

Actividades

- Identificación de las principales factores de riesgo sanitarios en la población.
- Difusión y capacitación en temáticas de prevención de afecciones y enfermedades estacionales.

- Catastro de niños y adultos con sistema escolar pendiente o Incompleto
- Activación de redes sociales para inserción escolar
- Generación de proyectos sociales para la implementación de material educativo.

- Capacitación en áreas de comunicación oral y escrita.
- capacitación en área de trabajo en equipo
- Capacitación en el área de resolución de conflictos.
- Charlas en temáticas de responsabilidad y compromiso laboral.

- Charlas informativas de oferta pública en habitabilidad.
- Apoyo en la gestión y tramitación de requerimientos para la obtención de viviendas.
- Identificación de las condiciones y necesidades de habitabilidades básicas.

- Vinculación con entidades que desarrollan capacitación en violencia intrafamiliar.
- Derivación de personas, niños y mujeres que presenten algún tipo de maltrato.
- Capacitación y vinculación con entidades públicas
- Identificación y vinculación con la oferta pública y privada.

- Charlas en organización y liderazgo.
- Charla en trabajo en equipo
- Capacitación en formulación de proyectos

- Detección de iniciativas emprendedoras.
- Apoyo en la formulación del plan de negocio individual o colectivo
- Capacitación en formulación de proyectos.
- Intermediación, búsqueda y acompañamiento de la oferta pública y privada de financiamiento

- Vinculación de las demandas y dudas de las familias, con la municipalidad y organismos privados.

Fuente: Elaboración propia

Las cadenas de resultados constituyen el marco de la evaluación, lineamientos básicos en los que se basara el sistema para lograr la aprehensión del carácter dinámico y complejo de la intervención que realiza el programa Servicio País. Son criterios técnicos que guían el proceso evaluativos. Son los componentes a evaluar con base a la planificación anual que realiza el programa las cuales se detallan a continuación:

- **Logros de productos:** son los resultados concretos del programa, necesarios para el logro de los objetivos planteados.
- **Logro de efectos esperados:** son los cambios logrados en la situación problema o en los actores, con la utilización de los productos del proyecto.
- **Logro de impactos esperados:** son los resultados de los efectos, los productos y las actividades desarrolladas por el proyecto.

3.2.1.2.- Cadena de resultados esperados, programa Servicio País

Cuadro N°5

a)- Cadena de resultados, programa Servicio País, área de salud

Actividades	Logro de Productos esperados	Logro de Efectos esperados	Logro de Impactos esperados
<ul style="list-style-type: none"> - identificación de las principales factores de riesgo sanitarios en la población. - difusión y capacitación en temáticas de prevención de afecciones y enfermedades estacionales. - vinculación con entidades que desarrollan capacitación en temáticas de violencia intrafamiliar. - derivación de personas, niños y mujeres que presentan algún tipo de maltratos. - capacitación y vinculación con entidades publicas. - identificación y vinculación con oferta pública y privada. 	<p>Mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria de las comunidades de las zonas tanto urbanas como rurales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - individuos y familias informadas y sensibilizadas en auto cuidado y prevención. - individuos y familias informadas y sensibilizadas en prevención de disfuncionalidad familiar. - individuos y familias son vinculadas con la oferta institucional pública y privada de programas y proyectos que contribuyen a mejorar y promover sus condiciones de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> - personas, familias y comunidades fortalecen hábitos y estilos de vida saludable y confortable a través de acciones de promoción y prevención sanitaria que posibiliten disminuir situaciones de riesgos. - personas, familias y comunidades acceden a la oferta publica y privada local, a través del conocimiento oportuno de información sanitaria y de acciones de intermediación.

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°6

b)- Cadena de resultados, programa Servicio País, área de Educación

Actividades	Logro de Productos esperados	Logro de Efectos esperados	Logro de Impactos esperados
<ul style="list-style-type: none"> - catastro de niños y adultos con sistema escolar pendiente o incompleto. - activación de redes sociales para inserción escolar. - Generación de proyectos sociales para la implementación de material educativo. - charlas de organización y liderazgo. - charla de trabajo en equipo. - capacitación en formulación de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el acceso al sistema educativo de niños, niño, adolescente y adultos de las comunidades vulnerables tanto en las zonas rurales como urbanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inserción escolar de niños y adultos. - capacitación en fortalecimiento y cohesión grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> - mejorar el acceso de las familias a la educación, mediante el desarrollo de intervenciones sociales. - Fortalecimiento de grupos y comités en zonas rurales y urbanas

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°7

c)- Cadena de resultados, programa Servicio País, área de Trabajo

Actividades	Logro de Productos esperados	Logro de Efectos esperados	Logro de Impactos esperados
<ul style="list-style-type: none"> - capacitación en el área de comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo, resolución de conflictos - charlas en temáticas de responsabilidad y compromiso laboral. - detección de iniciativas emprendedoras. - apoyo en formulación del plan de negocio individual o colectivo. - capacitación en formulación de proyectos. - intermediación, búsqueda y acompañamiento de la oferta pública y privada de financiamiento. 	<p>Generar y mejorar acceso a empleos de las personas en las zonas rurales como urbanas, apoyando el micro emprendimiento y el fomento productivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - apoyo a la generación de habilidades sociales para el trabajo. - actores pertenecientes al ámbito del trabajo son relacionados para la generación de oportunidades laborales. - apoyo al micro emprendimiento individual y/o colectivo 	<p>- Apoyo a las personas, familias y comunidades en la formación y capacitaciones laborales e implementación de estrategias de generación de ingresos autónomos.</p>

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°8

d)- Cadena de resultados, programa Servicio País, área de vivienda y habitabilidad.

Actividades	Logros de Productos esperados	Logro de Efectos esperados	Logro de Impactos esperados
<ul style="list-style-type: none"> - charla informativa de oferta pública en habitabilidad. - apoyo en la gestión y tramitación de requerimiento para la obtención de viviendas. - identificación de las condiciones y necesidades de habitabilidades básicas. - vinculación de las demandas y dudas de las familias, con la municipalidad y organizaciones privadas. 	<p>Mejorar las condiciones habitacionales de las familias tanto en las zonas urbanas como rurales; mediante el apoyo de los programas de gobierno dirigido a la construcción, reconstrucción y mejoramiento de las vivienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Familias conocen y acceden a soluciones definitivas de acuerdos a programas , proyectos de construcción del gobierno y de iniciativas locales. - familias y comunidades en asentamientos transitorios participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias - Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones e instituciones presentes en el territorio se articulan para atender las demandas del proceso de construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> - Familias que han perdido sus viviendas y localización, reciben asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos terrenos. - comunidades conocen y acceden a soluciones colectivas de mejoramiento del hábitat comunitario - Comunidad y actores locales fortalecen sus capacidades para la gestión de la habitabilidad y la integración de estos, para atender las demandas del proceso de construcción.

Fuente: elaboración propia

En definitiva y de acuerdo al primer momento de la construcción del sistema de evaluación, se caracterizó la estructura de trabajo con la cual se definió los componentes y unidades de análisis a evaluar (salud – educación- trabajo y vivienda), seleccionando de este modo los respectivos objetivos de evaluación:

Cuadro N°9

Propuesta evaluativa en relación con los objetivos, componentes y Productos esperados:

Objetivo de evaluación	Componentes	Productos esperados
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de salud logró los productos esperados.	Salud	Mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria de las comunidades de las zonas tanto urbanas como rurales.
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los productos esperados.	Educación	Mejorar el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos de las comunidades vulnerables tanto en las zonas rurales como urbanas.
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los productos esperados.	Trabajo	Generar y mejorar acceso a empleos de las personas en las zonas rurales como urbanas, apoyando el micro emprendimiento y el fomento productivo.
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los productos esperados.	Vivienda y habitabilidad	Mejorar las condiciones habitacionales de las familias tanto en las zonas urbanas como rurales; mediante el apoyo de los programas de gobierno dirigido a la construcción, reconstrucción y mejoramiento de las vivienda.

Cuadro N°10

Propuesta evaluativa en relación con los objetivos, componentes y Efectos Esperados:

Objetivo de evaluación	Componentes	Efectos esperados
Identificar en que medida las intervenciones relacionadas al área de salud logró los efectos esperados.	Salud	<ul style="list-style-type: none"> - individuos y familias informadas y sensibilizadas en auto cuidado y prevención. - individuos y familias informadas y sensibilizadas en prevención de disfuncionalidad familiar. - individuos y familias son vinculadas con la oferta institucional pública y privada de programas y proyectos que contribuyen a mejorar y promover sus condiciones de salud.
Identificar en que medida las intervenciones relacionadas al área de educación logró los efectos esperados.	Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Inserción escolar de niños y adultos. - capacitación en fortalecimiento y cohesión grupal.
Identificar en que medida las intervenciones relacionadas al área del trabajo logró los efectos esperados.	Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - apoyo a la generación de habilidades sociales para el trabajo. - actores pertenecientes al ámbito del trabajo son relacionados para la generación de oportunidades laborales. - apoyo al micro emprendimiento individual y/o colectivo
Identificar en que medida las intervenciones relacionadas al área de vivienda y	Vivienda y Habitabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Familias conocen y acceden a soluciones definitivas de acuerdos a programas y

<p>habitabilidad logró los efectos esperados.</p>		<p>proyectos de construcción del gobierno y de iniciativas locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - familias y comunidades en asentamientos transitorios participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias - Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones e instituciones presentes en el territorio se articulan para atender las demandas del proceso de construcción.
---	--	--

Cuadro N°11

Propuesta evaluativa en relación con los objetivos, componentes e impactos esperados:

Objetivo de evaluación	Componentes	Impactos esperados
<p>Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de salud logró los impactos esperados.</p>	<p>Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - personas, familias y comunidades fortalecen hábitos y estilos de vida saludable y confortable a través de acciones de promoción y prevención sanitaria que posibiliten disminuir situaciones de riesgos. - personas, familias y comunidades acceden a la oferta pública y privada local, a través del conocimiento oportuno de información sanitaria y de acciones de intermediación.
<p>Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los</p>	<p>Educación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mejorar el acceso de las familias a la educación, mediante el desarrollo de

impactos esperados.		intervenciones sociales. - Fortalecimiento de grupos y comités en zonas rurales y urbanas
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los impactos esperados.	Trabajo	- Apoyo a las personas, familias y comunidades en la formación y capacitación laboral e implementación de estrategias de generación de ingresos autónomos.
Identificar en que medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los impactos esperados.	Vivienda y Habitabilidad	- Familias que han perdido sus viviendas y localización, reciben asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos terrenos. - comunidades conocen y acceden a soluciones colectivas de mejoramiento del hábitat comunitario - Comunidad y actores locales fortalecen sus capacidades para la gestión de la habitabilidad y la integración de estos, para atender las demandas del proceso de construcción.

3.2.2.- Definición de preguntas e interrogantes de evaluación

Cuadro N°12

Marco de preguntas e interrogantes de evaluación: componente de salud

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de salud a logrado los productos esperados?	¿De qué manera las intervenciones orientadas al área de salud a logrado mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria?	Identificación de los principales factores de riesgo sanitarios en la población.
		Capacitación en temáticas de prevención de afecciones y enfermedades estacionales.
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de salud logró los efectos esperados?	¿En qué medida la intervención brindada en el área de salud, genera cambios positivos en auto cuidado y prevención de personas y familias?	- Cambios en condiciones de salud.
	¿Hasta dónde los individuados y familias se encuentran informadas y sensibilizadas en	- Vinculación con entidades que desarrollan capacitación en temáticas de violencia

	prevención de disfuncionalidad familiar?	intrafamiliar.
	¿En qué medida los individuos y familias fueron vinculadas con la oferta pública y mejoraron sus condiciones de salud?	- Identificación y vinculación con oferta pública y privada.
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de salud logró los impactos esperados?	¿En qué medida las personas, familias fortalecieron sus hábitos y estilo de vida saludables?	- Identificar hábitos saludables en personas atendidas.

Fuente: elaboración propia

Cuadro N° 13

Marco de preguntas e interrogantes de evaluación: componente de Educación

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los productos esperados?	¿De qué manera la intervención orientada al área de educación ha mejora el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos?	- Catastro de niños y adultos con sistema escolar pendiente o incompleto.
		- Generación de proyectos sociales para la implementación de material educativo.
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de educación logró los efectos esperados	¿En qué medida la intervención brindada genero inserción escolar de niños y adultos?	- Activación de redes sociales para inserción escolar.
	¿En qué medida las capacitaciones realizadas incidieron en el fortalecimiento y cohesión de las organizaciones grupales?	- Charlas de organización y liderazgo. - Charla de trabajo en equipo.

LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los impactos esperados?	¿En qué medida la intervención brindada mejoró el acceso de las familias a la educación?	- identificación de inserciones escolares
		- vinculación de centros educacionales y familias.

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°14

Marco de preguntas e interrogantes de evaluación: componente de Trabajo

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los productos esperados?	¿Hasta dónde la intervención brindada mejoró el acceso a empleos?	- Identificación de inserciones laborales.
		- Charlas en temáticas de responsabilidad y compromiso laboral.
	¿Hasta dónde la intervención brindada apoyó el micro emprendimiento y fomento productivo?	- Detección de iniciativas emprendedoras.
		- Apoyo en formulación del plan de negocio individual o colectivo.
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables

¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área del trabajo logró los efectos esperados?	¿Hasta dónde la intervención realizada apoyó la generación de habilidades sociales para el trabajo?	Capacitación en el área de comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo, resolución de conflictos.
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los impactos esperados?	¿De qué manera la intervención desarrollada apoyo la generación de ingresos autónomos?	- Intermediación, búsqueda y acompañamiento de la oferta pública y privada de financiamiento.
		- Capacitación en formulación de proyectos.

Fuente: elaboración propia

Cuadro N° 15

Marco de preguntas e interrogantes de evaluación: componente de vivienda y habitabilidad

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logro los productos esperados?	¿En qué medida se mejoró las condiciones habitacionales de las familias tanto en las zonas urbanas como rurales?	- Identificación de las condiciones y necesidades de habitabilidades básicas.
		- Cambio en las condiciones habitacionales
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de vivienda y habitabilidad logró los efectos esperados?	¿Hasta dónde las familias conocen y acceden a soluciones definitivas utilizando los programas y proyectos de construcción?	- Charla informativa de oferta publica en habitabilidad.
	¿Hasta dónde las familias y comunidades en asentamientos transitorios participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias?	- Apoyo en la gestión y tramitación de requerimiento para la obtención de viviendas.

	¿Hasta dónde las Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones e instituciones presentes en el territorio se articulan para atender las demandas del proceso de construcción?	- vinculación de las demandas y dudas de las familias, con la municipalidad y organizaciones privadas
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
Interrogantes generales	Interrogantes específicas	Variables
¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los impactos esperados?	¿En qué medida las familias que han perdido sus hogares, recibieron asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos terrenos?	- Necesidades de viviendas atendidas
	¿En qué medida la intervención desarrollada fortaleció las capacidades de la Comunidad y actores locales para la gestión de iniciativas relacionadas al área de habitabilidad?	- Desarrollo de competencia de auto-gestión

Fuente: elaboración propia

3.2.3.- Identificación y concertación de indicadores

A continuación se elabora el sistema de indicadores sociales que permitirá realizar la evaluación del programa Servicio País, en la comuna de Lebu.

De acuerdo a López y Gadea (1992), los cuales plantean que el objetivo de construir un indicador, es poder asociar una magnitud o una dimensión a una actividad o proceso. Los indicadores sociales tratan de representar de una manera simplificada una realidad que es multidimensional o multicausal.

Es importante considerar, que los indicadores nunca se construyen en forma aislada, sino que se elaboran para permitir comparaciones, ya sea respecto a la evolución dinámica de ellos respecto a si mismos, con respecto a estándares definidos previamente. Es decir, tal como lo plantea Vera (2006), al construir un indicador debe asegurarse que este aporte una dimensión descriptiva con información sobre una determinada situación, pero también debe aportar una dimensión valorativa que permita apreciar los efectos producidos por una determinada intervención.

3.2.3.1.- Clasificación y tipo de indicador:

A continuación se presenta la definición del sistema de indicadores que se utilizará, dependiente exclusivamente del objetivo de evaluación que se desea implementar.

Indicadores de resultados: mide el grado de eficacia logrado por las acciones de los componentes de un determinado programa o intervención. Por su naturaleza, los indicadores de resultados son indicadores de eficiencia, puesto que expresan la relación entre los recursos físicos utilizados y los productos o resultados obtenidos, también pueden ser indicadores de eficacia, ya que miden los resultados específicos respecto a la población objetivo, estos

reflejan como se soluciona el problema, en el fondo, cual es el nivel de resolución de la necesidad que generó la intervención.

3.2.3.2.- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADO ENFOQUE CUANTITATIVO

Cuadro N°16

Concertación de indicadores componente de salud

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En que medida las intervenciones orientadas al área de salud a logrado los productos esperados?				
Interrogantes Específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿De qué manera las intervenciones orientadas al área de salud a logrado mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria?	Identificación de los principales factores de riesgo sanitarios en la población.	- Número de factores de riesgos sanitarios encontrados, por tipo y riesgos.	Personas y familias foco de intervención tanto en zona rural como urbano	- entrevista individual. - visita domiciliaria - revisión bibliográfica
	Capacitación en temáticas de prevención de afecciones y enfermedades estacionales.	- Número de capacitaciones realizadas por temáticas de prevención, grupo etario y sexo.	- Asistentes a capacitación.	- lista de asistencia.
		- Distribución de capacitaciones de prevención realizadas según	- Asistentes a capacitación.	- lista de asistencia - entrevista semi

		temática, por grupo etario y sexo.		estructurada con preguntas cerradas. - carnet de identidad
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de salud logró los efectos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida la intervención brindada en el área de salud, genera cambios positivos en auto cuidado de personas y familias?	- Cambios en condiciones de salud	- % porcentaje de personas atendidas con opinión positiva sobre cambios en condiciones salud después de la intervención.	- Usuarios	- Encuesta de satisfacción usuaria.
¿Hasta dónde los individuados y familias se encuentran informadas y sensibilizadas en prevención de disfuncionalidad familiar?	- Vinculación con entidades que desarrollan capacitación en temáticas de violencia intrafamiliar.	- Número de vinculaciones realizadas con entidades que desarrollan la temática de violencia intrafamiliar.	- Profesionales de instituciones que desarrollan temáticas de violencia.	- oficios - certificado de constancia de vinculación

		- % de capacitaciones ejecutadas por vinculaciones realizadas en temática de violencia intrafamiliar.	- asistentes a capacitaciones - instituciones ejecutoras de capacitaciones.	- lista de asistencia - certificado de constancia de vinculación
		- Número de asistente a capacitaciones de violencia intrafamiliar realizadas producto de las vinculaciones efectuadas.	- asistentes a capacitaciones	- lista de asistencia.
¿En qué medida los individuos y familias fueron vinculadas con la oferta pública y mejoraron sus condiciones de salud?	Identificación y vinculación con oferta pública y privada.	- Número de instituciones públicas por temáticas de atención, grupo etario y sexo.	- instituciones publicas - usuarios de atención	- catastro de instituciones publicas. - catastro de usuarios derivados.
		- Número de instituciones privadas por temáticas de atención, grupo etario y sexo.	- instituciones pavadas - usuarios de atención	- catastro de instituciones privadas - catastro de usuarios derivados.
		- % de vinculaciones realizadas con entidades publicas por temática de	- instituciones publicas	- catastro de derivaciones con entidades públicas. - catastro temáticas de

		atención.		atención
		- % de vinculaciones realizadas con entidades privadas por temática de atención.	- instituciones privadas	- catastro de derivaciones con entidades privadas. - catastro temáticas de atención
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de salud logró los impactos esperados?				
Interrogante específica	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida las personas, familias fortalecieron sus hábitos y estilo de vida saludables?	- Identificar hábitos saludables en personas atendidas.	% de personas atendidas con opinión positiva sobre utilización de hábitos saludables a los que fueron referidos	Usuarios de atención.	- encuesta de satisfacción.
		Número de hitos saludables utilizados en personas atendidas por tipo de hábito.	Usuarios de atención	- entrevistas personales

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°17

Concertación de indicadores componente de Educación

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los productos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿De qué manera la intervención orientada al área de educación ha mejora el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos?	Catastro de niños y adultos con sistema escolar pendiente o incompleto.	- % de personas con sistema escolar incompleto por grupo etario y curso.	- Usuarios	- catastro de nivel educacional.
	- Generación de proyectos sociales para la implementación de material educativo	- Número de proyectos sociales realizados por tipo de implementación de material educativo requerido.	Profesionales SP.	- Catastro de proyectos realizados.
		- % de proyectos sociales realizados por proyectos sociales ganados y tipo de implementación de material educativo requerido.	- profesionales SP. - instituciones financieras del proyecto.	- catastro de proyectos realizados. - catastro de proyectos ganados.

LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS

INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de educación logró los efectos esperados

Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida la intervención brindada genero inserción escolar de niños y adultos?	- Activación de redes sociales para inserción escolar.	- % de derivaciones realizadas por grupo atareo y curso.	- Profesional SP.	- catastro de derivaciones realizadas. - especificación personales de derivados.
¿En qué medida las capacitaciones realizadas incidieron en el fortalecimiento y cohesión de las organizaciones grupales?	- Charlas de organización y liderazgo.	- número de charlas de liderazgo realizadas por numero de asistente.	- institución ejecutora de charlas - personas asistentes a charlas.	- catastro de charlas realizadas. - lista de asistencia
		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de organización y liderazgo	- Personas asistentes a charlas	- encuesta de satisfacción. - entrevistas personales
	- Charla de trabajo en equipo.	- número de charlas de trabajo en equipo realizadas por numero de asistente.	- Personas asistentes a charlas - institución ejecutora de charlas.	- catastro de charlas realizadas. - lista de asistencia

		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de trabajo en equipo.	- Personas asistentes a charlas	- encuesta de satisfacción. - entrevistas personales
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los impactos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida la intervención brindada mejoró el acceso de las familias a la educación?	- identificación de inserciones escolares	% de inserciones realizadas.	- Personas atendidas - establecimientos educacionales. - Profesionales SP.	- minuta Ficha de ingreso
		-Número de inserciones realizadas por curso, grupo atareo y sexo	- Personas atendidas - establecimientos educacionales	- minuta - ficha de ingreso. - entrevista personal
	- vinculación de centros educacionales y familias.	- % de vinculaciones realizadas entre familias y centro educacionales.	- Centros educacionales. - Familias atendidas	- Minuta

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°18

Concertación de indicadores componente de Trabajo

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los productos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿Hasta dónde la intervención brindada mejoró el acceso a empleos?	- Identificación de inserciones laborales.	% de inserciones laborales realizadas	- Personas atendidas - empresas de inserción laboral. - profesional servicio país	- Minuta - Ficha de inserción
		% de inserciones laborales realizadas por tipo de trabajo y empresa.	- Personas atendidas - empresas de inserción laboral. - profesional servicio país	- Minuta - Ficha de inserción
	- Charlas en temáticas de responsabilidad y compromiso laboral.	- Número de capacitaciones de responsabilidad y compromiso laboral realizadas por número de asistentes.	- institución ejecutora de capacitaciones - personas asistentes a capacitaciones	- catastro de capacitaciones realizadas. - lista de asistencia

		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de responsabilidad laboral.	- personas asistentes a capacitaciones	- encuesta de satisfacción.
¿Hasta dónde la intervención brindada apoyó el micro emprendimiento y fomento productivo?	- Detección de iniciativas emprendedoras.	- Número de iniciativas emprendedoras por tipo de micro-emprendimiento.	- usuarios	- catastro de iniciativas emprendedoras.
	- Apoyo en formulación del plan de negocio individual o colectivo.	- Número de plan de negocio formulados por tipo de iniciativa emprendedora individual.	- usuarios Profesionales SP.	- catastro de planes de negocio formulados. - catastro de iniciativas emprendedoras individuales.
		- Número de plan de negocio formulados por tipo de iniciativa emprendedora colectiva.	- usuarios Profesionales SP.	- catastro de planes de negocio formulados. - catastro de iniciativas emprendedoras colectivas.
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área del trabajo logró los efectos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿Hasta dónde la intervención realizada apoyó la generación de habilidades sociales para el trabajo?	Capacitación en el área de comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo, resolución de conflictos.	- Número de capacitaciones de comunicación oral y escrita realizadas por número de asistentes.	- institución ejecutora de capacitaciones - personas asistentes a capacitaciones.	- catastro de capacitaciones realizadas. - lista de asistencia

		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de comunicación oral y escrita.	- personas asistentes a charlas.	- encuesta de satisfacción.
		- Número de capacitaciones de trabajo en equipo realizadas por numero de asistentes.	- institución ejecutora de capacitaciones - personas asistentes a capacitaciones..	- catastro de capacitaciones realizadas.
		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de trabajo en equipo.	- personas asistentes a charlas.	- lista de asistencia - encuesta de satisfacción.
		- Número de capacitaciones de resolución de conflictos realizadas por número de asistentes.	- institución ejecutora de capacitaciones - personas asistentes a capacitaciones	- catastro de capacitaciones realizadas. - lista de asistencia
		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de resolución de conflictos.	- personas asistentes a capacitaciones	- encuesta de satisfacción.

LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los impactos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿De qué manera la intervención desarrollada apoyo la generación de ingresos autónomos?	- Intermediación, búsqueda y acompañamiento de la oferta pública y privada de financiamiento.	- % de intermediaciones realizadas entre financiamiento publico por iniciativa emprendedora.	- instituciones publicas de financiamiento. - Profesionales SP.	- minuta. - catastro de intermediaciones realizadas.
		- % de intermediaciones realizadas entre financiamiento privado por iniciativa emprendedora.	- instituciones privadas de financiamiento. - Profesionales SP	- minuta - catastro de intermediaciones realizadas.
	- Capacitación en formulación de proyectos.	- Número de capacitaciones de formulación de proyecto realizadas por numero de asistentes.	- institución ejecutora de capacitaciones - personas asistentes a capacitaciones	- catastro de capacitaciones realizadas. - lista de asistencia
		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área de formulación de proyectos.	- personas asistentes a capacitaciones	- encuesta de satisfacción.

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°19

Concertación de indicadores componente de vivienda y habitabilidad

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los productos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida se mejoró las condiciones habitacionales de las familias tanto en las zonas urbanas como rurales?	- Identificación de las condiciones y necesidades de habitabilidades básicas.	- Número de necesidades habitacionales por tipo daño.	- Usuarios	- catastro de condiciones habitacionales. - Fotografías
	- Cambio en las condiciones habitacionales	- Porcentaje de condiciones habitacionales mejoradas.	- usuarios - Profesional SP	- Catastro de condiciones habitacionales reparadas.
		- Porcentaje de condiciones habitacionales mejoradas por tipo de daño reparado.	- usuarios - Profesional SP	- Catastro de condiciones habitacionales reparadas. - Fotografías
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de vivienda y habitabilidad logró los efectos esperados?				

Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿Hasta dónde las familias conocen y acceden a soluciones definitivas utilizando los programas y proyectos de construcción?	- Charla informativa de oferta publica en habitabilidad.	- Número de charlas de oferta publica en habitabilidad realizadas por numero de asistentes.	- Personas asistentes a charlas - institución ejecutora de charlas.	- catastro de charlas realizadas. - lista de asistencia
		- % de personas atendidas con opinión positiva sobre adquisición de conocimientos en el área oferta pública en habitabilidad.	- Personas asistentes a charlas	- encuesta de satisfacción.
¿Hasta dónde las familias y comunidades en asentamientos transitorios participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias?	- Apoyo en la gestión y tramitación de requerimiento para la obtención de viviendas.	- % de documentos tramitados por tipo de proyectos postulado en materia de habitabilidad.	- Usuarios	- Catastro de postulaciones realizadas. - Catastro de tramitaciones realizadas. - Minutas
¿Hasta dónde las Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones e instituciones presentes en el territorio se articulan para	- vinculación de las demandas y dudas de las familias, con la municipalidad y organizaciones privadas	- Número de vinculaciones realizadas entre familias y municipalidad por tipo de demanda.	- Usuarios - municipalidad.	- registro de atención municipal. - catastro de vinculación. - minutas

atender las demandas del proceso de construcción?		- Número de vinculaciones realizadas entre familias y organizaciones privadas por tipo de demanda.	- usuarios - organizaciones privadas.	- catastro de vinculaciones privadas. - minutas. - registro de atención.
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS				
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los impactos esperados?				
Interrogantes específicas	Variable	Indicadores	Fuentes	Técnicas/Instrumento
¿En qué medida las familias que han perdido sus hogares, recibieron asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos terrenos?	- Necesidades de viviendas atendidas	% de usuarios atendidos por temática de vivienda.	- Usuarios - Profesionales SP.	- Minuta - ficha de atención.

<p>¿En qué medida la intervención desarrollada fortaleció las capacidades de la Comunidad y actores locales para la gestión de iniciativas relacionadas al área de habitabilidad?</p>	<p>- Desarrollo de competencia de auto-gestión</p>	<p>% de personas atendidas con opinión positiva sobre la utilización de competencias da auto-gestión</p>	<p>- usuarios</p>	<p>- Encuesta de satisfacción</p>
---	--	--	-------------------	-----------------------------------

Fuente: elaboración propia

3.2.3.3.- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE RESULTADO ENFOQUE CUALITATIVO

Cuadro N°20

Concertación de indicadores componente Salud

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de salud ha logrado los productos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿De qué manera las intervenciones orientadas al área de salud a logrado mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria?	<ul style="list-style-type: none"> - percepción de las personas atendidas en relación a la intervención recibida. - percepción de las personas atendidas, respecto a la mejora del acceso a la promoción y prevención sanitaria con la intervención profesional recibida. - percepción de los profesionales SP. En relación a la intervención profesional realizada en promoción y prevención sanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de salud logró los efectos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación

<p>¿En qué medida la intervención brindada en el área de salud, genera cambios positivos en auto cuidado de personas y familias?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las personas atendidas, respecto a la intervención en auto cuidado recibida. - Percepción de las personas atendida, respecto a los cambios generados en auto cuidado a partir de la intervención profesional recibida. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de auto cuidado. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
<p>¿Hasta dónde los individuados y familias se encuentran informadas y sensibilizadas en prevención de disfuncionalidad familiar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas y familias atendidas respecto a la intervención en prevención y sensibilización en disfuncionalidad familiar recibida. - Percepción de las personas atendidas, respecto a los cambios generados en la adquisición de información y sensibilización en prevención de disfuncionalidad familiar. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención social realizada en el área de disfuncionalidad familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
<p>¿En qué medida los individuos y familias fueron vinculadas con la oferta publica y mejoraron sus condiciones de salud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas y familias atendidas respecto a la vinculación con la oferta pública recibida - Percepción de las personas atendidas, respecto a las mejoras en sus condiciones de salud a partir de la vinculación con la oferta publica recibida. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)

	- Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención social realizada en el área de vinculación de la oferta pública de salud.	
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de salud logró los impactos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿En qué medida las personas, familias fortalecieron sus hábitos y estilo de vida saludables?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas y familias atendidas respecto a la intervención estilo de vida saludable. - Percepción de las personas atendidas, respecto a las mejoras en el fortalecimiento de sus hábitos y estilos de vida saludable. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención social realizada en el área de fortalecimiento de hábitos y vida saludable. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)

Fuente: Elaboración propia

Cuadro N°21

Concertación de indicadores componente Educación

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los productos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿De qué manera la intervención orientada al área de educación ha mejora el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de niños, niñas adolescentes y adultos atendidos respecto a la intervención en el área del mejoramiento al acceso al sistema educativo. - Percepción de las personas atendidas, respecto a las mejoras en el acceso al sistema educativo. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención social realizada en el área de mejora en el acceso al sistema educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de educación logró los efectos esperados		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿En qué medida la intervención brindada genero inserción escolar de niños y adultos?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de niños y adultos atendidos, respecto a la intervención en inserción escolar. - Percepción de niños y adultos atendidos, 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group).

	<p>respecto a la generación de inserción escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de inserción escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a profesionales (focus group)
<p>¿En qué medida las capacitaciones realizadas incidieron en el fortalecimiento y cohesión de las organizaciones grupales?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de organizaciones atendidas, respecto a la intervención en el área de capacitación en fortalecimiento y cohesión grupal. - Percepción de las organizaciones sociales atendidas, respecto a la generación de cohesión y fortalecimiento del grupo a partir de las capacitaciones resididas. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de capacitación en temática de cohesión y fortalecimiento de organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de educación logró los impactos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
<p>¿En qué medida la intervención brindada mejoró el acceso de las familias a la educación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las familias atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de acceso a la educación. - Percepción de las familias atendidas, respecto a la mejora en el acceso a la educación. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)

	la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento del acceso a la educación de las familias.	
--	---	--

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°22

Concertación de indicadores componente Trabajo

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En que medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los productos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿Hasta dónde la intervención brindada mejoró el acceso a empleos?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de acceso a empleos. - Percepción de las personas atendidas, respecto a la mejora en el acceso al empleo. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento del acceso a empleos de las personas atendidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
¿Hasta dónde la intervención brindada apoyó el micro emprendimiento y fomento productivo?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de micro emprendimiento y fomento productivo. - Percepción de las personas atendidas, respecto al apoyo recibido en micro emprendimiento y fomento productivo a partir de la intervención profesional. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)

	apoyo al micro emprendimiento y fomento productivo.	
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En que medida las intervenciones relacionadas al área del trabajo logró los efectos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿Hasta dónde la intervención realizada apoyó la generación de habilidades sociales para el trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de habilidades sociales para el trabajo. - Percepción de las personas atendidas, respecto al apoyo recibido en la generación de habilidades sociales para el trabajo a partir de la intervención profesional. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de apoyo a la generación de habilidades sociales para el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En que medida las intervenciones orientadas al área del trabajo logró los impactos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿De qué manera la intervención desarrollada apoyó la generación de ingresos autónomos?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de personas atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de ingreso autónomos. - Percepción de las personas atendidas, respecto 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)

	<p>a la forma en que la intervención profesional recibida los apoyó en la generación de ingresos autónomos.</p> <p>- Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de apoyó en la generación de ingresos autónomos.</p>	
--	---	--

Fuente: elaboración propia

Cuadro N°23

Concertación de indicadores componente de Vivienda y Habitabilidad

LOGRO DE PRODUCTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los productos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿En qué medida se mejoró las condiciones habitacionales de las familias tanto en las zonas urbanas como rurales?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las familias atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área mejoramiento de las condiciones habitacionales. - Percepción de las familias atendidas, respecto si se mejoraron sus condiciones habitacionales a partir de la intervención profesional recibida. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento en las condiciones habitacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
LOGRO DE EFECTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones relacionadas al área de vivienda y habitabilidad logró los efectos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿Hasta dónde las familias conocen y acceden a soluciones definitivas utilizando los programas y	- Percepción de las familias atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de	- entrevista grupal a usuarios atendidos (focus

<p>proyectos de construcción?</p>	<p>vinculación y acceso a soluciones de vivienda definitiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las familias atendidas, respecto a la información y acceso que ellos poseen respecto a soluciones definitivas de viviendas - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento en el conocimiento y acceso a las soluciones definitiva de vivienda por medio de los programas y proyectos de construcción. 	<p>group).</p> <ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a profesionales (focus group)
<p>¿Hasta dónde las familias y comunidades en asentamientos transitorios participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las familias y comunidades atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de mejoramiento en condiciones básicas de habitabilidad. - Percepción de las familias atendidas, respecto a su participación en la gestión social de mejora de las condiciones básicas de habitabilidad. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento en la participación social de las familias en el mejoramiento de sus condiciones básicas de habitabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
<p>¿Hasta dónde las Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones presentes en el territorio se articulan para atender las demandas del proceso de construcción?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de articulación de demandas de construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a comunidades atendidas (focus group). - entrevista grupal a aldeas atendidas (focus group).

	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones atendidas, respecto la articulación que realizan para atender sus demandas de construcción. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento de la articulación de los involucrados en demandas de construcción. 	<ul style="list-style-type: none"> group). - entrevista grupal a actores locales atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group).
LOGRO DE IMPACTOS ESPERADOS		
INTERROGANTE GENERAL (OBJETIVO): ¿En qué medida las intervenciones orientadas al área de vivienda y habitabilidad logró los impactos esperados?		
Interrogantes específicas	Categorías	Espacios de retroalimentación
¿En qué medida las familias que han perdido sus hogares, recibieron asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos terrenos?	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las familias atendidas, respecto a la intervención social recibida en el área de asistencia técnica. - Percepción de las familias atendidas, respecto a la asistencia técnica recibida para acceder a las soluciones de viviendas en nuevos terrenos. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento del acceso a soluciones de vivienda en nuevos terrenos mediante la asistencia técnica brindada. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a usuarios atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
¿En qué medida la intervención desarrollada fortaleció las capacidades de la Comunidad y actores locales para la gestión de iniciativas	- Percepción de comunidades y actores locales atendidos, respecto a la intervención social recibida en el área de gestión de iniciativas de	- entrevista grupal a comunidades atendidas (focus group).

relacionadas al área de habitabilidad?	<p>habitabilidad,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percepción de las comunidades y actores locales atendidas, respecto al fortalecimiento de sus capacidades en la gestión de sus iniciativas de habitabilidad. - Percepción de los profesionales SP. Respecto a la intervención profesional realizada en el área de mejoramiento de las capacidades de las comunidades y actores locales para desarrollar sus iniciativas e el área de habitabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - entrevista grupal a actores locales atendidos (focus group). - entrevista grupal a profesionales (focus group)
--	--	---

Fuente: elaboración propia

3.3.- Recomendaciones de uso del sistema de evaluación de resultados

Con el interés de desarrollar una estrategia de evaluación de resultados con mayor probabilidad de ejecución, se presenta a continuación el manual de uso, donde se exponen y especifican ciertas características que se deben tener en cuenta al momento de aplicar el sistema de evaluación.

Todo proceso evaluativo de los programas de desarrollo dirigidos a las personas, es relevante en la medida que los interesados y responsables del mismo logren la aprehensión de la realidad estudiada, para su reflexión, confrontación y construcción de alternativas de cambio dirigidas por el interés último de un crecimiento social. El reto para la evaluación de resultados es constituirse en una instancia de aprendizaje, contribuir al crecimiento de los diferentes actores involucrados. Ante esta exigencia se torna indispensable que el sistema de evaluación de resultados que se plantea, se fundamente en:

Recomendaciones generales:

- Incorporación del sistema evaluativo de resultados en las diferentes áreas de intervención del Programa Servicio País, para que este proceso evaluativo sea asumido como parte metodológica de la intervención.
- Cada uno de los responsables de desarrollar el proceso de evaluación y de alimentar sistemáticamente el sistema de información correspondiente, deben ser rigurosos en el desarrollo de los diferentes métodos y aportar datos fidedignos y oportunos, con los cuales lograr idoneidad en los resultados. La veracidad es indispensable para la utilización de los resultados de la evaluación en una acertada toma de decisiones a nivel gerencial.

- Durante las diferentes etapas del sistema de evaluación, deberá prevalecer el compromiso profesional, ser metódicos en cada una de las etapas y aportar datos fidedignos a la evaluación.
- Según House y Howe (2001, p.98), la evaluación debe ser inclusiva, que represente los valores e intereses de todos los participantes, estar basada en el diálogo y la deliberación amplia, para dar oportunidad a la construcción de resultados diversos y enriquecedores, donde los beneficios no se parcialicen hacia sus facilitadores e intereses institucionales, sino que sean compartidos con la población meta.
- La evaluación de los resultados de la intervención profesional, debe incorporar a los sujetos de la población atendida, para que sus percepciones y valoraciones se evidencien sin mediaciones que puedan distorsionar sus significados.
- Son indispensables los procesos dialógicos, los espacios de discusión entre los y las profesionales y la población atendida (focus group). Lograr que la población sujeta de estudio se involucre activamente en el proceso de investigación.
- La persona atendida establece un compromiso de respuesta ante la acción profesional.
- Incorporación del sistema de evaluación de resultados en las diferentes áreas de intervención que conforman el programa Servicio País, para que este proceso evaluativo sea asumido como parte inherente a la gestión gerencial.
- Participación activa de los profesionales del Servicio País.

- Proceso de capacitación para sus ejecutores, en especial para aquellos que no pertenecen al área social.
- Consulta periódica de fuentes secundarias de información.
- Recolección sistemática y protección de la información generada.
- Procesamiento y análisis de los resultados.
- Devolución de los resultados a los diferentes actores para su realimentación y concreción.
- Desarrollo de espacios de reflexión y valoración con los profesionales, con respecto a los resultados del diagnóstico y propuesta de evaluación para su conocimiento, ampliación y enriquecimiento.

Recomendaciones en el área de ejecución de la evaluación de resultados:

- La información recolectada se codifica con base en las categorías. Para su interpretación se busca descubrir los valores, conductas, sentimientos, significados de las personas evaluadas.
- Diseñar instrumentos de recolección de datos mediante la realidad que se quiere medir y siguiendo los indicadores que fueron planteados.

- En cuanto a la recolección de información cualitativa, se recomienda generar espacios de conversación abiertos como el focus group, ya que este tipo de técnica permitiría tener una visión general de las demandas, dificultades, propuestas de mejoramiento, relevando la importancia de que esta práctica se sistematice.
- Se debe dejar de lado la subjetividad del ejecutor para que no existan grandes sesgos al finalizar el proceso evaluativo.
- Una vez ejecutado tanto el sistema de evaluación cuantitativo, como así también el cualitativo, se debe contrastar ambos análisis para obtener un producto complementario.

CAPITULO Nº 4
CONCLUSIONES

Conclusiones

La evaluación de los procesos, del impacto y de la calidad de la intervención profesional que se realiza al interior del Programa Servicio País, ha sido relegados por una evaluación cuantitativa del esfuerzo que se centra en el reporte mensual de las intervenciones desarrolladas (productos) y no en los efectos de esta sobre la población beneficiada.

Los mecanismos de evaluación que realiza el programa Servicio País tiene como interés último en cuanto a resultados, la parcialización en la medición de productos, pero no así, en los alcances a mediano y largo plazo, dejándose por fuera lo relacionado a efectos e impactos. Como parte de esta perspectiva el quehacer de los profesionales se valora con indicadores de: tiempo programado, tiempo utilizado, número de consultas sociales, intervenciones individuales realizadas, número de niños, niñas y adolescentes atendidos por problema social objeto de intervención.

No hay estudio a nivel agregado por la fundación que permitan medir si se han observado cambios en los beneficiarios y si estos han podido en el tiempo mejorar el acceso a bienes y servicios en ámbitos claves de bienestar. Sólo se cuenta con información a nivel cuantitativo.

El sistema de evaluación de resultados, es una herramienta gerencial que se debe tener en cuenta al momento de tomar decisiones y determinar los efectos y alcances que un programa como Servicio País esta realizando. Para ello y con el objetivo de aportar con una herramienta metodológica, se generó el presente sistema de evaluación de resultados, que pretende generar información relevante para la toma de decisiones y posibles reestructuraciones a nivel gerencial.

La presente evaluación de resultados, si bien no pretende ser la panacea que resuelva el problema original, esta permitirá contar con información valiosa

que puede ser aprovechada para monitorear los productos, efectos e impactos de las actividades sociales desarrolladas con la población, la utilización óptima de los recursos en las diferentes áreas de intervención y principalmente la correspondencia entre la oferta profesional que se entrega y los resultados obtenidos con ella desde la perspectiva de la población meta.

Como componente de la gerencia social, la evaluación de naturaleza participativa, compartida con las poblaciones meta, ofrece la oportunidad de que las personas a las que van dirigidas los programas y proyectos sociales aporten sus experiencias, necesidades y potencialidades, enriquezcan el proceso desde la fase de diagnóstico, en la definición de estrategias e instrumentos y durante la toma de decisiones, para la consecución de un producto legitimado, valioso para la efectividad de la respuesta del programa a las demandas sociales.

De asumirse la integración del sistema de evaluación de resultados como un proceso inherente a la organización y planificación estratégica de cada intervención que el programa Servicio País realice, se promovería la renovación constante de los lineamientos gerenciales tanto como de los métodos de intervención.

La evaluación de resultados permitirá a nivel gerencial del programa, un conocimiento renovado del contexto de realidad en que se desenvuelve. A partir de esta fortaleza se acrecienta su capacidad resolutive, para responder proactivamente y con efectividad a las diferentes demandas. Potenciar la capacidad valorativa intrínseca del sistema de evaluación es importante para ofrecer una respuesta oportuna a los cambios del entorno y necesidades emergentes de la población meta.

Como uno de los objetivos del programa Servicio País, el cual hace referencia a la superación de la pobreza, se determina que la única forma de identificar los cambios en la población objeto de intervención es mediante la ejecución de un sistema de evaluación integral que incorpore no tan solo el aspecto cuantitativo, como hasta ahora se ha venido haciendo al interior del programa, si no que también incorpore las experiencias vividas y opiniones de los usuarios que reflejen el verdadero impacto de la intervención profesional del programa y de esta forma cualificar si se a superado el estado de pobreza de la población.

Se concluye de esta forma, que es de vital relevancia para una ejecución gerencial contar con las herramientas e información para la toma de decisiones y reestructuración de los programas, es por ello, y partiendo de la necesidad que se evidenció en el programa Servicio País, de generar una herramienta para obtener la información pertinente en relación a los resultados obtenidos a partir de la intervención municipal, es que se há generado un sistema de evaluación de resultados bajo la planificación de trabajo anual realizada en la comuna de Lebu. Se concluye que mediante esta herramienta se obtendrán los resultados que no se han adquirido mediante los demás instrumentos de evaluación que realiza el programa, y que es una iniciativa aplicable a otras intervenciones del país.

Para el desarrollo del sistema de evaluación de resultados generados en las diferentes líneas de intervención (salud, educación, trabajo, vivienda y habitabilidad) se plantean indicadores y categorías que recogen información cuantitativa como cualitativa respectivamente, que permite el análisis comparativo de los resultados desde la perspectiva de los mismos usuarios.

Es indispensable asumir con mayor compromiso la gestión social, superar el enfoque administrativo (prescriptivo) con un enfoque heurístico que estimule la

exploración, investigación y experimentación con alternativas de innovación, para lograr enfrentar de manera proactiva los entornos institucionales, que al ser inciertos y altamente complejos afectan en mayor medida a los servicios de naturaleza social.

Así mismo se potencia la participación civil en la valoración de la intervención profesional, específicamente en cuanto a sus productos y efectos, se da la apertura a que desde sus vivencias se reconozcan las necesidades de renovación en los métodos y técnicas de intervención social en las distintas áreas de intervención (salud, educación, trabajo, vivienda y habitabilidad).

Bibliografía

Abdala E. Guía metodológica para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes. Montevideo, CINTERFOR (Oficina Internacional del Trabajo), 1999, p.35.

Ahumada P. Modelos de evaluación y evaluación de programas. Editorial Humanitas, II edición, Buenos Aires, 1990.

Barzelay M. y Cortazal J. Guía práctica para la elaboración de estudios de casos sobre buenas prácticas en gerencia social. INDES, Washington D.C. 2004.

Bertoglia H. Catalogo recuperación de experiencias, fundación para la superación de la pobreza. Editorial cerocuatro, 2005.

Cohen, E., Franco, R. Evaluación de proyectos sociales. Siglo XXI, 1992, México.

Fundacion para la Superacion de la Pobreza. Circular metodológica programa Servicio País. 2010, p. 3 – p.5.

Fundación para La Superación de la Pobreza. Umbrales sociales para Chile, hacia una futura política social. Santiago, Chile, Editorial Salviat, 2010.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Guía metodológica “panorama general de la pobreza y su dinámica en Chile. Santiago, Chile, 2009.

Hasenfeld, Y. Organizaciones al servicio del hombre. Biblioteca de la Salud, Fondo de Cultura Económica. México, (1990).

House, E. Valores en evaluación e investigación social. Ediciones Morata, S.L. Madrid (2001).

INDES. La gerencia social indes. Washitongton D.C.2004.

Licha Isabel. Diseño y gerencia de políticas y programas sociales. Instituto interamericano para el desarrollo social INDES, Guatemala, editorial Magna Terra, 2002, p. 77.

Martinic, S. Diseño y Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial COMEXANI / CEJUV.México, (1997).

Mohr Lawrence. Análisis del impacto de la evaluación en los programas. Editorial Ariel, Barcelona, España, 1995.

Mokate, K. Convirtiendo el monstruo en aliado: la evaluación como herramienta de la gerencia social. Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, 2000.

Molina, L., Morera, N. La gerencia de servicios sociales. Editorial Lumen Humanitas. Buenos Aires, Argentina, 1999, p.p. 33-34.

Picado, X. (2006). Criterios clave para realizar evaluaciones de calidad. Editorial Universidad de Costa Rica. Banco Centroamericano de Integración Económica. San José, Costa Rica, p.21.

Pichardo, A. La evaluación del impacto social. Editorial Humanitas, Buenos Aires, Argentina, (1993). .

Sanín, H. Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública (Metaevaluación – Mesoevaluación). ILPES – CEPAL, Santiago de Chile, 1999.

UNICEF. Guía metodológica para la evaluación de proyectos de atención a menores en circunstancias especialmente difíciles. Editora Guadalupe Ltda. Bogotá, Colombia, (1988).

Vargas, A. Enfoques evaluativos. Revista de Ciencias Sociales 92- 93:35-45, (II-III). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica, (2001).

Vera Miguel. Evaluación para el desarrollo social: aportes para un debate abierto en América Latina. INDES, Guatemala, editorial Magna Terra, 2006.

Villaseca M. Voces de la pobreza “significados, representaciones y sentir de las personas a lo largo de Chile”, Santiago de Chile, 2010.

Wiesner, E. (2000). Función de Evaluación de planes, programas, estrategias y Proyectos. ILPES. Santiago de Chile.

SITIOS WEB

Fundación para la Superación de la Pobreza. Misión institucional. Documento en línea disponible en: <<http://www.cdc.cl/proyecto/fundacion-superacion-de-la-pobreza>>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Superación de la pobreza, documento en línea, disponible en: <http://www.fundacionpobreza.cl/programa.php?id_programa=2>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Historia de la fundación para la superación de la pobreza, documento disponible en: <<http://www.fundacionpobreza.cl/corporativo.php?tipo=2>>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. documento disponible en línea: <<http://www.fundacionpobreza.cl/EditorFiles/File/DOCUMENTOS%20VARIOS/moriafsp2005cap1.pdf>>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Rodrigo Jordán Fuchs, reflexiones y sugerencias para la superación de la pobreza, documento disponible en línea en: <http://servicioalpais.cl/descargas-det.php?cat=3&id_descarga=24>

Fundación para la Superación de la Pobreza. Umbrales sociales, documento disponible en línea en: http://www.fundacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Umbrales%202009/UMBRALES_SOCIALES.pdf.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Informe presupuestario final, 2010. Documento disponible en línea en: <http://www.superacionpobreza.cl/EditorFiles/File/Descargas/PRESUPUESTO_2009.pdf>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Dipres, presupuestos. Documento disponible en línea en: <http://www.dipres.cl/572/articles-72885_doc_pdf.pdf>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Minuta ejecutiva nº 18, Programa Servicio País, Adopta un Her4mano, Servicios Comunitarios y Viviendas en zonas aisladas. Documento disponible en línea en: <http://www.dipres.cl/574/articles-49616_doc_pdf.pdf>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Programa servicio país. Documento disponible en línea en: http://www.fundacionpobreza.cl/programa.php?id_programa=1.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Manual para el profesional. Documento en línea disponible en: <<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Manual para el profesional. Documento en línea disponible en: <<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>.

Fundación para la Superación de la Pobreza. Programa servicio
país/educación. Documento disponible en línea en:
<<http://www.superacionpobreza.cl/webfsp.php?id=304>>.

ANEXOS

ANEXO Nº 1
PLANIFICACIÓN ANUAL PROGRAMA SERVICIO PAÍS LEBU

PLAN DE TRABAJO ANUAL (PTA)

MATRÍZ DE MARCO LÓGICO: campamentos afectados por el terremoto en la comuna de Lebu.

Componente 1: vivienda y habitabilidad: mejorar las condiciones habitacionales de las familias afectadas por el terremoto y posterior maremoto tanto en las zonas urbanas como rurales; mediante el apoyo de los programas de gobierno dirigido a la construcción, reconstrucción y mejoramiento de las vivienda.																	
Subcomponente 1: promoción y gestión respecto a los programas y proyectos existentes enfocados en los afectados por el terremoto y posterior maremoto, en materia de vivienda y habitabilidad (programas existentes, documentos y tramites de postulación)																	
Actividad	Subactividad	Desglose Sub-actividad	Fuente de verificación	Responsable	Participantes	Año I											
						Mes											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.- Familias que han perdido sus viviendas y localización, reciben asistencia técnica para el acceso a soluciones de viviendas en nuevos	1 Asesoría técnica para acceso a soluciones definitivas de viviendas: familias conocen y acceden a soluciones definitivas de acuerdos a programas y	1.1 charlas informativas de oferta publica en habitabilidad y solución de viviendas en nuevos terrenos.	Numero de participantes a las charlas sobre los beneficios y programas gubernamentales	Equipo servicio país	Familias de los campamento post terremoto												
		1.2 jerarquización participativa de soluciones de vivienda	Numero de personas capacitadas	Equipo servicio País.	Familias de los campamento post terremoto												

terrenos.	proyectos de reconstrucción del gobierno y de iniciativas locales.	en nuevos terrenos.																
		1.3 apoyo en la gestión y tramitación de requerimientos para la obtención de viviendas.	Numero de demandas atendidas	Equipo servicio País.	Familias de los campamento post terremoto													
2.- Asesoría técnica para el acceso de soluciones colectiva de aldeas: comunidades conocen y acceden a soluciones colectivas de mejoramiento del habitat comunitario (campamentos) en vinculación con iniciativas publicas y	2 familias y comunidades en asentamientos trancitorios (campamentos) participan en la gestión social de mejoras de las condiciones de habitabilidad básica comunitarias	2.1 identificación de las condiciones y necesidades de habitabilidad básicas comunitarias, existentes en los campamentos.		Equipo servicio País.														
		2.2 articulación con los actores locales públicos y privados vinculados a las soluciones necesarias (municipalidad, SERVIU)		Equipo servicio País.														

privadas.																		
3.- Apoyo y gestión en el ámbito de reconstrucción en zonas afectadas por el terremoto y/o tsunami: comunidad y actores locales fortalecen sus capacidades para la gestión de la habitabilidad y la integración de estos para atender las demandas del proceso de reconstrucción.	3.- Comunidades, aldeas, actores locales, organizaciones e instituciones presentes en el territorio se articulan para atender las demandas del proceso de reconstrucción	3.1 vinculación de organismos municipales y empresas constructoras encargadas con la construcción de las viviendas definitivas, con los comités y familias afectadas por el terremoto y posterior tsunami.		Equipo servicio País.														
		3.2 vinculación de las demandas y dudas de las familias y aldeas afectadas por el terremoto y/o tsunami, con la municipalidad y empresas constructoras encargada de la construcción de sus viviendas definitivas.		Equipo servicio País.														

Componente 2: Área de salud: mejorar el acceso a la promoción y prevención sanitaria de las comunidades afectadas por el terremoto y posterior tsunami de las zonas tanto urbanas como rurales.

Subcomponente 2: promoción y gestión de acciones sanitarias que permitan disminuir factores de riesgos en poblaciones vulnerables.

Actividad	Subactividad	Desglose Sub-actividad	Fuente de verificación	Responsable	Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.- prevención y promoción: personas, familias y comunidades fortalecen hábitos y estilos de vida saludable y confortable a través de acciones de promoción y prevención sanitaria que posibiliten disminuir situaciones de riesgos.	1 individuos y familias informadas y sensibilizadas en auto cuidado y prevención.	1.1 identificación de las principales factores de riesgos sanitarios en las aldeas y comunidades rurales.	Ficha catastro	Equipo servicio País.	Familias de los campamento post terremoto y zonas rurales												
		1.2 difusión y capacitación en las temáticas de: prevención de afecciones y enfermedades estacionales – control de plagas – control de residuos domiciliarios en zonas rurales.	Folletos informativos fotografías	Equipo servicio País.	Familias de los campamento post terremoto y zonas rurales												

	2 individuos y familias informadas y sensibilizadas en prevención de disfuncionalidad familiar.	2.1 vinculación con entidades que desarrollen capacitación en prevención de violencia intrafamiliar.	Ficha de reunión	Equipo servicio País.	Familias del campamento												
		2.2 derivación de personas, niños y mujeres que presenten algún tipo de maltrato y vulneración de sus derechos.	Ficha de Derivación	Equipo servicio País.	Familias campamentos y zonas rurales												
		2.3 vinculación con departamento de salud municipal para el desarrollo de capacitación en las áreas de: detección precoz de cáncer mamario, uterino y de próstata.	Ficha de reunión	Equipo servicio País.	Familias de campamentos												

2.- vinculación con la oferta publica y privada: personas, familias y comunidades acceden a la oferta publica y privada local, a través del conocimiento oportuno de información sanitaria y de acciones de intermediación.	1 individuos habilitados como promotores comunitarios de salud	1.1 capacitación y vinculación con entidades publicas que colaboren en la formación de los promotores de salud (SERNAM, departamento de salud municipal, SENAME, OPD.	Ficha de reunión. Listado de asistencia. Fotografías.	Equipo servicio País.	Familias de campamentos													
	2 individuos y familias son vinculadas con la oferta institucional pública y privada de programas y proyectos que contribuyen a mejorar y promover sus	2.1 identificación y vinculación con la oferta publica y privada existente (catastro de de instituciones y programas, vinculación con redes de salud institucionales).	Ficha de catastro.	Equipo servicio País.	Familias de campamento y zonas rurales													

	condiciones de salud.	2.2 intermediación para la atención socio sanitaria y para la capacitación y/o charlas sobre (prevención de afecciones y enfermedades estacionales – violencia intrafamiliar, , enfermedades de trasmisión sexual y cáncer servicio uterino, mamario y a la próstata, vulneración de derechos a menores.	Ficha de reunión. Listado de asistencia. Fotografías.	Equipo servicio País.	Familias de los camapamentos												
--	------------------------------	--	---	-----------------------	------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Componente 3: Área de educación: mejorar el acceso al sistema educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos de las comunidades vulnerables tanto en las zonas rurales como urbanas.

Subcomponente 3: inserción al sistema educativo mediante el establecimiento de redes sociales y la implementación de proyectos que apoyen el desarrollo educativo de niños, niñas, adolescentes y adultos.

Actividad	Subactividad	Desglose Sub-actividad	Fuente de verificación	Responsable	Participantes	Año I												
						Mes												
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.- mejorar el acceso de las familias de campamentos y comunidades rurales, a la educación mediante el desarrollo de intervenciones sociales.	1 Inserción escolar de niños y adultos.	1.1 catastro de niños y a adultos con sistema escolar pendiente o incompleto	Ficha de catastro	Equipo servicio País.	Familias de campamentos y zonas rurales													
		1.2 activación de redes sociales para la inserción de niños y adultos al sistema escolar	Ficha de reunión.	Equipo servicio País.	Familias de campamentos y zonas rurales													

		1.3 generación de proyectos sociales para la implementación de material educativo	Proyecto social.	Equipo servicio País.	Familias de los campamentos														
2.- Fortalecimiento de grupos y comités en zonas rurales y urbanas	1.- apoyo a la formación de agrupaciones productiva campesinas.	1.1 difusión y gestión de requisitos para personalidad jurídica	Listado de asistencia. Ficha de reunión. fotografías	Equipo servicio País.	Zonas rurales														
	2.- capacitación en fortalecimiento y cohesión grupal	2.1 charlas en organización y liderazgo	Listado de asistencia. fotografía	Equipo servicio País.	Agrupaciones de los campamentos y campesinas														
		2.2 charla en trabajo en equipo	Listado de asistencia. fotografía	Equipo servicio País.	Agrupaciones de los campamentos y campesinas														
		2.3 capacitación	Listado de	Equipo	Agrupaciones														

		en formulación de proyectos.	asistencia. fotografía	servicio País.	de los campamentos y campesinas												
--	--	------------------------------	------------------------	----------------	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Componente 4: Área de trabajo: generar y mejorar acceso a empleos de las personas en las zonas rurales como urbanas apoyando el micro emprendimiento y el fomento productivo.																	
Subcomponente 4: apoyar a empleabilidad de las familias para mejorar su acceso																	
Actividad	Subactividad	Desglose Sub-actividad	Fuente de verificación	Responsable	Participantes	Año I											
						Mes											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.- Apoyar a las personas, familias y comunidades en la formación y capacitación laborales y implementación de	1.- apoyo a la generación de habilidades sociales para el trabajo.	1.1 capacitación en áreas de comunicación oral y corporal.	Lista de asistencia. fotografías	Equipo servicio País.	Personas de los campamentos												
		1.2 capacitación en área de trabajo en equipo.	Lista de asistencia. fotografías	Equipo servicio País.	Personas de los campamentos												

estrategias de generación de ingresos autónomos		1.3 capacitación en el área de resolución de conflictos	Lista de asistencia. fotografías	Equipo servicio País.	Personas de los campamentos														
		1.4 charlas en temáticas de responsabilidad y compromiso laboral	Lista de asistencia. fotografías	Equipo servicio País.	Personas de los campamentos														
	2.- actores pertenecientes al ámbito del trabajo son relacionados para la generación de oportunidades laborales	2.1 generación de vínculos entre oferta publica y personas desempleadas	Firma de reunión.	Equipo servicio País.	Personas de los campamentos														
3.- apoyo al micro emprendimient o individual y/o colectivo	3.1 detección de iniciativas emprendedoras	Ficha de catastro.	Equipo servicio País.	Personas y/o grupos de los campamentos y zonas rurales															
	3.2 apoyo en la formulación del	Ficha de reunión.	Equipo servicio País.	Personas y/o grupos de los															

		plan de negocio individual o colectivo			campamentos y zonas rurales													
		3.3 Capacitación en formulación de proyectos	Lista de asistencia. Fotografía.	Equipo servicio País.	Personas y/o grupos de los campamentos y zonas rurales													
		3.4 intermediación, búsqueda y acompañamiento de la oferta pública y privada de financiamiento.	Listado de oferta pública.	Equipo servicio País.	Personas y/o grupos de los campamentos y zonas rurales.													

ANEXO N°2
CUESTIONARIO

Cuestionario

Delimitación de los procesos evaluativos del programa servicio país

La aplicación de este instrumento tiene como objetivo conocer como se da la evaluación al interior del programa Servicio País, que tipo de evaluación se utiliza como así mismo determinar fortalezas y debilidades detectadas por usted como área gerencial de atención prioritaria para el crecimiento y fortalecimiento de estos procesos al interior del programa Servicio País.

De acuerdo con lo que se logre establecer, usted contribuirá a la construcción de un sistema de evaluación de resultados transversal a las áreas de intervención del programa servicio País.

El mismo obedece al interés académico de la profesional Lorena Moreno, cuya finalidad es generar un sistema de evaluación de resultados como aporte profesional bajo la modalidad del magíster en gerencia social el cual actualmente se encuentra cursando y cuya presente proyecto de intervención constituye su proceso de tesis de maestría.

Se les pide que lea atentamente las instrucciones y proceda a responder cada una de las preguntas que se plantean. El cuestionario es anónimo y confidencial, de ante mano:

Muchas gracias!!!

I identificación del profesional

1.- identifique que titulo profesional tiene usted

2.- identifique el puesto que ocupa actualmente

3.- señale con una X una o mas de las áreas de intervención en las que actualmente se encuentra laborando

Salud

Vivienda y Habitabilidad

Educación

Trabajo y Economía Familiar

4.- señale con una X otras actividades que participa usted como miembro de su equipo de trabajo:

Equipos interdisciplinarios

Director del programa

Jefe técnico

Otras especifique _____

Cuales _____

Parte II: Estrategias evaluativas del programa

Para responder las preguntas de este parte, se recomienda la lectura previa de los conceptos que se adjuntan como anexo.

4.- Que tipos de evaluación se practican en el programa, marque con una X.

Ex – ante

Interna

De proceso

Concurrente

Externa

De resultado

Es – post

Mixta

Participativa

Otra especifique _____

5.- identifique las evaluaciones internas y externas que se realizan en el programa

Evaluación externa _____

Evaluación interna _____

6.- con respecto a las orientaciones gerenciales del programa, cuales considera usted que podría estar influyendo en la calidad de la evaluación que se realiza? Marque con una X.

() Valoración de metas cuantitativas por sobre las cualitativas

() Énfasis en el cumplimiento de tareas rutinarias

() Desinterés de la renovación de proceso

() Valorización de lo programado por sobre los resultados generados

Otras, especifique _____

7.- desarrolle e identifique las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del actual proceso de evaluación:

F: _____

O: _____

D: _____

A: _____

Tipos de evaluaciones

DE ACUERDO CON EL MOMENTO EVALUATIVO	PARAMETRO
<p>EXANTE: Se realiza antes de que el proyecto comience. Tiene como fin concretar criterios racionales para decidir la ejecución o descalificación del proyecto. Permite ordenar los proyectos de acuerdo a su eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos que se persiguen. Ejemplos: análisis costo - beneficio en proyectos económicos y análisis costo-efectividad en proyectos y programas sociales (Cohen y Franco, 1993, p. 108).</p>	<p>Viabilidad del proyecto</p>
<p>CONCURRENTE (de proceso) :Se lleva a cabo cuando el proyecto ya está en ejecución. Su propósito es detectar las dificultades que se dan en la programación, administración, control, generando información que permita revisar y corregir oportunamente, aumentando la probabilidad de éxito del proyecto. (Cohen y Franco, 1993, p. 108).</p>	<p>Rendimiento Atrasos y avances logrados en la realización de las actividades y el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con lo planificado.</p>
<p>EX_POST: Se lleva a cabo cuando el proyecto ya está en ejecución o ha concluido y las decisiones cuali -cuantitativas se adoptan con base en los resultados efectivamente alcanzados. (Cohen y Franco, 1993, p. 108).</p>	<p>La eficiencia, La eficacia , El impacto social.</p>

De proceso: Se ocupa de los asuntos internos tales como: el alcance de los objetivos y su compatibilidad con el método de acción; los recursos e insumos aplicados; los obstáculos y la efectividad de la gestión y de la coordinación interna; interrelación de las partes involucradas; la selección y ejecución de métodos y técnicas; las actitudes y motivación del equipo; el proceso histórico e institucional (UNICEF,1988, p. 28).

Externa: Cuando la evaluación es realizada por personas ajenas a la organización ejecutora del proyecto. (Cohen y Franco,1993, p.111).

Interna: Es la que se lleva a cabo dentro del marco de la organización gestora del proyecto. (Cohen y Franco,1993, p.111).

Mixta: Donde los evaluadores externos realizan su trabajo en estrecho contacto y con la participación de los miembros del proyecto a evaluar. (Cohen y Franco, 1993, p. 115).

Participativa: Se da cuando el evaluador y los beneficiarios del proyecto participan en todo el proceso, desde el diagnóstico hasta la evaluación final del mismo. (Cohen y Franco, 1993, p. 115).

De resultados: Valora los cambios o variaciones observables en los destinatarios, en las instituciones u organizaciones involucradas y el medio social en que se desarrolló el proyecto. Se puede efectuar desde tres niveles:

- **Productos:** Los logros obtenidos a nivel de objetivos específicos como consecuencia de las actividades. Pueden ser cuantitativos y también cualitativos; de tipo intermedio y finales. Son los resultados concretos del proyecto, necesarios para lograr el objetivo específico, Ej.: materiales, cognitivos, expresivos y técnicos.
- **Efectos:** Cambios logrados en la situación problema o en los actores, con la utilización de los productos del proyecto. Se verifican durante (intermedios) o después de la ejecución del mismo (finales). Pueden ser previstos (positivos, relevantes) y no previstos (positivos o negativos).
- **Impacto:** Contribución que realizan los productos o resultados intermedios (efectos) a cambios mayores en la situación problema o realidad social.