UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
TRABAJO SOCIAL

"Análisis de resultados generados por la ONG Galerna en la implementación del diseño metodológico y el proceso de intervención a través de la ejecución del Programa Abriendo Caminos, de la región de Valparaíso, año 2019-2020".

AUTORAS:

Francisca Belén Toledo Díaz

María Belén Ubilla Rodríguez

DOCENTE GUÍA:

Vania Cárdenas

30 de junio de 2020.

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
ESCUELA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
TRABAJO SOCIAL

"Análisis de resultados generados por la ONG Galerna en la implementación del diseño metodológico y el proceso de intervención a través de la ejecución del Programa Abriendo Caminos, de la región de Valparaíso, año 2019-2020".

AUTORAS:

Francisca Belén Toledo Díaz

María Belén Ubilla Rodríguez

DOCENTE GUÍA:

Vania Cárdenas

30 junio de 2020.

AGRADECIMIENTOS

María Belén Ubilla R:

Quiero agradecer antes que todo a Dios por otorgarme todas las oportunidades que se me presentan en la vida y hacer siempre mi camino más simple en su compañía.

A Jean Alvarado, gracias mi vida... por estar conmigo en cada momento difícil e impulsarme a creer que todo lo puedo y que para mí no hay imposibles, por ser mi mejor amigo y el mejor aliado que podría tener... ¡Te amo y admiro!

A mi mamá Angélica Rodríguez la luz de mi vida y la mujer más fuerte que conozco, por cada esfuerzo que has hecho por mí y cada enseñanza que me has entregado... todo es gracias a ti y por eso todo es para ti ¡Te amo infinitamente!

A mi papá sin decirlo me enseñaste la importancia de educarse en la vida y que siempre hay un camino más fácil... Mi talón de Aquiles.

A mis hermanas Evelyn y Javiera, simplemente porque son conexión para mi vida y el motor de felicidad en días difíciles, las amo con todo mi corazón y mi abuelita, Fanny por enseñarme que, sin habilidades blandas, no hay nada en la vida... la luz, la heredé de ti.

A mi compañera Francisca, por ser aliento en momentos de crisis, por decidir hacer este proyecto importante, conmigo. Y a nuestra docente, Vania Cárdenas quien nos motivó y creyó en nuestras habilidades desde el comienzo potenciando nuestra investigación.

A Javier Rodríguez director de la ONG Galerna y el equipo de profesionales del Abriendo Caminos, que nos dieron la oportunidad de llevar a cabo este estudio en su institución.

¡Gracias!

"Milagros habrá que esperar
Más tus santos son tantos que sabes que no fallarán
Nunca pierdas la fe... Porque aquello por lo que has luchado, lo vas a tener
Que nadie te diga que no…" (Carlos Rivera)

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer primeramente a mi hijo Gaspar Zarricueta, desde muy pequeño acompañándome en esta travesía, siendo mi fuente de mi motivación y esfuerzo, sin su apoyo y amor no hubiese podido culminar con éxito mi proceso de formación, Te amo hijo.

A mi padre Claudio Astudillo por creer en mí y ser un pilar fundamental en este camino de formación profesional, así como también un sostén en tiempos difíciles, donde su confianza ha sido vital para mi perseverancia, y por, sobre todo, ser un padre amoroso e incondicional.

A mi hermana Claudia Astudillo por apoyarme y acompañarme, disponiendo su ayuda hacia mí durante mi transcurso universitario, acompañando a mi hijo en los tiempos que no pude estar presente.

A mi compañero Andrés Valencia, por recorrer este camino junto a mí, brindándome su apoyo incondicional y guía a través de su amor y paciencia, aplacando mi angustia y estrés, levantando mi ánimo y ayudándome a seguir, y por sobre todo su confianza en mí.

A mi madre Vinka Zavala, que, a pesar de nuestras diferencias, gracias por estar.

A mi dupla Ma. Belén por ser una buena compañera y por sobre todo una buena amiga, su apoyo, paciencia y afecto, fueron un pilar fundamental para llevar a cabo este estudio, no podría haber escogido mejor compañera.

A mi Profesora Guía Vania Cárdenas, por su confianza, apoyo y dedicación durante el proceso de investigación y disponibilidad para con nosotras. A la ONG Galerna, por confiar en nosotros y permitirnos llevar a cabo el presente estudio, al director y Profesor Javier Rodríguez, por su apoyo y dirección en muchos momentos.

Gracias.

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a todas aquellas compañeras,
futuras profesionales y profesionales, como un
mensaje de motivación, para que tengan el coraje de tomar
la profesión como un medio de visibilización y cambio.
Reivindicando el rol de la mujer en los espacios de ciencia,
rompiendo con el desequilibrio de género en el liderazgo de la investigación.

RESUMEN

La investigación estuvo orientada a analizar los resultados generados por el Programa Abriendo Caminos, a partir de la perspectiva de las y los participantes y profesionales respecto a la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención desarrollados por el equipo ejecutor ONG Galerna, Valparaíso años 2019-2020.

La metodología utilizada fue cualitativa dentro de una investigación de carácter evaluativo- descriptivo, esto se realizó a través de modelos globales Iluminativo y de Cambio Más Significativo, con el fin de conocer la percepción y opiniones que tienen las y los involucrados respecto al abordaje y desarrollo de la temática central que da origen al programa enfocada en la situación de tener un "adulto significativo privado de libertad".

Como principales resultados fue posible interpretar que las y los involucrados consideran actualmente que el programa centra su intervención en las cinco dimensiones que subyacen al sistema de seguridades y oportunidades (Salud física y mental, vivienda y entorno, educación, trabajo y seguridad social, ingresos económicos). Lo que implica que la aplicación del *diseño metodológico* y el *proceso de intervención*, se focalice en responder a estas dimensiones superponiéndose a la temática central, respondiendo parcialmente al objetivo propuesto por el Programa Abriendo Caminos. Lo que, a su vez, dio como hallazgo importante que existe una escasa definición del programa en el abordaje de esta área lo que perpetúa en el desarrollo psicosocial de los niños, niñas y adolescentes impidiendo superar la afectación producida por separación forzosa a la cual se vieron expuestos.

Palabras clave: Diseño metodológico, Ambiente de intervención, Adulto significativo privado de libertad, Afectación, Separación forzosa.

ABSTRACT

The research was aimed at analyzing the results generated by the Abriendo Caminos Program, from the perspective of the participants and professionals regarding the application of the methodological design and intervention process developed by the NGO executing team Galerna, Valparaíso, 2019- 2020.

The methodology used was qualitative within an evaluative-descriptive research, this was done through global Illuminative and Most Significant Change models, in order to know the perception and opinions of those involved regarding the approach and development of the central theme that gives rise to the program focused on the situation of having a “significant adult deprived of liberty”.

As main results, it was possible to interpret that those involved currently consider that the program focuses its intervention on the five dimensions that underlie the system of security and opportunities (physical and mental health, housing and environment, education, work and social security, economic income). This implies that the application of the methodological design and the intervention process is focused on responding to these dimensions by overlapping the central theme, partially responding to the objective proposed by the Abriendo Caminos Program. What, in turn, gave as an important finding that there is a poor definition of the program in addressing this area, which perpetuates the psychosocial

development of children and adolescents, preventing them from overcoming the affectation produced by forced separation which is they saw exposed.

Key words: Methodological design, intervention environment, significant adult deprived of liberty, affectation, forced separation

TABLA DE CONTENIDOS

ABSTRACT....7
GLOSARIO TÉCNICO....11
INTRODUCCIÓN....13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA....16
1. Antecedentes generales del problema de investigación....16
1.1.2 Contextualización....17
1.2 Estado del Arte....23
1. Investigaciones vinculadas al caso de estudio....24
2. Estudios Internacionales:....24
3. Estudios Nacionales:....27
4. Investigación realizada por Dipres....29
5. Reflexiones en torno al Estado del Arte- Etapa Hermenéutica....30
3. Identificación y delimitación del problema....35
4. Pregunta de investigación....40
5. Justificación de la selección del tema....40
5.1. Evaluación de la importancia de la investigación....40
5.2. Viabilidad....43
3. Relación del tema con el Trabajo Social Profesional y Disciplinario....45
2. Objetivos....48
1.6.1 Objetivo general....48
2. Objetivos específicos....48

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL 49
2.1 Referentes Teóricos y Epistemológicos 49
2.1.2 Modelos Evaluativos 53
2.1.3 Relación: Modelo Iluminativo – Modelo de Cambio Más Significativo 53
2.2 Marco conceptual 57
2.3 Marco contextual 68
2.3.1 Contexto Institucional 68
2. Misión y Visión Institucional 72
3. Misión 72
4. Visión 72
2.3.5 Contexto Social 72
2.3.6 Contexto Político 77
4. Hipótesis o Supuestos 81
1. Supuesto 82
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 82
3.1. Metodología de Investigación 82
3.2. Tipo o alcance de Investigación 85
3.3. Diseño general de Investigación 87
3.4. Descripción específica del Diseño de investigación 89
3.4.1. Participantes 89
3.4.2. Técnicas de recolección/producción de información 91
3.4.2.1 Técnicas de recolección de datos a utilizar y su proceso de aplicación 91
3.4.2.2 Criterios de rigor utilizados 94
3.4.3. Aspectos éticos de la investigación 101
3.4.4. Plan de análisis de datos 104
3.4.5 Reflexión de las condicionantes situacionales de la investigación como acción situada, considerando la participación de los sujetos y la información del contexto, en la generación del conocimiento 107
3.4.6. Carta Gantt 113
3.4.7 Reflexión Final 113
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 117

4.1 Inmersión en el campo 117
4.1.1 Reflexión la producción de información en torno al impacto que tiene para los sujetos considerando el contexto socio histórico 127
4.2 Procedimiento de análisis de datos 129
4.3 Resultados de la investigación 131
4.3.1 Interpretación (Diseño metodológico) 136
4.3.2 Interpretación (Ambiente de intervención) 143
4.3.3 Evaluación desde los beneficiarios 146
4.3.3.1 Tabla/ muestra cuidadoras encuestadas 146
4.3.4 Interpretación de datos 147
4.3.4.1 Gráficos de escala de Likert (Dominios de cambio) 148
4.3.5 Interpretación (Dominios de cambio) 161
4.3.6 Análisis integrado 167
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 169
5.1 Validación de los resultados 169
5.2 Discusiones 170
5.3 Conclusiones 181
5.4 Recomendaciones de aplicación para la disciplina y la profesión 186
5.5 Recomendaciones de aplicación para la institución 190
Apéndices 194
Resumen 195
Validación de Instrumento 197
Pauta de evaluación de juicio de experto 198
Matriz de Consistencia/Coherencia 206
Bibliografía 206

GLOSARIO TÉCNICO

ASPL: Adulto significativo privado de libertad integrante de la familia (padre, madre y/o cuidador(a) principal, responsable del cuidado y crianza, privado de libertad) (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

PPL: Persona privada de libertad

NNA: Niños niñas y adolescentes

Separación forzosa: el ver a una madre o padre siendo arrestado y llevado lejos es en sí mismo uno de los traumas más significativos que un niño o niña puede vivir. [1]

Modelo de Evaluación Global: Los diseños evaluativos de carácter global se circunscriben a vertientes epistemológicas de carácter interpretativo-subjetivistas, en el cual se privilegia el uso de metodología cualitativa, en el cual centra en conocer "las múltiples realidades existentes construidas, y que sólo pueden estudiarse en forma holística, en donde el investigador y el objeto de investigación interactúan y se influyen mutuamente. El sujeto que conoce y el objeto por conocer son inseparables" (Briones Guillermo, 2002).

---

[1] . Bernstein, N. (2005) All alone in the world: Children of the incarcerated (The New Press)

Escala de Likert: Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, donde a cada punto se le asigna un valor numérico. (Hernández-Sampieri, 2014).

Entrevista en profundidad: Técnica cuyo objetivo, refiere a la conversación mantenida entre investigador/investigados para comprender, a través de las propias palabras de los sujetos entrevistados, las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen respecto a sus vidas. (Munarriz Irañeta, Begoña, 1992)

Diseño Metodológico/ Sistema de Instrucción: Para Parlett y Hamilton (1972) "Un sistema de instrucción es un producto teórico, un modelo abstracto que al aplicarse sufre importantes modificaciones en virtud del medio, los alumnos y el profesor".

Proceso de Intervención/ Ambiente de intervención: Se constituye por el contexto material, psicológico y social que intervienen de forma compleja para producir un único estado de circunstancias, están presentes tensiones, costumbres, normas, opiniones y modos de trabajo que impregnan y delinean los procesos de enseñanza-aprendizaje que allí ocurren" (Fonseca y José Gregorio, 2007).

Evaluación de resultados: Es aquella cuyo propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera que facilitaron o dificultaron esos

resultados, énfasis en que dichos resultados son los cambios que se producen en la población objeto y en el contexto físico-social en el cual se ubica, así también concentrándose principalmente en el análisis de los productos y resultados alcanzados comparados con los objetivos y metas expresados en el diseño del proyecto/programa (Briones Guillermo, 2006).

INTRODUCCIÓN

La presente tesis presenta una propuesta de Estudio Evaluativo de Impacto Cualitativo. La cual se reconoce como una temática de estudio escasamente desarrollada desde las ciencias sociales, específicamente desde el Trabajo Social, debido a la falta de formación que se imparte en las universidades. Esto, basado en el planteamiento que realiza la autora Joyce Lishman en el año (1999).

Por consiguiente, es que el presente estudio tiene como finalidad, principalmente aportar al desarrollo de herramientas y estrategias de evaluación tanto a nivel micro a partir del proceso de intervención como también, a nivel macro en el contexto de evaluación de programas en el cual se desarrolla la profesión y la disciplina. Y junto a ello, promover y proponer una evaluación de impacto en profundidad que considere los aspectos cualitativos de los programas sociales, lo que permitiría pasar a una etapa de mayor complejidad en la evaluación, donde se pueda tener una comprensión más amplia de los fenómenos que subyacen o emergen de los programas.

El diseño de investigación, está compuesto por variados capítulos los cuales, en sus apartados incluyen lo siguiente:

La primera parte, está dirigida a contextualizar el planteamiento del problema respecto al objeto de estudio, el cual, está dirigido a Evaluar el Impacto generado por el equipo ejecutor del Programa Abriendo Caminos de la ONG galerna a través de la aplicación del diseño metodológico y el proceso de intervención en la ejecución del Programa. Es por ello, que en este documento se presentan parte de los antecedentes que se tienen sobre la temática, el Estado del Arte en el cual se incluyen estudios internacionales y nacionales, la viabilidad del estudio, la relación del tema con el Trabajo Social profesional y disciplinario. Y por, sobre todo el objetivo principal en el cual se centra la presente evaluación a realizar, la cual tiene por objeto:

> "Analizar los resultados generados por el Programa Abriendo Caminos, a partir de la perspectiva de las y los participantes y profesionales respecto a la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención desarrollados por el equipo ejecutor ONG Galerna, Valparaíso años 2018-2019".

La segunda parte de este documento, está enfocada en presentar diferentes Referentes Teóricos y Epistemológicos en el cual se apoya y desarrolla el posicionamiento de las investigadoras-evaluadoras, frente a las diversas realidades en las cuales se desarrolla el Programa Abriendo Caminos, así como también el Marco Contextual, Social y Político en donde se sitúa la investigación. Además de incluir el Marco Conceptual y presentación de supuestos del estudio, formulados preliminarmente.

La tercera parte está enfocada en establecer el Diseño Metodológico en el cual se enmarca este caso de estudio Evaluativo de Impacto, identificando los participantes, el tipo de muestra, las técnicas de producción de información, el alcance y las estrategias a utilizar

para el desarrollo del plan de análisis de datos. Considerando, los criterios de rigor que ayudarán a que la investigación, finalizando con las reflexiones en torno a la investigación y el contexto bajo el cual se sitúa el caso de estudio evaluativo de impacto.

La cuarta parte de esta investigación, se sitúa desde una reformulación metodológica incluyendo en sus apartados la inmersión en el campo, la aplicación de instrumentos de recolección de datos dando cuenta de los resultados de investigación y su análisis e interpretación. Fundamentado a partir de tablas explicativas, gráficos, citas de las y los involucrados que permitieron dar respuesta al supuesto y pregunta de investigación.

Para finalizar, en la quinta parte, se establecen discusiones, conclusiones y recomendaciones, tanto para la institución ejecutora del programa, como para la profesión, en donde a través de la validación de los hallazgos, se responde concretamente al supuesto y pregunta de investigación, lo que se ve directamente relacionado con el objetivo general que se plantea este estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Antecedentes generales del problema de investigación

El presente estudio, en el que se desarrollará la Evaluación de Impacto, se implementará en el contexto de las ONG, reconocidas por ser generalmente, entidades privadas sin fines de lucro. Las cuales, operan como colaboradores del Estado, a través de organismos privados y desde una perspectiva de subsidiariedad buscan dar respuesta por medio de la implementación de políticas públicas y programas sociales a las problemáticas en las que se enfoca el Sistema de Protección Social en Chile vinculado al Sistema de Seguridad y Oportunidades el cual, aborda la desigualdad, pobreza y exclusión social.

Por lo que, en el ámbito social, se ha hecho relevante realizar evaluaciones a programas sociales, con el fin de que los beneficiarios de las políticas sociales, cuenten con intervenciones que respondan a las necesidades de quienes sufren los efectos de la pobreza

y exclusión social. Así como también, se ha hecho relevante contar con evaluaciones que den cuenta de su quehacer.

1.1.2 Contextualización

Los antecedentes que se tienen acerca de la temática e implementación de evaluaciones realizadas a Programas públicos en Chile, cuentan con antecedentes dados desde la década de 1990, luego de un acuerdo compuesto entre el Congreso y el Poder Ejecutivo, en ese entonces, con ideas orientadas a generar mayor información de calidad para la discusión de los proyectos anuales de ley de presupuesto por lo que se creó el Programa de Evaluación de Programas en la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda. Luego de la implementación de Evaluaciones en Chile, en el año 2001, durante el Gobierno de Ricardo Lagos se incorpora la modalidad de Evaluación de Impacto, desarrollada por consultores externos (Mauricio Olavarria Gambi, 2012).

Es importante mencionar que, se han recabado antecedes necesarios sobre la temática, a fin de poder contar con referencias metodológicas que contribuyan a su implementación y a tener más claridad sobre su ejecución en Chile.

Las evaluaciones de impacto, como eje principal de este estudio, cuenta con antecedentes de ejecución y desarrollo a través de DIPRES, las cuales han tenido por objeto evaluar la eficacia de un programa en relación al logro de los resultados obtenidos a nivel de productos y servicios que reciben los beneficiarios. Esto, con el fin de verificar el

cumplimiento de metas del control del gasto público y así organizarla en relación al ciclo presupuestario.

Dentro de este esta misma línea, se ha evidenciado una significativa inclinación a la realización de evaluaciones de impacto utilizando una metodología de carácter experimental. Tales evaluaciones presentan un enfoque econométrico centrándose en indicadores y datos estadísticos que ayuden a incrementar la productividad del gasto público, por lo cual, ha generado un creciente interés de los gobiernos por implementar modelos de administración pública por resultados.

Por consiguiente, en lo que respecta a este estudio, el equipo investigador - evaluador ha considerado relevante enfocarse en la temática de Evaluación de Impacto, con el fin no sólo de constatar el impacto del Programa Abriendo Caminos, sino también, reflexionar acerca de las oportunidades y desafíos obtenidos al momento de realizar evaluaciones. Lo anterior, a través de un estudio de carácter evaluativo-descriptivo.

Para comprender la evaluación de impacto se han considerado algunas concepciones que ayudaran a clarificar su labor en el ámbito de los programas sociales.

Según la CEPAL, la evaluación de impacto, es comprendida como evaluación sumativa, que se realiza al final de una intervención para determinar en qué medida se produjeron los resultados previstos (OIT, 2012).

Así también los autores (Cohen y Franco, 1992) se refieren a la evaluación de impacto como estudio que trata de determinar los cambios generados a través de la ejecución de acciones realizadas sobre el objeto de intervención, la magnitud que tuvieron

tales acciones, ¿A qué segmentos de la población objetivo afectaron?, ¿En qué medida? y ¿Qué contribución realizaron los distintos componentes del proyecto al logro de sus objetivos?.

De esta forma podemos comprender que la evaluación de impacto cumple un rol crucial al permitir tener programas más eficientes, así también demuestra ser una útil herramienta para la administración pública y acciones interventivas realizadas por el Estado de Chile.

Las evaluaciones a programas sociales pueden definirse y entenderse desde múltiples vertientes epistemológicas según el interés de las y los evaluadores y de quienes realicen la evaluación, así como también el tipo de evaluación y su objeto a evaluar.

De esta forma, es que como investigadoras se considera que, se ha tendido a privilegiar y sobre valorar las evaluaciones de impacto cuasiexperimentales, si bien, han sido relevantes para permitir tener una gestión más transparente de los programas sociales, estudios evaluativos han dejado de lado aspectos igualmente importantes y que contribuyen a la comprensión de los fenómenos sociales asociados a la problemática de intervención y la detección de los efectos generados a través de las experiencias de participación de los usuarios/as e involucrados de los programas sociales.

Lo que se ha considerado que, limita constatar los efectos e impactos generados por un programa. Así como también, la comprensión de un fenómeno social complejo, como lo es el tener un adulto significativo privado de libertad (ASPL) por lo que esto, demanda a generar una evaluación desde una perspectiva más amplia e integradora.

Cabe destacar, que actualmente las evaluaciones de impacto si bien, se efectúan a ciertos programas, estas aún no han sido incorporadas de forma sistemática como una herramienta práctica para la toma de decisiones gubernamentales. Debido a una escasa evidencia acerca de sus resultados y el funcionamiento de los programas sociales considerando las barreras metodológicas que posee la evaluación de impacto con enfoque experimental, al momento de establecer grupos de control, la calidad de los datos y en la optimización y/o mejoramiento del control político, social y económico por parte de las acciones del Estado.

Por otra parte, mientras que DIPRES exhibe que los procesos de evaluación se cumplen y que con ello, genera efectos en los compromisos que se adquirieron con la administración de los programas y los organismos públicos, el análisis realizado a las evaluaciones en Chile por el Licenciado en Ciencias Políticas Mauricio Olavarría, evidencia que las discusiones realizadas a los programas evaluados por autoridades ejecutivas, sectoriales y administradores de programas y parlamentarios, responden a decisiones netamente políticas y partidistas dados desde su agenda pública, por lo tanto, acuden a información propia provenientes de los organismos políticos públicos y privados a los que pertenecen, antes que la información proveniente de las evaluaciones efectuadas a los programas, lo cual invisibiliza el reconocimiento de los aspectos sustantivos y las complejidades que asumen los programas sociales así como también su funcionamiento.

Lo anteriormente expuesto coincide frente a la opinión realizada por el Banco Mundial, respecto al informe de evaluación realizado al Programa de Evaluación de Programas, en donde señalaba que *"Los congresistas (...) no parecen utilizar esta información ni aportar*

creativamente al programa evaluado, aunque están posicionados para hacerlo" (Banco Mundial, 2005).

Otra opinión que destaca Olavarría en su análisis, corresponde a que los administradores de programas y autoridades expresan que los informes de evaluaciones no les aportaron información novedosa debido a que *"no hay mucha reflexión sobre cómo se fijan las metas, son cosas muy intuitivas. En general, hay malos marcos lógicos, desde lo básico de cómo están definidos. La principal deficiencia en la planificación es que no logran paramétricas, cuáles son los cambios finales que se esperan, en cuanto a los resultados. Entonces, finalmente son casi indicadores de actividades".*

Lo anteriormente expuesto, en el estudio que realiza Martín Olavarría también se fundamenta, en el planteamiento que realiza el autor Perrin Burt en el año 2003, acerca de las evaluaciones realizadas, donde menciona que: "Están focalizadas en la eficiencia y eficacia como pilares fundamentales del modelo de administración pública por resultados que desde la década de los 90' lo que está siendo ampliamente aplicado en países de la OECD". (CEPAL, 2019)

De este modo, continuando con el análisis que realiza Olavarría cabe destacar la opinión de otro de los entrevistados, el cual afirma que:

finalmente, el que impone los términos técnicos de la evaluación, los parámetros, la finalidad y los recursos, es la DIPRES (...) entonces, se pierde esa relación de colaboración, porque más bien se genera, una relación de contraloría (...) nosotros no elegimos ni los indicadores, ni el procedimiento (Mauricio Olavarria Gambi, 2012).

En base a lo anterior, cabe enfatizar que según la División de Control de Gestión del Ministerio de Hacienda el universo de programas evaluados entre los años 1999 y 2010, es de 255 programas en el contexto del Programa de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) de los cuales 85 corresponden a evaluaciones de impacto (EI) (Arenas de Mesa y Berner, 2010).

Según distintos autores, se cree que, la razón de ello se debe a que los diseñadores de programa, desconocen las metodologías modernas de Evaluación de Impacto y los estudios, adolecen de deficiencias y limitaciones en su aplicación, además explican que debe a su complejidad y escaso acervo bibliográfico en habla hispana, lo cual, impide su posicionamiento en el imaginario académico e institucional.

Por otra parte, se entiende la necesidad de los gobiernos de evaluar los procesos de gestión, sin embargo, la carencia de herramientas metodológicas y teóricas impiden valorar la calidad y rigurosidad de las evaluaciones de impacto.

Es por esto que no se puede desvincular la relación existente entre la política pública y la acción evaluativa, "ya que la evaluación no puede ser concebida sin atender el marco institucional en el que se desenvuelven las políticas, los programas y los proyectos, puesto que allí es donde se inscribe la voluntad de desarrollar cambios estratégicos de toma de decisión, como en los niveles tácticos u operativos" (Vega Cano, R. y Gómez Prado, C, 2012).

Esto permite que el objeto de la evaluación, metodologías, resultados y recomendaciones, influyan de manera transversal en el desarrollo y ejecución del programa

y así también genere aportes, en cuanto a mejoras en la implementación de la política pública, como también corregir y/o considerar prescindir de programas y políticas sobre las que aborda la evaluación.

En una tesis realizada en Perú acerca de la Evaluación de impacto de los Programas Sociales se plantea, la importancia de la plantificación de programas, políticas y proyectos sociales, recalcando que dentro de la acción de planificar es inconcebible no considerar estrategias de evaluación, puesto que estas responden a incógnitas en cuanto a si los planes ejecutados están resultando o produciendo los efectos deseados, por lo que la evaluación es relevante para conocer los resultados e impactos de las políticas en los programas, lo que conlleva a obtener una mayor eficacia, a fin de poder mejorar la toma de decisiones, respondiendo a una necesidad gubernamental (Vara-Horna, Aristides, 2007).

Los programas y proyectos son la traducción operacional de las políticas sociales. Es por ello que su formulación y evaluación son el capítulo más importante del proceso de asignación de recursos y la gestión es la dimensión central durante su operación. Ambas son las vías para la racionalización del gasto público social (Cohen Ernesto, 1995).

1.2 Estado del Arte

Respecto a la práctica de evaluación de las intervenciones públicas en Chile al igual que en países pertenecientes a la (OECD), surgen con el objetivo principal de verificar el cumplimiento de metas, control del gasto público y organizar el ciclo presupuestario.

Sin embargo, la acción evaluativa no solo debe estar destinada a recursos financieros y a la vinculación de los productos, los bienes producidos y servicios prestados, como resultados concretos de la ejecución de las políticas públicas, en los programas o proyectos evaluados, sino también, a conocer los efectos obtenidos al utilizar los productos y el impacto, entendido como los resultados obtenidos al utilizar los efectos generados, es decir, los efectos generados a partir de las intervenciones que se realizan en los programas y el impacto psicosocial que éstas generarían en la población beneficiaria o sujetos de atención.

En base a esto último descrito, es que, se considera relevante profundizar en investigaciones sujetadas a la Evaluación en el área de las Ciencias Sociales permitiendo un avance teórico, acceso a nuevos datos y aportando conocimiento actual de la temática.

1. Investigaciones vinculadas al caso de estudio

2. Estudios Internacionales:

A partir de lo anterior, cabe mencionar que desde el área de la salud se han realizado estudios cualitativos, que permitieron mejorar la comprensión del impacto generado a partir de la perspectiva de los propios agentes involucrados, tales como:

La investigación realizada por un equipo de salud perteneciente al Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, en el año 2008. Los cuales recogen la experiencia de un plan

de reforma en un barrio de Bilbao, este estudio se denominó “La investigación cualitativa en la evaluación del impacto en la salud”

Este estudio, se realizó en un plan de reforma en un barrio de Bilbao a través de una metodología cualitativa mediante observación participante con grupos de discusión, utilizando como herramientas de recogida de datos las entrevistas y contaban con la participación de informantes claves.

Esta evaluación de impacto en Salud, tuvo por objetivo conocer los efectos percibidos en la salud de un plan reforma de un barrio de Bilbao desde la perspectiva de los propios agentes y vecinos involucrados identificando aquellos aspectos susceptibles a mejora. Las conclusiones de este estudio arrojaron que:

“Los métodos cualitativos permitieron profundizar en el significado de ocho campos concretos (accesibilidad y desplazamientos, recogida de aguas y saneamientos, parques y esparcimientos) y en el sentido de sus interrelaciones lo que posibilitó una mejor comprensión del impacto en salud del plan y además determinar la relevancia metodológica en la evaluación de impacto en salud” (Calderón Carlos, Bacigalupe Amaia, Esnaola Santiago, Zuazagoitia Jon y Aldasoro Elena, 2009).

Otro estudio relevante para esta investigación fue realizado en Colombia en la ciudad de Bogotá por el Cientista Político Esteban Nina Baltazar, en el año 2008.

El objetivo que tuvo este estudio, fue analizar la función de la Evaluación de las Políticas Públicas incluidos los Programas Sociales, el tema fue instalado como necesidad

en el sector público y como tópico de formación y entrenamiento en el ámbito académico y de las organizaciones no gubernamentales.

Menciona también, que el fin principal de la evaluación es el aprendizaje social de las formas que tiene el estado en torno a los desafíos sociales que impone el desarrollo, el cual se relaciona con la permanente escases de recursos y el uso eficiente de los mismos, debido a la complejidad de nuestras sociedades que presentan una muy desigual distribución de las oportunidades, y de los problemas que ello genera, exige miradas más rigurosas sobre las políticas y programas que se están implementando.

Desde lo anterior, cabe mencionar que este estudio, es relevante para el fenómeno de las evaluaciones de impacto, puesto que:

La escogencia de uno u otro modelo de evaluación dependen, de los criterios con los que se quiera hacer la valoración de un programa (...). La sociedad colombiana es compleja y diversa por ello requiere, un conjunto de metodologías de evaluación que se complementen entre sí, considerando la escasez de recursos para estos procedimientos.

Una recomendación entonces, gira en torno a considerar evaluaciones que busquen valorar y rescatar la expansión de las capacidades humanas de los beneficiarios mucho más allá de la cobertura del programa, así mismo que busque una combinación de metodologías que permita la aplicación de los marcos interpretativos de evaluación de los impactos de las políticas y programas sociales". (Baltazar Nina Esteban, 2008)

3. Estudios Nacionales:

Como parte de los estudios nacionales, se considera relevante el análisis realizado por el Doctor Mauricio Olavarría Gambo, en el año 2012.

El cual realiza un análisis a 23 programas públicos evaluados en Chile, mediante un método de muestreo intencionado y de saturación teórica. Este estudio evaluativo destaca la importancia de conocer el efecto que han tenido la aplicación de evaluaciones realizadas a distintos programas, sobre las decisiones de los poderes públicos y gerentes de programas.

Los hallazgos que arroja esta investigación hacen referencia a que:

"La práctica de la evaluación en Chile se encuentra asociada al ciclo presupuestario del sector público. La ventaja de este modelo ha sido la usabilidad de la información que proviene de las evaluaciones para las decisiones sobre los programas, su orientación o rediseño y gestión.

Sin embargo, la evidencia recogida muestra que las autoridades ejecutivas sectoriales administradoras de programas y parlamentarios acuden a información propia para las decisiones de su programa y su gestión, por lo que la usabilidad de la información queda circunscrita a las acciones que emprende la DIPRES visto como juez y parte, el cual centra su decisión a cuestiones asociadas al cuestión de costos antes que en el

reconocimiento a los aspectos sustantivos y complejos de los programas". (Dirección de Presupuestos División de Control y Gestión, 2011)

Otro estudio relacionado a la temática del caso de estudio, fue realizado por UNICEF, llamado "Revisión sistemática de intervenciones psicosociales para NNA con padres/madres privados de libertad".

El cual, tuvo por objeto realizar una revisión sistemática y no sistemática de intervenciones psicosociales que realiza el Programa Abriendo Caminos donde se tomaron en cuenta, aspectos que no han sido abordados desde el objetivo del programa:

"Mitigar los efectos psicológicos, sociales, y familiares que genera en los niños, niñas y adolescentes la separación forzosa con un adulto significativo privado de libertad".

La forma en que el objetivo del programa es enunciado no aparece como adecuada desde una perspectiva de derecho. Los derechos de los NNA deben protegerse y promoverse activamente y no únicamente "mitigar" los efectos de su vulneración. Esta construcción del objetivo general del proyecto es sumamente relevante ya que determina el enfoque del proyecto y entrega luces acerca del marco conceptual que le da soporte a la intervención. La metodología del programa Abriendo Caminos reconoce de manera explícita que este busca implementarse a partir de las capacidades de los diferentes actores y no de sus debilidades. Para ser coherentes con esta mirada, creemos que es de gran importancia reformular este objetivo desde una perspectiva de derechos, enfocándose en las

potencialidades de niños, niñas y adolescentes y de los padres y madres privados de libertad, y no desde los déficits. (Cortázar, Fernández, Léniz, Vielma y Villalobos, 2014)

Tomando en cuenta ese factor y múltiples otros que no han sido abordados desde la política garante que respalda el programa, este informe, arrojó entre sus conclusiones:

- *"Se recomienda la construcción de indicadores estandarizados mínimos y comunes para todas las entidades que implementan el programa, independientes de los organismos ejecutores (indicadores de impacto). Si consideramos los estándares ideales para la evaluación de políticas y programas sociales, estos debiesen ser en base a diagnósticos y evaluaciones externas que complementen las evaluaciones internas y de proceso".*
- *"Se recomienda que las intervenciones acompañen/apoyen a los niños, niñas y adolescentes durante todo el tiempo que están alejados de sus padres, lo que abarca desde la detención hasta la liberación, esto, considerando que los efectos del encarcelamiento parental y la separación se dan desde el momento de la detención hasta el egreso de la cárcel".* (Cortázar, Fernández, Léniz, Vielma y Villalobos, 2014).

4. Investigación realizada por Dipres

Los antecedentes vinculados directamente al caso de estudio a realizar, se presenta como un Estudio Evaluativo de Proceso, realizado por la Dirección de Presupuestos División de Control y Gestión en el año 2011.

Esta investigación fue un estudio evaluativo llevado a cabo desde una metodología cuantitativa. En sus conclusiones los autores enfatizaban en que:

"Es recomendable realizar un estudio cualitativo y en profundidad acerca de los cambios en la situación de riesgo de los beneficiarios egresados ya que, los componentes diseñados para la intervención son insuficientes para determinar el logro del propósito del programa y no está en condiciones de medir adecuadamente el impacto de las intervenciones de apoyo psicosocial, debido a que se cuantifica del mismo modo situaciones que son cualitativamente muy distintas. Así como también, la definición del egreso según número de meses (24), presenta debilidades debido a que no responde de manera directa con los logros esperados para el período, especialmente, respecto a la superación del impacto psicosocial." (Monreal, Fernández y Tapia, 2011)

5. Reflexiones en torno al Estado del Arte- Etapa Hermenéutica

Es relevante mencionar, que los estudios presentados anteriormente en su mayoría, nos entregan una base importante para conocer los propósitos que persiguen las evaluaciones de impacto en Chile, así también el análisis que genera en relación a su impacto en los programas, como la injerencia que tienen en las toma de decisiones en relación a mejora y/ o continuidad de estos, pero principalmente nos ayuda a comprender el panorama de las evaluaciones tanto a nivel nacional como internacional, sus focos y apreciaciones sobre las dimensiones que se abordan en las evaluaciones, además de presentar sus principales ventajas y desventajas metodológicas que se generan en el proceso evaluativo, que por lo demás ayudaran a delinear y delimitar el presente estudio evaluativo de impacto

Al momento de investigar de manera general los antecedentes que se tienen respecto a las evaluaciones realizadas a programas, ya sea nacionales y extranjeras, es posible evidenciar ciertas limitaciones:

Primero, las evaluaciones suelen ser parciales, en tanto, no consideran la perspectiva de todos los actores involucrados. Segundo tienden a ser investigaciones sobre temas acotados y no usan los indicadores adecuados, debido a que las variables se establecen normalmente de manera externa y arbitraria, por lo que suelen ser más bien genéricas y ha conllevado a que no den cuenta de manera fiel sobre los efectos de los programas. Otra importante limitación evidenciada es que no se ha incluido la dimensión subjetiva asociada a la participación de los beneficiarios e involucrados en los programas sociales de manera sistemática en la evaluación.

Lo que ha generado, que el rol de las evaluaciones en Chile en específico, asuman una postura más bien de contraloría y fiscalización. Basado en los antecedentes y según un estudio realizado por el Ministerio del Desarrollo en el año 2006, arrojó que dichas evaluaciones generan aportes poco significativos a los programas sociales, impidiendo la realización de cambios concretos políticos y económicos, debido a falta de información disponible, lo que repercute al momento de conseguir financiamiento y continuidad de los programas, afectando de manera directa a las poblaciones en riesgo, perpetuando los problemas sociales.

A partir de lo anteriormente señalado, se han evidenciado barreras que limitan la realización de las evaluaciones. Tales barreras evidenciadas, han sido identificadas como sociopolíticas, metodológicas e incluso de poder.

Respecto a las barreras sociopolíticas, se encuentran asociadas a las influencias que ha generado el modelo neoliberal, tenido como resultado la acumulación de acciones de intervención fragmentarias, sectorizadas, de carácter paliativo-asistencial, con un fuerte interés econométrico enfocado en cuantificar resultados y acciones. Y que por consiguiente tiende a privilegiar resultados tangibles del programa por sobre las dimensiones intangibles o subjetivas asociadas a las experiencias de participación de sus usuarios/as.

Por otro lado, las barreras metodológicas de diseño y de poder también han sido significativas al momento de realizar una evaluación de impacto, debido a que se manifiesta en la clásica división entre métodos cuantitativos y cualitativos. La elección superficial del método a utilizar, ya sea porque se asume la tendencia del momento o porque es lo que maneja el equipo de trabajo, desconociendo los aportes de otras alternativas. (Daher Gray Marianne, 2017). Además, También puede ocurrir que se repliquen diseños de evaluación, sin adecuarlos a las características del programa particular.

Y por último las barreras de poder, que se ven vinculadas a la toma de decisiones respecto a que programa o no evaluar, debido a que puede haber ciertas "agendas" particulares involucradas, así como también políticas ligadas a ciertos partidos que pueden afectar las realizaciones de las evaluaciones.

Si bien Chile ha ido mejorando en generar instancias de trabajo dirigidas a disminuir la pobreza y exclusión social a fin de generar bienestar social de los sectores vulnerables, esto no ha sido suficiente, por lo que aún quedan desafíos pendientes, siendo uno de ellos la preocupación por la calidad de las políticas y programas sociales que se implementan para abordar problemáticas en torno a las escasas evaluaciones a programas y la sistematización de la práctica evaluativa, las cuales van más allá de enfrentar la vulneración social y que conlleva a la necesidad de contar con evaluaciones robustas y pertinentes.

A raíz de lo anterior, se considera que la actual gestión pública, basada en una mirada puesta en el desarrollo económico, se genera a partir de que el Estado y los gobiernos dirigen sus acciones estatales en la focalización de sus recursos, así como también a contrarrestar las inequidades generadas por el modelo neoliberal, lo que ha conllevado a que los ejes centrales para analizar la continuidad de los programas se limite a los gastos operativos de estos y por lo demás, continuar perpetuando la desigualdad, pobreza y marginación. Por lo que, basado en los estudios evaluativos recopilados, realizados por la DIPRES, se deja en evidencia que existe poca contribución de sus evaluaciones y que éstas hayan aportado a la eficiencia de los programas y/o den cuenta de los impactos de cambio y/o transformación en la mejora de calidad de vida de la población abordada a través de su paso por los programas sociales implementados por el Estado chileno, bajo este modelo neoliberal, el cual por lo demás, presenta un profundo desinterés, en promover prácticas evaluativas que utilicen la participación social y enfoques cualitativos que permitan realizar de manera exhaustiva estudio profundo de las problemáticas complejas que afectan a gran parte de la población chilena.

Por lo que, los estudios considerados con anterioridad en el capítulo del estado del arte, abordan la perspectiva cualitativa y han sido utilizados como referentes en esta investigación a fin de poder generar un espacio reflexivo, que permita a las y los participantes ya sea como ejecutor y/o beneficiario aportar al proceso evaluativo de manera que evidencie los distintos factores y contextos que operan e influyen en los procesos de intervención y en su impacto en las y los sujetos.

A modo de análisis, se ha considerado que, respecto al rol de la DIPRES, existen injerencias tanto éticas, como políticas y económicas que influyen en la implementación metodológica de las evaluaciones de impacto, ya que de ellas nace el interés por conocer si lo que se está ejecutando está generando un impacto real o significativo en las personas. Sin embargo, aparentemente no existe un interés por el organismo en realizar estudios íntegros y profundos que den cuenta de la realidad compleja que se aborda en los programas y la capacidad de estos en brindar respuestas adecuadas a las necesidades generadas por el modelo neoliberal, lo que conlleva a que los participantes se limiten a recibir un "aporte monetario" que responda de manera paliativa a sus necesidades sin resolver las problemáticas estructurales que les afectan.

Por consiguiente, es que se ha considerado pertinente la utilización de metodología cualitativa, la partición de los beneficiaros a través de sus relatos a partir de las experiencias vividas, así como también la forma en que se llevan a cabo las prácticas disciplinarias de las y los profesionales ejecutores de las políticas públicas y de qué forma estas contribuyen a la riqueza y pertinencia de los procesos evaluativos. Generando así que, la evaluación responda al objeto de intervención y de forma que se interprete el origen de las

problemáticas y las posibles soluciones desde el ejercicio reflexivo – participativo, provocando que las intervenciones estén enfocadas principalmente en comprender e interpretar para luego hacer y ejecutar, en la medida en que el marco de referencia que exista considere a la base un contexto situado con múltiples características culturales, políticas, sociales y económicas. Entendiendo de esta manera que "La opción de una metodología cualitativa no es arbitraria o fruto de una preferencia casual. Las ciencias humanas y sociales se ven implicadas siempre en procesos de comprensión e intervención de realidades que afectan a las personas por lo que están obligadas a conocer exhaustivamente el contexto en el que actúan" (Iñiguez Rueda, 1999).

3. Identificación y delimitación del problema

En la actualidad la evaluación de impacto ha generado bastante interés por parte de los organismos estatales, ya que ha demostrado ser una importante herramienta de sistematización en la gestión de recursos, siendo un elemento relevante en la toma de decisiones. Así como también en la implementación y continuidad de programas sociales.

A partir de lo anterior, es que se ha constatado que hace un par de décadas en Latinoamérica se ha generado un auge en la ejecución de evaluaciones realizadas a programas sociales, sin embargo, las evaluaciones de impacto continúan siendo escasas, además de no contar con información suficiente acerca de sus resultados y su funcionamiento, lo que ya fue detectado a fines de la década de 1990 (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, 1996).

Basado en los antecedentes mencionados, así como en los apartados desarrollados anteriormente, es que como equipo evaluador e investigador se ha considerado indagar en la temática de la Evaluación de Impacto de carácter cualitativo, utilizando como referencia al Programa Abriendo Caminos, el cual lleva siendo implementado desde el año 2008 en distintas regiones.

Este programa fue elegido como una opción viable de poder realizar dicha evaluación, no solo por intereses académicos, sino también acogiendo a la solicitud que se ha generado desde la dirección de la ONG Galerna, institución ejecutora y quién considera relevante poder evaluar el impacto de su programa con el fin de prolongar o dar fin a su ejecución.

Cabe mencionar que en la actualidad el programa Abriendo Caminos mantiene antecedentes de una evaluación de diseño anteriormente realizada en el año 2011 a través de DIPRES[2], de la cual se han considerado recomendaciones que respaldan el presente estudio evaluativo y que para una comprensión más exacta de lo que busca generar este proyecto de tesis, se abordan en las siguientes preguntas:

- ¿Qué se va a evaluar?

Se evaluará, el impacto generado por el Programa Abriendo Caminos ejecutado por un equipo de profesionales de la ONG GALERNA de la Región de Valparaíso.

El cual trabaja con los niños, niñas y adolescentes que tienen un adulto significativo privado de libertad. Esto se realizará con enfoque cualitativo, a partir de la perspectiva de

[2] Informe final Abriendo Caminos
https://www.dipres.gob.cl/597/articles-141199_informe_final.pdf.

los beneficiarios e involucrados con objeto de contribuir a la mejora y/o continuidad del programa.

- ¿Para qué se va a evaluar?

Con el fin, de generar nuevo conocimiento y aportes significativos tanto en conocimiento científico como en la comprensión más amplia de los fenómenos que se está interviniendo o emergen del programa Abriendo Caminos. Así como también de la práctica evaluativa de impacto y de esta forma. Contribuir a mejoras en las bases que operan en el desarrollo y ejecución del programa considerando las distintas variables que le afectan, y a su vez incorporando las dimensiones subjetivas que permitan, aclarar puntos desconocidos e incógnitas sobre la forma en que se está impactando a través de los procesos de intervención social.

- ¿Por qué se va evaluar?

Debido a los antecedentes con los que se cuenta del Programa Abriendo Caminos y El contexto en el cual se enmarca este estudio evaluativo, da cuenta de un escaso insumo informativo, cumpliendo más bien un rol de fiscalización (asociado a la sustentabilidad del programa, por ejemplo, rendición de gastos) o de verificación (relacionada al cumplimiento de metas, por ejemplo, número de personas atendidas) **(Arenas de Mesa y Berner, 2010).**

Utilizando como insumo, antecedes previos. Una Evaluación de Proceso llevada a cabo por la Dirección de Presupuestos Gobierno en el año 2010.

- Es **recomendable** realizar un **estudio cualitativo** y en profundidad acerca de los cambios en la situación de riesgo de los beneficiarios egresados.

- **Los componentes** diseñados para la intervención son **insuficientes** para determinar el logro del propósito.
- Se **cuantifica** del mismo modo situaciones que son **cualitativamente muy distintas**.
- La **definición del egreso** según número de meses (24) **no responde** de manera directa con los logros esperados respecto a la superación del **impacto psicosocial**. (Dirección de Presupuestos División de Control y Gestión, 2011)

Por lo tanto, el desafío que se asume en este estudio evaluativo es el de realizar una evaluación de impacto cualitativo que sea suficientemente compleja y profunda, pero factible de aplicar; donde se consideren las distintas variables que afecta la ejecución del programa, tomando en cuenta su diseño metodológico, proceso de intervención y lo cambios significativos como efecto de dicho proceso, por consiguiente, se incluirá a distintos participantes involucrados durante el proceso, como protagonistas e interlocutores válidos de la evaluación.

Para el caso del presente estudio evaluativo, ha sido delimitado, enfocándose en identificar el impacto que ha generado el Programa Abriendo Caminos.

Lo anterior, se ha de realizar en el periodo de un año académico (2019 – 2020) el cual consta de diseño y aplicación a través de la realización de un estudio evaluativo de impacto cualitativo de carácter no experimental. Entendiendo el Impacto, como un *"conjunto de valoraciones que logran hacerse de modo sistemático a un grupo social, centrando la mirada en los efectos producidos o generados por las políticas, planes, programas y*

proyectos, que parte desde las vivencias de los actores, así como de los beneficiaros y centra la atención en la construcción simbólica subjetiva e intersubjetiva de las personas que localmente en sus territorios de vida han logrado cambiar o transformar" (Claudia Gonzales & Jose Roberto Calcetero, 2009).

Por lo cual, se han considerado modelos evaluativos de carácter emergente y global utilizando como bases directrices: *El Modelo Iluminativo* y *Modelo de Cambio Más Significativo.*

En base al *Modelo Iluminativo*, este impacto se abordará desde las dimensiones de *Sistema Instructivo* y *Ambiente de Intervención*, destinados a conocer las distintas variantes que afectan al programa a través del diseño metodológico y el proceso de intervención implementado por el equipo ejecutor de la ONG.

Y en lo que concierne al *Modelo de Cambio Más Significativo*, el impacto se ve reflejado en los efectos producidos a partir de la implementación del diseño metodológico y el proceso de intervención, entendiéndose como cambios o transformaciones basados, en el fortalecimiento de habilidades personales desarrolladas por el grupo familiar que contribuyeron a su proyección y sustentabilidad, lo cual será develado a partir de la experiencia y subjetividad de sus propias vivencias a partir de su relato y lo que generó su paso por el programa.

Estos modelos considerados por el equipo evaluador, surgen a partir de la evidencia recabada en el Estado del Arte y con la idea de materializar una propuesta que contribuya repensar la práctica evaluativa, como una acción Estatal contextualizada en la realidad

social compleja y situada en esta instancia, en la región de Valparaíso incorporando el sentir la población en cual actúa el Programa Abriendo Caminos.

Lo anterior, puesto que la evaluación contribuye a movilizar la discusión sobre el quehacer en el ámbito social en general. En este sentido, un sistema de evaluación adecuado puede repercutir directamente en el bienestar de las personas a quienes están dirigidos los programas sociales (Daher Gray Marianne, 2017).

4. Pregunta de investigación

¿Cuál es la perspectiva que tienen las y los actores involucrados respecto a la temática central del programa trabajada (o) desarrollada a partir de la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención por el equipo de la ONG Galerna, Valparaíso año 2018-2019?

5. Justificación de la selección del tema

5.1. Evaluación de la importancia de la investigación

Como se ha mencionado anteriormente, esta tesis trata sobre la realización de una Evaluación de Impacto con enfoque Cualitativo al Programa Abriendo Caminos ejecutado por la ONG Galerna, el cual, se desarrolla bajo el contexto de tener un Adulto significativo privado de libertad (ASPL), el que corresponde un problema de carácter importante debido a que tiene efectos adversos sobre la vida de los niños, niñas y adolescentes (NNA). Interviniendo en las familias a través de la prevención y reparación de derechos en los NNA y el grupo familiar que mantienen relación con un ASPL.

Según los datos entregados por la IX Encuesta Nacional Urbana de Seguridad realizada en el año 2006, la actividad delictiva se encuentra enmarcada dentro de los cinco mayores problemas sociales que afecta al país, liderando la encuesta, con un 41,6% (Instituto Nacional de Estadísticas, 2006). Es por ello, que se considera que el aumento de las personas cumpliendo condena es, para el programa, sinónimo de que hay más personas cercanas a los condenados, que padecen o padecerán los efectos indirectos de la privación de libertad. (Jara Males Patricia, 2010).

A partir de lo anterior, es que como equipo investigador y evaluador se considera relevante la realización de evaluaciones de impacto como una práctica de la acción pública, puesto que no sólo se centra en buscar si la problemática a tratar tiende a mejorar o a empeorar, en cuanto a indicadores cuantificables, sino también determinar en qué medida la acción concreta generada por los servicios y bienes prestados, ha sido responsable de ese cambio y logro alcanzado, tomando en cuenta el proceso para evidenciar el impacto en los resultados, más allá de la vida útil de las políticas, programas o proyectos.

Por consiguiente, una evaluación de impacto en el contexto social explícitamente como investigación, permite aportar a la construcción de conocimientos a partir de un conjunto de valoraciones que logran hacerse de modo sistemático a un grupo social, centrando la mirada en las vivencias de los actores sociales, así como de los beneficiarios, y la atención en la construcción simbólica, subjetiva e intersubjetiva de las y los participantes en relación a los efectos de sus cambios evidenciados y/o producidos a través de las políticas, planes, programas, proyectos y servicios sociales en los cuales los individuos, las familias, los grupos y la comunidad se vincula. (González y Carcetero, 2009). Y a través de esto

aumentar las posibilidades de influir positivamente en este contexto, generando mejores condiciones tanto en la calidad de vida para las y los niños, niñas, adolescentes y sus familias participantes del programa como también para el desarrollo del mismo a partir de los profesionales que ejecutan las intervenciones.

Cabe destacar que las Evaluaciones de Impacto, se circunscriben a las denominadas investigaciones sociales aplicadas, es decir no buscan la generación de conocimiento por el conocimiento, sino que acumula conocimiento en función mejorar la intervención social.

Sin embargo, el uso de la evaluación de impacto se circunscribe al uso de metodologías experimentales y cuasi experimentales de carácter cuantitativo, lo que desencadena dificultad al momento de esclarecer y establecer relaciones de causalidad en el complejo mundo de los problemas sociales. Por lo que como plantea Salamanca:

En la Evaluación de Impacto se detiene a indagar en los efectos secundarios o colaterales de una intervención social cualquiera, englobando sus externalidades positivas y negativas, efectos directos y secundarios de tipo diferido en el tiempo y que se realiza en dos momentos específicos del ciclo de vida de la intervención social.

Lo cual permite al equipo investigador-evaluador generar información que contribuya a organizar un conjunto de recomendaciones respecto de su corrección, replicabilidad y en algunos casos su reprogramación o discontinuidad, tomando en cuenta aspectos esenciales para el logro de objetivos y su funcionamiento, verificando más allá del cumplimiento de propósitos (en base a componentes) de manera cuantificable, sino que, considerando aspectos de la realidad, a través un análisis profundo de lo deseable respecto a lo que se estipula en la política de base garante del programa, tomando en cuenta el

proceso de intervención y las acciones que se realizan para generar las trasformaciones sociales y de esta forma, contribuir al conocimiento oportuno y relevante para la reestructuración de las políticas públicas que existen detrás de los programas sociales generando que las intervenciones a partir de los programas públicos tengan los resultados esperados y las políticas no sólo apunten a responder de manera paliativa ante necesidades sociales que son permanentes en el tiempo.

5.2. Viabilidad

Respecto a la viabilidad, en el libro Metodología de la Investigación, se plantea que se debe tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán en última instancia los alcances de la investigación. (Hernández, Fernandez y Baptista, 1991)

Tomando en cuenta la cita anterior, es necesario además considerar el contexto en el cual se realiza el estudio evaluativo, por lo que, para desarrollar este proceso de investigación, se han tomado en cuenta todos los factores externos e internos que podrían influir en su desarrollo, incluyendo de esta manera las limitantes que existen en este momento para el diseño y posterior desarrollo de ella. Tomando en cuenta el contexto a nivel país que existe hoy en día en Chile, es importante mencionar que el diseño de este caso de estudio evaluativo puede verse afectado por limitantes al momento de poner en marcha el desarrollo de la Evaluación, tales como los tiempos destinados a la aplicación de los instrumentos, la disponibilidad de las y los participantes del programa, así como también el espacio físico donde se pretende llevar a cabo, producto de la crisis social y política que atraviesa actualmente Chile.

Cabe destacar que desde la ONG Galerna, si bien se han tomado en cuenta las limitancias anteriormente presentadas, han considerado como institución continuar con el proceso evaluativo, facilitando espacios para trabajar tanto en el diseño como en la ejecución de este proyecto, apoyando el proceso desde la Dirección de la institución, desde una participación activa en el diseño metodológico a fin de evaluar el impacto desde los sujetos hasta los mismos profesionales que ejecutan el programa.

A través de vinculación directa y participativa con los involucrados, se realizaran observaciones participantes, aplicación de entrevistas en profundidad, se utilizara como insumo instrumentos de sistematización de las intervenciones realizadas, así como cuadernillos de trabajo y matrices que guían el proceso de intervención.

Por lo tanto, a pesar de que quizás el proceso del proceso investigativo-evaluativo se verá afectado por limitancias dadas por el contexto, se cuenta con el respaldo de la ONG Galerna, para utilizar los recursos tanto humanos como materiales para poder llevar a cabo el proceso, de la manera más viable y rigurosa posible.

En cuanto a las características de la viabilidad de este estudio evaluativo de impacto, cabe mencionar que es un tema oportuno e interesante, ya que profundiza en nuevas dimensiones e interrogantes que no han sido investigadas desde el punto de vista cualitativo y por organismos estatales como la DIPRES.

Cabe destacar la importancia que tiene en cuanto a implicancias prácticas tanto para la institución como para contribuir mejoras en las bases que operan en el desarrollo y ejecución del programa, de esta forma también aclara puntos desconocidos y se despejan incógnitas sobre la forma en que se desarrollan los procesos de intervención, de esta

manera cabe mencionar que la ONG Galerna como institución, se encuentra dispuesta a contribuir, de manera participativa durante el proceso evaluativo, no solo facilitando espacios físicos para llevar a cabo el estudio, sino también en aportar la información necesaria para determinar el impacto que están generando sus intervenciones.

Facilitando material como se mencionaba en párrafos anteriores, las guías prácticas que se utilizan durante el proceso interventivo, cuaderno de trabajo con las y los usuarios participantes, entregando la información que sistematicen a partir de las intervenciones, así como también, participando de entrevistas otorgando información acerca de cómo llevan a cabo su proceso de trabajo.

3. Relación del tema con el Trabajo Social Profesional y Disciplinario

Trabajo Social, es una profesión integrante de las Ciencias Sociales y Humanas, la cual hace frente a diversos fenómenos sociales. Tomando en cuenta que su ejercicio profesional está orientado al hacer, enfocado en la atención de individuos, familias, comunidades, grupos, organizaciones e instituciones sociales, que viven e influyen en el objeto mismo. En cuanto al Trabajo Social como disciplina, orientado al saber, se enfoca en pensar y el ejercicio reflexivo con el objetivo de transformar.

Por lo que la práctica evaluativa en Trabajo Social debe de estar incluida en los procesos de intervención, la cual nos permite revisar la pertinencia y eficiencia de los métodos, teorías y procesos directos e indirectos que influyen en la intervención.

Sin embargo, la práctica evaluativa según señala Lishman (1999), “se encuentra muy escasa en la producción científica, producto de la escasa formación que se imparte en las universidades”. (García María Paz y Serrano Longoria, 2016)

Para demostrar la importancia de evaluar en las ciencias sociales, Osuna y Márquez destacan que evaluar una política o programa público, es dar valor a la utilidad y bondad de la intervención pública. (Osuna y Márquez , 2000)

De esta forma, investigación evaluativa, lo que busca es generar mecanismos de mejora y capacitación profesional con el fin de comprender la forma de intervención que busca el programa y cualificar las problemáticas de manera integral, es decir, que los profesionales no busquen mitigar sino, erradicar de forma progresiva dichas problemáticas.

Para contextualizar lo anterior, cabe mencionar que, a partir de la segunda guerra mundial, el Dr. Ernest Greenwood, Sociólogo y Trabajador Social reivindicó la importancia de la investigación social para la disciplina del Trabajo Social, en el año 1949, crea en USA, Minnesota, el Social Work Research Group, los enunciados que resaltan de esta asociación son:

-Determinación de la necesidad de servicios sociales.

-*Evaluación de la adecuación y efectividad de los servicios.*

-Investigación del contenido de los procesos.

-Investigación de la experiencia requerida para realizar las distintas operaciones.

-Validación de la teoría y conceptos.

-Desarrollo de la metodología e instrumentos.

-Investigación del desarrollo y vigencia de los programas, servicios y conceptos.

-Traslación y prueba de la teoría y conocimientos tomados de otros campos (Candida Acero , 1988).

Por lo que se considera relevante resaltar la investigación en relación a *Evaluación de la adecuación y efectividad de los servicios* como temática investigativa de importancia para el Trabajo social, el equipo investigador ha considerado la importancia de los estudios evaluativos a programas sociales, donde la profesión se ve constantemente vinculada tanto en el ejercicio profesional como en el ámbito disciplinario.

A partir de lo anterior, es que este estudio evaluativo, centrará la atención en la evaluación de impacto social como estrategia de investigación, entendido el impacto como los resultados obtenidos al utilizar los efectos producidos en los sujetos dentro del programa, y considerando los enunciados de Pichardo. *"Tales efectos aseguran la permanencia y continuidad de los logros alcanzados; lo va más allá de la vida útil de las políticas, programas o proyectos"* (Pichardo Muñiz Arlette, 1997)

Por lo tanto, la relación del Trabajo Social con este estudio evaluativo responde a generar aportes en materia de investigación social aplicada y además fortalecer la concepción evaluativa en la disciplina y/o Profesión del Trabajo Social, fortaleciendo además el ámbito de los impactos sociales que se gestan en la práctica profesional de manera cualitativa, constituyendo así una posibilidad de recrear y construir nuevo conocimiento para la profesión, así como para la investigación misma.

2. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

- Analizar los resultados generados por el Programa Abriendo Caminos, a partir de la perspectiva de las y los participantes y profesionales respecto a la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención desarrollados por el equipo ejecutor ONG Galerna, Valparaíso años 2018-2019.

2. Objetivos específicos

- Conocer las opiniones e interpretaciones de las y los profesionales, respecto a la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico en la prevención y reparación en la situación de tener un adulto significativo privado de libertad.
- Identificar los contextos y nudos críticos que influyen durante el proceso de intervención y las acciones ejecutadas por las y los profesionales.
- Identificar los cambios significativos evidenciados a partir de las y los participantes del programa.
- Sugerir un proceso de retroalimentación de resultados, que permita la mejora tanto de la implementación del programa como de la política pública respondiendo las necesidades de los participantes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

2.1 Referentes Teóricos y Epistemológicos

Los antecedentes previos presentados en el capítulo anterior permiten una primera aproximación en torno al fenómeno, y a su vez permite a los investigadores delimitar el objeto de estudio. Así mismo, cabe destacar la relevancia del estudio tanto en aspectos académicos cómo de relevancia social. Siguiendo esta línea es posible plantearse objetivos de investigación que serán respondidos a través de los resultados obtenidos a partir de este estudio.

2.1.1 Fenomenología y Diseño Evaluativo Global

Los estudios evaluativos están circunscritos en dos vertientes, del cual se distinguen los modelos paradigmáticos evaluativos de carácter analítico y globales, cada uno está sujeto a vertientes epistemológicas diferentes, el primero se encuentra ceñido a enfoques epistemológicos positivistas, explicativos con posiciones objetivistas, su función dentro de la evaluación es generar explicaciones y/o resultados mediante el uso de variables de factores causales, privilegiando el uso de información cuantitativa.

A diferencia de los modelos analíticos, los diseños evaluativos de carácter global se circunscriben a vertientes epistemológicas de carácter interpretativo-subjetivistas, en el cual se privilegia el uso de metodología cualitativa, en el cual centra en conocer *"las múltiples realidades existentes construidas, y que sólo pueden estudiarse en forma holística, en donde el investigador y el objeto de investigación interactúan y se influyen*

mutuamente. El sujeto que conoce y el objeto por conocer son inseparables" (Briones Guillermo, 2002).

El presente estudio evaluativo de impacto, ha considerado necesario la utilización perspectivas interpretativas que contribuyan a poder conocer los efectos generados en el Programa Abriendo Caminos, ejecutado por la ONG Galerna región de Valparaíso, puesto que desde la interpretación y participación que harán las y los sujetos que participan del programa (profesionales y beneficiarios) se podrán establecer los efectos obtenidos al utilizar los productos entregados por el programa y el impacto generado al utilizar los efectos considerados y significados por las y los participantes, pretendiendo así, favorecer a la toma de decisiones mediante informaciones, análisis y comentarios, que realizan los involucrados y a través de esto contribuir a una mayor comprensión de los contextos e interrelaciones subjetivas que se generan en realidad que aborda el programa en evaluación.

Por lo que la epistemología a utilizar preliminarmente corresponde a la corriente Fenomenológica - Interpretativa, basada en la propuesta de Edmund Husserl, la epistemología fenomenología se caracteriza por centrarse en la experiencia personal por lo que su objeto de estudio, se fundamenta en las experiencias de vida, respecto a un suceso, desde la perspectiva del sujeto, sus postulados establecen que:

Para captar el fluir y el contenido de la conciencia debemos limitarnos a describir lo que se presenta en ella, sin dejarnos condicionar por las teorizaciones que pudimos haber hecho sobre ese contenido (Briones Guillermo, 2002).

El conocimiento nace a raíz del análisis que se genera entre la relación que hay entre los hechos (fenómenos) y el ámbito en que se hace presente esta realidad (Ortiz Elizabeth, 2012).

En base a lo anterior al llevar el posicionamiento Fenomenológico al contexto en el cual se sitúa la presente investigación, cabe mencionar que éste considera cuatro elementos principales: *El tiempo*, de acuerdo a los procesos de intervención realizados. *El lugar*, haciendo énfasis en el contexto en el cual se desarrolla el programa. *Las personas que participaron*: profesionales y sujetos de atención y *el contexto relacional*, lo que hace referencia a los vínculos generados durante la experiencia.

Los referentes epistemológicos y modelos paradigmáticos evaluativos anteriormente descritos, aportan un enfoque alternativo a los modelos de analíticos con enfoques positivistas comúnmente utilizados en la práctica evaluativa, lo que le permite a este estudio develar las problemáticas complejas que aborda el programa en evaluación, considerando la participación de las y los involucrados que participan de él, además su enfoque holístico nos entrega una perspectiva de los variados contextos de la realidad a través de las experiencias vividas de los sujetos, quienes son los que el programa busca impactar.

Por lo que es importante recalcar que a pesar de que las metodologías evaluativas recurrentemente ejecutadas por los organismos del Estado a los Programas Sociales, suelen ser realizadas a través modelos analíticos de carácter cuasiexperimental en evaluaciones de impacto, es necesario esclarecer que en base a diversos estudios

mencionados anteriormente , ha conllevado a que las evaluaciones de impacto centren su foco en los resultados a nivel de productos y servicios prestados y no a los efectos e impacto generados a través de estos .

Además los autores (Parlett M.R y D.E Hamilton, 1976) destacan incidencia que de los estudios evaluativos de carácter interpretativo- femenológico en los contextos evaluativos, ya que representan una estrategia emergente y aporta una gran riqueza a la producción de conocimientos, obteniendo así, una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación y /o contextos que interpretan las y los sujetos de su realidad.

Lo cual, ayuda a contribuir en la toma de decisiones y a la revisión de la política pública puesto que este tipo de evaluación, incluye ventajas y efectos laterales negativos de la política pública adoptada por los programas sociales, que ayudan a generar análisis organizacional más amplio.

Por lo que como investigadoras, se pretende llevar a cabo no solo un estudio para comprender la realidad de un fenómeno, sino también para generar aportes a la práctica evaluativa de impacto a través de enfoques cualitativos que contribuyan a delinear procesos reflexivos en torno a los efectos generados desde la participación de los involucrados, provocando así análisis, debates y discusiones que den cabida a las transformaciones sociales en los contextos situados en los que se evalúa, como también aportes académicos tanto a las ciencias sociales y a la disciplina del Trabajo social en la importancia en la construcción de conocimiento a partir de los estudios evaluativos a programas sociales,

Con el objetivo mejorar los procesos de intervención y la práctica profesional, de esta forma es relevante destacar la importancia de los estudios evaluativos y su contribución en la mejora de los procesos de evaluación como una herramienta propia de la gestión pública, pero, además, en las decisiones de política sobre los programas.

2.1.2 Modelos Evaluativos

2.1.3 Relación: Modelo Iluminativo – Modelo de Cambio Más Significativo

La evaluación de impacto es un modelo que toma en consideración los beneficios que entrega la evaluación de procesos en relación, ya que considera los procesos importantes que se han desarrollado dentro del programa.

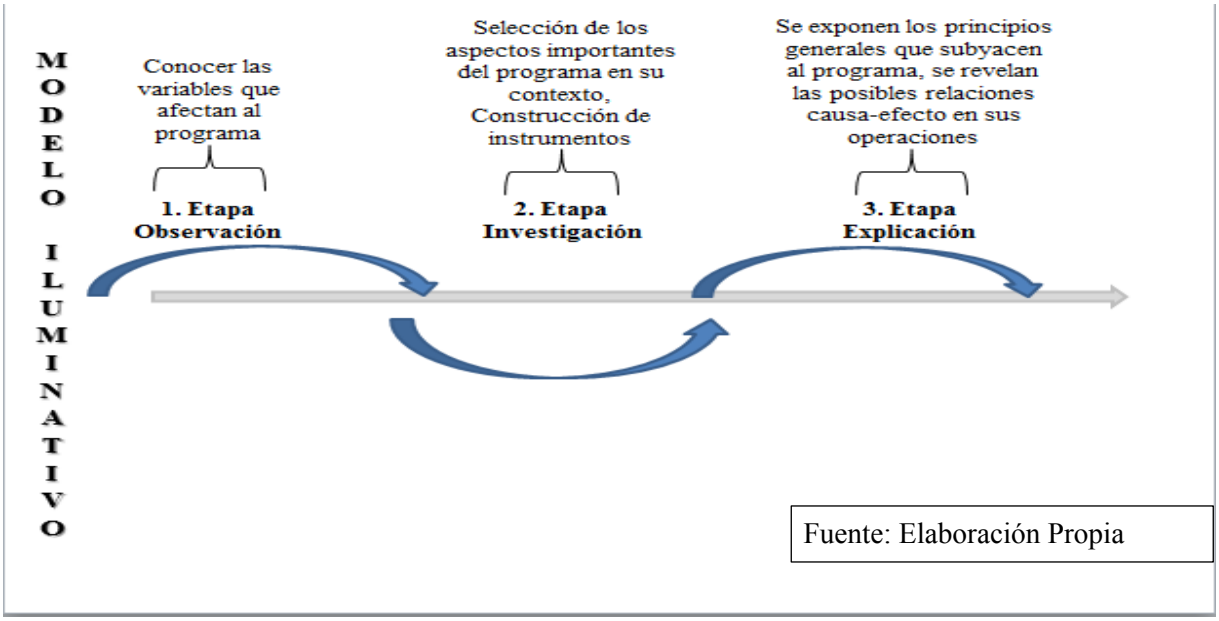
Por lo que la evaluación de impacto, se contrapone a reducir el análisis de los efectos o los resultados finales, ya que impide poder establecer posibles relaciones atribuibles en a los procesos (Briones Guillermo, 2006). Por consiguiente, en relación a lo anteriormente mencionado, es que el modelo evaluativo a utilizar en este estudio, tiene un carácter cualitativo con un diseño metodológico no experimental basado en el Modelo Iluminativo, de Parlett y Hamilton en conjunto con el Modelo de Cambio Más Significativo de Rick Daves y Jess Dart.

El Modelo Iluminativo, se apoya preferentemente en paradigmas interpretativos el cual privilegia el uso de información cualitativa que busque la no explicación de los procesos en términos de relaciones de factores causales. Este modelo, representa un enfoque cultural etnográfico de naturaleza holística. (Briones Guillermo, 2006). Por lo que busca realizar un

análisis sobre los procesos de intervención que tienen lugar en el programa, por lo que es necesaria la familiarización intensiva con los problemas y el carácter de la práctica a evaluar, por lo que el rol del evaluador adopta un perfil interpretativo. Además, se desarrolla bajo condiciones naturales o de campo, utilizando la observación y la entrevista como técnicas durante el desarrollo del estudio evaluativo, a fin de saber cómo opera el programa, buscado

así las situaciones específicas en donde se vean reflejadas sus ventajas y desventajas.

(Méndez Juan y Monescillo Manuel, 2002) Indican las siguientes características de la evaluación iluminativa:



Fuente: Elaboración Propia

Dentro de este modelo se consideran dos conceptos – dimensiones a considerar en la Evaluación iluminativa que contribuyen a su comprensión, en el proceso de conocer el contexto de donde surge y se desarrolla un programa, estas son:

1. ***"Sistema de Instrucción"***

2. *"Ambiente de Intervención/ Ambiente de Aprendizaje"*:

Como se menciona anteriormente el presente estudio evaluativo de impacto cualitativo realizar al programa Abriendo Caminos, se ha considerado de manera conjunta con los ejecutores de la ONG, Galerna, la utilización del *Modelo Iluminativo* debido a que se considera relevante conocer los efectos que ha tenido el programa, a través del proceso participativo de las y los profesionales y participantes del programa. Por lo tanto, los ejes a evaluar serán el "Diseño metodológico" el cual se encuentra dentro de la dimensión del "*Sistema Instructivo*" (Criterios de trabajo e intervención, objetivos de trabajo, contenidos del programa que rigen y/o dirigen el plan de intervención)

Y el "Proceso de intervención", el cual se encuentra dentro de la dimensión de "*Ambiente de Intervención*" (Contexto material, red de variables culturales, sociales, institucionales y psicológicas dentro del cual se delinea la intervención y la relación entre el profesional y los beneficiarios del programa) (Méndez Juan y Monescillo Manuel, 2002).

Como se explicó anteriormente el Modelo Iluminativo está centrado en el Proceso en el cual se realiza la intervención del programa, al centrar la atención en los procesos, por lo cual se requiere un modelo complementario que ponga énfasis en los resultados, entendido como los efectos generados a través de los servicios prestados hacia los beneficiarios y participantes del programa Abriendo Caminos.

Es por esto, que se utilizará el **Modelo del Cambio Más Significativo (CMS)**, el cual se presenta, como un modelo de evaluación de impacto participativa. Según Jess Dart y Rick Daves el CMS se define a través de *"Los dominios de cambio"* los cuales se

visibilizan a través de categorías amplias tales como, las ***habilidades***, los ***vínculos***, el ***conocimiento*** y las ***actitudes*** que nacen y se vinculan a partir de las narraciones que realizan los propios sujetos participantes del programa a evaluar, tales dominios tienen vinculación con los cambios en la calidad de vida de las personas involucradas (Rick Daves y Jess Dart, 2011).

Por lo que, más que evaluar el programa a través del seguimiento de los objetivos, recursos ejecutados, fondos de financiamiento o entidad ejecutora, le interesa conocer lo que quedo del programa, a partir de la perspectiva de las personas que se encontraron implicadas en la situación problema a intervenir" (Baltazar Nina, 2008).

Las principales características que establecen los autores (Rick Daves y Jess Dart, 2011) sobre el Modelo del Cambio Más Significas son:

- Es un modelo, que se adapta al contexto en el cual se evalúa.
- Utiliza una metodología de monitoreo y evaluación participativa, enfocado en los resultados de impacto.
- Considera el estudio de experiencias que han generado un cambio importante, en una persona, grupo o comunidad, como resultado de las intervenciones de proyectos o programas.
- ¿Utiliza indicadores no cuantificables, enfocándose en preguntas centrales acerca del cambio, tales como quien hizo qué? ¿Cuándo? ¿Cómo? Y las razones por las que los eventos fueron importantes.

El CMS usa un enfoque inductivo a través de participantes que entienden los acontecimientos después de que hayan pasado y contribuye a la evaluación porque provee información acerca del impacto y los resultados que pueden usarse a fin de evaluar el rendimiento del programa en su totalidad (Rick Daves y Jess Dart, 2011).

De esta forma, en base a lo anterior, se considera relevante la utilización de ambos modelos **Modelo Iluminativo (M.I) - Cambio Más Significativo (CMS)** ya que, permitirán dar conocer los procedimientos del programa, cómo influyen los variados contextos en los cuales opera, que ventajas y desventajas encuentran en dicho proceso las personas directamente involucradas y a través de esto determinar el cambio evidenciado por los sujetos y sujetas en relación a los resultados desde lo esperado por la política pública, a el impacto existente que generó el programa a través de la interpretación y descripción de las y los sujetos participantes del programa.

2.2 Marco conceptual

En el presente marco conceptual, se darán a conocer los conceptos principales en relación al caso de Estudio Evaluativo a abordar, que permitan la comprensión del fenómeno de la Evaluación de Impacto de Programas Sociales, desde distintas perspectivas que permitan enmarcar y contextualizar la investigación a realizar.

Política Social

La **Política Social** es un conjunto de programas que pretenden alcanzar los mismos fines. Da las orientaciones sobre qué problemáticas sociales priorizar y define las

principales vías y/o límites para la intervención (División de Desarrollo Social CEPAL, 2003)

Los **Programas sociales** unidad de trabajo que operacionaliza la política pública y que, a su vez, se desagrega en proyectos específicos que materializan la intervención en los distintos ámbitos y/o componentes abordados por el programa (Mauricio Olavarria Gambi, 2012)

Dentro de las acciones públicas, la política pública se posiciona en el marco superior dentro de las intervenciones realizadas por el Estado, en el cual se identifica y explicita el objeto político a lograr, en cambio el programa cumple la función de operacionalizar el objeto político.

Por otro lado y en relación a lo anterior, han existido actores claves al momento de operacionalizar las acciones interventivas por parte del estado a través de programas sociales, entre los cuales se visualiza el rol de las Organizaciones no Gubernamentales **(ONG)** en contextos, de desigualdad provocado por modelo de desarrollo neoliberal centrado en el mercado, siendo claves al momento de poder responder como un actor protagónico pertinente ante las limitancias estatales, lo que demanda la contribución de servicios externalizados y por consiguiente ocupar el vacío que dejaron los poderes públicos, por otro lado dado su vínculo con la sociedad civil y sus objetivos y valores sociales son vistas como necesarias, y complementarias, para las estrategias de desarrollo social en los sectores vulnerables.

ONG

Las **ONG** responden al término de organismo no gubernamental, el cual fue usado en 1945 por las Naciones Unidas para distinguir los actores privados de los actores intergubernamentales, popularizándose el uso de este término en la década de los ochenta. Así, se ha usado para hacer referencia aquellas organizaciones que, fuera del ámbito gubernamental, tienen como fin la realización de actividades de interés público (Ochoa Sotomayor Gloria, 2011), cooperando con el progreso de las comunidades y encaminándose a mejorar la calidad de vida de la sociedad. Son autónomas e independientes del Estado, lo que no excluye la existencia de un vínculo de trabajo común.

Su campo de acción es tan extenso como las necesidades de la sociedad y desempeñan labores que son responsabilidad del Estado. De esta definición se puede rescatar, la labor social, el desarrollo comunitario, el carácter sin ánimo de lucro, la independencia del Estado, la diversidad de sectores, la autonomía, y asistencia a poblaciones marginales que hacen de la ONG una institución pertinente para los intereses de la sociedad nacional (Pérez Ortega, Arango Serna y Sepúlveda Atehortua, 2011).

Por consiguiente, las **ONG** se ven vinculadas a los contextos de evaluación de impacto debido a su implementación de programas sociales, donde la evaluación se convierte en un elemento de cambio que permite la sistematización, a través los efectos obtenidos en el programa en relación a los objetivos que persigue, utilizando así, los contexto de las ONG como un escenario de cambio y mejora a través de la práctica evaluativa.

Evaluación de Programas Sociales

La **Evaluación de programas Sociales** supone un conjunto de destrezas y habilidades orientadas a determinar si los servicios prestados son necesarios, si se utilizan, si son suficientes, si se dan en los términos planificados, si ayudan dentro de un costo razonable o si incluso, provocan efectos no deseados (Guerrero Ceh, Jaqueline Guadalupe y Can Valle, Ana Rosa, 2015).

La importancia de evaluar un programa apunta a valorar las acciones que persiguen las políticas públicas materializadas en los programas sociales, como estos impactan al momento de compensar las desigualdades sociales, puesto que tienen el objetivo principal de mejorar las condiciones de vida de la población.

Permitiendo así la mejora a nivel de programas, proyectos y cuestionamientos en relación al diseño, orientación e implementación de la política pública en torno a las problemáticas que abordan.

Según (Vega Cano, R. y Gómez Prado, C, 2012) **la evaluación de programas** no puede ser concebida sin atender el marco institucional en el que se desenvuelven las políticas, los programas y los proyectos, puesto que allí es donde se inscribe la voluntad de desarrollar y aprovechar este aprendizaje, ya sea en los niveles estratégicos de toma de decisión, como en los niveles tácticos u operativos.

Evaluación de impacto

Evaluación de Impacto como Investigación: conjunto de valoraciones que logran hacerse de modo sistemático a un grupo social, centrando la mirada en los efectos producidos o generados por las políticas, planes, programas, proyectos y servicios sociales

en los cuales los individuos, las familias, los grupos, las comunidades y las organizaciones, logran hacerse partícipes (Claudia Gonzales & Jose Roberto Calcetero, 2009).

Evaluación de Impacto desde las ciencias sociales se entiende como el proceso de juzgar el mérito o valor de algo y, específicamente en el área social, busca garantizar un mejor cumplimiento de los programas y proyectos (...) Sus funciones van más allá que el brindar información, pues cumple además funciones institucionales, sociales, históricas y políticas (Marta picado Mesén, 2002).

- **Institucional**, ya que hace referencia a la evaluación de sus propósitos, recursos, procedimientos operativos, así como dar cuenta de los medios y fines del programa y de la percepción las relaciones intersubjetivas que se tejen de estos para demostrar la efectividad o fracaso de sus planes y estrategias empleados.

- **Sociales**, porque proporcionan a los participantes un sentimiento de seguridad, a fin de propiciar la reducción de problemas sociales.

- **Historias**, debido a que registra y documenta acciones, eventos y resultados que contribuyen a la construcción de la memoria colectiva.

- **Políticas** propiciando el establecimiento de la agenda pública, legitimando la participación ciudadana, los programas, proyectos y actores sociales y políticos.

Evaluación desde el Trabajo Social

Por otro lado desde la disciplina destacamos a la Trabajadora Social (Ramirez Rodríguez Jannette, 2011) la cual establece que **evaluación** que se debe promover, es

aquella que permite conocer el efecto de las políticas en función de solucionar las situaciones o problemas de las poblaciones a las cuales impacta, o sea el impacto de las políticas sociales (...) para promover el mejoramiento de la calidad de vida, la equidad y la justicia social.

Evaluación de Impacto desde el Trabajo Social es vista como un trabajo sistemático y complejo, que parte de las vivencias de los actores sociales beneficiarios y centra la atención en la construcción simbólica e intersubjetiva de las personas que localmente, en su vida cotidiana han logrado transformar; lo que nos lleva, en este tipo de investigaciones a recuperar lo singular del ser.

Evaluación cualitativa

La evaluación cualitativa intenta comprender el programa que está analizando desde una perspectiva global, es decir, captándolo dentro de su contexto y en su desenvolvimiento propio (Xinia Picado Gattgens, 1990).

Las experiencias sociales son fundamentales para este modelo evaluativo, ya que inciden en los procesos evaluativos y son parte de las realidades evaluadas, por lo que las teorías interpretativas son fundamentales, pues clarifican, iluminan articulan los esfuerzos hacia la comprensión de la práctica social evaluada.

Para ello la utilización de modelos globales son considerados pertinentes, puesto que nos entregan una mirada más compleja respecto a los fenómenos que abordan los programas sociales.

Pertinencia y función facilitadora

Pertinente significa lo perteneciente o correspondiente a algo o a aquello que viene a propósito, lo que es apropiado o congruente con aquello que se espera. (Universidad de antofagasta, 2018).

En cuanto a la función facilitadora se refiere a hacer posible o más fácil determinada acción, logro o proceso. (Borile Mónica, s.f.)

Nudos críticos

Nudo crítico es sinónimo de brecha, debilidad, problema, etc. Que neutraliza los cambios evitando un efecto positivo de un intento de mejora. Lo cual provoca una alteración significativa en los resultados. (Ubilla .M, Toledo.F, 2020)

ASPL

Adulto significativo privado de libertad

PPL

Persona privada de libertad

NNA

Niños niñas y adolescentes

Modelo de Evaluación Global

Los diseños evaluativos de carácter global se circunscriben a vertientes epistemológicas de carácter interpretativo-subjetivistas, en el cual se privilegia el uso de metodología cualitativa, en el cual centra en conocer *"las múltiples realidades existentes construidas, y que sólo pueden estudiarse en forma holística, en donde el investigador y el objeto de investigación interactúan y se influyen mutuamente. El sujeto que conoce y el objeto por conocer son inseparables"* (Briones Guillermo, 2002).

Por consiguiente se ha determinado la utilización del modelo evaluativo Iluminativo y el Modelo de Cambio Más Significativo, ambos modelos ponen en su centro al sujeto y a su experiencia como fuente fundamental para conocer y valorar los variados contextos que influyen en sí mismo, a partir del ***Proceso de intervención/Ambiente de Intervención*** y en la aplicación del ***Diseño Metodológico/Ambiente Instructivo***, los cuales representan dimensiones centrales en el Proceso de Investigación, con el fin evaluar el impacto a través del *Cambio significativo/ Dominio de Cambio* evidenciado a través de las perspectivas de las/os Participantes y profesionales del Programa Abriendo Caminos ejecutado por la ONG, Galerna.

Por lo cual se han establecido categorías de análisis, las cuales se denominan cada uno de los elementos o dimensiones de las variables investigadas y que van a servir para clasificar o agrupar según ellas las diversas unidades (López Noguero Fernando, 2002).

Diseño Metodológico/ Sistema de Instrucción para Parlett y Hamilton (1972) es:

"Un sistema de instrucción es un producto teórico, un modelo abstracto que al aplicarse sufre importantes modificaciones en virtud del medio, los alumnos y el profesor".

Dentro de esta dimensión encontramos subcategorías tales como:

Criterios de intervención: los criterios de intervención tienen directa relación con "la ética profesional lo cual se inscriben en la relación entre el conjunto complejo de necesidades que, legitiman la profesión en la división sociotécnica del trabajo, confiriéndole determinadas demandas, y sus respuestas específicas, entendidas en su dimensión teleológica y en razón de las implicaciones ético-políticas del producto concreto de su acción"[3]. Por otra parte, proyectos y/o programas relacionados con las Políticas de Bienestar y Desarrollo Humano y Social teniendo como fundamentos la democracia, bien común, justicia y libertad, en el marco de una actividad profesional[4]

Plan de trabajo: Conjunto de supuestos pedagógicos, un plan de estudios o programa de y un cuerpo detallado de técnicas y equipos. (Parlett M.R y D.E Hamilton, 1976)

Por otra parte, el *"Proceso de Intervención/ Ambiente de Aprendizaje*":

"Se constituye por el contexto material, psicológico y social que intervienen de forma compleja para producir un único estado de circunstancias, están presentes tensiones,

---

[3] SILVA, María Lucía. Ética y Servicio Social: fundamentos ontológicos. Cortez Editora. Brasil, 2001. Pág. 86

[4] Op. Cit. FONSECA, Tatiana y otras, 2008. Pág. 21

costumbres, normas, opiniones y modos de trabajo que impregnan y delinean los procesos de enseñanza-aprendizaje que allí ocurren" (Fonseca y José Gregorio, 2007).

Dentro de esta dimensión encontramos subcategorías tales como:

Contexto institucional: Entorno en el cual se condiciona la actuación de los agentes y los orienta e induce hacia la acción o la inhibición (Calderón Vázquez Francisco José, 2005).

Contexto social: Entorno simbólico relativo a personas que comparten una estructura grupal que está constituida por conjunto de características tales como divisiones jerárquicas, adhesión a una ideología, una fuerte identidad endogrupal en el cual se desarrolla una serie de procesos que facilitan la expresión de determinadas conductas por parte de sus miembros (Cardenas 2006 sitado por Hernandez Pamela y Gustavo Paniagua, 2012)

Contexto cultural: Todo aquello que forma parte del medio ambiente o entorno y resulta significativo en la formación y desarrollo de la cultura de un grupo humano específico (Cardona Doris y Agudelo Hector, 2005).

Contexto Psicológico: Conjunto de elementos psicológicos o biológicos de los aspectos más determinados por las influencias personales (percepción de la situación, experiencias previas), sociales o culturales. (Bermudez José, Pérez Ana, Ruiz José, Sanjuan Pilar y Rueda Beatríz, 2013)

Contexto Familiar: La familia como contexto primordial es donde el niño y la niña, consiguen las cualidades primarias de subjetividad que lo diferencian como seres sociales y pertenecientes a un determinado régimen social. La familia es una unidad activa, flexible y creadora, es una institución que resiste y actúa cuando lo considera necesario, es una red de relaciones vividas. (Isaza Valencia Laura, 2012)

Además de Considerar el *"**Cambio Significativo/ Dominio de Cambio**"*

Los dominios son categorías amplias y que nacen a través de las narraciones que realizan los sujetos participantes del programa evaluar, tales dominios tienen vinculación con cambios en la calidad de vida de la gente (Rick Daves y Jess Dart, 2011), tales como:

Habilidades: Conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objeto, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo (María del Carmen Ortego Maté; Santiago LópezGonzález; María Lourdes Álvarez Trigueros, 2011).

Vínculos: Estructura compleja, que incluye un sujeto un objeto, su mutua interrelación, con procesos de comunicación y aprendizaje (Riviere Pichon Enrique, 1985).

Conocimiento: conocimiento es que se trata del producto final de una relación dialéctica, permanente y necesaria entre el interior racional y cognoscitivo de los seres humanos y el mundo exterior espacial temporal en el que se desenvuelven (Prats Joaquim, 2012).

Actitudes: La actitud se define como una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado (Ubillos Silvia, Mayordomo Sonia, Páez Darío, 2004).

Una definición clásica de actitud es la establecida por Allport, que la consideraba 'un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones' (Allport, 1935, en Martín-Baró, 1988).

2.3 Marco contextual

2.3.1 Contexto Institucional

Por su parte, el contexto social desde el cual se circunscribe el presente estudio evaluativo, será utilizando a la *ONG Galerna,* ejecutora del Programa Abriendo Caminos, como contexto de implementación y ejecución en donde se estudiará el objeto y fenómeno de la evaluación de impacto. El programa, permitirá tener acceso a información desde las y los participantes, quienes tendrán un rol protagonista dentro de la investigación, en temáticas relacionadas al interés de estudio.

La ONG Galerna, es una organización no gubernamental sin fines de lucro, la cual trabaja ejecutando programas sociales con financiamiento del estado de Chile y nace en enero del 2002 en la ciudad de Valparaíso.

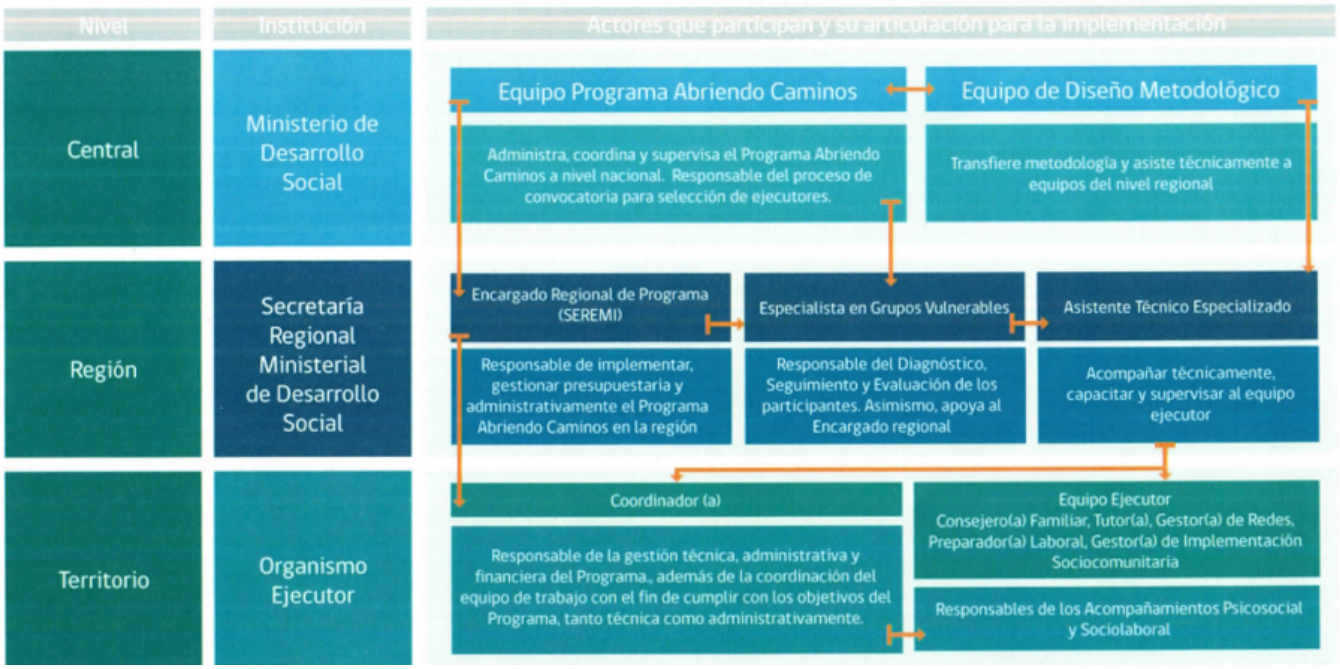
En sus orígenes, su quehacer se centró en el diseño y desarrollo de proyectos de intervención de impacto local vinculados exclusivamente a la Región de Valparaíso y en

particular en el eje territorial que abarca desde la zona costa a la zona cordillera, incluyendo las Provincias de Valparaíso, Marga Marga, Quillota, San Felipe y Los Andes.

A partir de la acumulación de estas experiencias logran el desarrollo de proyectos de intervención en otras regiones del país, y a través del desarrollo de proyectos de evaluación, sistematización e investigación social se ha logrado alcanzar el desarrollo de proyectos a nivel nacional.

Así en los últimos años han podido incorporar la tarea de socializar sus aprendizajes, materializándolos en el desarrollo de diversos seminarios y publicaciones y mediante la

Figura 1.
MODELO DE GESTIÓN PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS: ACTORES Y SU ARTICULACIÓN



generación de distintas redes de trabajo colaborativo con instituciones públicas, privadas y académicas. Es una institución que está conformada por un grupo multidisciplinario de profesionales con una vasta experiencia en diseño, planificación, ejecución y evaluación de

programas sociales; en diseño y ejecución de programas de asistencia técnica, y en diseño y ejecución de proyectos de investigación social, la cual cuenta con una planta conformada por profesionales provenientes de las áreas de las ciencias sociales, del comportamiento humano, de la educación, de la economía y la administración, con una experiencia y una reflexión concreta en la construcción de iniciativas comunitarias, de intervención y de investigación en el ámbito social, cultural y productivo.

El programa Abriendo Caminos que ejecuta la ONG Galerna, se incluye en la agenda política que guía el Sistema de Protección Social en el momento en que se efectúan cambios entre los dos últimos gobiernos en Chile. Fecha en que se produce además un cambio metodológico - estructural en el Sistema de Protección Social más conocido como "Chile Crece Contigo", el cual, con el cambio de gobierno y la reformulación del sistema, en el año 2017, pasa a llamarse Subsistema "Chile Seguridad y Oportunidades" (SSyOO).

Fuente: (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

A modo de contextualizar el cambio que se genera en el año 2017 y que se mantiene vigente en la actualidad, es que, en síntesis, esta reestructuración del antiguo Sistema de Protección Social hoy en día Subsistema de SS y OO, hace un llamado a generar un acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral, y que este, se realice bajo un proceso sistemático y progresivo de acompañamiento personalizado. Sin embargo, bajo este subsistema se incluyen cuatro programas que antiguamente se trabajaban de manera

independiente de acuerdo a cada foco de intervención que tuviesen y la población objetivo a la que apunta cada programa, hoy en día se utilizan ejes de intervención vinculados una matriz que guían las intervenciones sociales de forma estandarizada para todos los programas; *Vínculos* (Adulto mayor), *Familias*, personas en *Situación Calle* y *Abriendo Caminos*, es decir, se están trabajando las necesidades y problemáticas de cada persona de forma estándar y poco situada en los contextos familiares de cada participante o beneficiario del programa, a partir de lo anterior, y enfocado en que cada programa tiene un foco distinto, es que se hace imprescindible reconocer que la experiencia de privación de libertad, se vive de manera distinta en cada familia y, afecta de distintos modos a los niños, dependiendo de cuál sea la estructura y composición del hogar, el rol que el condenado cumple en la familia y el grado de parentesco o dependencia que mantiene con los niños y niñas. {...} Es por ello que, se requiere de la articulación simultánea de varios dispositivos de apoyo que, como conjunto, generen un ambiente de mayor protección para los niños, asegurando escenarios personales, familiares y contextuales favorables a la realización de las tareas que son propias de la etapa de desarrollo en que se encuentre cada uno. (Jara Males Patricia, 2010).

En el marco institucional que se circunscribe esta investigación, Galerna Consultores solicita una realizar una evaluación para determinar el impacto que están generando sus intervenciones sociales en los beneficiarios del Programa Abriendo Caminos.

Es por ello que, las Investigadoras del presente estudio, luego de la inserción institucional, trabajan en torno a la toma de decisiones en conjunto con la organización para

situarse en un contexto en donde la producción información sea interesante, emergente y enriquecedora para lograr los objetivos planteados en el caso de estudio evaluativo y para la institución solicitante de la evaluación de impacto.

2. Misión y Visión Institucional

3. Misión

Nuestra misión es aportar a los sectores vulnerables de nuestra región y país, a través de un trabajo interdisciplinario que involucra actividades de intervención, capacitación, innovación, investigación, evaluación y sistematización, basados en la promoción de una ética en la que toda persona tiene valor social y debe ser respetada como tal, independiente de sus circunstancias personales y materiales.

4. Visión

A partir del prestigio avanzado desde nuestra fundación, pretendemos en los próximos años ser un referente en el desarrollo e implementación de políticas y programas tendientes, a la promoción y desarrollo de los sectores vulnerables de nuestro país desde una perspectiva regional y local, basados en una lógica comunitaria participativa e innovadora.

2.3.5 Contexto Social

"El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y

material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta constitución establece[5]"

Bajo esta premisa, la necesidad de entregar un apoyo integral a las familias de extrema pobreza en Chile, se funda el Ministerio de Desarrollo Social y familia el cual se caracteriza por hacer énfasis en la contribución de diseños y aplicaciones de políticas, planes y programas en materia de desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social así también el desarrollo económico y social del país.

Chile ha cobrado importantes avances en materia de reducción de la pobreza y exclusión social, no obstante aún quedan desafíos pendientes, siendo uno de ellos la preocupación por la calidad de las políticas y programas sociales que se implementan para abordar esta problemática y que van más allá de enfrentar la pobreza dura, lo que releva la necesidad de contar con sistemas de evaluación robustos y pertinentes. (Daher Gray Marianne, 2017).

Por lo que la ONG Galerna de la V región, ejecutor del Programa Abriendo Caminos, trabaja en contextos de vulnerabilidad, marginación, exclusión y estigma social de la población beneficiaria a la cual va dirigido el programa, producto de las consecuencias estructurales generadas por el modelo imperante en Chile.

---

[5] Inciso cuarto, artículo 1° de la Constitución Política de la República de Chile.

Esto que conlleva a que se generen ciertas complejidades en el abordaje de la intervención y acciones dirigidas a la prevención delictiva que van más allá del accionar que pueda desarrollar la ONG, Galerna, sino más bien involucra temas más complejos, de distribución de recursos y el adecuarse a lo que cierne a la política, en este caso de infancia y adolescencia.

Por lo que se hace importante destacar las limitaciones de los equipos que conforman la ONG Galerna, en la calidad de acciones implementadas dirigidas a la intervención tienen como fin dar respuesta a la población beneficiaria.

Puesto que producto de esta realidad compleja que se aborda, las y los profesionales se ven afectados por una gran presión y estrés laboral, debido a que en esta área, no solo deben responder a las demandas de los beneficiarios, sino también a demandas internas de la propia institución, así como también tensiones internas ligadas a lo profesional, relacionado al cumplimiento de metas, cobertura de la población atendida, y cantidad de intervenciones realizadas, lo que de alguna forma afecta la dinámica y clima laboral.

Tales demandas, mencionadas anteriormente también responden a la licitación de programas, lo que genera obligatoriamente que las organizaciones deban competir entre sí para poder ejecutar o renovar el convenio de cobertura estatal y de esta manera ganar la licitación.

Requerimientos relacionados a la prestación de servicios y recursos utilizados, dificulta en que los equipo se preocupen por responder al objeto que tiene el programa, así como las posibilidades de desarrollar los planes individuales de intervención

adecuadamente, lo que conlleva un clima laboral de tensión e inestabilidad por la posibilidad real y subjetiva del cierre del programa.

En relación a esto, cabe mencionar que dentro de este contexto encontramos otras de las limitancias que presentan las organizaciones que implementan programas estatales se encuentra relacionado con la participación de los ejecutores en los procesos de fiscalización de las entidades estatales, al momento de evaluar a los programas públicos, ya que usualmente, tanto los sujetos que participan de los programas sociales, como los profesionales que trabajan en él, son excluidos de los procesos de evaluación, tales procesos se orientan a medir la eficacia y eficiencia en relación a los logros objetivos sobre las personas, dejando de lado las valoraciones que estas hacen respecto de su participación en el programa evaluado.

Lo que invisibiliza la percepción de aquellos involucrados que intervienen en la realidad compleja, lo que genera que no se den a conocer las limitancias de los recursos que poseen las y los ejecutores de los programas, tales como, diseños metodológicos y/o diseño del programa, etc. Lo que pudiese generar que, los objetivos de los programas que no respondan a la necesidad de los beneficiarios de la política pública, no solo en relación a los servicios prestados, sino al impacto que se propone generar, lo que conlleva a que se continúen implementando e invisibilizado a las y los sectores afectados por la política pública.

Puesto que el contexto social en el cual se sitúan los procesos evaluativos realizados a programas sociales, se encuentran influenciados por diversas problemáticas, relacionadas

por la focalización de las disciplinas involucradas que influyen en el proceso, limitando así el alcance de la evaluación, dependencia hacia los marcos paradigmáticos metodológicos, concepciones distintas sobre la evaluación y sobre el rol de las y los evaluadores, confluencia de instituciones al momento de evaluar (producto de alguna agenda particular involucrada), la burocracia de las instituciones, etc. (Daher Gray Marianne, 2017).

Cabe mencionar, que a raíz de este modelo neoliberal implantado en Chile se impactó abruptamente en las acciones estatales, lo que generó modificaciones sustantivas en las políticas sociales, debido a que al estar al alero de este modelo son consideradas un gasto de inversión que no genera ganancia, por lo que su intención en la mejora es eficientista, ya que busca "hacer más con menos", provocado un marcado interés por la evaluación de los programas que reciben recursos fiscales con el objetivo de seleccionar los más eficientes y eliminar menos productivos.

A pesar de la importancia de los mecanismos de descentralización, externalización y focalización implantados, Cohen manifiesta que no existe claridad sobre los beneficios de su aplicación (Cardozo Myriam, 2005). Debido a que en Chile las prácticas evaluativas se limitan al monitoreo y evaluación resultados en base a productos, restringiéndose a incluir las variables subjetivas en la evaluación, lo cual representa una contradicción ya que los modelos teóricos a la base de este tipo de programas –que tienen una visión compleja y multidimensional de la pobreza/ vulnerabilidad social– sí consideran la experiencia subjetiva como un aspecto importante (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, 2012).

En base a las practicas anteriormente mencionadas, es posible establecer que estas influyen directamente en la sistematización y rigurosidad de los procesos evaluativos, lo que obstaculiza la mejora y reestructuración de la implementación de los programas sociales, como también, la toma decisiones políticas y económicas respecto a los programas sociales, por lo que las practicas evaluativas están en estrecha relación con la ética, ya que se trabaja con población en riesgo que requieren de intervenciones de calidad y que contribuyan a su bienestar social.

Por lo que la falta de evaluaciones y la falta de rigurosidad, se presta como negligencia, debido a que no determinan la efectividad de los programas, lo que incide en la perpetuación de los problemas sociales.

2.3.6 Contexto Político

"Las tasas de encarcelamiento han ido aumentando al mismo tiempo que el número de niños que viven en hogares sin sus padres. Esto conduciría a pensar que los cambios de política en materia penitenciaria, destinados a disminuir los índices de delincuencia, pueden traducirse en un aumento de las tasas de delincuencia a largo plazo, debido al aumento de factores sociales que contribuyen al delito, tales como familias desintegradas que necesitan obtener recursos o la sustitución, en el tráfico de drogas, de los jóvenes delincuentes encarcelados (Borquez, M y Bustamente, J, 2008).

Por lo que la problemática de la delincuencia se ha instalado en la agenda pública del gobierno en estos últimos años, lo que ha generado que se desarrollen políticas de seguridad a partir de dos grandes perspectivas, la del control de la criminalidad y la de la

prevención, sin embargo, se ha puesto énfasis en la primera perspectiva, pero esta no ha dado abasto para dar respuesta a la amplia variedad de factores que inciden en la criminalidad.

La CEPAL en el año 1999 indicó la relevancia de incorporar perspectivas dirigidas a la prevención de la actividad delictiva, puesto que estas contribuyen a concebir concepción más amplia de la problemática, generando así que haya resultados sostenibles, aunque sus logros sean más lentos en el tiempo.

Cabe destacar que en Chile durante los últimos años ha levantado estrategias dirigidas a la prevención y diversas políticas sociales enfocadas a fortalecer el ejercicio de derechos de niños y niñas, que se encuentran con algún adulto significativo privado de libertad, y esta forma contribuir a superar condiciones de exclusión, marginación y discriminación, consecuencias que generan estos contextos, a fin de generar una mayor integración social.

Según estudios de países principalmente europeos, han establecido la importancia de generar políticas orientadas a hijos de padres privados de libertad, siempre y cuando la intervención realizada en ese contexto sea desde la mirada de la protección social como desde la seguridad pública, puesto que conllevaría mejorar la efectividad de una multiplicidad de acciones implementadas en otros ámbitos, como el educacional, promocional en salud y de cohesión social. (Ministerio de Planificacion- Galerna Consultores, 2009).

Debido a esta problemática es que, en el año 2004 durante el gobierno de Ricardo Lagos, se crea el Sistema de Chile Solidario bajo la Ley N° 19.949. Este, es un sistema

público de protección social dirigido a las familias y sus integrantes en situación de extrema pobreza, cuyo objetivo es promover su incorporación a las redes sociales y de esta manera acceder a mejorar su calidad de vida.

En la actualidad, bajo el gobierno de Sebastián Piñera, actual presidente de la República de Chile, el Sistema Chile Solidario se renombró como Sistema de Seguridades y Oportunidades el cual está dirigido de igual manera a personas y familias en situación de extrema pobreza teniendo por objeto, brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen de él de modo de promover el acceso a mejores condiciones de vida.

Esta reestructuración del sistema de protección social en Chile, generó la división en subsistemas basado en programas que componen el actual SSyO.

Los programas que componen este subsistema, son Programa Familias, Programa Vínculos, Programa Calle y Programa Abriendo Caminos, siendo este último, en el cual se basa este estudio Evaluativo.

En esta misma línea, se crea en el año 2008 el Programa Abriendo Caminos el cual, se caracteriza por entregar apoyo psicosocial a niños, niñas y adolescentes (NNA) cuyos adultos significativos (generalmente padre y/o madre) se encuentran cumpliendo pena privativa de libertad en un centro penitenciario.

Este programa, busca generar estrategias de intervención que permitan limitar y superar diversas condiciones de vulnerabilidad que viven niños y niñas con un familiar significativo privado de libertad, el cual ha sido utilizado como un primer esfuerzo por parte de los gobiernos de visualizar y problematizar esta realidad, estructurando un enfoque

metodológico de intervención que fuera operacionalizado a través de la implementación del programa descrito en todo el país.

Sin embargo hay una serie de factores que dificultan el proceso que se lleva a cabo, ya que a pesar que usualmente se logra detectar de manera fácil la población beneficiaria, aún no se sabe cuántos son las cantidades de personas en prisión que cuentan con la tutela de un niño, niña o adolescente[6] y esto se debe a que el programa no tiene un carácter de implementación obligatorio, debido a que se les invita de forma voluntaria a la participación de este, lo que puede dificultar el apoyo que termine recibiendo el o la menor de edad.

Por lo que este factor sigue extendiendo la brecha de desigualdad de oportunidades y aumenta la vulneración de quien queda más desvalido sobre todo porque, aquellos Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) y sus respectivas familias, que se ven afectadas por la situación de reclusión efectiva en recintos de penitenciarios, de uno o más adulto significativos, son más propensos a ser víctimas de situaciones que vulneren sus derechos, inclusive generando rezago en aspectos educacionales, mayor tendencia al consuma de alcohol y drogas, cifras más elevadas de embarazos adolescentes, etc. (Durán Toledo Diego, 2018)

Generando que el programa tenga un nivel de cobertura limitada que se puede deber a factores de proactividad de las mismas instituciones como también a escasez de funcionarios o profesionales que abarquen mayor terreno y familias lo que se condice con lo planteado por (Duran Diego, 2018) ,en donde hace mención que la constante rotación en

---

6 Resultados de la Evaluación del Diseño del Programa “Abriendo Caminos” por Sergio Hormazábal (2012).

este tipo de cargos y falta de experiencia de los profesionales en trabajo de familia e infancia imposibilita una correcta cercanía y confianza con los actores beneficiarios y a su vez dificulta un correcto avance en las líneas de trabajo.

Otro factor preponderante es que no se toma en cuenta el espacio territorial en donde se interviene y que este será distinto de acuerdo a la región o comuna en donde se establezca por lo que, al ser un programa estandarizado no da la oportunidad de hacer variaciones de acuerdo a espacios que tenga un contexto particular (Llanos Luis, 2010).

De ahí la relevancia como investigadoras de realizar un proceso de investigación que contribuya a la evaluación, la cual permitirá a identificar potencialidades y debilidades de la ejecución e implementación del programa Abriendo Caminos, lo que contribuirá a mejorar la implementación nivel micro social, como también abrir reflexiones y discusiones que contribuyan a las transformaciones macrosociales de los programas sociales y las evaluaciones realizadas a estos.

Por lo que, a través de una Evaluación de Impacto, se buscara de conocer los efectos generados en desarrollo del Programa Abriendo Caminos, ejecutado por la ONG Galerna de la Región de Valparaíso, el cual nace como una respuesta innovadora, en la prevención de la actividad delictiva transgeneracional, desde la perspectiva de los beneficiarios e involucrados para la mejora o continuidad del Programa.

4. Hipótesis o Supuestos

El supuesto de estudio, se ha conformado de acuerdo a los objetivos específicos planteados en este estudio evaluativo y en relación, a los antecedentes existentes en torno al objeto de estudio.

1. Supuesto

La propuesta metodológica en la cual se en marca el Programa Abriendo Caminos está basada en un enfoque de derechos y desde una perspectiva de prevención y reparación psicosocial bajo el contexto en que se enmarca una separación forzosa. Sin embargo, la escasa definición del programa de esta área en el abordaje de "adulto significativo privado de libertad" conlleva para los niños, niñas y adolescentes una afectación que perpetúa en su desarrollo psicosocial provocando un quiebre en el grupo familiar. Lo que, además, significaría una restricción y limitación a los derechos de los NNA asociado a las necesidades fundamentales, tal como la de vivir la relación con sus adultos significativos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de Investigación

El término metodología, designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos respuestas. En las Ciencias Sociales, se aplica a la manera de realizar la investigación. (S. Taylor y R. Bogdan, 1987)

Tomando en cuenta lo anterior, es importante comprender ¿Qué se hará? Y es que el fin de este caso de estudio es Evaluar el Impacto generado por las intervenciones sociales a través del diseño metodológico, ejecutado por el equipo de profesionales del Programa Abriendo Caminos perteneciente a la ONG Galerna de la Región de Valparaíso. La metodología a utilizar en el caso de estudio corresponde a una metodología de investigación evaluativa con enfoque cualitativo. Stufflebeam (2000), citado en Evaluación de Programas de Intervención Social menciona que, la metodología cualitativa, ayuda a que los grupos interesados en la evaluación, comprendan y utilicen mejor los resultados, en un lenguaje significativo y comprensible.

Convirtiéndose en un vehículo para el discurso social y en una oportunidad, para que las personas evaluadas envíen un mensaje a los responsables del programa, sobre su situación, sus necesidades o sus problemas (Rebolloso Enríque, Fernández Baltasar y Cantón Pilar, 2008). A partir de ello, es que este estudio evaluativo con metodología cualitativa se posiciona desde una epistemología fenomenológica, la cual busca conocer la realidad a partir de la propia perspectiva de los sujetos participantes del Programa Abriendo Caminos, y de esta manera conocer el impacto que generan las intervenciones sociales que realiza el equipo ejecutor del programa a través de su experiencia como beneficiarios. Tal como afirma la autora Ana Salgado, la epistemología fenomenológica se enfoca en experiencias subjetivas del participante, respondiendo a preguntas como ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de la experiencia vivida? Por lo tanto, el centro de indagación, de este enfoque reside en los participantes. (Salgado Levano Ana, 2007)

Por lo tanto, ¿Cómo se hará metodológicamente este caso de estudio? Para efectos de ellos y complementar la epistemología fenomenológica, se hará uso de dos modelos de evaluación, los cuales mantienen un enfoque global – holístico. Uno de ellos es modelo Iluminativo, este modelo centra su atención en todos los procesos desarrollados, en este caso de intervención, e ilumina el camino hacia los resultados mediante dos dimensiones, estas son:

- Ambiente Instructivo (centrándose en el marco metodológico que guía el proceso)
- Ambiente de Intervención (pone énfasis en las acciones ejecutadas).

El segundo modelo a utilizar corresponde al del Cambio Más Significativo, dicho modelo presenta especial atención en los resultados, no en los procesos para llegar a ellos. Sin embargo, al complementarlo con el Modelo Iluminativo, a través del proceso, se lograrán evidenciar los resultados de impacto en cuanto a los cambios significativos que hayan generado las intervenciones realizadas por el equipo ejecutor del Programa Abriendo Caminos en los participantes.

Es por lo anterior que, para continuar con esta línea de acción, se pretende analizar el discurso a través de una técnica narrativa con el fin de recolectar estas experiencias y/o historias de vida para describirlas y analizarlas en función de lo que describan significante los propios sujetos de atención. Creswell (2005) citado en Investigación Cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos, menciona que, la técnica de discurso narrativo, en diversas situaciones es un esquema de investigación, ya que al contar una

historia se ayuda a procesar cuestiones que no estaban claras. Se usa frecuentemente cuando el objetivo es evaluar una serie de acontecimientos. (Salgado Levano Ana, 2007)

¿Cuándo se realizará?, desde el punto de vista inductivo, que mantiene relación con la metodología a la base en donde la observación precede a la teoría a través de métodos etnográficos. Se estudia y conoce las características generales y/o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades, generando inferencias acerca de un contexto y luego a partir de ello, propone elaborar una propuesta o ley científica de índole general. Es por ello que este caso de estudio, se realizará con participantes y profesionales que han culminado su proceso de dos años en el Programa Abriendo Caminos y es por ello que el proceso de indagación – investigación y/o recolección de datos en ocasiones podría apoyarse en técnicas etnográficas para efectos de la recolección de información.

3.2. Tipo o alcance de Investigación

El presente caso de estudio, poseía en un comienzo, alcance evaluativo de impacto, el cual, consiste en la aplicación sistemática de métodos de las ciencias sociales para investigar la efectividad de los programas de intervención social (Rebolloso Enríque, Fernández Baltasar y Cantón Pilar, 2008). Actualmente el estudio, tiene por objetivo realizar un *análisis de los resultados/evaluación de resultados* generados por el Programa Abriendo Caminos, por lo que su alcance será de tipo *evaluativo - descriptivo* poniendo como énfasis los significados a partir de los relatos y opiniones aportados por las/os involucrados. Pues, junto con ello se ha considerado tomar en cuenta, además, las

principales conclusiones entregadas por Dipres a partir de su estudio, con la idea de profundizar en ello, en medida que el contexto lo permita, al momento de desarrollar el presente estudio.

Cabe destacar que el diseño investigativo de éste análisis, se caracteriza por no manipular deliberadamente las variables que están relacionadas con el fenómeno a estudiar, sino que se estudia el fenómeno tal cual es, por lo que los individuos a estudiar se observan en su contexto natural (Hernández, Fernándes, Baptista, 2003). Es decir, las investigadoras se basarán en un diseño de investigación flexible, comprendiendo a las personas dentro del marco referencial de ellas mismas a fin de conocer los efectos reales, a través de datos descriptivos, generados desde la propia percepción de los participantes y el equipo de profesionales ejecutor del Programa Abriendo Caminos.

De esta forma, avalando lo anteriormente expuesto, las investigadoras se posicionan desde una perspectiva de análisis preferentemente cualitativo, obteniendo un conocimiento directo de la vida social de las y los sujetos, respondiendo a la dimensión interpretativa así como también considerando filtrar información por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias, constantemente considerándolo desde una perspectiva fenomenológica a la base, con un enfoque holístico de los involucrados, donde la realidad que importe será la que las personas, perciban como importante a partir de la caracterización que realicen de sus cambios significativos que contribuyeron a la proyección y sustentabilidad familiar. Esto a raíz de las respuestas que arroje en una encuesta de satisfacción de las intervenciones realizadas por el programa.

3.3. Diseño general de Investigación

El diseño de investigación en elección, lo llamaremos multimétodo, sin embargo, se destaca que estará enfocado preferentemente de acuerdo su sustento teórico y los modelos utilizados, en una metodología cualitativa, con la combinación de ciertos elementos y herramientas cuantitativas. Y de este modo que se pueda dar lugar a síntesis interpretativas que integren los resultados procedentes de cada método, tal como plantea el autor Eduardo Bericat, pudiéndose aplicar tanto a la medición múltiple de un concepto en el marco de mismo método y/o de una misma técnica (triangulación intramétodo o intratécnica), hasta la múltiple contrastación de hipótesis utilizando diferentes métodos y/o técnicas (triangulación intermétodo o intertécnica), tanto como requiera la investigación. (Eduardo Bericat , 1998)

Se requirió adecuar las dimensiones que anteriormente se estaban estudiando, una enfocada en conocer la perspectiva de las y los profesionales y otra particularmente poniendo énfasis en los sujetos participantes. En honor a los tiempos y al complejo contexto contingente, se ha considerado continuar con la perspectiva de los profesionales y reformular o reestructurar la forma de participación de los beneficiarios del programa, por medio de una participación más bien consultiva. Es por ello, que se reestructura una dimensión investigativa, manteniendo la dimensión cualitativa e incorporando herramientas cuantitativas que permitieran responder al principio de complementariedad por deficiencia.

A partir de lo anterior, se han realizado cambios debido a la contingencia social y de acuerdo a la temática, los actores estudiados y la muestra relativamente pequeña a la cual se tuvo que ajustar este estudio, hacían mucho más pertinente el trabajo dentro del paradigma cualitativo. Por ello, el análisis final también se dará fundamentalmente en ese ámbito.

Por lo que, como se ha mencionado en los apartados anteriores y siguiendo la nueva lógica que plantea esta reformulación, se utilizará el Modelo Global de Evaluación y el Modelo de Cambio Más Significativo, por lo tanto, este estudio continuará sustentándose en paradigma fenomenológico, el que se caracteriza por ser holístico y heurístico, por lo tanto, va significar estudiar y evaluar distintos contextos del programa desde distintas perspectivas y accediendo a la triangulación de instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, que permitan la utilización estratégica al momento de estudiar y valorar, ya que contribuye a enriquecer el estudio en rigor, profundidad, complejidad además, permite dar grados variables de consistencia a los hallazgos y a la vez reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno (Okuda Mayumi, Gómez Carlos, 2005).

La importancia del diseño general de este caso de estudio, se fundamenta en generar nuevos conocimientos en materia de análisis y evaluaciones de impacto desde la metodología cualitativa, ya que existen múltiples evaluaciones de impacto que se realizan sólo a través de metodología cuantitativa, sin embargo las conclusiones de dichos estudios mencionan la importancia de generar conocimiento través de la subjetividad para determinar el impacto real causado más allá del logro de metas y cumplimiento de objetivos metodológicamente cuantificables.

3.4. Descripción específica del Diseño de investigación

3.4.1. Participantes

El presente estudio a realizar ha considerado, con el fin de generar suficiencia, idoneidad y pertinencia de los participantes con los que se va a desarrollar el trabajo, utilizar una *muestra intencionada de casos múltiples*.

Como lo explica Patton, la lógica que orienta este tipo de muestreo y lo que determina su potencia, reside en lograr que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible para estudiar en profundidad la pregunta de investigación (Martínez Salgado Carolina, 2012).

Esto a través de la descripción del fenómeno de estudio y explicación más cercana a la realidad, de este desde la perspectiva de las y los sujetos participantes y profesionales del programa, permitiendo a las investigadoras - evaluadoras generar conclusiones a partir de resultados que arrojen los análisis realizados con fines, valorativos sobre la realidad objeto de estudio.

Para el proceso de selección de la muestra, en primera instancia, se han considerado los profesionales del equipo ejecutor del Programa Abriendo Caminos, pertenecientes a la ONG Galerna de la región de Valparaíso, para delimitar que tipo de profesionales participan y que tipo de beneficiarios participarán, se han considerado criterios de inclusividad y exclusividad, los cuales no sólo son importantes para fortalecer la calidad académica de los

estudios, además son importantes para fortalecer la calidad metodológica y, en consecuencia, la aplicabilidad de los resultados. (Manzano y García, 2016) Es por ello que los criterios de inclusividad, los componen:

- Profesionales: Coordinadora, tutores y consejeros que hayan generado intervenciones sociales a los casos seleccionados durante los dos años de duración del programa.
- Beneficiarios: Cuidadoras personales de once familias que tengan al menos tres adolescentes entre 14 a 17 años de edad, los cuales hayan culminado su participación en proceso de intervenciones que realiza el programa entre los años 2018-2019.

A partir de lo anterior, es que los criterios de exclusión que componen este caso de estudio, para efectos de esta etapa de diseño, son personas tanto las/os profesionales como las y los sujetos de atención del Programa Abriendo Caminos (PAC) que no hayan culminado los dos años de duración del programa, así como también parte de la población objetivo o muestra que se niegue a participar del caso de estudio, puesto que su participación es voluntaria en el proceso de levantamiento de información y recogida de datos.

Se excluyen de este proceso, los Asesores sociolaborales y Gestores de redes del programa, quienes realizan labores de acompañamiento y sólo se vinculan en gestiones que el tutor o consejero lo solicite, no realizando intervención y diagnostico propiamente tal en las familias participantes. Así como también, se excluyen personas que tengan dificultad

para comunicarse, la persona privada de libertad (PPL), debido las restricciones y limitaciones por temas de seguridad que rigen estos estudios de temáticas delictivas.

Cabe mencionar, que los criterios de inclusión o exclusión, pueden estar sujetos a modificaciones, considerando la metodología y el enfoque a la base de este estudio, que se compone de la subjetividad y varia a través del levantamiento de información constante que genere el estudio.

Tomando en consideración lo planteado anteriormente, es que los participantes considerados en la muestra, han sido escogidos en base a su participación en el proceso de intervención del Programa Abriendo Caminos, siendo estos las y los profesionales encargados de la aplicación metodológica de la intervención, las y los beneficiarios hayan cursado los dos años de duración del programa y finalizado su proceso de intervención en el Abriendo Caminos entre los años 2018 - 2019.

En cuanto a la muestra es importante destacar, que la representatividad de este tipo es muestreo intencionado o de conveniencia, ya que, depende única y exclusivamente del criterio de las responsables de la investigación (Caparrós Civera y Raya Díez, 2015)

3.4.2. Técnicas de recolección/producción de información

3.4.2.1 Técnicas de recolección de datos a utilizar y su proceso de aplicación.

Para efectos de este caso de estudio evaluativo, el cual, se desarrolla en base a una metodología cualitativa, se ocuparán diversas técnicas para la recogida de datos y posterior análisis cualitativo, una de ellas es *la entrevista en profundidad*. Técnica cuyo

objetivo, refiere a la conversación mantenida entre investigador/investigados para comprender, a través de las propias palabras de los sujetos entrevistados, las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen respecto a sus vidas. (Munarriz Irañeta, Begoña, 1992) Es por ello que, para comprender esta técnica, por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos que se refiere a encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respectos de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (S. Taylor y R. Bogdan, 1987).

Para complementar la técnica de entrevista en profundidad, se utilizará *la etnografía*. La cual, es un proceso y una forma de estudiar la vida humana. El diseño etnográfico requiere estrategias de investigación que conduzcan a la reconstrucción cultural. Primero, las estrategias utilizadas proporcionan datos fenomenológicos; éstos representan la concepción del mundo de los participantes que están siendo investigados, de forma que sus constructos se utilicen para estructurar la investigación. Segundo, las estrategias etnográficas de investigación son empíricas y naturalistas. Se recurre a la observación participante y no participante para obtener datos empíricos de primera mano de los fenómenos tal como se dan en los escenarios del mundo real, procurando los investigadores evitar la manipulación intencional de las variables del estudio. Tercero, la investigación etnográfica tiene un carácter holista. Pretende construir descripciones de fenómenos globales en sus diversos contextos. (Wilson, 1977). Collier, destaca que los instrumentos principales del etnógrafo son sus ojos y sus oídos, así como otras facultades

sensoriales, a los que se suma un conjunto de medios auxiliares como grabadoras de audio y vídeo y cámaras fotográficas. (Goetz y LeCompte, 1920).

Junto con ello, se utilizará la técnica de *recopilación documental*, la cual se enfoca en libros, revistas, investigaciones, documentos escritos elaborados por distintas personas, organizaciones e instituciones que sirven para conocer mejor un aspecto de la realidad. Constituyen un tipo de material muy útil para la investigación social. (Ezequiel Ander- Egg, 1993). Lo que permitirá conocer parte de los procesos de intervención a través del trabajo realizado por los profesionales, así como también los procesos significativos que tuvieron las y los sujetos participantes del Programa Abriendo Caminos, que posteriormente permitieron generar cambios en el mejoramiento de su calidad de vida. Para lo que se aplicará el uso de técnicas que permitan dar cuenta a través de su satisfacción respecto al proceso de intervención.

Además de las técnicas anteriormente descritas, también se utilizará como técnica de recolección de datos, una encuesta de satisfacción usuaria. Dentro de las fortalezas de esta técnica se encuentra que es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz; constituida por la suma de las respuestas escalares dadas a varios ítems, se estaría hablando de una escala, generalmente destinada a medir actitudes o «estados subjetivos» (J. Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Campos, 2003)

A partir de lo mencionado anteriormente, es que se ha considerado la utilización de estas técnicas de recogidas de datos, ya que facilitarán la ejecución de este estudio evaluativo de análisis de resultados, enriqueciéndolo de sustento práctico en cuanto a la realidad que viven los procesos de intervención que genera la ONG Galerna, a través del Programa Abriendo Caminos, agregando también que la utilización de esta técnica comprende el generar espacios que aporten a la retroalimentación de estos procesos interventivos.

3.4.2.2 Criterios de rigor utilizados

Dentro del marco de las evaluaciones cualitativas, los criterios de calidad que orientan los estudios evaluativos emergentes, están centrados a planteamientos respondientes e inter subjetivistas los cuales guían al investigador a obtener conclusiones validas, mediante espacios de construcción social, en donde la validez despende de la negociación y el consenso entre evaluadores y comunidad científicas y audiencia del programa (Rebolloso Enríque, Fernández Baltasar y Cantón Pilar, 2008).

En estos contextos de investigación, caracterizados por la negociación, se hace imprescindible contar con un conjunto de criterios que aseguren la validez de los resultados.

Los evaluadores (Guba y Lincoln, 1985) proponen criterios que actúan en paralelo con los criterios de validez tradicionales y que responden a estos nuevos contextos de evaluación e investigación subjetiva y de consenso.

El primer criterio *Credibilidad:* La credibilidad se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes del estudio, recolecta información que produce hallazgos y luego éstos son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

Para determinar la credibilidad de una investigación educativa se pueden constatar los siguientes elementos:

- Resguardo de las notas de campo que surgieron de las acciones y de las interacciones durante la investigación.
- Uso de transcripciones textuales de las entrevistas para respaldar los significados e interpretaciones presentadas en los resultados del estudio.
- Consideración de los efectos de la presencia del investigador sobre la naturaleza de los datos.
- Discusión de los comportamientos y experiencias en relación con la experiencia de los informantes.
- Uso de la triangulación en la recolección de datos para determinar la congruencia entre los resultados.
- Discusión de las interpretaciones con otros investigadores.
- Si los hallazgos se aprecian como significantes y aplicables en el propio contexto del lector.

Segundo criterio *Auditabilidad:* Se refiere a la forma en la cual un investigador, puede seguir la pista, o ruta, de lo que hizo otro (Guba y Lincoln, 1981). Para ello es necesario un

registro y documentación completa de las decisiones e ideas que ese investigador tuvo en relación con el estudio.

Los siguientes aspectos pueden ayudar a determinar si un trabajo de investigación cualitativa cumple con este criterio:

- Descripción de las características de los informantes y su proceso de selección.
- Uso de mecanismos de grabación.
- Análisis de la trascripción fiel de las entrevistas a los informantes.
- Describir los contextos físicos, interpersonales y sociales en el informe.

Tercer criterio *Transferibilidad:* La transferibilidad o aplicabilidad, da cuenta de la posibilidad de ampliar los resultados del estudio a otras poblaciones. Guba y Lincoln (1985) indican que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados a otro contexto.

3.4.2.3 Juicio de expertos

La manera en que se evaluará la validez del contenido del instrumento que guía este caso de estudio, mencionada anteriormente del instrumento, será a través de un juicio de expertos.

El cual, es entendido cómo una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar Jazmín y Cuervo Ángela, 2008)

Para efectos de este caso de estudio, se ha contactado a dos expertos en el tema, profesionales de Trabajo Social y Antropología, los cuales se manejan en temas de Evaluación e Impacto.

El procedimiento. Como primera parte, se creó, a partir de un documento de elaboración propia, una ficha de validación del instrumento, la cual permitió presentar las diversas observaciones y/o sugerencias del experto.

Luego de contactar a los profesionales, se les hizo envío de una carta de invitación formal, la cual solicitaba el que pudiesen participar como expertos del caso estudio, con datos relevantes de este, el propósito que tenía y un resumen del tema de investigación, junto a ello, se les hizo entrega de los documentos, de matriz de consistencia y el instrumento a utilizar el cual consistía en una serie de preguntas previas que se habían estructurado en función de realizar una entrevista en profundidad para los profesionales del Programa Abriendo Caminos y otra para ser aplicada a los participantes (beneficiarios) del programa y junto con ello la ficha de validación del instrumento.

Como resultados finales, se recibieron las siguientes observaciones y recomendaciones, para realizar a los instrumentos, las cuales permitirán mejorarlos en función de cumplir el objetivo del caso de estudio:

- **Ingrid Robert**, Trabajadora Social y Magister en Trabajo Social y Políticas Sociales

Sugerencias:

"Sugiero revisar el título del estudio, como también definir el tiempo trascurrido desde la ejecución del programa para evaluar impacto (suelen evaluarse posterior a cinco años, quienes participaron entonces pueden actualmente estar trabajando en otro programa), Sugiero reemplazar el objetivo general de determinar si es que el estudio no será de carácter explicativo. Ambos instrumentos y sus preguntas resultan interesantes y coherentes con los objetivos. Permitirán, si se plantean como preguntas semiabiertas, que los y las participantes del estudio puedan narrar sus propias perspectivas. Las observaciones de ambos instrumentos están expuestas en las matrices"

Observaciones:

"Con relación a las observaciones del documento, es posible comentar lo siguiente: Con fecha 04 diciembre 2019, doy cuenta que, si se incorporan las sugerencias indicadas, el presente instrumento reúne los requisitos correspondientes y suficientes de confiabilidad y validez, por lo cual es posible ser aplicado para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación"

Javier Rodríguez, Antropólogo Licenciado y Magister

Sugerencias:

"El título del estudio, la pregunta de investigación y el objetivo general y los específicos deberían ajustarse a una evaluación de impacto de un programa generado desde la política pública. Es decir, el programa tiene un objetivo predeterminado e impone una metodología de trabajo; lo que se debería evaluar es si el programa tiene un impacto en los resultados esperados a través de la ejecución que realizar un determinado equipo

profesional de la institución considerando cómo los profesionales evalúan el diseño y la ejecución del programa y cómo los usuarios evalúan su participación".

Observaciones:

"Con fecha 05 de diciembre de 2019, doy cuenta que el presente instrumento reúne parcialmente los requisitos correspondientes y suficientes de confiabilidad y validez, por lo cual debe ser mejorado para ser aplicado y poder dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, los cuales deberían mejorarse".

Ante estas observaciones y/o sugerencias realizadas por los expertos en temáticas a fines para este caso de estudio, es decir, Evaluación de Impacto. Las investigadoras, comienzan un proceso de reflexión en torno a los puntos críticos que se presentan en los instrumentos, para ser mejorado y reaplicado antes de comenzar a aplicar con la muestra específica que develará el objetivo que tiene este estudio.

3.4.2.4 Prueba piloto: Describir el proceso de prueba de instrumentos para llegar al instrumento definitivo.

La prueba piloto se considera fundamental para obtener información certera o no (confiabilidad y validez) sobre el instrumento definitivo a utilizar en la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 210), la prueba piloto consiste en:

"...administrar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calcula la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento"

Para aplicar la prueba piloto el cual se basó en una entrevista en profundidad, se determinó el número de sujetos participantes según los criterios de exclusión e inclusión anteriormente descritos, así como también el tipo de muestra de carácter intencionado de casos múltiples, los cuales serán 1 Profesional que contara con dos años de experiencia en el programa Abriendo Caminos, Cuidador que ya haya culminado el proceso de intervención y Joven participante del programa Abriendo Caminos ejecutado por la ONG Galerna, Región de Valparaíso Viña.

La prueba piloto fue aplicada el día viernes 06 de diciembre a la profesional que ocupa el cargo de coordinar con las iniciales P.O, posterior a eso se realizó la aplicación de la prueba piloto a la cuidadora con las iniciales M.H, el día lunes 09de diciembre, Sin embargo cabe mencionar que por problemas geográficos, al joven al cual se le aplicaría la prueba piloto, no se encontraba en su domicilio, debido a que se encontraba visitando a su padre, cabe mencionar que la cuidadora enfatizo en que el joven, nunca adhirió al programa, por lo que considera complejo que quiera participar.

El espacio físico en donde se realizó la prueba piloto fue la toma "campo de intervención" la cual se establece en los hogares de cada familia participante, la familia a

la cual se le aplico el instrumento se encuentra ubicada en el sector alto de Santa Inés, en la comuna de Viña del Mar.

En el caso de esta investigación, en la prueba piloto antes de aplicarla se hicieron ajustes frente al vocabulario técnico principalmente en la redacción de preguntas para asegurar obtener un valor que demostrara la confiabilidad y comprensión de los instrumentos, en función de la confiabilidad del instrumento aplicado.

Se hace mención que consideramos como equipo que el proceso de aplicación de la prueba piloto a la señora M.H, se vio influencia por la presencia de la coordinadora P.O, por lo cual es pertinente mencionar que no se obtuvieron respuestas naturales que permitían dar a conocer en profundidad el sentir de la sujeta entrevistada, así también el tiempo con el que conto la entrevistada era limitado debido a que tenía compromisos, evidenciando una preocupación contante por terminar y poder continuar con sus quehaceres.

Por otro lado también se evidencio que algunas de las preguntas no eran totalmente comprendidas por los/as sujetos/as, o si bien no brindaban la información sufriente para hondar en las temáticas a conocer, por lo que hay que eliminar el lenguaje técnico, de manera tal que los/as sujetos puedan comprender lo que se les pregunta.

Finalmente, se ha resguardado la información personal de las entrevistadas, a través del consentimiento informado.

3.4.3. Aspectos éticos de la investigación

Respecto a los aspectos éticos en de la investigación que se considerarán para el presente estudio evaluativo, será trabajar desde la base de la Declaración de Singapur sobre la integridad en la investigación realizada por la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT), en el año 2013, la cual desde su preámbulo menciona que existen diferencias entre países y disciplinas desde el modo de organizarse y llevar a cabo las investigaciones pero a su vez existen principios y responsabilidades profesionales que son fundamentales al momento de investigar para una investigación basada en la integridad (CONICYT, 2013).

Para ello, se toman en cuenta principios y responsabilidades que guían la investigación de manera integral, entendiendo esto como integridad moral y profesional de los investigadores.

Para hacer una relación: La moral entendida como "conjunto de principios, normas y valores que cada generación trasmite a la siguiente en la confianza de que se trata de un buen legado de orientaciones sobre el modo de comportarse para llevar una vida buena y justa" (Cortina & Martínez, 1998: 22). La ética por su parte, "constituye una reflexión de segundo orden sobre los problemas morales" (Cortina & Martínez, 1998:22).

Por lo tanto, la ética constituye un elemento fundamental dentro del Trabajo Social ya que esta establece las normas y principios que van a guiar la acción profesional. Al establecer normas y principios se hará más accesible investigar desde la base de una investigación bajo ciertos principios y responsabilidades.

Es por esto que para la presente investigación se aplican ciertos resguardos éticos en donde principalmente se encuentran tales principios y responsabilidades:

1. *Honestidad en todos los aspectos de la investigación.*
2. *Responsabilidad en la ejecución de la investigación.*
3. *Cortesía profesional e imparcialidad en las relaciones laborales.*
4. *Buena gestión de la investigación en nombre de otros.*

Cabe destacar dentro de los principales aspectos éticos de la investigación, el consentimiento informado, el cual se entenderá como, *"... un proceso social que consiste en brindar información en forma comprensible para el sujeto, cerciorarse de que la entienda y tenga opción de preguntar, brindar oportunidad para negarse o manifestar voluntad de colaborar. No es simple persuasión sino intercambio activo y respetuoso"* (Lolas & Quezada, 2003: 66)

A partir de lo anterior, es que cabe destacar la confidencialidad de la información que entreguen las familias y los profesionales del Programa Abriendo Caminos, respecto a la delicadeza de los temas y problemáticas que aborda el programa como es la privación de libertad y el trabajo con niños, niñas, adolescentes y sus familias. Considerando un enfoque de derechos y respetando la confidencialidad e identidad de los participantes de la investigación, de tal modo que estos se sientan en un ambiente de confianza durante el transcurso de su participación. Así la confidencialidad es uno de las principales responsabilidades y resguardos éticos, esto relacionado al libre consentimiento de los

sujetos de intervención, respetando sus opiniones, sus derechos y su autonomía, siempre dejando en evidencia el carácter científico de la investigación y especificando de que se tratará la utilización de ella. Por lo tanto, la información entregada por los profesionales y las familias será consensuada y consultada sobre su publicación antes de presentarla para efectos académicos de esta investigación.

A raíz de lo mismo, el artículo 7º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, señala: *"Nadie será sometido a torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. En particular, nadie será sometido sin su libre consentimiento a experimentos médicos o científicos"* (1976), y a su vez, el respeto por las personas basado en un principio de autonomía en donde el ser humano posee la capacidad para decidir qué se puede hacer con él, ya sea con su cuerpo y/o sus atributos sociales o intelectuales (Lolas & Quezada, 2003)

3.4.4. Plan de análisis de datos

Para efectos de este caso de estudio y en relación a la metodología presentada con anterioridad es que como método de plan de análisis de datos los investigadoras-evaluadoras utilizarán la técnica de “Análisis Narrativo o de discurso”.

El análisis narrativo está enfocado en de la experiencia a través de relatos. Una narrativa o relato es un recuento simbolizado de una secuencia de acontecimientos y acciones importantes para el narrador y su público, que tiene una dimensión temporal. Es una forma utilizada por las personas para contar sus acontecimientos y experiencias importantes, y para el investigador una buena manera de estudiar los significados y motivos de la experiencia (Fernández Núñez Lissette, 2015).

El análisis de discurso es una herramienta de análisis cualitativo, la cual tiene a la base, corrientes interpretativas de carácter fenomenológico. Este, contribuirá a analizar las entrevistas en profundidad a través de las representaciones discursivas expresadas por las y los sujetos y sujetas participantes del programa Abriendo Caminos, centrando su atención en categorías tales como dominios de cambio (cambio significativo), la descripción de los hechos, la caracterización de los actores sociales involucrados (profesionales), el tono del relato, la importancia otorgada a los aspectos ecológicos, económicos y culturales que estuvo presente en el proceso de intervención y la expresión de expectativas acerca de las resultados de la intervención a corto, mediano y a largo plazo.

Lo que se configura como pertinente, según la base epistemológica del cual se posiciona este estudio evaluativo, el cual está dirigido a conocer a través de los relatos, los procesos significativos vividos durante su paso por el programa abriendo caminos, así como también conocer la perspectiva que tienen las y los profesionales acerca del programa, sus procedimientos y diseño metodológico, etc.

Para llevar a cabo la técnica de análisis narrativo, (Bolivar Antonio, Legrant 1993, P.184, 2012), plantea un conjunto de componentes, que pueden, a su vez adoptar diversas variantes, según orientaciones metodológicas:

1. El investigador decide un tema a estudiar biográficamente, para lo que formula una demanda a un/os potencial/es narrador/es. Son precisos unos contactos, negociación y aceptación.

2. Se desarrollan una o varias entrevistas que son registradas en audio, y transcritas íntegramente.

3. La investigación propiamente dicha consiste en practicar determinados análisis sobre el material.

4. El proceso finaliza con un reporte o informe de investigación.

Dentro del análisis narrativo (Riessman, 2008), plantea distintos tipos de análisis narrativo, entre estos; Análisis Estructural, Análisis Ideológico Performativo y el Análisis temático, este último el será utilizado en el proceso de análisis de datos, ya que, es considerado pertinente, debido a que pone énfasis en el contenido del texto ("lo que dice", más que cómo lo dice), partiendo del supuesto de que el lenguaje expresa de modo directo la realidad (Fernández Núñez Lissette, 2015).

Además de considerar el tiempo del discurso, quien es el sujeto que emite el discurso, cual es el mundo y tiempo del relato, lo que se describe y a quien se dirige en su relato.

Para complementar esta técnica y ayudar a facilitar y/o agilizar el análisis cualitativo, las investigadoras utilizarán como herramienta el programa software llamado F4 Programa de Transcripción, en este caso nos permitirá realizar una transcripción de la conversación a la entrevista realizada, donde nos permite controlar el teclado, la velocidad de la conversación a través del audio, y realizando una transcripción de menos tiempo; teniendo en cuanta los elementos adaptables al texto y la navegación que se producirá para detallar específicamente la entrevista recabada. Finalizando con la utilización del programa software ATLAS. Ti; en el cual se podrá asociar los códigos o etiquetas que los investigadores crearán definiéndolas como claves para la información entregada; se puede producir un análisis significativo para la producción de datos, clasificándolos oportunamente.

3.4.5 Reflexión de las condicionantes situacionales de la investigación como acción situada, considerando la participación de los sujetos y la información del contexto, en la generación del conocimiento

Las Reflexiones que giran en torno a las condicionantes que presenta este estudio evaluativo, no solo ha considerado el contexto institucional en el cual se inserta el presente estudio, sino que también se considerado pertinente el contexto social, debido a que las influencias sociales y políticas externas han sido significativas como para problematizar el escenario en el que actúa el fenómeno de la evaluación y la evaluación de impacto a realizar en el programa Abriendo Caminos.

Desde el 18 de octubre Chile ha vivido un estallido social histórico, que no se habían desarrollado desde el periodo en dictadura, en donde gran parte de los sectores

populares y medios han salido a manifestar su rechazo al a las brechas de desigualdad generadas por modelo neoliberal vigente, el cual como hemos explicado en capítulos anteriores, presenta un interés por la maximización económica del sector privado por sobre el sector público, debido a que, bajo este modelo el Estado reduce su actividad en su máxima expresión, puesto que es el sector privado es quien dará las respuestas a las necesidades de la sociedad.

Sin embargo, como es sabido, en Chile hay significativo porcentaje de personas dentro de la sociedad históricamente denominada "Población más vulnerable", sector social marginado, la cual se ve imposibilitado de poder acceder y satisfacer sus necesidades a través del mercado, tales como; salud, vivienda, educación e incluso en algunos casos, servicios básicos. Por lo que el Estado en estos asuntos, realiza acciones sin fines de lucro, dirigidas a dar respuestas paliativas que ayuden a satisfacer aquellas necesidades insatisfechas de manera autónoma, y una forma de dar respuesta a esas necesidades, es a través de programas sociales, es decir es decir, un conjunto de recursos y acciones organizadas cuya finalidad es la resolución de algún problema o necesidad, para así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida del grupo de personas hacia las cuales están dirigidos los programas.

Y para que dichos programas sean pertinentes, efectivos y de calidad es necesario obtener ciertos aprendizajes que emanan de los mismos, relevando la importancia de la evaluación, con el fin de tener evidencia sobre el funcionamiento y estrategias que tienen tales programas en el abordaje de necesidades y problemáticas sentidas, que aquejan a las y los destinarios de la política pública.

Hoy en día podemos ver a través de un oficio entregado realizado por la Defensoría de la Niñez, constata que desde el inicio del estallido social se registraron un total de 141 denuncias que relatan situaciones de vulneraciones de los derechos humanos en los niños, niñas y adolescentes, donde el 47 % son pertenecientes a la red, tanto en áreas de justicia juvenil como de protección"[7].

Esta parte de la sociedad representa los sectores más vulnerable del país, destinaria principal a la cual van dirigidos gran parte de los programas, debido a su marginalización social, creciente vulnerabilidad, vinculada a contextos de delincuencia, tráfico de drogas, sale a las calles a manifestarse y de alguna forma, hacer notar su descontento y disconformidad frente a la ineficiencia del Estado en la protección de sus derechos, especialmente el de los niños, niñas y adolescentes y adultos mayores, que se ven afectados profundamente. Por lo que, se le exige al Estado y Gobierno de tuno, dar respuestas estructurales, que respondan a las necesidades y problemáticas complejas que afectan a los sectores más vulnerables, además de terminar con la invisibilizacion violenta de sus demandas que giran en torno a la vulneración de sus derechos sociales.

Actualmente en Chile la práctica evaluativa escasea, debido a altos costos, falta de conocimientos teóricos-metodológicos, tiempo, etc. Pero principalmente y que como equipo de tesis creemos, se debe en gran parte a intereses políticos, producto de agendas políticas involucradas, lo que ha incidido en la no realización de evaluaciones a ciertos programas sociales. Esto, producto de que quienes están de tras de organismos públicos, en

[7] Diario La Tercera https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/cifras-del-gobierno-revelan-que-casi-la-mitad-de-los-menores-que-han-denunciado-vulneracion-de-dd-hh-provenia-del-sename/900713/

posiciones de poder, pueden decidir qué y que no evaluar, ya sea porque no le dan importancia al objeto de evaluación o por el "riesgo" que pueden contener los resultados.

En el mundo público se teme a no obtener los resultados esperados y que eso genere desaprobación de la ciudadanía; en el mundo privado se teme que los financistas, donadores o socios les quiten el respaldo económico si no logran los resultados deseados (Daher Gray Marianne, 2017).

La falta de evaluaciones contribuye al desconocimiento e irresponsabilidad, debido a la complacencia y falta de cuestionamiento sobre el funcionamiento de ciertos programas, ya que, al no tener una mirada crítica, puede llevar a tomar decisiones poco convenientes y mantener el statu quo, lo que se vuelve poco ético, ya que su función está dirigida a generar cambios a través del bienestar social de la población beneficiaria.

Un ejemplo claro de lo anteriormente descrito es Servicio Nacional de Menores (SENAME), donde podemos evidenciar mediante informes y evaluaciones realizadas a organismos colaboradores, que muchos de ellos pertenecientes a bancadas partidistas de gran incidencia en la toma de decisiones políticas, ejecutan programas sociales, en los cuales sujetos /tas se han visto notablemente invisibilizados/das tanto por quienes ejecutan, como por los gobiernos de turno, pudiendo ver como gran parte de los colaboradores privados se han visto involucrados en investigaciones, producto del conflicto de intereses y beneficios económicos que obtienen de la subvención pública, y a pesar de ello, continúan recibiendo financiamiento a costa de intervenciones que poco y nada responden a la necesidad compleja de la población beneficiaria, puesto que en muchos casos los usuarios pasan gran parte de su vida institucionalizados.

Y por consiguiente muchos de quienes hoy se encuentran reclamando derechos sociales en las calles pertenecientes a los sectores populares, nos atrevemos a decir, que han estado ligados a algún programa social, ya sea de vivienda, educación o salud o en programas dirigidos a la reparación de sus derechos producto de los efectos generados por la segregación, pobreza y marginalización, debido a que se han visto afectados de manera indirecta e imperceptible, por la falta de compromiso que tienen los organismos evaluadores y sus entidades a cargo en la toma de decisiones, lo que conlleva a continuar perpetuando la desigualdad, la pobreza y la marginación social.

A partir de lo anteriormente mencionado, es que consideramos relevante el estallido social, puesto que incidirá notablemente en la evaluación a realizar en el programa Abriendo Caminos, ejecutado por la ONG Galerna perteneciente a la V región, no solo por las posibles barreras temporales y contextos demográfico. Sino, por la participación de quienes se encuentran involucrados/das en el programa (Profesionales y Beneficiarios), debido a que se ha visto un despertar en la sociedad respecto al rol de las y los sujetos/as en la toma de decisiones y en los procesos reflexivos que inciden directamente en su bienestar, lo cual es visibilizado a través de cabildos, asambleas autogestionadas, donde se levantan demandas en torno a una nueva constitución, como objeto estructural clave para combatir la desigualdad, pobreza, marginalidad y que claramente cambiará en la perspectiva de intervención de los programas sociales.

Por lo que se ha considerado la utilización de esta instancia investigación, no sólo como una herramienta para la mejora en la implementación y/o continuidad del programa Abriendo Caminos, sino también como una herramienta de análisis y discusión colectiva que ayude a generar espacios reflexivos en torno a la importancia de la evaluación, y su incidencia en la toma de decisiones. Es por ello que esta investigación – caso e estudio evaluativo, queda a disposición de la institución y/o población a la que le interese profundizar en materia de evaluación. Este caso de estudio también queda a fin de contribuir en entregar respuestas y/o soluciones complejas a problemas complejos a través de la participación de todos los involucrados, pensando en sujetos/as autónomos/as conscientes de su problemáticas y necesidades, así como también, de ser parte en la construcción de soluciones de aquellas problemáticas que les aquejan y afectan su bienestar social.

La práctica evaluativa ha demostrado ser una herramienta política al momento de ejecutarse, puesto que en ella se visibiliza su rol, su objetivo, a quienes se dirige y la forma en que realiza la recogida de datos.

Es por ello que, este estudio destaca la importancia de considerar la dimensión subjetiva al momento de realizar evaluaciones y que estas sean situadas. Tomando en cuenta además del proceso de intervención el impacto que esto ha generado en las y los sujetos participantes. “Esto permite aprender de la experiencia y construir sobre esta base programas más pertinentes, efectivos y de calidad” (Daher Gray Marianne, 2017).

3.4.6. Carta Gantt

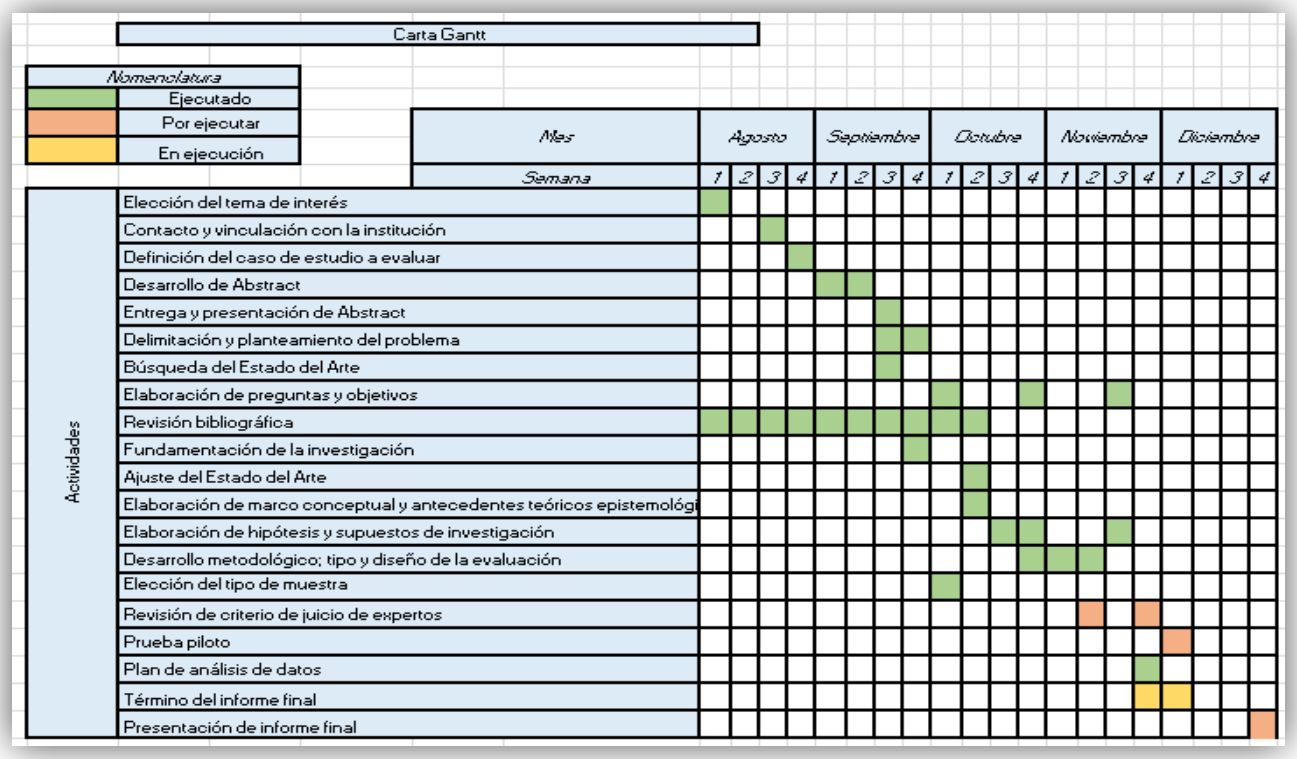


Figura 1.1 fuente: Elaboración propia

3.4.7 Reflexión Final

Las reflexiones finales que podemos hacer en torno al presente estudio se encuentran vinculadas a la importancia de la práctica evaluativa, al rol que tiene la disciplina y profesión del trabajo social, así como también los obstáculos metodológicos que pudiesen presentarse.

Como hemos mencionado la práctica evaluativa nace como herramienta que contribuye a dar a conocer los logros que han tenido los programas sociales en dar respuesta a los problemas sociales que afectan a las poblaciones más vulnerables. Y por consiguiente no solo representa la aplicación de procedimientos científicos, sino que también mantiene una relevancia ética y social, ya que al acceder a información sobre el

funcionamiento de los programas se pueden generan reflexiones sobre su accionar y recomendaciones concretas que contribuyan en su mejoramiento y, por lo tanto, en el bienestar de las personas destinatarias de estas iniciativas.

La relevancia que tiene para este estudio el proceso de evaluación, va dirigida a que su implementación y su objetivo vaya más allá de solo constatar los resultados de los programas, con el fin de generar mayor conocimiento, perfeccionar el quehacer social y ofrecer modelos comprensivos y situados.

Sin embargo, la práctica evaluativa es escasa, especialmente en la práctica del Trabajo Social, (Lishmann, 1999) señala que se debe a la carencia en formación para afrontar la evaluación en la práctica directa desde la formación que se imparte en la universidad (García María Paz y Serrano Longoria, 2016).

Por otro lado, es necesario que como disciplina, que trabaja directamente en contextos de vulnerabilidad, se incrementen los niveles de eficacia en sus servicios e intervenciones, por lo que se hace insostenible que en la práctica se continúe omitiendo el proceso de evaluación o circunscribiéndolo más bien a un proceso de medición de éxito o de fracaso, los cuales continúan perpetuando situaciones de conflicto generados través del sistema asistencial.

A partir de lo anterior, es que se considera relevante que la práctica evaluativa en Trabajo Social debe de estar incluida en los procesos de intervención, la cual nos permite revisar la pertinencia y eficiencia de los métodos, teorías y procesos directos e indirectos que influyen en el proceso, con el fin de que, que las/los Trabajadoras /res en su práctica

profesional no busquen mitigar sino, erradicar de forma progresiva dichas problemáticas que afectan a la población participante de programas sociales.

Por lo que consideramos relevantes las palabras de (Ramirez Rodríguez Jannette, 2011). Quien establece que evaluación que se debe promover, es aquella que permite conocer el efecto de las políticas en función de solucionar las situaciones o problemas de las poblaciones a las cuales impacta, o sea el impacto de las políticas sociales (...) para promover el mejoramiento de la calidad de vida, la equidad y la justicia social.

A partir de los anterior se han considerado ciertas limitancias metodológicas al momento de construir una propuesta de evaluación de impacto cualitativa que responda a la rigurosidad científica y por otro lado responda es realizar una evaluación impacto que sea suficientemente compleja y profunda, pero factible de aplicar; donde se tomen en consideración los variados contextos en los cuales opera el programa, así como también que se incluya a sus participantes como protagonistas e interlocutores válidos en la evaluación.

Como equipo investigadoras-evaluadoras hemos considerado las críticas que subyacen en el contexto de las evaluaciones cualitativas y por consiguiente considerar, el ejercicio de la *vigilancia epistemológica* como un acto fundamental en la práctica de la investigación y por ende en el proceso de este este estudio evaluativo, lo cual debe ser constante y tendiente a subordinar el uso de técnicas y conceptos a un examen continuo sobre las condiciones y los límites de su validez.

Además es pertinente señalar que al utilizar una metodología global, respondemos a la *vigilancia epistemológico*, debido a su carácter flexible y holístico, por otra parte el uso

de la etnográfica y fenomenológica, genera relevancia teórica e innovación en los procesos de evaluación, lo que permite descansar de los modelos analíticos de carácter experimental, que han sido saturados al momento de evaluar el impacto de los programas sociales, y que por lo demás ha perdido validez al ser implementado mecánicamente, sin considerar los contextos situados en el cual se implementan, careciendo de validez científica debido a las fallas metodológicas en su aplicación, al no contar con grupos de control que permitan tener una comprensión global de los procesos y resultados de estos.

Si bien el uso de modelos evaluativos cualitativos, contrasta con la ciencia empírica tradicional cuyo foco está en estudiar 'directamente' el objeto empírico (Toulmin . S y Leary D. E., 1984), presuponiendo que quien observa es irrelevante en términos de conocimiento. Contraste (Husserl Edmund, 1994), plantea que más que una distinción sujeto-objeto, existe una inseparable correlación entre la forma en que algo se presenta en el mundo y la 'posición' en que se encuentra quien experimenta dicho fenómeno.

En esta misma línea (Dilthey Wilhelm, 1980) posiciona la experiencia como la pieza necesaria y también suficiente del conocimiento en las ciencias humanas, en tanto "la vivencia de qué es el individuo en la sociedad puede explicarse por lo que la experiencia es capaz de decir por sí sola". A su vez la persona no solo se encuentra experimentando de manera constante, sino también es capaz de atribuir un significado a su experiencia y, por medio de la reflexión, darle un cierto sentido a su vivir.

Lo que permite tomar decisiones más finas en cuánto a qué aspectos son más significativos para las personas participantes y por qué, cómo se transmiten los efectos del

programa, cómo debiera ser el vínculo entre participante y agente de intervención, entre otros (Daher Gray Marianne, 2017). Desde una aproximación cualitativa entrega aportes suficientes para la comprensión del contexto en el cual interviene el Programa Abriendo Caminos (contexto delictivo, en el cual niños, niña y adolescentes mantienen un adulto significativo privado de libertad), donde dar voz a las personas participantes de los programas ayudará a complejizar la aproximación a este fenómeno. Por último, se ha considerado que para que dichos programas sean pertinentes, efectivos y de calidad es necesario tener ciertos aprendizajes, y de esta manera, aprender desde la experiencia construyendo sobre esta base de los mismos, relevando así la importancia de la evaluación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Inmersión en el campo

En el proceso de inmersión en el campo, el primer paso inicia con la búsqueda de recopilación de información sobre el fenómeno el cual en un principio se iba a investigar, que en este caso eran las *evaluaciones de impacto en el contexto de programas sociales,* lo que posteriormente como se detallará en el presente apartado toma el rumbo para ser un *análisis de resultados*.

Por lo que, durante la primera etapa que guio el proceso de estudio, la siguiente acción a realizar fue gestionar una reunión con el Sr. Javier Rodríguez quién desempeña el cargo de director de la ONG Galerna, además del rol de contraparte técnica del presente estudio y el Sr. Martín Herrera Psicólogo del Programa Abriendo Caminos, manteniendo reuniones esporádicas dentro de los meses de junio del 2019 a marzo de 2020 con el fin de

ir configurando una evaluación participativa que pudiese integrar los intereses tanto de la institución como los académicos. Así como también conocer el funcionamiento y metodología del programa a través del manual metodológico, las bases técnicas, los cuadernillos de trabajo y las carpetas que incluyen los diagnósticos y sesiones que abordan los profesionales con las familias. Con el fin de tener una mirada situada, de acuerdo a los procedimientos y contextos de trabajo en el cual se enmarcan los profesionales del Abriendo Caminos.

De esta manera, las investigadoras durante el mes de octubre del año 2019 se reúnen con Patricia Olivera, Trabajadora Social de profesión quien desempeña el cargo de tutora en el Programa Abriendo Caminos, con el fin de obtener mayor información sobre el quehacer profesional dentro de la institución, lo que además permitió su participación y la de una de sus usuarias egresada del programa, en la prueba piloto aplicada por las investigadoras durante el periodo 2019, permitiéndole a los participantes en ese momento poder realizar observaciones sobre la prueba piloto, respecto a las preguntas y al estudio que se estaba llevando a cabo, donde las investigadoras dejaron en manifiesto la importancia de su participación en este estudio.

Por cual, se realiza una presentación del estudio durante este periodo donde, se refuerza constantemente la idea de la investigación, la participación activa de los profesionales y los usuarios y el rol de la contraparte técnica en la toma de decisiones que guían el proceso del presente estudio. A partir de lo anterior es que se destaca que la vinculación se generó inmediatamente con la institución, no así con todos los profesionales y los usuarios debido a un contexto complejo producto del estallido social que se generó en

Chile durante los meses de octubre a diciembre del año 2019, lo que posteriormente se dificulta aún más debido a la actual crisis sanitaria mundial generada por COVID-19.

Por ende, durante el proceso de seguimiento, en el mes de marzo del año 2020 se realiza toma de contacto a través de video llamadas con el director de la ONG, con el fin de manifestar ciertas dificultades que, a raíz de esta crisis afectaban el estudio por lo que se solicita realizar ciertos ajustes y consensuar un acuerdo a los compromisos efectuados al comienzo de la investigación durante el año 2019. Por lo que, este cambio implicaría un marco diferente de acción. Así como también en los objetivos estipulados en un comienzo del estudio. Todo esto, a partir del complejo fenómeno que afecta a nivel mundial (COVID-19).

Con el fin de responder parcialmente a los compromisos acordados durante los años 2019 - 2020 con la institución ONG Galerna y contraparte colaboradora Sr. Javier Rodríguez, por lo que la Universidad Viña del Mar, entidad a cargo del presente estudio, se compromete a tomar este insumo y entregarlo a un equipo de tesistas que próximamente, pueda darle continuidad al proceso de Evaluación de Impacto del Programa Abriendo Caminos durante los siguientes periodos correspondientes al Seminario de Grado- título, año 2021.

Por consiguiente, es que se hace necesario mencionar que, a raíz del contexto actual, la reformulación conlleva a que, desde este apartado en adelante, cuando hablemos de "*Análisis de resultados"*, esto, se entenderá como una "*Evaluación de Resultados".* Si bien, resulta difícil identificar los matices diferenciales de evaluación de resultados y una

evaluación de impacto, debido a que ambas se sitúan en un mismo ciclo luego de la ejecución de un programa entendidas como evaluaciones ex-post, es necesario aclarar que ambos son procesos de valoración distintos. Ya que, la *evaluación de resultados* es aquella cuyo propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera que facilitaron o dificultaron esos resultados (Briones Guillermo, 2006). Por otra parte, el autor hace énfasis a que dichos resultados son los cambios que se producen en la población objeto y en el contexto físico-social en el cual se ubica, así también concentrándose principalmente en el análisis de los productos y resultados alcanzados comparados con los objetivos y metas expresados en el diseño del proyecto/programa. Todo esto al finalizar o poco después de terminar una intervención.

A diferencia de ello, la *evaluación de impacto* toma en cuenta los efectos que puede producir un programa en su población prestando principal atención al cambio en la vida de las poblaciones como consecuencia de los resultados de una intervención (Briones Guillermo, 2006). Es decir, analiza los efectos como resultado del proyecto o plan de trabajo generados a partir de la situación inicial y además se contrapone a la antigua tendencia de reducir el análisis a los resultados finales, lo que impide establecer relaciones entre esos resultados y de aquellos procesos los cuales se desarrolla el programa que pudieran dar cuenta de los efectos generados, por otra parte, el autor, hace énfasis a tomar en cuenta que tales efectos deben ser medidos más distanciados en el tiempo. Debido a lo anteriormente planteado, es que se genera una reformulación del estudio.

Por lo que, a raíz del contexto sanitario, el cual se explica en el apartado del capítulo III, como estrategia metodológica se ha determinado realizar este análisis de resultados,

considerando la incorporación de complementación metodológica, con un diseño multimétodo quse basa en el deseo de contar con dos imágenes distintas de la realidad social en la que está interesado el investigador. (Eduardo Bericat, 1998), pues no se trata de buscar convergencia ni confirmación entre los resultados, sino que más bien, contar simultáneamente con dos imágenes que enriquezcan nuestra comprensión de los hechos.

A partir de lo anterior es que se utilizará la triangulación, involucrando las técnicas profundizadas en el apartado del capítulo 3, entrevista en profundidad a los profesionales, encuesta de satisfacción usuaria y además se incorporará la revisión de revisión de fuentes y documentación interna, puesto que se ha considerado importante la revisión de carperas de registro de intervención, las cuales incluyen entre sus apartados; la identificación y el diagnóstico familiar, registros de sesiones de intervención trabajadas, dimensiones abarcadas con las familias, así como también la línea de ingreso y salida del programa, con el fin de levantar información relevante acerca del trabajo metodológico implementado que guían las intervenciones sociales que realiza el programa.

La estrategia de triangulación, se distingue porque, en este caso, los dos métodos, A y B, se orientan al cumplimiento de un mismo propósito de investigación o, dicho de otro modo, ambos se organizan para la captura de un mismo objeto de la realidad social. Con esta estrategia se pretende, ante todo, reforzar la validez de los resultados del estudio. Ya que, cuando la investigación se apoya de dos diferentes métodos obtenemos una idéntica o similar imagen de la realidad social y nuestra confianza en la veracidad de esa imagen, se incrementa. (Eduardo Bericat, 1998). Con el fin de que, este estudio sea lo suficientemente

profundo y complejo de acuerdo a las necesidades de cumplir con los compromisos acordados institucionalmente, con los tiempos académicamente designados y contribuir a dar respuestas significativas respecto a los hallazgos buscaba levantar en un comienzo este proyecto.

En primer lugar, es importante destacar en este punto que los criterios de rigor que están detallados en el apartado del capítulo III, si bien permanecen en los lineamientos de este caso estudio, se han visto en la necesidad de ser ajustados al actual contexto COVID-19 y todo lo que involucra esta crisis sanitaria debido a que, las investigadoras si bien, han generado registros y documentación completa que han guiado el proceso de investigación en el criterio de auditabilidad, dentro de sus características se menciona el "describir los contextos físicos interpersonales y sociales del contexto natural" en el cual se ejecuta el Programa Abriendo Caminos y bajo lo que se pretendía desarrollar este estudio, sin embargo, no se podrá realizar en su totalidad esta arista que contempla el criterio de rigor. Así como también ocurre con el criterio de transferabilidad el cual contempla la posibilidad de ampliar los resultados de estudios a otras poblaciones ya que como hemos mencionado anteriormente nos encontramos en un contexto complejo.

Hacemos mención de esto, esperando que los resultados de este estudio puedan servir como base o insumo para que la continuidad y profundización al momento de realizar una evaluación de impacto, así también pueda llevarse a cabo bajo la aplicación de los criterios de rigor en su totalidad.

Por consiguiente, a partir de la reformulación metodológica se realizó una reestructuración de la población muestral a la cual en un comienzo estaba dirigida el estudio, manteniendo a los profesionales tutores, consejeros y coordinadora. Así como también a cuidadoras que tuviesen al menos 2-3 niños en el programa. Sin embargo, se ha descartado la participación de adolescentes/ jóvenes entre 14 y 17 años de edad producto del contexto actual lo que impide generar un vínculo de confianza que permita su participación activa y voluntaria en el proceso.

En relación a los instrumentos diseñados y aplicados anteriormente en la prueba piloto, tenían una duración aproximada de 1 hora y media a cada participante (consejero y cuidadora), luego de su reestructuración se crean dos instrumentos diferentes uno enfocado a profesionales que se desarrolla en una entrevista en profundidad y otro enfocado a las cuidadoras del programa la cual será aplicada mediante una encuesta de satisfacción.

En la actualidad, la aplicación de la entrevista en profundidad a los profesionales, se realizó en el mes de abril del año 2020, donde cada profesional acepta voluntariamente participar de ella. Se desarrolla vía online a través de videollamada de WhatsApp y se coordinó previamente a través de correos electrónicos con Carla de la Rivera, Asistente Social de profesión, quién desempeña el cargo de coordinadora del Programa Abriendo Caminos. Considerando los aspectos éticos de esta investigación, dejando en evidencia el respeto y la dignidad del sujeto a entrevistar, reconociendo su principio de autonomía durante el proceso de aplicación, donde su expresión es manifestada libremente y de la mejor manera. Es por esto que, las investigadoras hacen envío vía correo electrónico del consentimiento informado a los profesionales, cumpliendo con el deber y la responsabilidad

de informar a cada participante los objetivos de la investigación, la voluntariedad de participar en la investigación manifestada y el resguardo de la información confidencial que fuese entregada en la entrevista, lo que además fue manifestado por escrito en el consentimiento informado dejando en acuerdo que todo aquello que se expusiera sería utilizado sólo para fines académicos de esta investigación.

Cada instrumento ha sido diseñado por separado con el fin de responder a las dimensiones de cada objetivo específico y de esta manera, generar el mayor insumo de información posible para posteriormente realizar el análisis.

Los entrevistados fueron tutores y consejeros del programa, así como también la coordinadora de este. La entrevista en profundidad no tenía límite de preguntas por lo que su duración fue relativa variando desde 1 hora hasta 2 horas y media.

Otro instrumento utilizado para la recogida de información, que se ha reformulado es la entrevista en profundidad dirigida a las cuidadoras y jóvenes, todo esto en función de adecuar el instrumento al contexto actual y a los tiempos académicos, permitiendo pesquisar de manera segura la opinión de las participantes y dar cuenta de los resultados que ha generado el programa, por lo tanto, se creó una encuesta de satisfacción que dirigida a las usuarias (cuidadoras) que participaron de la convocatoria 2017-2018. Esta encuesta de satisfacción consta de 37 preguntas, 10 de identificación personal y 27 acerca de su paso por el programa Abriendo Caminos y los cambios evidenciados en relación a lo trabajado en la intervención. La cual ha sido aplicada a 5 cuidadoras del universo total de la muestra

11 cuidadoras, quienes decidieron ser partícipes de este proceso manifestando su opinión y satisfacción por medio de una llamada telefónica, con duración aproximada de 15 minutos.

Tabla 1

Muestra de aplicación final

Escalamiento Likert	Entrevista semi estructurada
- 5 cuidadoras	- 2 trabajadoras sociales - 2 psicólogos

Nota: Ubilla, M. y Toledo F. (2020). Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar la importancia que tiene el rol y participación de las y los sujetos en el proceso de recolección y análisis, ya que para efectos de este estudio, la participación activa de los beneficiarios y profesionales es clave en el proceso de investigación, si bien la convocatoria en cuanto al universo total de la muestra no ha sido abarcada en su totalidad de acuerdo a lo planteado en un comienzo, la participación de las y los involucrados ha sido activa y voluntaria, lo que demuestra el interés por aportar información relevante que ayude en la mejora e implementación metodológica del programa lo cual, es relevante de mencionar ya que, como se señala en el capítulo de Estado del Arte, es que tanto a las y los profesionales como beneficiarios de los programas sociales se les tiende a excluir del proceso evaluativo.

Considerando, además, la vinculación y comunicación directa la cual ha pasado a desarrollarse de manera virtual, debido al actual contexto sanitario, donde entran juego

distintos factores tecnológicos y estructurales que afectan a las y los participantes, tales como; falta de urbanización, acceso tecnológico, además considerar que pudiese existir una desvinculación cultural informática-computacional o contar con una conectividad estable que le permita participar de manera prolongada. Por lo tanto, se han generado estrategias que permitan a través de distintos medios de comunicación más frecuentes, en este caso vía telefónica mediante llamadas, videollamadas y/o WhatsApp permitiendo, una comunicación de manera más accesible y efectiva, considerado los contextos de vulnerabilidad social en los que se enmarca la población del programa.

Por otra parte, en cuando a los instrumentos que responden a plazos académicos, es necesario mencionar que se ha ido reformulando y adaptando la carta Gantt de planificación del proceso de estudio, de manera interna, ajustando los tiempos de transcripción y análisis y con el fin de tomar decisiones estratégicas que permitan destinar el avance en materia de investigación ajustando, tiempos académicos, así como también respondiendo a los protocolos que exige la institución.

Por lo tanto, a través de lo anteriormente detallado, es que como investigadoras se ha reestructurado el presente estudio de manera estratégica poniendo a dialogar distintas perspectivas que visualizan las y los sujetos directamente involucrados y los objetivos del programa, dando paso a discusiones metodológicas que ayuden a innovar en materia de evaluación y que permita trabajar de manera situada para la mejora de resultados del programa en el cual se está llevando a cabo el estudio, lo cual permite a través del proceso evaluativo, desmarcándose de las metodologías tradicionales y permitiéndose trabajar a

partir de diseños emergentes generando un aporte al Programa Abriendo Caminos, permitiéndole a través de este estudio incorporar nuevas perspectivas acerca de su quehacer así como para la implementación de futuras evaluaciones.

4.1.1 Reflexión la producción de información en torno al impacto que tiene para los sujetos considerando el contexto socio histórico

El impacto que tiene el presente estudio en las y los sujetos involucrados, permite primeramente que las y los profesionales encargados puedan evidenciar y/o mejorar sus fortalezas debilidades en el proceso de intervención y aplicación del diseño metodológico y así cumplir con los objetivos para los cuales fue creado, por otra parte, para los usuarios implica tener el espacios de participación de un proceso que los involucra directamente, plantear su opinión a través de una encuesta de satisfacción y posteriormente a través de las recomendaciones realizadas por las investigadoras, sus ejecutores, puedan ser responder a través de su implementación y que hacer a sus necesidades de manera eficaz y oportuna. En relación a la situación actual en el cual se sitúa el desarrollo del presente estudio, es importante mencionar que si bien, se ha continuado con el proceso de investigación esto, ha significado el levantar información en un contexto bastante complejo tanto para las investigadoras como para las cuidadoras y profesionales que participan de este estudio, lo cual ha llevado a conocer de manera parcial el fenómeno que involucra este estudio, lo que, no es menos importante, pues sigue siendo un insumo relevante y complejo para producir un análisis significativo que vislumbre hallazgos, los cuales permitan tomar acciones y decisiones pertinentes para la ONG. Por consiguiente, podemos mencionar que, la idea de este estudio se desarrolla a partir de sistematizar la información recolectada, a partir de los

mismos participantes, lo cual, como se menciona en los apartados anteriores ha sido bastante complejo producto de falta de comunicación fluida y directa que les permita a las investigadoras conocer el ambiente natural que los participantes detallan en sus relatos y opiniones. Sin embargo, pese a las complejidades contextuales y situacionales, este estudio, ha logrado tomar cada opinión que se ha tenido sobre la implementación del programa y rescatar la riqueza de estos relatos permitiéndole generar una triangulación la cual se realiza en colaboración entre el evaluador quién toma un rol neutral, entregando un rol protagonista a los participantes y el objeto evaluado, evitando una visión sesgada del fenómeno, entregando así conclusiones significativas y que de este modo la usabilidad de la información proveniente de la presente evaluación esté dirigida a tomar decisiones sobre el Programa Abriendo Caminos.

Bajo esa premisa, es importante concluir y destacar la importancia de generar evaluaciones, ya que, la evaluación es una práctica que se da a lo largo del proceso de la política pública y que tiene por finalidad aportar información válida a la toma de decisiones acerca de los rendimientos de la intervención. (Mauricio Olavarria Gambi, 2012)

4.2 Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento de análisis de datos recabados tras la implementación de los instrumentos, se llevo a cabo desde diciembre del año 2019 comenzando con la revisión documental y posterior a ello, se retoma el día 13 de abril, hasta la semana del 18 de mayo del año 2020, con la aplicación de entrevistas en profundidad y cuestionarios de satisfacción usuaria.

Previamente al procedimiento de análisis se realiza la transcripción de entrevistas, proceso en el que las investigadoras se apoyan en el programa *Speech To Text*, utilizado como una estrategia que ayudase a optimizar los tiempos de transcripción. Luego para el procedimiento de análisis de datos de las entrevistas se realizó a través del programa *ATLAS. ti: (The Qualitative Data Analysis & Research Software*), en el cual se asocian los códigos o etiquetas que las investigadoras crearán definiéndolas como claves para la información entregada; a partir de ello, se puede producir un análisis significativo para la producción de datos, clasificándolos oportunamente en categorías que permitan responder a los objetivos planteados.

A partir de lo anterior, es que, para dar respuesta a los objetivos específicos, se utiliza el *análisis narrativo* de primer nivel textual descriptivo poniendo énfasis en lo que se dice y se su contenido, según los objetivos específicos visualizando los relatos (Moreno

Emilce, 2016) y a través de ellos, los significados que le otorgan al tema las y los participantes involucrados, basados en los contextos en los cuales se sitúan.

Además, cabe mencionar que para enriquecer la información obtenida desde las entrevistas en profundidad aplicadas a los profesionales y en busca de obtener una mirada más holística del fenómeno a estudiar es que se ha realizado una encuesta de satisfacción a aplicada a cuidadoras del programa que como hemos mencionado anteriormente han participado de la convocatoria 2017 – 2018, con el objetivo de levantar información que aporte a conocer la realidad subjetiva de las y los sujetos respecto a su proceso desarrollado a partir de su paso por el programa. Para sistematizar los datos de las encuestas de satisfacción, se creó una base de datos en el programa Excel, donde a cada pregunta de caracterización familiar /cualitativa) se fue otorgando un valor al momento de codificarlas. En cuanto a la segunda parte del instrumento de satisfacción corresponde a 27 preguntas de tipo escala de Likert donde los valores que otorgaban directamente las cuidadoras iban desde 1= Malo 2= Regular 3= Bueno. Por consiguiente, los datos al finalizar la aplicación como se mencionó anteriormente se ingresaron a una base de datos Excel entre las fechas de 18 al 25 de mayo de 2020 y los resultados fueron expuestos en otra base de gráficos que arrojan porcentajes para posteriormente realizar un análisis de acuerdo a cada pregunta. Este análisis Excel, se realizó graficando datos cualitativos obteniendo sus porcentajes de esta manera: utilizando la función CONTAR:SI para que de manera la función pudiese identificar la leyenda descrita en cada respuesta y otorgarle un valor numérico. De esa manera se dividía la cantidad de veces que estaba repetida una respuesta dentro del grupo de cuidadoras encuestadas, por el total de cuidadoras encuestadas y se multiplicaba por 100

para obtener porcentaje. Se tomaban los datos y se aplicaba un gráfico a elección, al cual se le agregaban los valores en porcentaje y se otorgaba color a las barras para identificar cada pregunta.

Para finalizar el proceso, la totalidad de los datos, tanto preguntas como gráficos se ordenan en un mismo archivo en páginas diferentes para obtener un orden en los datos y facilitar el proceso que da paso al análisis.

Es por ello, que como hemos mencionado este estudio tiene un alcance evaluativo-descriptivo, el cual utiliza la estrategia de multimétodo siguiendo la tendencia cualitativa fenomenológica del estudio.

4.3 Resultados de la investigación

Previo a los resultados de este estudio, como se señala en el punto del apartado 4.1, se debe mencionar que existen aspectos metodológicos que, a través del desarrollo del proceso de evaluación, se fueron modificando con el fin de obtener un análisis de resultados que dé cuenta de un proceso metodológicamente ordenado. A partir de ello, se entendió la evaluación como el proceso de indagación de los resultados alcanzados comprados con los objetivos expresados en el diseño del proyecto/programa. De esta manera, *la evaluación resultados* es aquella cuyo propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera que facilitaron o dificultaron esos resultados (Briones Guillermo, 2006).

Los objetivos de este apartado del estudio son:

- Conocer las opiniones e interpretaciones de las y los profesionales, respecto a la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico en la prevención y reparación en la situación de tener un adulto significativo privado de libertad.

- Identificar los contextos y nudos críticos que influyen durante el proceso de intervención y las acciones ejecutadas por las y los profesionales.

El proceso evaluativo mediante los objetivos presentados anteriormente, buscó responder a la siguiente pregunta de investigación:

- ¿Cuál es la perspectiva que tienen las y los actores involucrados respecto a la temática central del programa trabajada (o) desarrollada a partir de la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención por el equipo de la ONG Galerna, Valparaíso año 2018-2019?

Para lo anterior, se utilizó un abordaje evaluativo multimétodo, el cual permitió conocer las visiones, percepciones y valoraciones que hacen los actores institucionales (profesionales involucrados durante el proceso de intervención) y los sujetos beneficiarios participantes del Programa Abriendo Caminos. Junto con ello y a partir de los objetivos planteados el análisis se realizó principalmente en base de tres categorías.

- **Ambiente instructivo:** El cual responde al diseño metodológico, es el soporte metodológico, que sustenta el proceso de intervención.
- **Ambiente de intervención:** Refiere al proceso de intervención, contextos en el cual se delinean dichos procesos.

- **Dominios de cambio:** Nacen a través de la vinculación que realizan los mismos sujetos, participantes del programa, en relación con los cambios en su calidad de vida.

Para los resultados de la investigación, se realizó un análisis narrativo a partir de las categorías que contemplan los dos primeros objetivos. Para el tercer objetivo se realiza un análisis estadístico - descriptivo. Tales categorías nos permitirán conocer, las variables que afectan al programa, los aspectos relevantes que influyen en su contexto y exponer los principales factores que subyacen en el programa y revelar posibles relaciones de causa-efecto en la implementación de su proceso de intervención.

Como se señaló, anteriormente en los apartados 4.1, se implementaron entrevistas en profundidad a los integrantes de los equipos técnicos ejecutores de la ONG Galerna, ejecutora del Programa Abriendo caminos. Por su parte, respecto a la dimensión no institucional, también se implementaron técnicas complementarias de origen cuantitativo de producción de información y se aplicó un cuestionario de satisfacción a una muestra intencionada de beneficiarias (cuidadoras) de la institución ejecutora.

Del análisis de los relatos de los actores institucionales (equipos profesionales ejecutores del programa) se obtuvieron percepciones y valoraciones en torno a la implementación del diseño metodológico en el proceso de intervención en el programa.

La primera categoría ha sido sub- categorizadas, a través de *Plan de trabajo* y *Criterios de intervención* las que se refieren la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico percibidas a través de las opiniones e interpretaciones de las y los

profesionales de la institución. Mientras que la segunda se sub- categorizó mediante, *Contexto institucional, Contexto social, Contexto familiar, Contexto cultural y Contexto psicológico*, los cuales se refieren a los contextos y nudos críticos que influyen durante el proceso de intervención y las acciones ejecutadas. La tercera y última categoría responde a los dominios de cambio, lo cual se subcategorizó a través de *Habilidades, Vínculos, Conocimientos y Actitudes* y hace referencia a los cambios significativos evidenciados a partir de los beneficiarios, participantes del programa.

A continuación, se presentan las opiniones e interpretaciones de las y los profesionales, respecto a la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico en la prevención y reparación en la situación de tener un adulto significativo privado de libertad.

Fortaleza y función facilitadora del diseño metodológico

Se entiende por pertinencia y función facilitadora, como algo congruente con aquello que se espera y que hace fácil determinada acción de logro o proceso.

Desde los relatos de las y los profesionales y a partir de sus valoraciones y experiencias, es posible reconocer lo siguiente:

- **Se valora la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico.**

En lo que respecta, a conocer las opiniones e interpretaciones de las y los profesionales, respecto a la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico en la prevención y reparación en la situación de tener un adulto significativo privado de libertad.

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Plan de trabajo.***

"Yo diría que sí, responde parcialmente pero que, si uno lo evalúa la pertinencia y efectividad respecto al objetivo general del programa. Yo diría que cumple mucho menos que parcialmente en el sentido de como ya lo hemos hablado la metodología no predomina el abordaje de la temática principal que sería la afectación por la separación o vincular o revincular a los niños con esta figura entonces, en ese sentido respecto al objetivo general no lo cumple" (...) No es pertinente como plan de intervención, ya que no se hace un plan de intervención personalizado para la familia. Entonces eso yo creo también que es un nudo critico porque los instrumentos debiesen ser de utilidad para la intervención y en ese sentido algunos de los instrumentos que trae el programa no son muy útiles." (Entrevista N°1).

"En el diseño no se considera la persona privada de libertad más allá de las preguntas en el cuestionario inicial y un par de sesiones, pero no está más allá, entonces la metodología que existe no nos da alguna respuesta total a lo que al a lo que tú me preguntas, para eso deben hacerse ciertos ajustes" (Entrevista N°2).

"Claramente este programa no se ha actualizado metodológicamente, yo creo que, desde su fundación (...) y no se le ha incorporado nuevas dimensiones o formas metodológicas más creativa de poder ir abordando las temáticas que se van trabajando, que igual son potentes, pero que se podrían enriquecer mucho más. Es necesario incorporar esta persona privada de libertad de manera más activa y fortalecer esa relación y que no sea solo en el papel" (Entrevista N°3)

"O sea, no. La reparación de derechos no, en niños y niñas... no. Sólo lo que nos corresponde hacer como cogarantes de derecho es poner la denuncia en el tribunal

de familia o en fiscalía según la situación que se presenta (...) Nosotros somos como "promotores de derechos", trabajamos la promoción y prevención. La reparación la trabaja SENAME con sus programas de alta complejidad" (Entrevistado N°4).

"Siento que en términos de evaluación a nivel macro, es muy difícil generar una evaluación cualitativa, ya y desde ahí cae en lo cuantitativo, pero realmente cuando cuantificamos los instrumentos de trabajo con la familia hay muchos ámbitos que no se logran plasmar" (Entrevistado N°4).

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Criterios de intervención.***

"Para nosotros como equipo es complejo porque las temáticas se plantean desde los manuales de las intervenciones como familias que no fueran alta complejidad, pero su característica por el solo hecho de estar vinculadas a lo que implica la privación de libertad, de tener esta trayectoria quizá delictual ya implica componentes psicosociales de mayor complejidad de abordar (...) entonces siempre implica que nosotros tengamos que estar evaluando ciertos casos buscando estrategias porque no se adecuan como la posibilidad de intervención que tiene el equipo de manera inmediata" (Entrevista N°3).

"Siendo sincera, el papel aguanta todo, nosotros vamos generando estrategias para poder cumplir y focalizarnos en lo que nosotros vamos viendo que es más importante para la familia y tratamos de irlo consensuando con las familias, porque también el programa no da mucho espacio para eso (Entrevista N°1).

"Además el libro y los manuales no te limitan y tampoco restringen a poder hacer más". (Entrevista N°1).

4.3.1 Interpretación (Diseño metodológico)

A partir de las percepciones, valoraciones y experiencias que es posible recoger en los relatos de los profesionales involucrados, en el proceso de intervención del Programa Abriendo Caminos quienes desarrollan roles de: consejero familiar, tutor y coordinadora del equipo, podemos diferir que, los profesionales hacen una apropiada identificación de

las principales problemáticas que aborda el diseño metodológico (condiciones de bienestar y la temática de adulto significativo privado de libertad). Lo cual tiene directa relación con la calidad de vida familiar, su entorno y el contexto en el que se desenvuelven.

Al evaluar la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico, el cual guía y sustenta los lineamientos del programa, destacan que, no es del todo pertinente, ya que, si bien considera temáticas importantes que tienen relación con la calidad de vida familiar, estos no son suficientes para abarcar el logro del propósito que se plantea el programa en su objetivo, lo cual hace referencia a la necesidad de contar con un rol más activo a la persona privada de libertad, debido a que en la metodología no predomina el desarrollo de la temática como un eje relevante dentro de la intervención, además de no considerar la reparación, se trabaja a través de las redes establecidas por el programa, respondiendo de manera parcial a la principal necesidad por las que los NNA y sus familias entran al programa. Por otra parte, en cuanto a su función facilitadora las y los profesionales declaran que el actual diseño metodológico se evalúa negativamente ya que no permite generar intervenciones personalizadas, debido a que los componentes de trabajo tienen un carácter estandarizado y no son lo suficientemente complejos para abordar la particularidad y diversidad de las necesidades y/o problemáticas que afectan a cada familia que se encuentran situadas en un contexto vinculado a la privación de libertad, además de que sólo apuntan responder a indicadores cuantitativamente estandarizados, impidiendo plasmar otros ámbitos que den cuenta de la situación familiar, por lo que además , exponen que resulta poco adecuado poder evaluar el logro y cumplimiento al problema de los niños,

niñas y adolescentes que comparten el problema que da origen al programa (el impacto de tener un adulto significativo privado de libertad), a través de metodología cuantitativa.

Por otra parte, se destaca, que si bien, dentro del diseño metodológico, se entregan pautas y componentes a trabajar, estos no restringen por completo el accionar de los profesionales, permitiéndoles generar componentes emergentes. Sin embargo, estos componentes emergentes no se encuentran sistematizados dentro de la intervención, específicamente dentro los instrumentos que apoyan la intervención (cuadernillo diagnóstico) por lo que no son consideraros al momento de evaluar el logro del objetivo al finalizar el proceso de intervención.

Contextos y nudos críticos

Entenderemos por nudo crítico, el sinónimo de brecha, debilidad, problema etc. El cual neutraliza los cambios evitando un efecto positivo de un intento de mejora. Lo que provoca una alteración significativa en los resultados.

Desde los relatos de las y los profesionales y a partir de las valoraciones y experiencias es posible reconocer lo siguiente:

- **Se identifican contextos y nudos críticos que influyen en el proceso de intervención.**

En lo que respecta a conocer la interpretación y opiniones de las y los profesionales respecto a la identificación de nudos críticos que influyen durante el proceso de intervención y sus acciones ejecutadas, se logra identificar que:

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Contexto institucional***

"La metodología del programa nos plantea un desafío bien cuático, porque nos ponen tiempo para hacer el diagnóstico, después nos ponen unas temáticas bien pauteadas para ir trabajando con la familia, lo cual tenemos que ir informando administrativamente. Y ahí tenemos que ir jugando con los hechos de la realidad, que son temáticas que se van agregando en el día a día, además de ir dando cumplimiento a lo que se nos exige cuantitativamente y el proceso que es lo cualitativo lo vamos viendo nosotros en equipo aparte, pero eso se va perdiendo porque en las plataformas y el soporte del programa no da para narrar el proceso o para dar cuenta de los procesos que tienen estas familias, entonces eso si es un nudo crítico, porque tenemos que ir pasando queramos o no a otra etapas". (Entrevista N°1)

"Es un nudo crítico la frecuencia que el programa establece en el contacto semanal especialmente para el primer año de ejecución, porque un contacto semanal, para un grupo de 25 familias. Si bien en términos como no sé, teóricos uno podría pensar 5 familias diarias para lograr hacer esa frecuencia no es tanta, pero las características territoriales, de desplazamiento etcétera... generan que uno tenga como una jornada laboral extensa y no puede ocuparse de otra cosa como, por ejemplo, gestiones o trabajo administrativo, el tiempo queda muy acotado". (Entrevista N°2)

"Un nudo critico también al momento del ingreso de las familias al programa donde muchas veces, aunque ya no tanto, pero en un momento sí se daba de que ingresaban y tú te das cuenta después de estar trabajando con la familia, que de los de los tres criterios mínimos que deberían cumplir, solo cumplían con uno." (Entrevista N°3)

"El filtro adulto céntrico lo marca todo y hemos tenido muchas complejidades con respecto a ese tema, porque han sido muchas cuidadoras o cuidadores que Incluyen a los niños, también muy inocentemente para sacar un provecho, donde hemos tenido

situaciones en que los NNA no conocen a la persona que esta privada de libertad, porque la madre la lo conoció yendo a visitar a otras personas y ahí se emparejó". (Entrevista N°3)

"La EGV (Experta en Grupos Vulnerables) va a la visita domiciliaria y a través de una visita que dura una hora y no se hace otra visita, (igual es una visita súper superficial) (...) esa entrevista es declarativa, o sea la familia por ejemplo a ti si tú eres la EGV y tú vas a hacer la entrevista yo te puedo decir "No si sí, los niños los mantenían contacto con la PPL" -Ya, es un requisito. "No si vivía aquí" - Es un requisito. "No si los cuidaba" - Es un requisito. Ya? pero después cuando a nosotros nos van llegando las nóminas y tenemos que empezar el proceso de acompañamiento, al conocer a las familias más en profundidad nosotros nos vamos dando cuenta, que realmente no era tan así". (Entrevista N°4)

En términos de como el objetivo mejora las condiciones de bienestar del grupo familiar o de los participantes del programa, es una matriz bastante amplia que metodológicamente nos permite abordar, distintos temas dentro del acontecer de una familia (...) desde ahí, creo que en lo genérico se abordan muchos temas y se puede desarrollar un proceso de intervención pero sí creo que en la parte de la de la vinculación o la re-vinculación o trabajar más la parte con la persona privada de libertad, creo que al programa le falta harto". (Entrevista N°4)

"Lo que pasa es que igual hay otros elementos de condiciones de bienestar, dentro incluso de las mismas dimensiones que no se toman en consideración como por ejemplo no sé, salud es cómo que ya... "un poco de salud mental" "de la cuidadora principal" pero igual hay otros tipos de salud que también significan un bienestar. (Entrevista N°4)

"Cuando no pasa por eso y es un poco lo que te mencionaba que pudiste haber trabajado todo con la familia, cumpliste con todos los objetivos todos los indicadores están logrado, pero la persona privada de libertad cumple, llega y hay crisis ¿Y todo lo que trabajaste de que sirvió? porque al final igual se generó una crisis porque el tema de la privación de libertad no se ve reflejado, no se ve reflejado en estos indicadores". (Entrevista N°2)

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Contexto cultural***

"*Los niños la mayor parte de las veces también son objetados por los adultos, incluidos nosotros, en una cultura super adulto centristas, muchas veces los adultos piensas que los NNA son su objeto" (Entrevista N°1)*

"Cuando ves a jóvenes con alguna conducta vinculada a problemas con la justicia, muchas veces las cuidadoras lo minimizan, entonces parten minimizando esas situaciones hasta que ya el cabro termina metido en un enredo mucho mayor, que le significa la privación de libertad, porque al ir minimizando situaciones, al final lo que produce es ir repitiendo los patrones quizás del papá, del tío y del hermano". (Entrevista N°3)

"La persona está etiquetada, rotulada como una cuidadora, ósea imagínate lo que es ya a las mujeres se nos etiqueta de cuidadora, cuando hombre es cuidador, pero son 1 entre montones de mujeres ósea son muy pocos los casos de hombres, por lo que entramos ahí en un rol histórico que tienen las mujeres como cuidadoras, lo cual igual es super cuestionable porque hablar de esto desde un enfoque más feminista, se visualiza una maternalidad, forzada a cuidar porque tiene útero, entonces es en esa área, tanto para el consejero como para los tutores esta división de roles y éste es un poco complejo ya, porque no se ha puesto en valor, pero en valor real y concreto con indicadores me refiero, el hecho de cuidar la vida de los NNA". (Entrevista N°3)

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Contexto social***

"También... nudo crítico, territorialmente hablando es que muchos de los domicilios se encuentran empotrados en territorios que son zonas rojas de tráfico, microtráfico, entonces eso para la intervención misma ya es una complejidad, porque nos encontramos ahí en un contexto que ya está muy naturalizado; el tráfico, el uso de armas, el consumo de drogas y así como también es complejo para nuestra integridad, ir a cumplir lo que nos demandan en este contexto". (Entrevista N°3)

"*En términos territorial igual incide, por ejemplo, la composición del hogar, por ejemplo donde esta insertado el territorio. Ejemplo, tenemos una vivienda, que está en el territorio y eso también nos va a significar algunos factores que nos van a facilitar o dificultar el acceso a la familia por ejemplo un territorio donde hay una familia con prácticas de tráfico, por poner un ejemplo. Por ejemplo, eso podría significar obviamente es una exposición de profesional que va es parte del trabajo que tiene que realizar". (Entrevista N°2)*

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Contexto familiar***

"Lo transgeneracional es algo considerar según mi opinión, cuando nos enfrentamos a los casos de las familias, nos hemos encontrado muchas veces con que no solo hay un miembro de la familia que esta privado de libertad, sino que hay ancestros que han estado privados de libertad, porque son familias que han estado inserto en un contexto de mucha carencia, de poco acceso a bienes materiales a poder satisfacer sus necesidades básicas" (Entrevista N°3)

"Los nudos como críticos que tenemos o que se nos presentan tienen que ver con que, nosotros somos profesionales vamos a la casa a diferencia de otros programas y eso genera que estemos en territorio de la familia por lo tanto se hace lo que la familia dice, nosotros no podemos ir a rayar cancha y dentro de la casa, entonces ahí hemos tenido situaciones complejas al interior de los domicilios tales como; constatar ciertas vulneraciones hacia los NNA, violencia entre adultos". (Entrevista N°3)

Las siguientes afirmaciones responden a la subcategoría de ***Contexto psicológico***

"Otro nudo critico que les puedo mencionar, tiene que ver con la escasez de redes de salud mental sobre todo para niños y niñas, donde tenemos situaciones de NNA que han sido dañados y extremadamente dañados y que estamos viendo una necesidad urgente, enfrentados a sintomatología muy fuerte de ENCOPRESIS (Incontinencia fecal) y ENURESIS (Orina involuntaria), sintomatología en jóvenes que presentan un consumo problemático de drogas, por lo que se ha tratado de generar redes, pero no siempre tenemos los programas más pertinentes o más adecuados, sobre todo especializados en jóvenes, adolescentes y en niños, que no sea a través de vías judiciales, sino que de consultas espontaneas" (Entrevista N°3)

"Un nudo crítico tiene que ver con la existencia del PPL donde la vinculación de los niños y la afectación, pasaban a un segundo plano yo diría como en gran parte de la intervención con familias, entendiendo que la privación de libertad tiene otros componentes psicosociales, asociados y puede haber afectación de salud mental ya sea en los adultos o en los niños entonces nosotros carecemos de recursos como significativos para poder desarrollar las intervenciones (...) no tenemos oferta de derivación expedita o preferente para los participantes y poder de alguna forma complementar nuestra intervención que no es especializada con dispositivos que si lo sean". (Entrevista N°2)

4.3.2 Interpretación (Ambiente de intervención)

A partir de las opiniones y valoraciones que realizan las y los profesionales, se logran identificar los principales nudos críticos que se presentan en el marco del proceso de intervención, los cuales hacen referencia a los diferentes contextos mencionados anteriormente los que afectan e influyen en los procesos de intervención, así como también en las acciones ejecutadas por los mismos. Una de las temáticas que emerge de los relatos se sitúa en el *contexto institucional* referido al ingreso de las familias al programa realizado a través de la EGV (experta en grupos vulnerables), respecto a los criterios de elegibilidad que utiliza la entidad, puesto que, como parte del proceso se aplica un cuestionario declarativo realizado a las cuidadoras y/o cuidadores donde se ha considerado un obstaculizador que compromete el proceso de intervención debido a que, al ser un instrumento declarativo, se ha utilizado para obtener beneficios de interés personal omitiendo parte de la información entregada, lo que genera que no se cumpla con los criterios mínimos de elegibilidad. Lo anterior, marcado por un filtro adulto céntrico el cual

está inmerso a partir del contexto cultural en el cual, se sitúa el programa y sus familias, conlleva, a que los NNA sean omitidos durante este proceso.

Otra situación que manifiestan las y los profesionales y que se considera un obstaculizador en este proceso, da cuenta de que, el *contexto institucional* en el que se sitúan, y el cual orienta su acción e inhibición en el desarrollo de sus labores, tiene que ver con los tiempos que establece el programa para la intervención, debido a las características territoriales y de desplazamiento, lo que además se ve ligado al *contexto social* debido al contexto complejo en el cual se sitúan las familia territorialmente (empotradas en zonas rojas), las y los profesionales se han visto expuestos así como también se han dificultado los procesos de intervención desde las acciones que puede realizar el programa, ya que, existen prácticas de tráfico, microtráfico y uso de armas, lo que además va dificultando el acceso desde los equipos profesionales a las familias. Lo que implica además que se genere una jornada laboral tensa y extensa impidiendo la distribución del tiempo, por ejemplo, en trabajos administrativos o de gestión, siendo éstas otro tipo de labores profesionales, pero fundamentales en el quehacer de los equipos.

Por otra parte, metodológicamente, existe falta de flexibilidad para incluir temáticas que emergen de las intervenciones debido a un proceso de avance estandarizado, por lo que, los profesionales vayan superponiendo la priorización de temáticas y que estas no tengan relación con las necesidades de los NNA con su ASPL, puesto que es una temática poco abordada y no es considerada una priorización en el proceso, lo cual, genera

confusiones para algunas familias que buscan trabajar la temática que da origen al programa, siendo esta, la vinculación o resignificación del vínculo del NNA con el ASPL.

A partir del *contexto cultural*, los profesionales destacan el concepto de género como eje emergente, no abordado en la metodología del programa, siendo éste, clave en el proceso de intervención, puesto que, las mujeres madres, abuelas, tías son las que social e históricamente ocupan el rol de cuidadora, a las cuales se les otorga la responsabilidad de velar por el cuidado y bienestar de los NNA y además una sobrecarga al ser estigmatizadas socialmente, puesto que, al cumplir el rol de crianza se les responsabiliza de minimizar situaciones vinculadas a la actividad delictiva, debido a los patrones que transgeneracionalmente han estado presente a nivel familiar.

A raíz de esto, se produce un nudo crítico, puesto que principalmente ese eje de género no se incluye en la metodología del programa, ni se reconoce como una temática importante de abordar. Sin embargo, son las cuidadoras que tienen un rol de sustentabilidad familiar, aparte del de crianza que es un rol invisibilizado en el proceso de intervención psicosocial.

Por otra, respecto a los ejes ce intervención asociados a la vulneración de derechos y sus consecuencias en salud mental y a partir de los modelos de evaluación se destaca el *contexto psicológico* donde las y los profesionales del equipo Galerna, hacen referencia a los nudos criticos del programa, en el abordaje de la salud mental en los niños y niñas en torno a la afectación que genera la separación lo que, pasa a segundo plano, debido a la carencia de recursos significativos para poder realizar una intervención psicosocial en

profundidad, así como también a la falta de redes de especialización para realizar una derivación, lo cual compromete y/o limita el desarrollo de la intervención.

Dentro del *contexto familiar*, las y los profesionales visibilizan la problemática transgeneracional de la actividad delictiva, como un nudo crítico de trabajo relevante a considerar en el contexto del plan de intervención, puesto que en ocasiones existe una naturalización del carácter delictivo, que implica una intervención psicosocial especializada que trabaje la dimensión más allá de la promoción y prevención intencionando la problemática como un eje de reparación.

4.3.3 Evaluación desde los beneficiarios

A modo de conocer la opinión y valoración que tienen los participantes beneficiarios del Programa Abriendo Caminos, en la ejecución que realiza la ONG Galerna, se implementaron técnicas cuantitativas de producción de información. Tal como se señaló en el apartado del diseño metodológico, se aplicó un cuestionario de satisfacción usuaria al 45% de las cuidadoras. La siguiente figura, detalla las características de las adultas que participaron de la encuesta.

4.3.3.1 Tabla/ muestra cuidadoras encuestadas.

Caracterización familiar	Datos	Porcentajes

Edad de la entrevistada/o	Entre 20- 35	40%
	Entre 36-55	20%
	Entre 56- 80	40%
Ubicación geográfica	Valparaíso	60%
	Viña del Mar	20%
	Quilpué	20%
Vinculación con el NNA	Madre	60%
	Abuela	40%
Jefatura de hogar	Cuidadora/ entrevistada	100%
Cantidad de niños a su cuidado	2	80%
	3	20%
Motivo de ingreso al programa.	Desarrollo familiar	40%
	Ayuda económica	20 %
	Otro	20%
	Todas las anteriores	20%

Figura 1.2 fuente: elaboración propia

4.3.4 Interpretación de datos

Como es posible observar en la figura anteriormente presentada, se identifica que mayoría de las personas que participaron de la encuesta de satisfacción usuaria tienen residencia en la comuna de Valparaíso, lo que corresponde a un 60%. Quienes mencionan que el motivo de su ingreso al Programa Abriendo Caminos se debe al desarrollo familiar en un 40%.

Además, quienes asumen el rol de cuidador/a son mujeres, menores de 55 años de edad lo que corresponde a un 60% del total de la muestra, quienes además desempeñan el rol de jefatura de hogar correspondiente a un 100%.

La mayoría de las cuidadoras declara tener 2 niños a su cargo lo que corresponde al 80%, junto con ello en relación al parentesco, se destaca que un 60% son madres por lo que el otro 40% son abuelas.

4.3.4.1 Gráficos de escala de Likert (Dominios de cambio)

A continuación, se presentan gráficos, los cuales responden a la dimensión de dominios de cambio y son los resultados que se generaron a partir de los relatos de las cuidadoras, tales figuras serán analizadas posteriormente en el apartado 4.3.5.

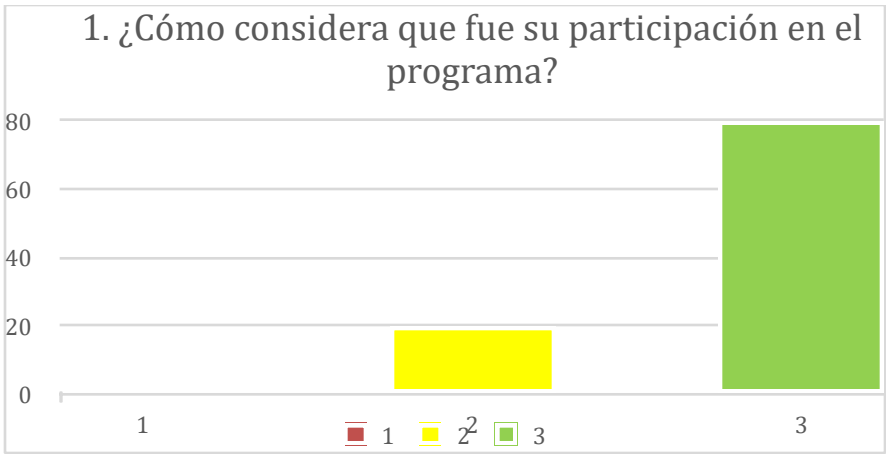


Figura 1.3: Fuente elaboración propia

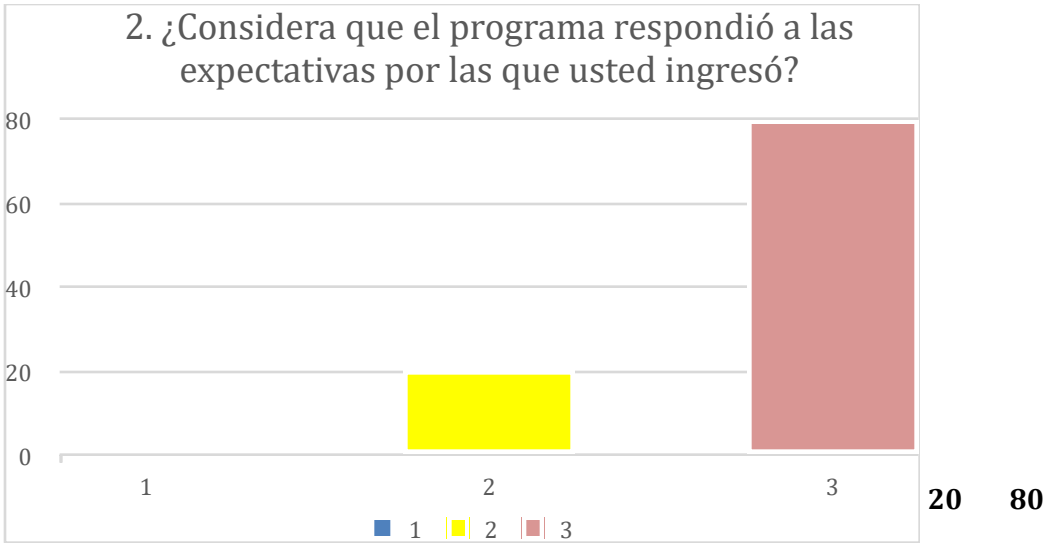
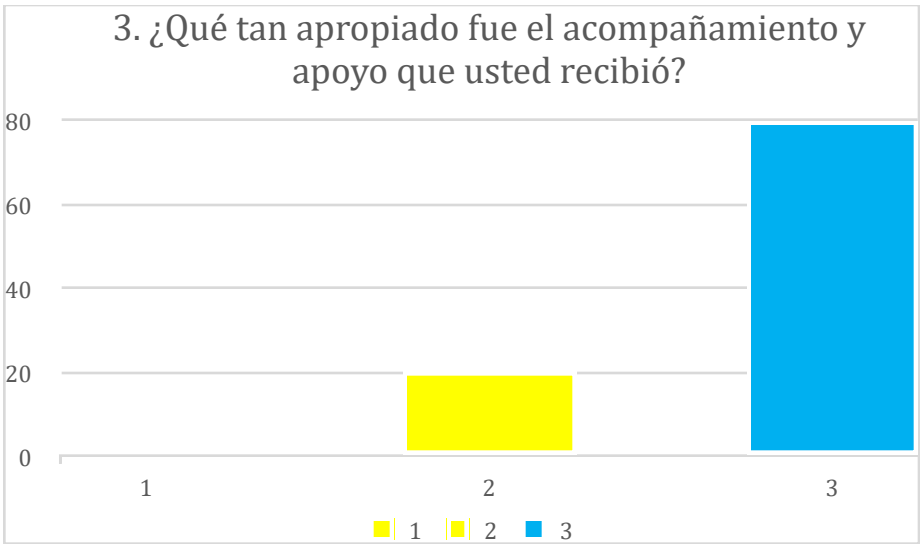


Figura 1.4: Fuente elaboración propia



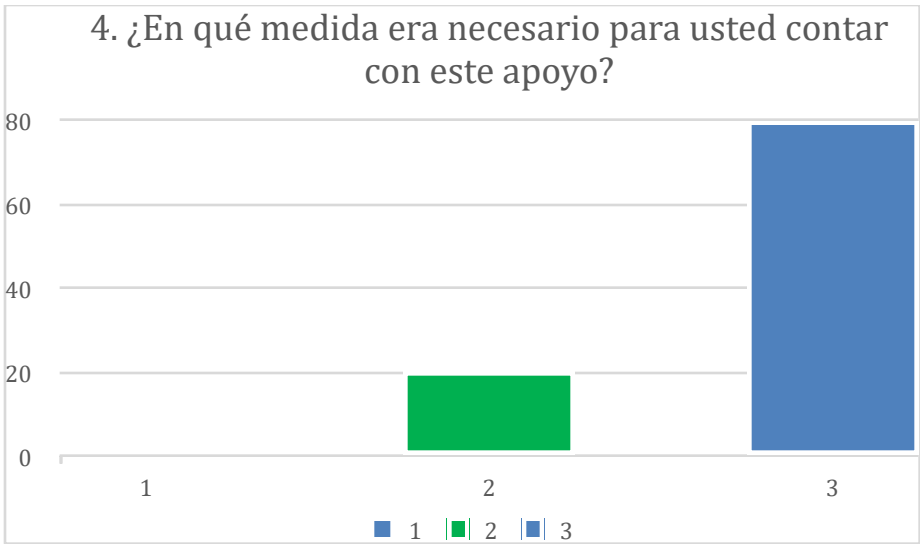
20

80

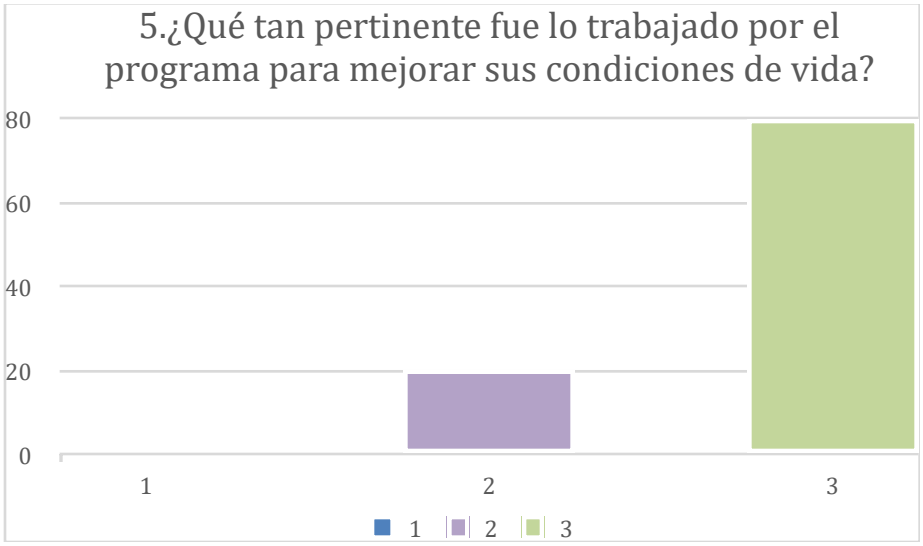
Figura 1.5: Fuente elaboración propia

Figura 1.7: Fuente elaboración propia

Figura 1.6: Fuente elaboración propia


4. ¿En qué medida era necesario para usted contar con este apoyo?
80
60
40
20
0
1
2
3
1
2
3

20 **80%**


5.¿Qué tan pertinente fue lo trabajado por el programa para mejorar sus condiciones de vida?
80
60
40
20
0
1
2
3
1
2
3

80 **20**

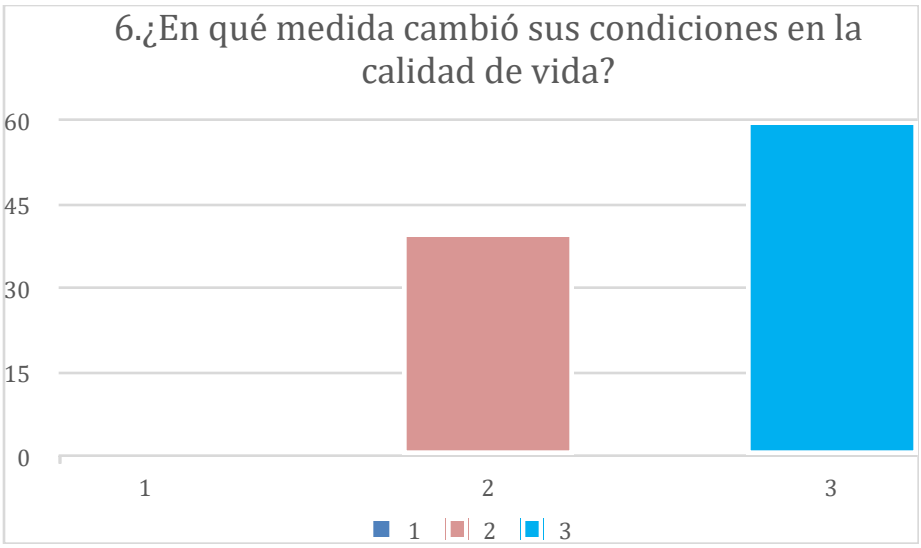
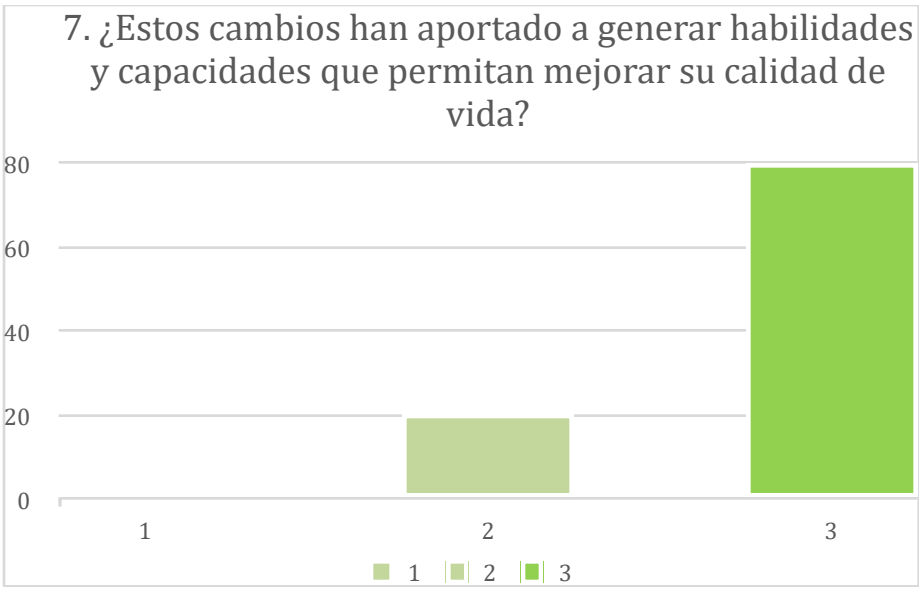


Figura 1.8: Fuente elaboración propia

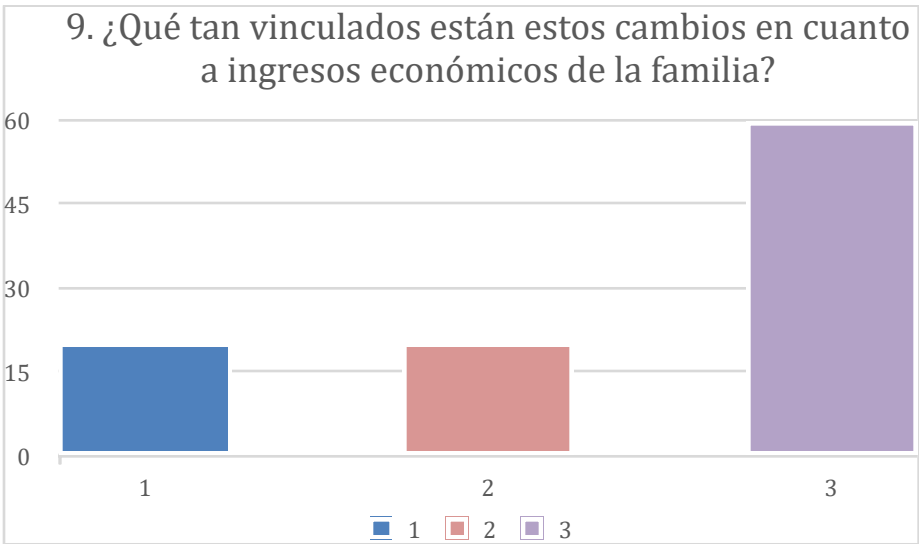
Figura 1.9: Fuente elaboración propia



20

Figura 2.0: Fuente elaboración propia

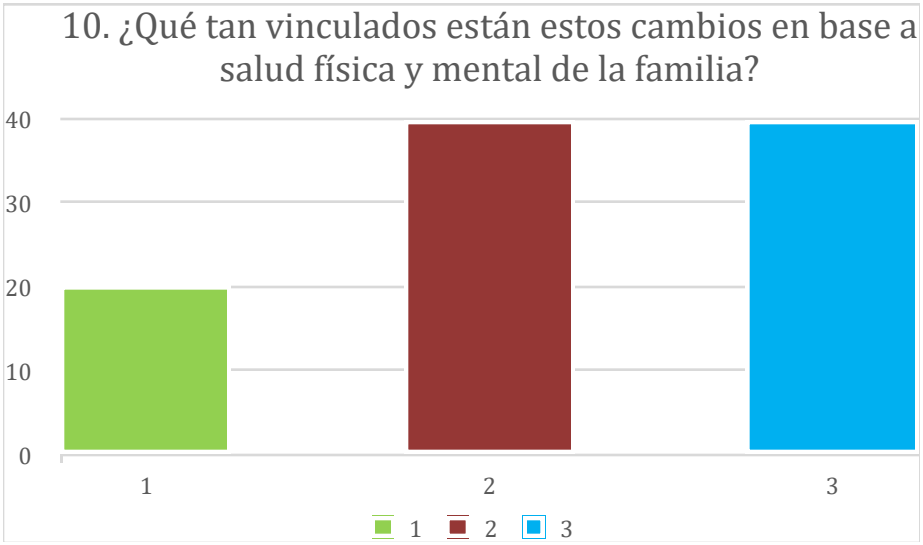
80



20

20 60

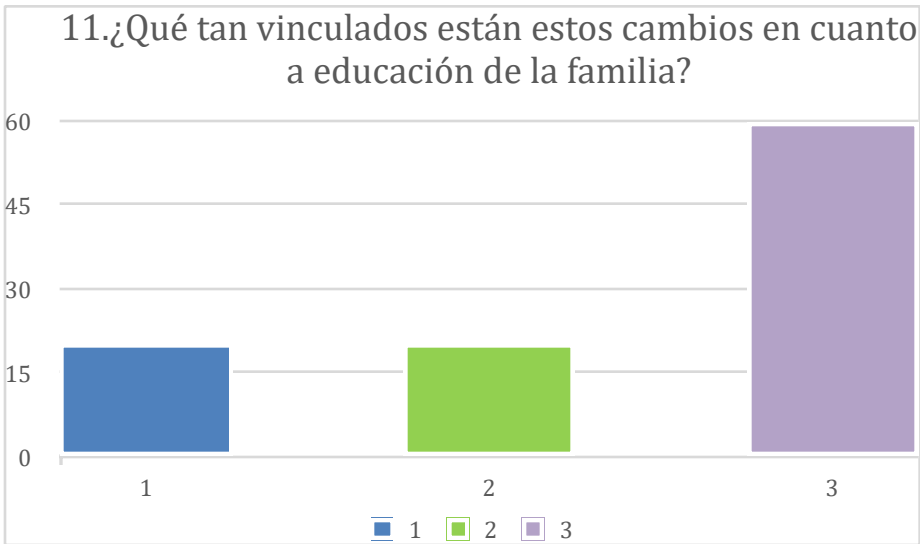
Figura 2.1: Fuente elaboración propia



20 **40**

40

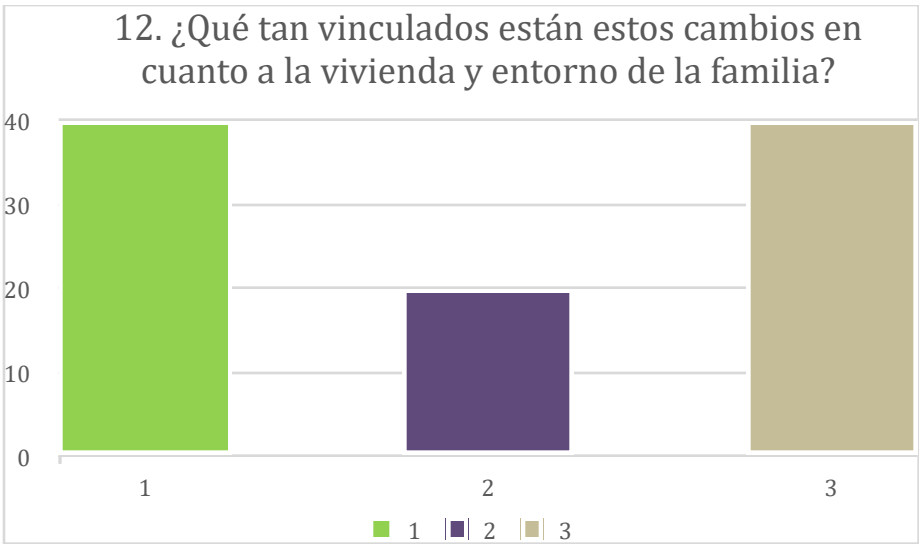
Figura 2.2: Fuente elaboración propia



20

20 **60**

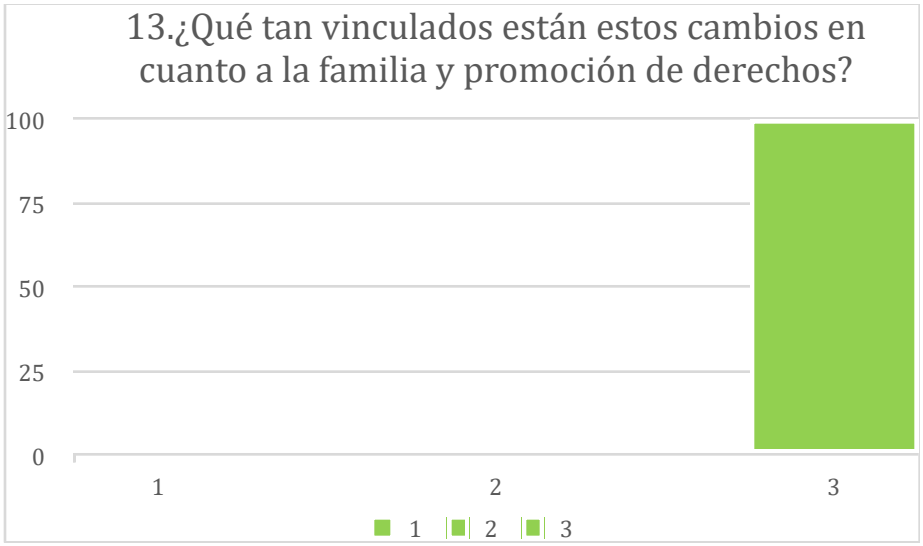
Figura 2.3: Fuente elaboración propia



40

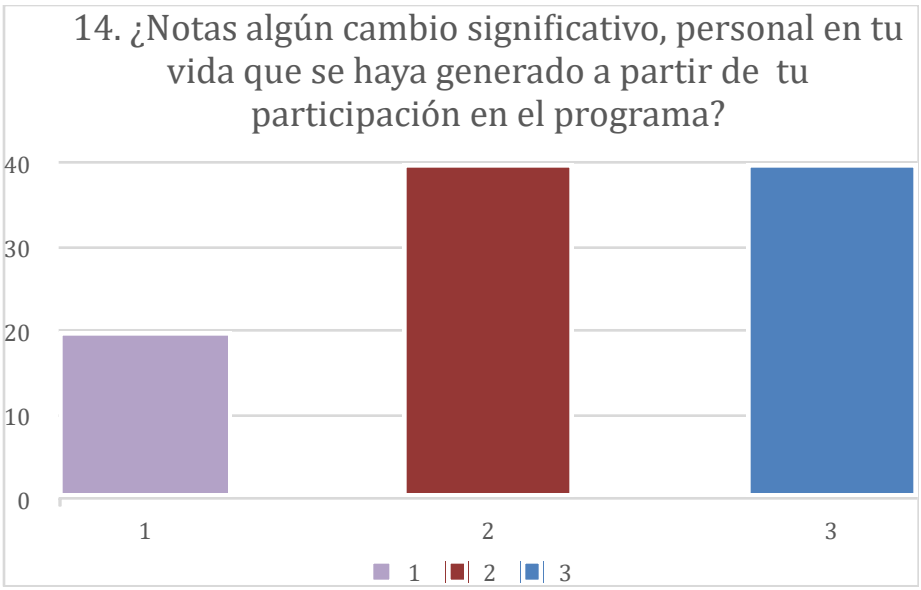
20 **40**

Figura 2.4: Fuente elaboración propia



100%

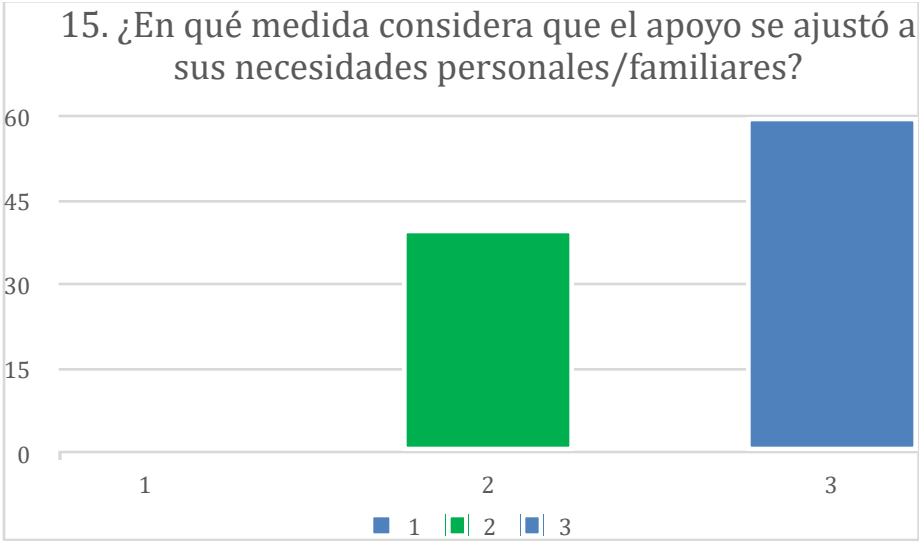
Figura 2.5: Fuente elaboración propia



20

Figura 2.6: Fuente elaboración propia

40 40



40

60

Figura 2.7: Fuente elaboración propia

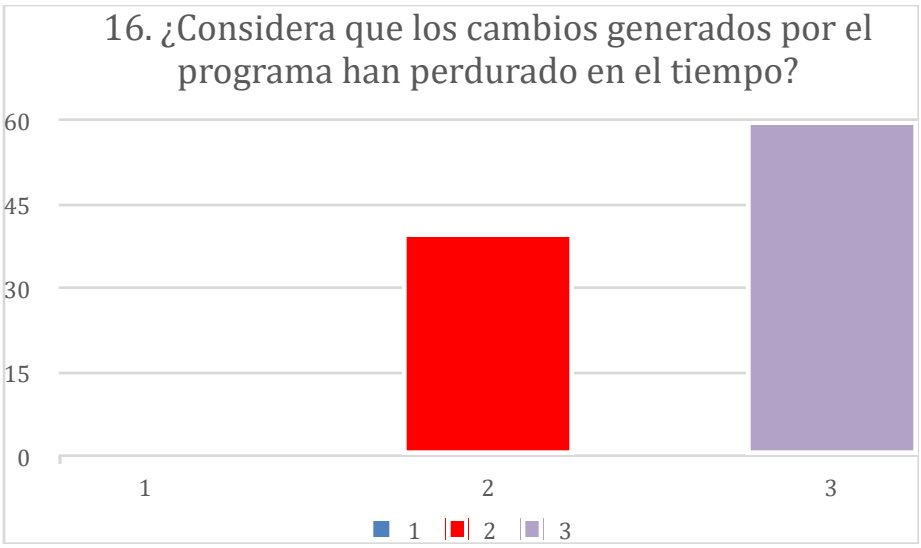


Figura 2.8: Fuente elaboración propia

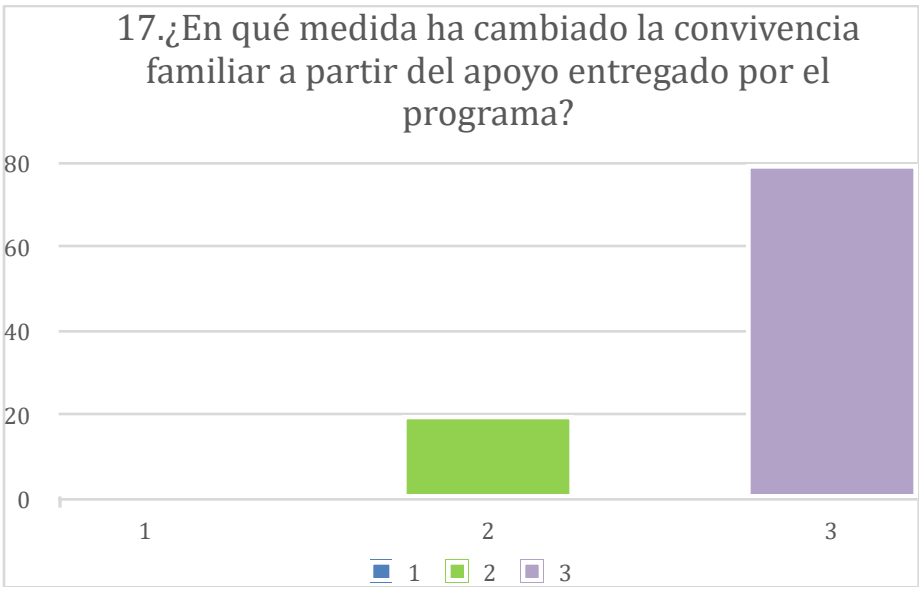
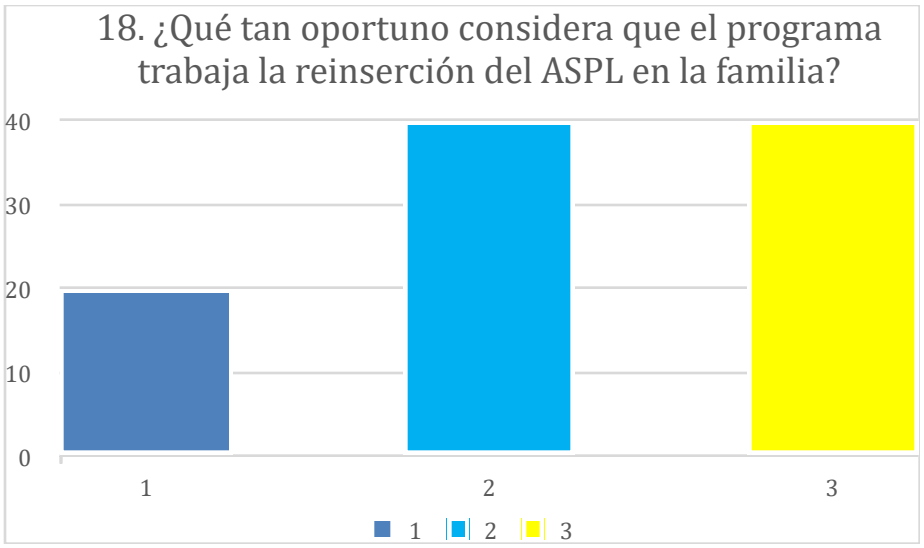


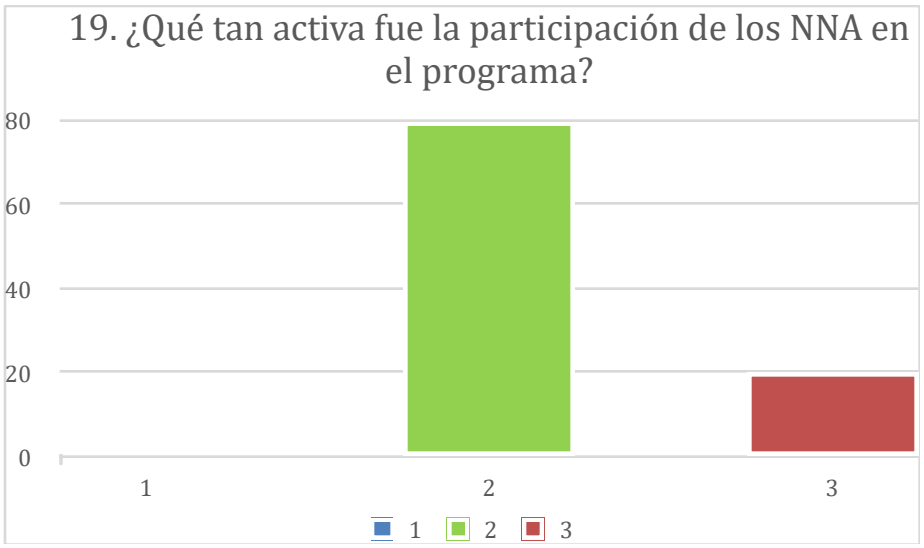
Figura 2.9: Fuente elaboración propia



40

40 **20**

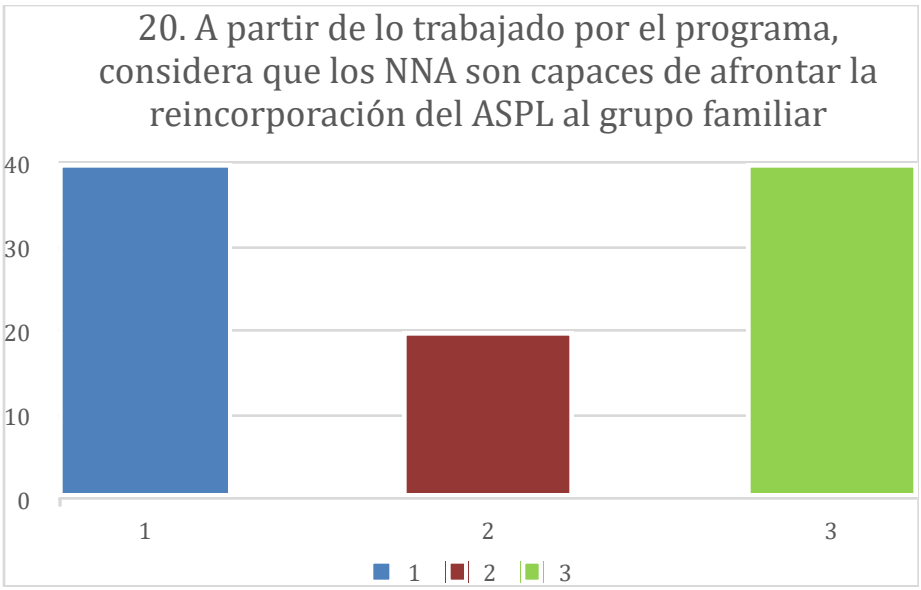
Figura 3.0: Fuente elaboración propia



80

20

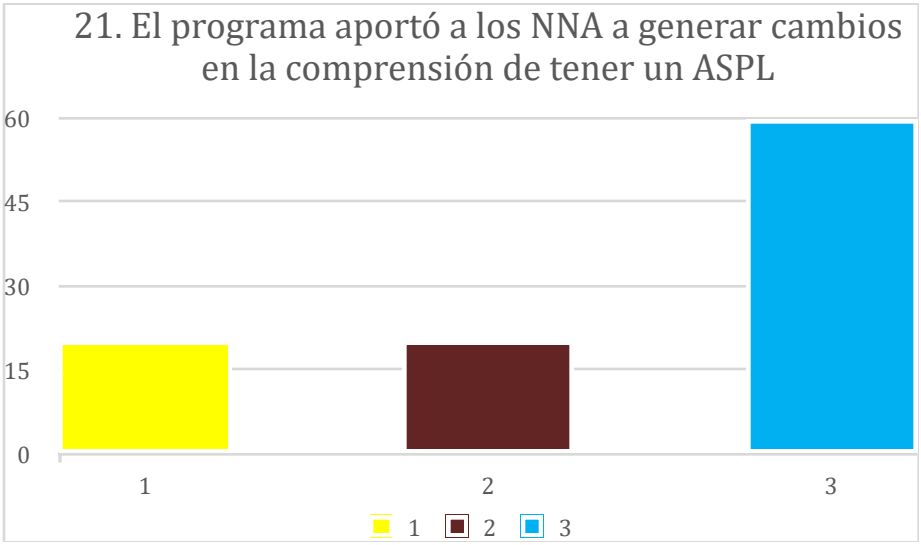
Figura 3.1: Fuente elaboración propia



40

Figura 3.2: Fuente elaboración propia

20 **40**



20

20 **60**

Figura 3.3: Fuente elaboración propia

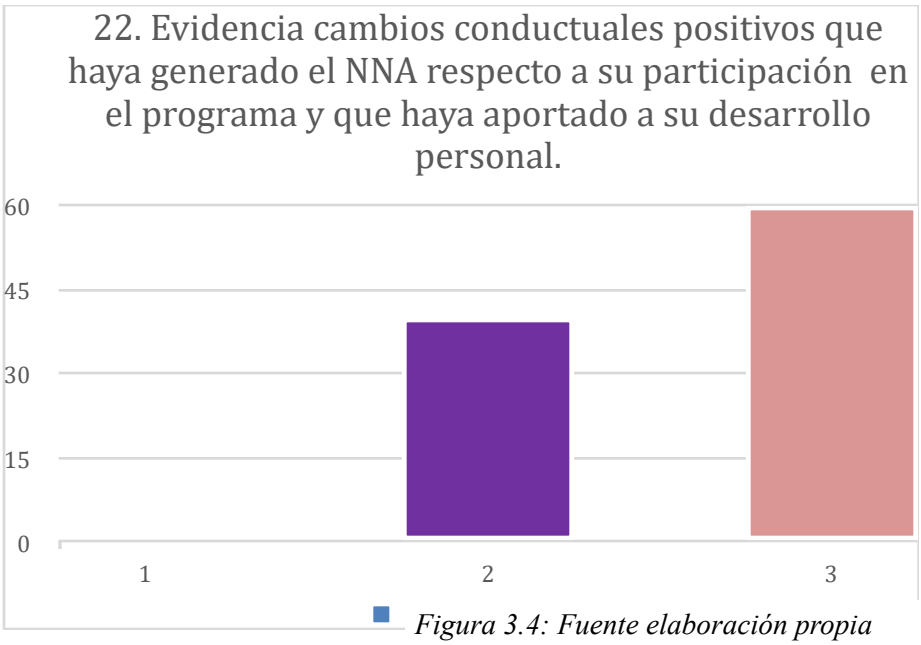


Figura 3.4: Fuente elaboración propia

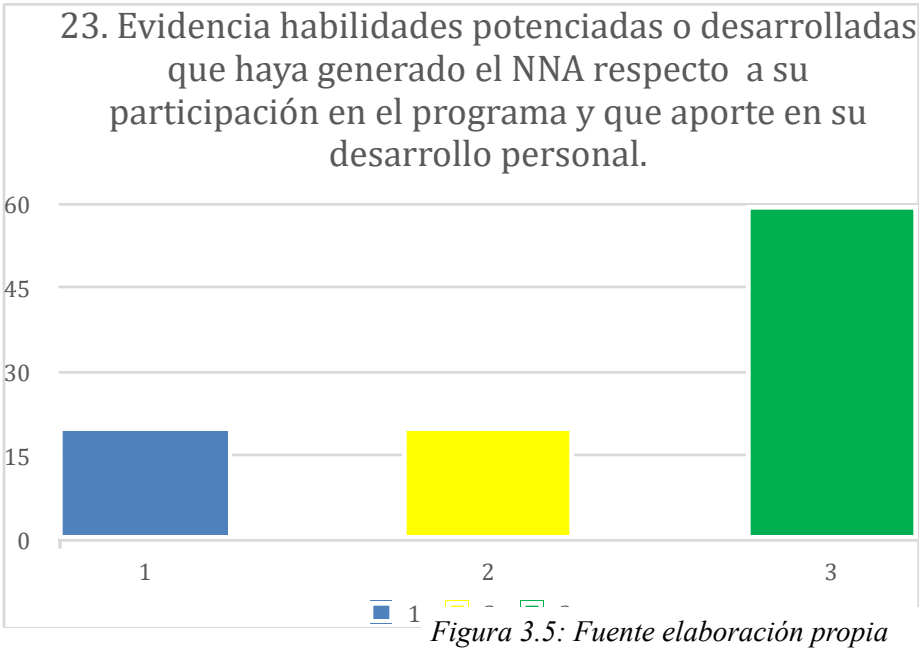


Figura 3.5: Fuente elaboración propia

20

Figura 3.6: Fuente elaboración propia

40 **40**

4.3.5 Interpretación (Dominios de cambio)

Cambio más significativo

El objetivo de este apartado es el de:

- "Identificar los cambios significativos evidenciados a partir de las y los participantes del programa".

Figura 3.7: Fuente elaboración propia

Entenderemos por dominios de cambio, las categorías amplias, que nacen a través de las narraciones que realizan los sujetos participantes del programa evaluado, tales dominios tienen vinculación con cambios en la calidad de vida de la gente (Rick Daves y Jess Dart, 2011)

Desde las opiniones de las cuidadoras y a partir de las valoraciones y experiencias es posible reconocer lo siguiente:

- **Se identifican los principales dominios de cambio a partir de su participación en el Programa Abriendo Caminos.**

A partir de la lectura de los datos presentados en los gráficos anteriores, la evaluación que realizan las cuidadoras de niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad, que participaron en la implementación del diseño metodológico y proceso de intervención en la cobertura 2017- 2018, arroja que:

- Existe mayoritariamente entre las cuidadoras una percepción positiva de su participación en el programa la cual se enmarca en un 80% y presenta en la figura 1.3. Donde además señalan sentirse muy satisfechos con el apoyo y atención recibidos por parte del programa lo cual representa un 80% de las encuestadas. Por otra parte, se destaca un 20% señalan sentirse medianamente satisfechos en relación a su expectativa por las cuales ingresó. (figura 1.5)
- Se enfatiza, la relevancia que le otorgan los beneficiarios a la necesidad de contar con el apoyo recibido por el programa. El 80% de las beneficiarias encuestadas,

declararon sentirse muy de acuerdo con la afirmación señalada, la cual hacía referencia a que para las personas era necesario contar con el apoyo del programa, tal como se aprecia en la figura 1.6.

- Respecto a lo trabajado en el programa el 80% de las cuidadoras manifiestan sentir que fue pertinente para la mejora en sus condiciones de vidas. Sin embargo, se evidencia que el 60% de las beneficiarias se encuentra muy satisfecho con los cambios realizados en su calidad de vida, mientras que un 40% se encuentra medianamente satisfecho con lo trabajado (figura1.8).
- A partir de las dimensiones que trabaja el programa, el 60% de cuidadoras destacan, que se sienten muy satisfechas en los cambios evidenciados vinculados a trabajo y seguridad social representados en la figura 1.9. Por lo contrario, un 40% manifiesta no sentirse del todo satisfecho.
- Según el 80% de las encuestadas, manifiestan sentirse muy satisfechas en los cambios generados y han identificado que estos han generado habilidades y capacidades que permitan mejorar su calidad de vida, representado en la figura 2.0.
- Por otra parte, un 60% de las cuidadoras encuestadas declara, que estos cambios se encontrarían vinculados a los ingresos económicos de la familia, mientras que un 40% expresa que estos cambios no se encuentran directamente vinculados a esta dimensión, sintiéndose no del todo satisfechas (figura 2.1)
- Cabe destacar que, el 60% de las cuidadoras están medianamente satisfechas ya que no evidencian que estos cambios estén vinculados en la mejora de la salud mental y

física de las familias. Por otra parte, existe un 40% satisfecho, que declara que estas mejoras están vinculadas a esta dimensión. (figura 2.2).

- Un 40 % de las cuidadoras manifiestan en la figura 2.3, sentirse en un medianamente satisfechos respecto a los cambios vinculados a la dimensión de educación en la familia. Mientras que un 60% señala sentirse muy satisfecho respecto los cambios generados en la dimensión de educación.
- En lo que refiere a la dimensión de vivienda y entorno, sólo el 40% de las cuidadoras manifiestan que se encuentran muy satisfechas respecto al trabajo realizado por el programa. Sin embargo, existe un 60% de las cuidadoras que no se encuentran del todo satisfechas (figura 2.4).
- No obstante, se destaca que el 100% de las cuidadoras se encuentran satisfechas respecto a los cambios generados por el programa a partir del trabajo realizado en la dimensión de familia y promoción de derechos (figura 2.5).
- En lo que respecta a los cambios significativos evidenciados por las cuidadoras, 60% de ellas no considera del todo que éstos se hayan generado a través de su participación en el programa, por lo que se consideran medianamente satisfechas. Por otra parte, tal como se evidencia en la figura 2.6, hay un 40% que se siente muy satisfecho en cuanto a los cambios generados a partir de su participación en el programa.

- Al momento de consultar a las cuidadoras, sobre si el apoyo brindado por programa se ajustó a las necesidades familiares, un 40% considera que el apoyo entregado no se ajustó del todo a sus necesidades, mientras que un 60% manifiesta que si se ajustó

a sus necesidades familiares (figura 2.7). Así mismo respecto a que si estos cambios han perdurado en el tiempo, el 40% de las encuestadas manifiesta que no han sido totalmente perdurables. Por el contrario, un 60% reconoce que estos cambios si se han mantenido en el tiempo. (figura 2.8)

- A partir del apoyo entregado por el programa el 80% de las cuidadoras destacan que éste contribuyó a un cambio en la convivencia familiar, mientras que un 20% considera que la convivencia familiar no ha cambiado lo suficiente. (figura 2.9)

- Al preguntar sobre temática de adulto significativo privado de libertad, que da origen al programa, un 60% de las cuidadoras menciona que el trabajo realizado por el programa no fue totalmente oportuno para la reinserción del PPL en la familia. Mientras que un 40% considera que lo trabajado si fue oportuno, para la reincorporación en el grupo familiar. (figura 3.0)

- Respecto a que tan activa fue la participación de los NNA en el programa, el 80% de las cuidadoras manifiesta que la participación no fue tan activa, mientras que solo un 20% considera que si lo fue. (figura 3.1)

- A partir de lo anterior, se consultó a las cuidadoras si lo trabajado en el programa, daba paso a que los NNA estuviesen preparados para afrontar la reincorporación del ASPL al grupo familiar, por lo que un 60% manifiesto, que no se encontraban lo suficientemente preparados para esta reincorporación. Por lo que un 40% que si lo están. (figura 3.2)

- Un 40% de las cuidadoras considera que el programa no aportó lo suficiente en la comprensión del NNA de tener un ASPL. Mientras que un 60% manifiesta, que el programa si aportó en la comprensión de tener un adulto significativo privado de libertad en los niños, niñas y adolescentes. (figura 3.3)

- Por consiguiente, sólo un 60% de las encuestadas evidencias cambios positivos conductuales en los NNA a partir de su participación en el programa y que estos hayan aportado en su desarrollo personal. Por el contrario, un 40% de las cuidadoras no evidencian cambios atribuibles a lo anterior. (figura 3.4)

- Respecto a las habilidades potenciadas o desarrolladas que haya generado el NNA, que aporten a su desarrollo personal a partir de lo que trabajó el programa, sólo un 60% de las cuidadoras da cuenta de estos cambios, por lo que el otro 40% no considera totalmente que estas habilidades desarrolladas sean atribuidas respecto a su participación en el programa. (figura 3.5).

- Un 60% de las cuidadoras califica que el trabajo realizado por el programa en el fortalecimiento o reparación del vínculo entre el PPL y los NNA es calificado como medianamente suficiente. Mientras que, hay un 40% que califica el trabajo realizado en esta área como suficiente (figura 3.6).

4.3.6 Análisis integrado

El **plan de trabajo** que se desarrolla bajo el **contexto institucional** que guía el quehacer de las y los profesionales, durante el proceso de intervención, condiciona el desarrollo de estrategias que se pudiesen aplicar a partir del **criterio de intervención,** así como también condiciona la acción o inhibición de las y los sujetos involucrados en el proceso. Debido a que su diseño metodológico no es lo bastante complejo para reflejar las dimensiones que afecten la situación familiar y sus emergentes que surgen a partir de los diversos **contextos familiares, culturales, psicológicos y sociales** dentro de los cuales se encuentran familias vinculadas a la situación de tener una persona significativa privada de libertad. Por lo que, a raíz de ello, las y los profesionales mencionan que existiría una escasa definición del objetivo de intervención en el abordaje de la temática "adulto significativo privado de libertad" el cual se trabaja a través al diseño metodológico externo otorgado por el SS y OO en el cual se sitúa el programa. Lo que conlleva a que responda de manera parcial y, por ende, su pertinencia y función facilitadora, a través de su metodología e instrumentos no sean de total utilidad la intervención por lo que dificulta el cumplimiento del objetivo del programa.

Por consiguiente, al constatar la valoración que realizan las cuidadoras respecto al apoyo entregado por el programa y las expectativas que ellas tenían al ingresar, da cuenta de una evaluación positiva, sin embargo, se evidencia que sólo un 60% manifiesta que se encuentran satisfechos con los cambios significativos evidenciados por las cuidadoras lo que tienen relación con los dominios de cambio que impactan mejorando su calidad de

vida, mientras que un 40% se encuentra medianamente satisfecho, lo que tiene directa relación con los cambios evidenciados donde destacan el desarrollo de habilidades y capacidades en la valoración que realizan las cuidadoras, tales como las dimensiones que abocan a la dinámica familiar y la educación, lo que respalda la percepción que tienen las y los profesionales respecto al diseño metodológico referido a que las cinco dimensiones que trabaja el programa son el foco principales en la intervención. A raíz de lo anterior, se logra identificar que un 40% de las cuidadoras hace mención a que los cambios generados por el programa, no han sido suficientes, lo que tiene directa relación con lo mencionado por los profesionales respecto a los nudos criticos y acciones vinculadas a responder a las necesidades de las y los usuarios del programa, debido también a que, la dimensión de salud física y mental en las familias representa un 40% de satisfacción, declarada por las cuidadoras y se relaciona con lo que exponen los profesionales en el abordaje de la salud mental principalmente en los NNA, debido a la falta de redes, especialización del programa en el eje de reparación y por lo tanto, la falta de componentes psicosociales de mayor complejidad que permitan abordar, el contexto de adulto significativo privado de libertad.

Por otra parte, los profesionales en las citas anteriores destacan a raíz de la base metodológica que tiene el programa, la nula participación de la persona privada de libertad lo que además implica el escaso abordaje de la temática en la resignificación o reparación del vínculo del ASPL con el NNA, lo que se fundamenta en la valoración que realizan el 60% de las cuidadoras al declarar que sus NNA no se encontraban lo suficientemente preparados para la reincorporación del ASPL al grupo familiar. Por lo

que, además señalan, que el trabajo realizado por el programa no fue totalmente oportuno lo que conlleva para los niños, niñas y adolescentes una afectación que perpetúa en su desarrollo psicosocial provocando un quiebre en el grupo familiar, dando cuenta de la necesidad del diseño metodológico que guía el proceso de intervención sea lo suficientemente complejo para responder a la problemática que da origen al programa.

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Validación de los resultados

La validación de los resultados de investigación fue realizada por medio de los propios profesionales ejecutores del Programa Abriendo Caminos a través de una reunión online vía la plataforma zoom. En donde se han compartido los resultados y sus análisis a los a partir de sus propias percepciones, así como también los resultados de ello al obtener las apreciaciones de las cuidadoras participantes del programa.

Lo anterior, se generó a través de la exposición de resultados seguido de una ronda de preguntas, lo que dio paso a que se generara un diálogo donde expusieron sus principales apreciaciones acerca de los resultados y fueron validando estos resultados. Esto se realizó el día jueves 18 de junio, a las 12:00 PM, donde quienes participaron fueron el director y coordinadora del programa, además de los trabajadores sociales y psicólogos quienes cumplen roles de tutor y consejero familiar en la institución.

A partir de esto existen medios de validación como grabaciones de la reunión, en donde se visualizan la participación de las y los involucrado, que se encuentran en los

anexos y/o apéndices de esta investigación. Al comentar los resultados y analizarlos en conjunto, estos han afirmado que existe gran coherencia entre lo que se presenta a partir de haber generado este estudio y lo que ocurre en la ejecución del programa, validando los hallazgos, incluso muchos de ellos mencionaron en ese espacio que se abrió para discutir sobre los resultados, que tenían relación con lo que ellos visualizaban en la práctica y agradecían de alguna forma que las estudiantes plasmaran y sistematizaran esto como insumo de información relevante para mejorar la implementación y ejecución del programa, además generaban opiniones en torno a recomendaciones para un próximo estudio donde se mencionaban aspectos emergentes interesantes a evaluar.

Finalmente, durante este proceso se demuestra que los resultados sí son validados por los participantes, afirmando que lo arrojado en el análisis de resultados es parte de lo que vivencian ellos en su quehacer profesional durante los procesos de intervención. Se da cuenta a su vez de la importancia de sistematizar estos resultados y trabajar sobre los componentes emergentes, que permite conocer la situación familiar los cuales no son abordados en el diseño metodológico actual así como también la temática de ASPL en la vinculación y re-vinculación con el NNA como un eje central del proceso de intervención y, que de esta forma a través de una reestructuración metodológica en el diseño y en los instrumentos que apoyan la intervención se dé respuesta en la totalidad al objetivo central del programa.

5.2 Discusiones

El objetivo general de esta investigación se **relaciona** directamente con los modelos globales que respaldan y guían el estudio, el primero, *modelo iluminativo* debido a la importancia que da a conocer las variables que **afectan** al programa, a los aspectos importantes que **influyen** en su contexto, exponiendo los principios que subyacen al programa y revelando posibles **relaciones** de causa y efecto en su **operatividad** (Méndez Juan y Monescillo Manuel, 2002) a la hora de estudiarlas. Además, apoyándose en el *modelo de cambio más significativo,* el que como se ha mencionado en apartados anteriores de este documento, pone énfasis en los dominios de cambio que se visualizan a través de los vínculos, habilidades, conocimiento y actitudes adquiridas y potenciadas a partir de la participación de las y los sujetos en el programa y de los resultados que generó dicho proceso. Por lo que, esto permite revisar, corregir, orientar la acción futura, la acción en desarrollo y el cuerpo teórico o marco referencial utilizado (Jiménez M. Ignacia y Sanhueza M. Andrea, 1986) que, en este caso, guía el accionar del programa.

Desde la epistemología fenomenológica, basado en los axiomas de Edmund Husserl se postula que la base parte de la vivencia del sujeto y la vivencia considerada como "vivencia intencional". Esta vivencia intencional no parte del objeto sino de la consciencia de quien observa al objeto (Bolio, Paoli Antonio, 2012). En función a esto y a los hallazgos que se desprenden de este estudio, es posible observar que, al trabajar con las **percepciones** de los sujetos, que nacen a raíz del análisis que se genera entre la relación que hay entre los fenómenos y en el ámbito en que se hace presente en la realidad en la cual se sitúan las y los sujetos, de esta manera es posible dar cuenta, que es pertinente utilizar esta perspectiva para conocer los diferentes contextos y variables que influyen en el proceso de intervención

generados a partir de la ejecución del Programa Abriendo Caminos, los cuales a su vez fueron abordados y descritos en función de los objetivos que se plantearon en la investigación.

A partir de esto, desde el punto de vista desde los modelos teóricos y a través de los hallazgos se ha podido interpretar que la categoría identificada como "Ambiente instructivo/ diseño metodológico" es un factor relevante que influye en el desarrollo de la intervención puesto que es presentado como el cuerpo detallado de técnicas y supuestos teóricos que guían y respaldan la ejecución de la intervención y el cumplimiento del objetivo del programa:

"Generar acciones preventivas y reparatorias en las condiciones de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad. Promoviendo al mismo tiempo el desarrollo de habilidades y capacidades que les permitan alcanzar mejores condiciones de vida". (Ministerio de Desarrollo Social, 2018)

Y a través de esto, considerar el alcance que tiene, la respuesta que da a las necesidades y/o problemas de las y los sujetos a las cuales va dirigido el programa por medio del **plan de trabajo** que se delinea la intervención y de esa manera generar **criterios de intervención,** por ende, a través de los hallazgos y respecto a **la pertinencia y función facilitadora** se ha apreciado que lo que mencionan los profesionales a continuación tiene directa relación con lo que manifiestan las cuidadoras:

- *"Yo diría que sí, responde parcialmente pero que, si uno lo evalúa la pertinencia y efectividad* ***respecto al objetivo general del programa. Yo diría que cumple mucho***

menos que parcialmente en el sentido de *como ya lo hemos hablado* ***la metodología no predomina el abordaje de la temática principal que sería la afectación por la separación o vincular o revincular a los niños con esta figura*** *entonces, en ese sentido respecto al objetivo general no lo cumple" (...) No es pertinente como plan de intervención, ya que no se hace un plan de intervención personalizado para la familia. Entonces eso yo creo también que es un nudo critico porque los instrumentos debiesen ser de utilidad para la intervención y en ese sentido algunos de los instrumentos que trae el programa no son muy útiles." (Entrevista N°1).*

- Un 60% de las cuidadoras califica que el trabajo realizado por el programa en el fortalecimiento o reparación del vínculo entre el PPL y los NNA es calificado como medianamente suficiente.

Lo anterior, fundamenta, una coherencia significativa en relación a lo que implica el escaso abordaje de la ***temática de adulto significativo privado de libertad (ASPL)*** lo que permite exponer una incoherencia metodológica plasmado en el objetivo del programa así como también, en su diseño metodológico el cual se sustenta teóricamente en base a la necesidad del abordaje de la temática principal que sería la afectación por la separación o vincular o revincular a los niños con el ASPL, lo que continua generando una vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes contradiciendo a la convención de los derechos de los NNA cual Chile se ha adscrito en específico en el artículo N° 9, inciso que tres, el cual señala que "Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular" (Morlachetti Alejandro, 2013). Lo anterior se fundamenta, en que el daño en los niños, niñas y adolescentes continúa perpetuándose incluso a pesar de haber participado en un programa donde se plantea, como parte de su accionar las mejoras físicas y psicológicas en el ámbito psicosocial que se trabaja con NNA y sus familias.

Por lo tanto, esto, se ve reflejado en el trabajo realizado por el programa en ámbito de ***Salud mental de los NNA y sus familias***, donde ambos participantes tanto profesionales como cuidadoras dan cuenta de la falta de herramientas y especialización en la temática. Así como también las escasas redes de comunales de salud mental a las cuales el programa en la actualidad no tiene un acceso directo debido a que éstas se gestionan por medio de vías judiciales, lo anterior tiene directa relación con lo que plantean las y los profesionales y las cuidadoras, como se logra evidenciar a continuación:

- *"Otro nudo critico que les puedo mencionar, tiene que ver* ***con la escasez de redes de salud mental*** *sobre todo para niños y niñas, donde tenemos situaciones de NNA que han sido dañados y extremadamente dañados y que estamos viendo una necesidad urgente, enfrentados a sintomatología muy fuerte de ENCOPRESIS (Incontinencia fecal) y ENURESIS (Orina involuntaria), sintomatología en jóvenes que presentan un consumo problemático de drogas, por lo que se ha tratado de generar redes, pero* ***no siempre tenemos los programas más pertinentes o más adecuados, sobre todo especializados en jóvenes, adolescentes y en niños, que no sea a través de vías judiciales, sino que de consultas espontaneas"***

- *"Para nosotros como equipo es complejo porque las temáticas se plantean desde los manuales de las intervenciones como familias que no fueran alta complejidad, pero su característica por el solo hecho de estar vinculadas a lo que implica la privación de libertad, de tener esta trayectoria quizá delictual* ***ya implica componentes psicosociales de mayor complejidad de abordar*** *(...) entonces* ***siempre implica que nosotros tengamos que estar evaluando ciertos casos buscando estrategias porque no se adecuan como la posibilidad de intervención que tiene el equipo de manera inmediata"*** *(Entrevista N°3).*

- Cabe destacar que, el 60% de las cuidadoras están medianamente satisfechas ya que no evidencian que estos cambios estén vinculados en la mejora de la salud mental y física de las familias.

A partir de lo anterior, es que se hace importante poner a discusión ***la significación que hacen las cuidadoras al cambio que generó su paso por el programa*** donde a partir

de este estudio se logra dar cuenta que el 40% de ellas manifestaron no sentirse del todo satisfechas con lo trabajado, por lo que esto demuestra que no fue suficiente para generar un cambio significativo en su calidad de vida, lo que tiene estrecha relación a lo declarado por los profesionales respecto a que:

- *"**Tú tienes que abordad la temática, pero abordarla no significa profundizarla del todo** porque nuestro marco metodológico está bastante delineado y es muy general"*

Por otra parte, al momento de estudiar los ***contextos que influían*** en el proceso de intervención, se logró evidenciar ciertos componentes emergentes que destacaban en el discurso de los profesionales tales como, ***género y adultocentrismo***. Ambos como parte del contexto cultural presente mediante se desarrollan los procesos de intervención y que afectan y/o limitan el accionar profesional en el desarrollo de las temáticas familiares. En primera instancia se destaca el eje de género donde se visualiza una constante responsabilización respecto a la mujer en el cuidado de los NNA, donde se hace mención a la crianza como fuente primaria en prácticas delictuales reproducidas a través de la permisividad de las cuidadoras.

"*Porque le ayudamos a estas cuidadoras a cuidar, pero la persona está etiquetada, rotulada como una cuidadora, ósea imagínate lo que es ya a las mujeres se nos etiqueta de cuidadora, por lo que **entramos ahí en un rol histórico que tienen las mujeres como cuidadoras**, lo cual igual es super cuestionable porque hablar de esto desde un enfoque más feminista, se visualiza una maternalidad**, forzada a cuidar porque tiene***

***útero**, entonces es en esa área, tanto para el consejero como para los tutores esta división de roles y **éste es un poco complejo ya**, porque no sé ha puesto en valor, pero en valor real y concreto con indicadores me refiero, el hecho de cuidar la vida de los NNA y la vida de **la cuidadora que también viene incluida porque también tenemos una cuidadora qué pasa cuidando pero que nadie cuida a la cuidadora**".*

En ese sentido, se replican fenómenos de perpetuación de responsabilización exclusiva respecto a la mujer sobre el cuidado de los NNA, como parte de una ordenanza patriarcal en el cual se sitúan las instituciones y las familias socialmente y donde se relega esta responsabilidad forzosa al género, en este caso a las mujeres, respecto al cuidado y a la crianza por parte de los lineamientos del programa y que ejecuta la institución.

*"Cuando ves a jóvenes con alguna conducta vinculada a problemas con la justicia, muchas veces **las cuidadoras lo minimizan**, entonces parten minimizando esas situaciones hasta que ya el cabro termina metido en un enredo mucho mayor, que le significa la privación de libertad".*

Y, por ende, se invisibilizan los factores de riesgo, asociados a la condicionante de género, tales como el trabajo, cuidado, la participación, etc. En esta misma línea, las investigadoras perciben una invisibilización significativa del NNA en su proceso de intervención, producto de un marcado adulto centrismo, lo cual se genera desde el ingreso al programa hasta su egreso, perpetuando esta línea que conlleva a no considerar la temática del adulto significativo privado de libertad como un eje necesario en el bienestar y como parte de la calidad de vida en los NNA. Producto de esto, es que, al realizar una revisión bibliográfica del material de la institución, se logra evidenciar y dar cuenta de que se genera que en las actividades y sistematización de ellas al no tomar en consideración la

reparación y además marcado por el eje de adultocentrismo, al sistematizar las intervenciones no se logre identificar el sujeto principal de intervención, así como lo tampoco las dimensiones abordadas con los NNA como sujetos individuales en el proceso, lo que se contradice con lo planteado en la plataforma que sostiene las bases del programa donde se explicita que cada una de las líneas de intervención (...) se basan en estrategias articuladas de trabajo a nivel, individual, familiar y comunitario, en los casos que corresponda (Ministerio de Desarrollo Social, 2018). Sin embargo, al momento de consultar a los profesionales respecto a la individualización del sujeto en la intervención, mencionaban que durante los años 2017- 2018 el proceso de intervención se habría llevado a cabo a nivel familiar y por cuidadoras.

- *"Una debe ser autocrítica, en cuanto a que los sujetos de intervención en los escritos no están siendo los NNA y me hace mucho sentido pensando que las carpetas de este año por ejemplo vienen por cuidadora".*

- Respecto a que tan activa fue la participación de los NNA en el programa, el 80% de las cuidadoras manifiesta que la participación no fue tan activa".

Esto, generó ***tensiones,*** al momento de ***poder identificar a las y los sujetos principales de la intervención***, puesto a escasa información, lo que también devela falencias metodológicas en la sistematización de la información y además el escaso aporte que entregan las herramientas o instrumentos que apoyan la intervención (cuadernillos y matrices) debido a la discontinuidad y/o ***ausencia de instrumentos locales*** que permitan al equipo contar con un insumo para las evaluaciones internas, así mismo al momento de realizar revisión documental, las investigadoras evidencian ciertos nudos críticos ligados a

limitaciones que involucra esta ausencia de instrumentos locales tales como la escasa información disponible a partir del diagnóstico lo que recae en la generalidad de la situación familiar impidiendo reconocer la individualización de los sujetos de intervención específicamente en los niños, niñas y adolescentes así como también escasamente se identifica la afectación de cada integrante del grupo familiar en relación a la necesidad de contar con el apoyo entregado por el programa. Por consiguiente, se evidencia un carácter estandarizado y poco flexible en el proceso de intervención debido a la aplicabilidad de las temáticas, las cuales, no se ajustan a las situaciones particulares de cada niño, niña, adolescente y sus familias.

> *"Se nos exige cuantitativamente y el proceso que es lo cualitativo lo vamos viendo nosotros en equipo, aparte, pero* ***eso se va perdiendo porque en las plataformas y el soporte del programa no da para narrar el proceso*** *o para dar cuenta de los procesos que tienen estas familias, entonces eso si es un nudo crítico, porque tenemos que ir pasando queramos o no a otras etapas"*

Lo que se logra identificar a partir de relatos de las y los profesionales, se ve evidenciado y reflejado en su discurso, en la poca rigurosidad del proceso, la carencia de triangulación de la información, en la existencia de registros incompletos, escasa información de los registros individuales y familiares lo que requiere una ***necesidad de actualizar*** los diagnósticos y los planes de intervención en el ***traspaso de información a los instrumentos.*** El proceso diagnóstico, entonces, debiese permitir configurar un panorama general de las familias y de los niños y niñas que son parte del programa, así como también, detectar las particularidades de las situaciones. Por tanto, los diagnósticos no sólo deben retratar la realidad sistémica familiar, sino que, además debe permitir visualizar al niño,

niña y adolescentes, como foco de intervención y que no se encubra tras la realidad familiar.

"En el caso de nosotros imagínense poner todos los datos y la vida de un niño, ósea si yo pusiera toda la subjetividad de un niño o una niña y un adolescente en una carpeta y lo dejó público, por ejemplo para que ustedes lo vean, la SEREMI, la investigación, ósea ***estoy develando una vida y yo no tengo derecho a develar esa vida, entienden yo no quiero que mis documentos mi vida, mi subjetividad, esté expuesta y la vea fulano****, porque estas vidas ya son públicas, por lo menos 5 áreas de su vida están ya en un sistema, en una plataforma; trabajo, salud, educación, vulneración del derecho y vivienda, por eso es que le llega el bono, porque su vida está muy expuesta y sobre explotada, entonces por eso es que nosotros tomamos esta decisión también por ética y política, no escribir la vida de esos niños en esas carpetas* ***y cuando la gente quiere acceder tiene que preguntarnos****"*

Por otro lado, se evidenciaron a través del relato de las y los profesionales, **tensiones** al momento de desarrollar ***el proceso de intervención***, lo que disminuye la frecuencia de las visitas al momento de ir a los territorios de las familias beneficiarias, debido a que existen beneficiarios situados en contextos territoriales empotrados en zonas rojas y en los algunos casos perjudiciales para la intervención e integridad de las y los profesionales, debido al tráfico, uso de armas, etc. lo que afecta directamente con generar procesos de intervención significativos, pertinentes y robustos, donde pueda utilizarse como referencia para analizar las problemáticas y las necesidades de las y los sujetos y posterior un proceso evaluativo que dé cuenta de avance y no solo se quede en un cumplimiento de indicadores y metas programáticas del proceso, por lo que el equipo evaluador considera que el diseño del programa abriendo camino se encuentra limitado, al momento de ajustarse a las particularidades de las familias beneficiarias, así como también los criterios de intervención utilizados para brindar un mayor acompañamiento y proceso interventivos.

"La metodología del programa nos plantea un desafío bien cuático, porque ***nos ponen tiempo para hacer el diagnóstico, después nos ponen unas temáticas bien pauteadas para ir trabajando con la familia, lo cual tenemos que ir informando administrativamente.*** *Y ahí tenemos que ir jugando con los hechos de la realidad, que son temáticas que se van agregando en el día a día,* ***además de ir dando cumplimiento a lo que se nos exige cuantitativamente y el proceso que es lo cualitativo lo vamos viendo nosotros en equipo aparte, pero eso se va perdiendo porque en las plataformas y el soporte del programa no da para narrar el proceso o para dar cuenta de los procesos que tienen estas familias****, entonces eso si es un nudo crítico, porque tenemos que ir pasando queramos o no a otra etapas".*

"las características territoriales, de desplazamiento *etcétera... generan que uno tenga como una jornada laboral extensa y no puede ocuparse de otra cosa como, por ejemplo, gestiones o trabajo administrativo, el tiempo queda muy acotado".*

"También... nudo crítico, ***territorialmente hablando es que muchos de los domicilios se encuentran empotrados en territorios que son zonas rojas de tráfico, microtráfico, entonces eso para la intervención misma ya es una complejidad,*** *porque nos encontramos ahí en un contexto que ya está muy naturalizado; el tráfico, el uso de armas, el consumo de drogas y así como también* ***es complejo para nuestra integridad, ir a cumplir lo que nos demandan en este contexto"****.*

Cada una de estas discusiones planteadas por el equipo evaluador es significativa, debido a que tienen implicancias directas con el proceso de aplicación del diseño metodológico y el proceso de intervención, ya que una sustenta a la otra, como lo hemos explicado anteriormente, tales hallazgos han iluminado las discusiones anteriormente planteadas, las cuales han sido utilizadas como referente para el proceso de recomendaciones y conclusiones.

5.3 Conclusiones

A partir de los resultados y discusiones presentadas, la experiencia de evaluar un programa que trabaja con la problemática de tener "un adulto significativo privado de libertad", hace relevante considerar la temática de la actividad delictiva como un eje de importancia para visibilizar y abordar desde la intervención la presencia de la figura de la persona privada de libertad en el programa, debido a la importancia que tiene, tanto para la población potencial como la población objetivo del programa, producto de la afectación, los riesgos y los efectos psicosociales en niños, niñas y adolescentes. Sin perjuicio de lo anterior y a raíz de la investigación realizada, se retorna a la pregunta de investigación:

> *¿Cuál es la perspectiva que tienen las y los actores involucrados respecto a la temática central del programa trabajada (o) desarrollada a partir de la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención por el equipo de la ONG Galerna, Valparaíso año 2018-2019?*

En términos generales, se puede aseverar que existe una adecuada identificación de la población objetivo, así como también una adecuada problematización de lo que implica tener un adulto significativo privado de libertad en donde se hace una caracterización de las temáticas, que pueden ir afectando el contexto familiar, en relación a las dimensiones económicas y sociales bajo las cuales se encuentra la mayoría de la población beneficiaria. A partir de los hallazgos y las discusiones realizadas durante el proceso evaluativo éstas se originan a partir del **plan de trabajo y criterios de intervención,** que los equipos profesionales han ido desarrollando en la ejecución del programa, Se hace necesario mencionar que tales acciones se generan a nivel de equipo y a nivel individual.

Sin embargo, la perspectiva que tienen las y los profesionales y beneficiarios involucrados respecto a la temática central que trabaja el programa (ASPL), actualmente, centra el proceso de intervención en las cinco dimensiones que subyacen al sistema de seguridades y oportunidades (*Salud física y mental, Vivienda y entorno, Educación, Trabajo y seguridad social, Ingresos económicos*) donde se encuentra inserto el Programa Abriendo Caminos. Por lo que, la dinámica del equipo, en la aplicación del **diseño metodológico y el proceso de intervención** tienden a focalizar la intervención, respondiendo a dichas dimensiones superponiéndose a la temática que da origen al programa.

Lo anteriormente descrito, genera, que el proceso de intervención ejecutado por la ONG Galerna, responda parcialmente al objetivo propuesto por el Programa Abriendo Caminos. Esto debido a la escasa claridad en el abordaje de la temática (ASPL) así como también en el abordaje reparatorio desde la metodología de base, finalmente, busca compensar el daño psicosocial producido sobre el niño, niña, adolescente y en su familia

centrándose en el abordaje promocional y preventivo a través de las dimensiones anteriormente mencionadas.

Dando fundamento a la respuesta en torno a la pregunta de investigación se presenta la siguiente evidencia:

"Yo diría que sí, responde parcialmente pero que, si uno lo evalúa la pertinencia y efectividad respecto al objetivo general del programa. Yo diría que cumple mucho menos que parcialmente en el sentido de como ya lo hemos hablado la metodología no predomina el abordaje de la temática principal que sería la afectación por la separación o vincular o revincular a los niños con esta figura entonces, en ese sentido respecto al objetivo general no lo cumple" (Entrevista N°1).

"Otra problemática puede ser que si bien ahora hay un intento hacerlo desde la ONG el foco del programa, el objetivo, el propósito no está planteado de forma muy clara y no tienen como una bajada tan clara en lo que tiene que ver con su especialización que es esta relación de los niños con el PPL. Entonces a veces esa temática es poco abordada o en los mismos desarrollos de sesiones que vienen generadas en el manual no genera una priorización en el proceso de ese tema, sino que se les superpone a otros temas, entonces no hay una claridad incluso para la familia desde el programa" (Entrevista N°3)

Lo anterior, da cuenta además de que los componentes abordados por el programa no son del todo suficientes para abordar el contexto de tener un adulto significativo privado de libertad, además de mostrar escasa flexibilidad a la realidad de los niños, niñas adolescentes y sus familias impidiendo poder adaptar la intervención a las particularidades de cada familia ya que hay ciertos factores ligados al impacto psicosocial entre ellos, la categoría de género, adultocentrismo y factores de riesgo, impidiendo poder sistematizar estos componentes emergentes significativos y complejos para abordar la temática en el proceso de intervención y que además permita generar una caracterización familiar desarrollada en profundidad. Por lo que, la falta de especialización en la temática principal que da origen y fundamenta al programa refleja una limitación en el proceso de

intervención, así como además en los criterios que los profesionales pudiesen utilizar durante ese proceso. Por consiguiente, al momento de llevarlo a la evaluación las y los profesionales dan cuenta de la imposibilidad de generar una evaluación en profundidad debido a la existencia de indicadores cuantitativos estandarizados que no permiten un mayor análisis de la situación familiar y no brindan la información suficiente para poder ser relacionados con la mejora en la calidad de vida y el impacto psicosocial en los niños, niñas y adolescentes que mantienen relación con su adulto significativo privado de libertad.

Por lo que, continuando con las conclusiones, se plantea el supuesto de este caso de estudio:

"La propuesta metodológica en la cual se en marca el Programa Abriendo Caminos está basada en un enfoque de derechos y desde una perspectiva de prevención y reparación psicosocial bajo el contexto en que se enmarca una separación forzosa. Sin embargo, la escasa definición del programa de esta área en el abordaje de "adulto significativo privado de libertad" conlleva para los niños, niñas y adolescentes una afectación que perpetúa en su desarrollo psicosocial provocando un quiebre en el grupo familiar. Lo que, además, significaría una restricción y limitación a los derechos de los NNA asociado a las necesidades fundamentales, tal como la de vivir la relación con sus adultos significativos".

Para dar respuesta al supuesto de caso de estudio y como conclusión a las percepciones de las y los involucrados se identifican ciertos nudos criticos evidenciados durante la

ejecución y desarrollo del programa lo que tiene directa relación con lo trabajado con las y los sujetos.

Si bien el programa da cuenta de una perspectiva de derechos de los niños, niñas y adolescentes, trabajado a partir de la prevención, reparación y promoción psicosocial, sin embargo, se identificó una invisibilización de estos derechos en el proceso de re-vinculación y reparación del vínculo con su ASPL. Lo que conlleva a perpetuar la afectación ocasionada a partir de la separación forzosa debido a que el programa no cuenta con herramientas en el abordaje desde una perspectiva de reparación que permita una intervención especializada con componentes psicosociales complejos que respondan en su totalidad a la mejora de su calidad de vida vinculado al área de salud mental. Por lo que el proceso de intervención se ve marcado por limitantes y restricciones significativas lo que impide superar la experiencia traumática a lo que se vieron expuestos/as provocando la vulneración de sus derechos y teniendo como consecuencias futuras una crisis en la dinámica familiar al momento de la reinserción del PPL al grupo familiar, lo que se fundamenta además a partir de los siguientes relatos:

"Es un poco lo que te mencionaba que pudiste haber trabajado todo con la familia, cumpliste con todos los objetivos, ***todos los indicadores están logrados****,* ***pero la persona privada de libertad cumple, llega y hay crisis*** *¿Y todo lo que trabajaste de que sirvió? al final igual se generó una crisis* ***porque el tema de la privación de libertad no se ve reflejado, no se ve reflejado*** *en estos indicadores". (Entrevista N°4)*

"Otro nudo critico que les puedo mencionar, tiene que ver con la ***escasez de redes de salud mental sobre todo para niños y niñas****, donde tenemos situaciones de NNA que han sido dañados y extremadamente dañados y que estamos viendo una necesidad urgente, enfrentados a sintomatología muy fuerte de ENCOPRESIS (Incontinencia fecal) y ENURESIS (Orina involuntaria), sintomatología en jóvenes que presentan un consumo problemático de drogas, por lo que se ha tratado de generar redes, pero no siempre tenemos los programas más pertinentes o más adecuados, sobre todo especializados en*

jóvenes, adolescentes y en niños, que no sea a través de vías judiciales, sino que de consultas espontaneas"

A partir de lo anterior se considera que el presente supuesto no se encuentra del todo validado lo que condice con los hallazgos de investigación. Sin embargo, se ha podido constatar que lo que las investigadoras suponían respecto al escaso abordaje de la temática de ASPL ha sido comprobado a través de las percepciones y valoraciones de las y los participantes involucrados en el Programa Abriendo Caminos.

Para finalizar es necesario destacar la importancia de la utilización e incorporación de métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas en los procesos evaluativos permitiendo así una triangulación significativa dando cuenta de los efectos producidos y logros alcanzados, así como también para la mejora y/o continuidad de los programas y/o proyectos. Por lo que la elección metodológica y epistemológica fue pertinente para el proceso evaluativo desarrollado, permitiendo la flexibilidad de sus modelos adaptando el estudio y dando respuesta a la pregunta de investigación, el supuesto de estudio y en relación con los objetivos planteados.

5.4 Recomendaciones de aplicación para la disciplina y la profesión

Con respecto a los hallazgos de la investigación, sería interesante abordar la temática de la evaluación de manera imprescindible al momento de realizar una valoración a un programa o proyecto y junto a ello comprender que es una forma de revisar, corregir y orientar acciones futuras, la acción en desarrollo, el cuerpo tórico, marco referencial o en

este caso, diseño metodológico utilizado. (Jiménez M. Ignacia y Sanhueza M. Andrea, 1986). Esto ya que ha sido un descubrimiento importante que a través de los resultados se ha presentado como una falencia en el Programa Abriendo Caminos donde las y los participantes, mencionan, la necesidad de actualizar el marco metodológico que regula el actuar del programa y de esta forma, se responda de manera eficiente a las necesidades de las y los sujetos beneficiarios así como también se logren despejar o resolver ciertos nudos críticos que nacen a raíz de indicadores cualitativos estandarizados, los que no dan paso a una metodología cualitativa que permita plasmar las subjetividad de las intervenciones sociales. De acuerdo a esto se recalca en la idea de que existen ejes que incluye el programa que se debiesen trabajar, sin embargo, es escaso en cuanto a la oferta de derivación especializada que pudiesen realizar configurando además de nudos criticos a partir de componentes emergentes, también en los componentes con los que ya cuenta para trabajar el programa, sin perjuicio de lo anterior, se recalca la idea de incluir evaluaciones integrales y longitudinales que a su vez no sólo se realicen con indicadores cuantificables sino integrando la subjetividad que requieren dichos procesos para registrar mejoras de manera interna, así también incluyendo la participación de los beneficiarios en los procesos evaluativos ya que son ellos los actores principales de los procesos de intervención. A su vez, que cuando se realicen los procesos evaluativos/valorativos, terminen con sesiones de retroalimentación de resultados permitiendo tanto al equipo profesional como a los beneficiaros trabajar en aquellas modificaciones que requiera el diseño metodológico y de esta forma reformular el plan de intervención y que esto repercuta en la mejora de la calidad de vida de las y los sujetos lo que como efecto significará un impacto mayor en el

cumplimiento del objetivo del programa, el cual da paso a la temática central de adulto significativo privado de libertad.

Junto a lo anterior, se hace necesario valorar la práctica de la evaluación, puesto que conlleva además múltiples implicaciones entre las cuales se destacan: técnicas, éticas, epistemológicas, económicas y políticas. (Barriga Silverio, 1990). Bajo esta premisa, además destacar el rol del evaluador a partir de las ciencias sociales, ya que, como mencionábamos en apartados de capítulos anteriores la práctica evaluativa a partir del Trabajo Social se configura como una actividad escasa, tal como mencionaba Lishman,1999 "Se reconoce como una temática de estudio escasamente desarrollada desde las ciencias sociales, específicamente desde el Trabajo Social, debido a la falta de formación que se imparte en las universidades". Desde ahí es importante el crear espacios a partir de lo disciplinario y profesional de las ciencias sociales, incorporando la práctica evaluativa como una actividad fundamental a partir del rol de los profesionales, puesto que la evaluación en trabajo social, adquiere características específicas que van configurando su objeto de acción, los principios, valores o guías y los objetivos de acción profesional (Jiménez M. Ignacia y Sanhueza M. Andrea, 1986) Por su parte la disciplina asienta en sus bases una compresión más amplia de lo social, siendo capaz de ir abordando contextos y procesos complejos y diversos que son parte fundamental de la práctica del Trabajo Social y la acción de sus profesionales, que a partir del componente ético deben guiar sus acciones con y para los sujetos con los que se trabaja (Valdenegro y Olivaréz, 2019), en este caso, la práctica evaluativa va otorgando respuestas a las complejidades que plantean los problemas sociales sobre los cuales interviene, planteando la actividad evaluativa como una forma

integral y totalizante, priorizando un carácter multidimensional y flexible y considerando el eje de participación como esencial dentro de la acción el cual es un elemento básico para la evaluación.

Para finalizar, es importante además mencionar la importancia de evaluación desde las ciencias sociales en las políticas sociales. Entendidas como acciones decididas por el gobierno junto a múltiples actores en un proceso dinámico, dirigidas a atender problemas sociales (de la población en general o grupos particulares) causados por las desigualdades y así mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (Ramirez Rodríguez Jannette, 2011)

Además de ser un sustento que guía el actuar de los programas sociales pertenecientes al actual sistema de protección social "Chile Seguridades y Oportunidades".

El evaluar los programas permitirá determinar el impacto que causan las implementaciones de políticas públicas en la población beneficiaria considerando la sistematicidad, el rigor metodológico y la flexibilidad de estas ante la realidad social. Es necesario incorporar el eje de evaluación como práctica imprescindible en las políticas sociales ya que, si bien están dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas, se ha comprobado que no siempre una política social conduce al bienestar social de la sociedad o parte de ella. Es decir, si bien se espera que las políticas sociales tengan fines nobles al intentar resolver los problemas que afectan a un grupo significativo de la población, no siempre se logra. Crozier en 1992 menciona: "El objetivo esperado rara vez se logra. Algunas veces el resultado se acerca un poco y otras veces es contrario al objetivo buscado". Hintze, 2001 citado en (Ramirez Rodríguez Jannette, 2011). Por lo que

incorporar la práctica evaluativa de manera compleja y suficiente respondería a mejorar la calidad de las políticas públicas y por ende el funcionamiento de los respectivos programas y proyectos sociales.

5.5 Recomendaciones de aplicación para la institución

Dentro del diseño se evidencia una apropiada problematización e identificación de lo que implica tener un adulto significativo privado de libertad, considerando la multidimensionalidad que tiene la afectación de tal situación, así como también tomando en cuenta los distintos actores y contextos que se ven involucrados en el proceso de intervención.

Sin perjuicio de lo anterior, como se ha destacado en los apartados de los resultados y discusiones, se ha visualiza, que los componentes que se encuentran diseñados actualmente, son aplicables, pertinentes y necesarios, así como también las actividades propuestas. Sin embargo, aunque necesarios son insuficientes para el logro del propósito que se plantea el programa, específicamente, la **afectación en la vinculación y revinculación del ASPL y el NNA**, por lo que es necesario que la presente temática tome la relevancia dentro del diagnóstico y del proceso de intervención. Por lo cual se considera necesario, generar componentes que permitan trabajar la afectación emocional, conductual y social en los NNA, asociadas al quiebre en el grupo familiar y de los vínculos preexistentes, por otro lado, al revisar los fundamentos teóricos que sustentan el diseño de intervención, se hace relevante contar la participación del PPL durante dicho proceso, según sea el caso y que

este contribuya positivamente a la continuidad en la trayectoria familiar y el bienestar emocional del NNA.

En cuanto a los instrumentos que guían el proceso de intervención, es necesario que los equipos puedan contar con un instrumento que permita **sistematizar** y trabajar esta temática, en función de antecedentes específicos dentro del diagnóstico, que contribuya a conocer las características de la relación del ASPL con el NNA y el resto de la familia, la función que cumplía el ASPL en la dinámica y estructura familiar previa a la separación y contar con una descripción de su situación actual sobre relación que se mantiene, esto permitiría dilucidar las posibilidades de incorporación del ASPL en el plan de intervención, así como también evaluar el daño sufrido, detectar casos de alta complejidad , así como también la superación de los impactos asociados a la temática

Además, es necesario que dentro de los **instrumentos de intervención**, tales como la matriz de bienestar, se sistematicen aquellos componentes emergentes, sus indicadores, como verificadores que surgen durante la intervención, además de contar con distintas técnicas de recolección de datos que permitan una triangulación, tales como: pautas de observación, entrevista en profundidad, permitiendo mejorar la recolección de información e insumo y contrarrestar las dificultades que tienen las y los profesionales durante las visitas al momento de ingresar a ciertos territorios de carácter complejo (lo que impide el desarrollar un diagnostico en profundidad), con el fin de generar un diagnostico robusto y profundo desde la situación inicial y de proceso del grupo familiar, con el propósito de generar un proceso evaluación que permita verificar el cumplimiento del objetivo del programa.

Por lo que, además, como evaluadoras se ha considerado la necesidad de **flexibilizar la aplicabilidad** de temáticas que no correspondan al sujeto de intervención, ya que los impactos que puede generar la privación de libertad de un adulto significativo en los niños, niñas y adolescentes son diversos y dependerá de los distintos contextos y el tipo de afectación que tenga cada NNA.

Debido a lo anterior, se recomienda ajustarse a las situaciones particulares, así como también para trabajar individual o colectivamente con las y los NNA, debido que actualmente, la línea de trabajo que se lleva acabo, se invisibiliza las particularidades de cada sujeto y/o sujeta especialmente las y los niños, niñas y adolescentes, debido a que la intervención se encuentra focalizada en el adulto o la adulta a cargo del niño o niña. Lo anterior significaría que no se deban establecer tiempos de intervención ni egresos estandarizados para las y los beneficiarios/as del Programa. De esta manera, se recomienda para la etapa de profundización diagnostica y proceso de intervención, egresos diferenciados, considerando el diagnóstico del nivel de daño y complejidad de los casos.

Respecto a el **eje de reparación**, se recomienda incorporar un equipo especializado integrando de distintos profesionales de otras áreas, tales como: psiquiatría, terapeutas ocupacionales desde una perspectiva terapéutica, que permita reforzar la intervención en aquellos casos más complejos, o si bien apoyar procesos de judicialización de casos por vulneración grave de derechos (abogados con experiencia en temas penales y/o de familia), por otro lado, una solución a esto, es que también que la ONG considerar, gestionar la posibilidad de contar con un soporte institucional, vía convenio, orientado a canalizar las necesidades y requerimientos que surjan, por medio de una línea de acción de servicios

complementarios y reforzamiento terapéutico. Lo que conlleva a optimizan las posibilidades de una atención rápida y especializada de casos complejos y minimizar la demanda de servicios especializados hacia la red pública.

Por otro lado, el equipo evaluador, ha considerado que debido a que, la mayoría de quienes cumplen el rol de cuidador/ra son mujeres, se debe de integrar, dentro de las dimensiones de intervención durante el proceso de diagnóstico, la **perspectiva de género** debido a es una dimensión influyente en la temática de la privación de libertad, producto de la estigmatización e implicancias sociales y culturales que hay detrás de esta esta categoría y que influye directamente en la afectación e impacto en el NNA y el grupo familiar, especialmente en el caso de las personas privadas de libertad que son mujeres, lo implica una mayor especialización en la intervención, ya que al considerar esta perspectiva, facilitara establecer el carácter y nivel de complejidad que posee la intervención, a través de la definición de los sujetos específicos: las personas privadas de libertad, las cuidadoras (madres y abuelas), niños/as y adolescentes.

Apéndices

Universidad de Viña del Mar

Escuela de Ciencias Juridicas y Sociales

Carrera de Trabajo social

Viña del Mar, 2019.

Señor Javier Rodríguez:

Asunto: Validación de instrumento de evaluación.

Por medio de la presente carta, le saludan cordialmente, Francisca Toledo y María Belén Ubilla, estudiantes De Trabajo Social de la Universidad Viña del Mar.

Junto con ello, es necesario manifestar que se está desarrollando un trabajo investigativo denominado *"Estudio evaluativo sobre el impacto generado por la ONG Galerna en la implementación del diseño metodológico y el proceso de intervención a través de la ejecución del Programa Abriendo Caminos, de la región de Valparaíso, año 2019.* Es por esto que, solicitamos de su colaboración para la validación de nuestro instrumento, ya que su trayectoria lo indica como experto en la temática investigación con

utilización de metodología cualitativa, además de contar con conocimiento previo en la temática de evaluación de programas.

Para esto se adjunta:

- Resumen de la investigación
- Matriz de consistencia
- Pauta de evaluación (en proceso de desarrollo, por lo que se ha determinado no adjuntarla a la presente entrega del documento)

De antemano, muchas gracias por su colaboración.

Se despiden, atentamente María Belén Ubilla y Francisca Toledo.

Estudiantes de Trabajo Social, Universidad Viña del Mar.

Universidad de Viña del Mar

Escuela de Ciencias Juridicas y Sociales

Carrera de Trabajo social

Resumen

- El presente documento pretende la validación del instrumento de recolección de información. El cual es un instrumento de análisis carácter evaluativo con metodología cualitativa que se ha formulado a base de una entrevista en profundidad y análisis de documentos. Esto a partir de la tesis que lleva por nombre "*Análisis de resultados generados por la ONG Galerna en la implementación del*

diseño metodológico y el proceso de intervención a través de la ejecución del programa Abriendo Caminos, de la región de Valparaíso, año 2019". La **pregunta de investigación** de dicho estudio de análisis evaluativo es, saber *¿Cuál es la perspectiva que tienen las y los actores involucrados sobre el impacto generado por el Programa Abriendo Caminos, respecto a los efectos producidos a través de la aplicación del Diseño Metodológico y proceso de intervención desarrollados por el equipo de la ONG Galerna, Valparaíso año 2018-2019?* En cuanto al **objetivo general** busca *"Analizar los resultados generados por el Programa Abriendo Caminos, a partir de la perspectiva de las y los participantes y profesionales respecto a la aplicación del diseño metodológico y proceso de intervención desarrollados por el equipo ejecutor ONG Galerna, Valparaíso años 2018-2019"*.

En cuanto a los objetivos específicos que se desprenden:

- Conocer las opiniones e interpretaciones de las y los profesionales, respecto a la pertinencia y función facilitadora del diseño metodológico en la prevención y reparación en la situación de tener un adulto significativo privado de libertad.
- Identificar los contextos y nudos críticos que influyen durante el proceso de intervención y las acciones ejecutadas por las y los profesionales.
- Identificar los cambios significativos evidenciados a partir de las y los participantes del programa.

- Sugerir un proceso de retroalimentación de resultados, que permita la mejora tanto de la implementación del programa como de la política pública respondiendo las necesidades de los participantes.

Respecto a lo anterior los ejes a evaluar en este estudio por el equipo evaluador son: *diseño metodológico* y *proceso de intervención*. Todo esto a partir de los modelos Globales de evaluación: *Modelo Iluminativo* y *Modelo del Cambio Más Significativo*.

Por lo tanto, las preguntas realizadas se efectúan en relación a los objetivos planteados y a los ejes temáticos.

Universidad de Viña del Mar
Escuela de Ciencias Juridicas y Sociales
Carrera de Trabajo social

Validación de Instrumento

Datos del experto:

Nombre:

Rut:

Profesión:

Grado Académico:

Observaciones:

Con relación a las observaciones del documento, es posible comentar lo siguiente: -

……

….

Con fecha ……..., doy cuenta que el presente instrumento reúne los requisitos correspondientes y suficientes de confiabilidad y validez, por lo cual es posible ser aplicado para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

_____

Firma del experto

Universidad de Viña del Mar

Escuela de Ciencias Juridicas y Sociales

Carrera de Trabajo social

Pauta de evaluación de juicio de experto

Instrumento de aplicación para entrevista en profundidad con profesionales ejecutores de las intervenciones que realiza el Programa Abriendo Caminos.

Intrucciones:

Coloque en cada casilla una “X” correpondiendo al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta. En el recuadro de sugerencias señalar aspectos a mejorar, ya sea en pertinencia, claridad, relevancia y redacción.

N°	Dimensión/pregunta	Pertinencia		Claridad		Relevancia		Sugerencias
1	¿Cuál crees que son los contextos a considerar al momento de llevar a cabo la intervención?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2	Bajo el contexto de “Adulto significativo privado de libertad” ¿De qué manera el diseño metodológico, aborda dicho fenómeno para prevenir y reparar las condiciones de desarrollo de los NNA?							
3	Desde tu experiencia como profesional del P.A.C ¿Cómo la calidad del diseño metodológico de intervención, influye en la materialización del objetivo principal del programa en las familias beneficiarias?							

4	En la práctica, ¿Consideras que programa se implementa en la forma en como está diseñado? ¿Por qué? ¿A qué crees que se deba?							
5	¿Existe un proceso reflexivo después de realizar una acción o intervención (posteriori)? ¿Cuales?							
6	¿Existe coherencia metodológica o no en la implementación del Programa Abriendo Caminos respecto al objetivo que persigue? Si no fuese así ¿Cuáles son las principales incoherencias del diseño metodológico del programa?							
11	¿Consideras que los manuales metodológicos son adecuados para los resultados que se esperan obtener?							

12	Mientras realizas la intervención, ¿Haces uso de los manuales metodológicos de intervención para decidir sobre el curso de acción?							
13	¿Qué rol consideras que tiene la evaluación en el proceso de intervención?							
14	¿De qué forma generas instancias de evaluación y/o monitoreo durante los procesos de intervención?							
15	¿Cómo das cuenta de los efectos o el impacto que generó el programa a través del proceso de intervención en las y los sujetos de atención?							

Universidad de Viña del Mar

Escuela de Ciencias Juridicas y Sociales

Carrera de Trabajo social

Pauta de evaluación de juicio de experto

Instrumento de aplicación para entrevista en profundidad dirigido a las jóvenes y cuidadores participantes del Programa Abriendo Caminos.

Intrucciones:

Coloque en cada casilla una "X" correpondiendo al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada pregunta. En el recuadro de sugerencias señalar aspectos a mejorar, ya sea en pertinencia, claridad, relevancia y redacción.

N°	Dimensión/pregunta	Pertinencia		Claridad		Relevancia		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

1	¿Cómo fue su experiencia y participación en el Programa Abriendo Caminos?							
2	¿Qué rol cumplía la PPL en el grupo familiar?							
3	¿De qué manera siente que afecto la privación de libertad de la PPL en la familia? Y ¿Cómo el programa contribuyó en el fortalecimiento del grupo familiar?							
4	Cuénteme, ¿Cómo era la organización familiar antes de ingresar al programa debido a la privación de libertad? *(... contextualizar)* Y, ¿Cómo se configura actualmente?							
5	Basado en su experiencia en el programa, ¿Ha existido un cambio significativo respecto al impacto emocional que genera el tener una PPL?							

6	A través de su paso por el programa, ¿Qué conocimientos adquiriste? ¿Qué habilidades desarrollaste? ¿Qué aportes te ha brindado en relación a generar vínculos en el grupo familiar? ¿Nota algún cambio personal en su vida, que se haya generado sustentabilidad y proyección familiar a partir de tu participación de en el programa?							
7	¿Cómo impacto en el NNA la relación con su ASPL y como el programa contribuyó a mejorar el impacto emocional que genera la situación PPL?							
6	Desde su punto de vista, describe este cambio más significativo que se ha logrado en relación a su participación en el Programa Abriendo Caminos. ¿Por qué esto significativo para ti?							

7	Basado en lo anterior, ¿Cómo el trabajo de los profesionales ha contribuido en este cambio significativo y aportado en generar habilidades y capacidades que permitan alcanzar mejores condiciones de vida? (Hasta ahora y a futuro)							
8	¿Al finalizar los procesos de intervención del programa, se generaron momentos de evaluación considerándote como parte de proceso y participe de ellos?							

Matriz de Consistencia/Coherencia

(anexa aparte)

Bibliografía

Bolivar Antonio, Legrant 1993, P.184. (2012). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN BIOGRÁFICONARRATIVA: RECOGIDA Y ANÁLISIS DE DATOS. *PUCRS* , 79-109.

Prats Joaquim. (2012). *LAS CIENCIAS SOCIALES EN EL CONTEXTO DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO* . Obtenido de http://www.ub.edu/histodidactica/images/documentos/pdf/prats-%20que%20son%20las%20ccss.pdf

Aguayo. (2009). Breves Reflexiones sobre la Investigación Cualitativa para la Formación del Trabajador Social. *Palobra*, 216-227.

Arenas de Mesa y Berner. (2010). *Presupuesto por resultados y la Consolidación del Sistema de Evaluación y Control de Gestión del Gobierno central.* Santiago de Chile: Sandra Novoa Fernández.

Baltazar Nina. (2008). Modelo de evaluacion de politica y programas sociales en Colombia. *Papel Politico, Vol 13, N°2*, 449-471.

Baltazar Nina Esteban. (2008). Modelo de Evaluación de Políticas y Programas Sociales en Colombia. *Papel Político, Vol 13, N°2.*, 449-471.

Banco Mundial. (30 de Diciembre de 2005). *Chile. Estudio de evaluacion de impacto del progrma de evaluacion de programas: evaluaciones de impacto y evaluaciones de los programas de gobierno.* Obtenido de Unidad de Reducción de la pobreza y Gestión Economica para América Latina y el Caribe (Informe N° 34589-CL): http://documentos.bancomundial.org/curated/es/595151468216296548/pdf/345890vol10110paper.pdf

Barriga Silverio. (1990). Intervención social y Evaluación. *Revista de Psicología Social*, P. 267-280.

Bermudez José, Pérez Ana, Ruiz José, Sanjuan Pilar y Rueda Beatríz. (2013). *Psicología de la personalidad.* Madrid: Uned.

Bolio, Paoli Antonio. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental. *Reencuentro N°65*, 20-29.

Borile Mónica. (s.f.). *El rol del facilitador* . Obtenido de Taller de fortalecimiento de capacidades en atención integral de salud de adolescentes y jovenes.: http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/El%20Rol%20del%20Facilitador.pdf

Borquez, M y Bustamente, J. (2008). Impacto Intergeneracional de la Prisión: el Circulo de la delincuencia. *Debates Penitenciarios, N° 8*.

Briones Guillermo. (2002). *Epistemologias de las Ciencias Sociales.* Bogota: ARFO.

Briones Guillermo. (2006). *Evaluación de Programas Sociales.* Mexico: Trillas.

Calderón Carlos, Bacigalupe Amaia, Esnaola Santiago, Zuazagoitia Jon y Aldasoro Elena. (2009). La investigación cualitativa en la evaluación del impacto en Salud: La experiencia de un plan de reforma en un barrio de Bilbao. *Fac Nac Salud Pública*, 45-49.

Calderón Vázquez Francisco José. (2005). *Tesis Doctoral: "Distrito turístico rural un modelo teórico desde la perspectiva de la oferta. Especial referencial al caso andaluz".* Melaga. Obtenido de Tesis doctorales de Economía: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2007/fjcv/Teorias%20del%20Contexto%20institucional.htm

Candida Acero . (1988). La Investigacion en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36-46.

Caparrós Civera y Raya Díez. (2015). *Métodos y técnicas de investigación en Trabajo social.* España: Grupo 5.

Cardenas 2006 sitado por Hernandez Pamela y Gustavo Paniagua. (2012). Contexto social y violencia. *Estudio Centroamericanos, Vol 86, N°732*, 75-79.

Cardona Doris y Agudelo Hector. (2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Fac. Nac. Salud Pública, vol.23.*

Cardozo Myriam. (2005). Neoliberalismo y eficiencia de los programas sociales en México. *Politica y Cultura, N° 24*, 52-55.

CEPAL, N. U. (2019). *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza.* Santiago de Chile: ILPES.

Claudia Gonzales & Jose Roberto Calcetero. (2009). Evaluacion de Impacto Social: una estrategia de investigacion para Trabajo Social. *Tendencias & Retos, N° 14*, 43-57.

Cohen Ernesto. (1995). *Evaluación de Programas Sociales.* Santiago, Chile: Comité Interministerial Social (CIS).

Cohen y Franco. (1992). *Evaluación de proyectos sociales.* España: Siglo Veintiuno.

Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza. (1996). *La pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social.* Santiago: Gobierno de Chile.

Cortázar, Fernández, Léniz, Vielma y Villalobos. (2014). *Serie de reflexiones: Infancia y Adolescencia.* Chile: UNICEF.

Daher Gray Marianne. (2017). Promoviendo la Evaluación Integral:Una Contribución para Programas Sociales de Intervención en Pobreza. *Artículo preparado para el Programa Tesis País de la Fundación para la Superación de la Pobreza, , Pontificia Universidad Católica de Chile.*, 1-20.

Dilthey Wilhelm. (1980). Introducción a las ciencias del espíritu. Ensayo de una fundamentación del estudio de la sociedad y de la historia. Madrid: Alianza.

Dirección de Presupuestos División de Control y Gestión. (2011). *Informe final de evaluación Programa Abriendo Caminos, Ministerio de Planificación Secretaria Ejecutiva de Protección Social.* Santiago de Chile: DIPRES.

División de Desarrollo Social CEPAL. (2003). *Formulación, Evaluacion y Monitoreo de Proyectos Sociales.* Santiago.

Duran Diego. (2018). *Análisis de la efectividad del Programa Abriendo Caminos. Implementación, desarrollo y resultados en la comuna de La Pintana , TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA PÚBLICA.* Santiago, Chile.

Durán Toledo Diego. (2018). *Análisis de la efectividad del Programa Abriendo Caminos Implementación, desarrollo y resultadosen la comuna de La Pintana (2008 - 2017)*. Obtenido de Repositorio Universidad de Chile: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/156092/TESIS-MGGP-%20DIEGO%20DUR%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eduardo Bericat . (1998). La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación social. Capellades (Barcelona): Editorial Ariel, S.A .

Eduardo Bericat. (1998). La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Capellades (Barcelona): Ariel S.A Barcelona.

Escobar Jazmín y Cuervo Ángela. (2008). VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTOS: UNA APROXIMACIÓN A SU UTILIZACIÓN. *Avances en Medición 6*, 27-36.

Ezequiel Ander- Egg. (1993). Técnicas de investigación social. Buenos Aires: Magisterio de río de plata.

Fernández Núñez Lissette. (2015). Cómo aplicar el análisis narrativo temático a narrativas. *Reire, Vol 8, N°1*, 93-105.

Fonseca y José Gregorio. (2007). Modelos cualitativos de evaluación. *Educere,Vol 11, N°38.*, 427-432.

García María Paz y Serrano Longoria. (2016). Propuestas de evaluación de la intervencion del Trabajo Social en el nivel microsocial. *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*, 1-18.

Goetz y LeCompte. (1920). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa.* Madrid,España.: Morata S.A.

González y Carcetero. (2009). Evaluación de impacto social: una estrategia de Investigación para Trabajo Social. *Revista Tendencias & Retos N.º 14*, 43-57.

Guerrero Ceh, Jaqueline Guadalupe y Can Valle, Ana Rosa. (2015). La evaluación del programa educativo en el nivel superior. *Opción,vol. 31, N°2* , 557-572.

Hernández, Fernándes, Baptista. (2003). *Metodología de la Investigación .* Mexico: Mcgraw-Hill.

Hernández, Fernandez y Baptista. (1991). *Metodología de la investigación.* México: McGrawHill.

Hernandez, Fernández, Baptista. (2006). Metodología de la investigación. En F. B. Hernandez, *Metodología de la investigación* (págs. 79-106). México: McGRAW-HILL 5ta Edición.

Husserl Edmund. (1994). *Problemas fundamentales de la fenomenología.* Madrid: Alianza.

Instituto Nacional de Estadísticas. (Julio de 2006). *Ministerio del Interior*. Obtenido de http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2014/10/Presentacion-Sintesis-Nacional-ENUSC-2005.pdf

Iñiguez Rueda. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención primaria Vol. 23 Núm. 8* , 108-122.

Isaza Valencia Laura. (2012). Revista Electrónica de Psicología Social No 23. *«Poiésis» ISSN 16920945*.

Ivankovich-Guillén y Araya-Quesada. (2011). "focus groups": técnica de investigación cualitativa en investigación de mercados. *Ciencias Económicas 29-No. 1*, 546-552.

J. Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Campos. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria Vol. 31, Nº. 8*, 527-538.

J. Gimeno Sacristían y A. Peréz Goméz. (1989). *La Enseñanza: Su teoria y su practica.* Madrid: Akal, S.A.

Jara Males Patricia. (2010). CONSERJERÍAS FAMILIARES Y TUTORÍAS SOCIOEDUCATIVAS, ¿PARA QUÉ?: UNA RELECTURA DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS DE CHILE SOLIDARIO. *REFLEXIONES SOBRE EL PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS: notas para la política social*, 16-39.

Jiménez M. Ignacia y Sanhueza M. Andrea. (1986). Revista de Trabajo Social N°48. *Trabajo Social y Evaluación*, 30-36.

Llanos Luis. (2010). *El concepto del territorio y la investigación en las ciencias sociales The concept of territory and research in social sciences.* Texcoco, Mexico.

López Noguero Fernando. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *XXI Revista de Educación,Vol 4*, 167-179.

Manzano y García. (2016). Inclusion and exclusion criteria. *Rev. chil. pediatr. vol.87 no.6*.

María del Carmen Ortego Maté; Santiago LópezGonzález; María Lourdes Álvarez Trigueros. (2011). *Tema 7:Las habilidades sociales.* Obtenido de CIENCIAS PSICOSOCIALES I: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf?fbclid=IwAR2h9qgf9UfT7xq5xoE9tCDy5TmguH1JwojCw7UJ_kTmubagQu3xZmCOmDY

Marta picado Mesén. (2002). ¿Como prodria delinearse una evaluacion cualitativa? *Ciencias Sociales, N° 97*, 47-61.

Marta, P. (2002). ¿Como podría delinearse una evaluación cualitativa? *Ciencias Sociales, N°97*, 47-61.

Martínez Salgado Carolina. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva, 17(3)*, 613-619.

Mauricio Olavarria Gambi. (2012). La evaluacion de programas en Chile: análisis de una muestra de programas publicos evaluados. *CLAD Reforma y Democracia, N°54*, 1-22.

Melero.N . (2011). El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: Un análisis desde las ciencias sociales. *Cuestiones Pedagógicas N°21* , 339-355.

Méndez Juan y Monescillo Manuel. (2002). Estrategias para la evaluación. *XXI Revista de Educación, N° 4*, 181-202.

Méndez Juan y Monescillo Manuel. (2002). Estrategias para la evaluación. *XXI Revista de Educación, N° 4*, 181-202.

Ministerio de Desarrollo Social. (2018). *MANUAL DE ACOMPAÑAMIENTO PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS.* Obtenido de https://es.scribd.com/document/382286427/Manual-de-Intervencion-Psicosocial-Programa-Abriendo-Camino-pdf?fbclid=IwAR1OfIpj_Ezl7fbk51ravuRlz_Mm48qWf_m79KB9cEUS1JCvzm8id4fNBCQ

Ministerio de Desarrollo Social. (22 de Octubre de 2018). *Orientaciones de implementación metodológicade intervención (..).* Obtenido de http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Modalidad_de_Operacio%CC%81n0749.pdf?fbclid=IwAR3Tdog9MmSnqZpOlPMjmdE6KjUfwtBSX1dKnE0jqvJEd7AW1kbX-YBodK0

Ministerio de Planificacion- Galerna Consultores. (2009). *Informe Final: Sistematización y Resultados de la Fase Piloto del Programa Abriendo Caminos.* Santiago.

Monreal, Fernández y Tapia. (2011). *Informe final de evaluación Programa Abriendo Caminos, Ministerio de Planificación Secretaría Ejecutiva de Protección Social.* Santiago de Chile: DIPRES.

Moreno Emilce. (2016). El análisis crítico del discurso en el escenario educativo. *Zona próxima: revista del Instituto de Estudios Superiores en Educación Nº 25.*, P.129-148.

Morlachetti Alejandro. (Enero de 2013). *Sistemas nacionales de protección a la infancia fundamentos jurídicos y estado de aplicación en América Latina y el Caribe* . Obtenido de CEPAL : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4040/1/S2012958_es.pdf

Munarriz Irañeta, Begoña. (1992). Técnicas y métodos en Investigación cualitativa. *Dialnet*, 101-116.

Ochoa Sotomayor Gloria. (Abril de 2011). *Políticas públicas con enfoque de.* Santiago. Chile: Germina Conocimiento para la acción. Obtenido de https://germina.cl/wp-content/uploads/2011/09/publicacion5_politicas_publicas_derechos_ong.pdf

OIT. (2012). *Cintefor*. Obtenido de Guia para la evaluación de impacto: http://guia.oitcinterfor.org/

Okuda Mayumi, Gómez Carlos. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Colombia Psiquiatria, vol.34, no°1*, 84-87.

Ortiz Elizabeth. (2012). *La Femenologia.* Santa Fe: El Cid.

Osuna y Márquez . (2000). Una propuesta de modelo para la evaluación de los proyectos de cooperación al desarrollo basado en el análisis de políticas públicas . *Andamios*, 119-150.

Parlett M.R y D.E Hamilton. (1976). *"La evaluación como iluminación: un nuevo enfoque para el estudio de programas innovadores".* Beverly Hills: G.V. Glass.

Pérez Ortega, Arango Serna y Sepúlveda Atehortua. (2011). Las organizaciones no gubernamentales –ONG–: hacia la construcción de su significado. *ENSAYOS DE ECONOMÍA No.38 .*, 243-260.

Pichardo Muñiz Arlette. (1997). *Evaluación del impacto social: El valor de lo humano ante la crisis y el ajuste.* Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas .

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (2012). *Informe de Desarrollo Humano del PNUD: Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo.* Santiago: Andrea Palet y Pilar Aguirre. Obtenido de http://www.bibliotecaminsal.cl/desarrollo-humano-chile-2012-bienestar-subjetivo-el-desafio-de-repensar-el-desarrollo/

Raczynski, Valderrama, Mingo, Pino, Aedo, González, Galaz, Ruiz Tagle, Fernández, Salinas y Tassara. (2007). *Evaluación de Impacto Programa Chile Barrio.* Chile: Dirección de Presupuestos División de Control y Gestión.

Ramirez Rodríguez Jannette. (2011). El Trabajo social y la Evaluacion de Politicas Sociales. *Costarricense*.

Rebolloso Enríque, Fernández Baltasar y Cantón Pilar. (2008). *Evaluación de Programas de Intervención Social.* Madrid: Síntesis.

Rick Daves y Jess Dart. (2011). *Técnica del Cambio Más Significantivo: Guía para su uso.* Nueva Zelanda.

Riviere Pichon Enrique. (1985). *"El arte, la ciencia y el deporte tienen en común la posibilidad de convertirse en haceres creativos".* Obtenido de https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/int-teorias_enrique.pdf?fbclid=IwAR0RBbWoq86cBn5dqcDwDz1vk8jGKpVgBtR_d656GC06t_5Phdhgeu9lLw4

Robles Bernardo. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco vol.18 no.52* .

S. Taylor y R. Bogdan. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.* España: Paidos.

Salgado Levano Ana. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit: Lima Perú*, 71-78.

Toulmin . S y Leary D. E. (1984). The cult of empiricism in psychology and beyond,2da Edición. Wachington: Un siglo de la psicología como ciencia.

Ubilla .M, Toledo.F. (2020). *Tesis evaluación programa A. C.* Viña del Mar: Elaboración propia.

Ubillos Silvia, Mayordomo Sonia, Páez Darío. (2004). *ACTITUDES: DEFINICIÓN Y MEDICIÓN COMPONENTES DE LA ACTITUD. MODELO DE LA ACCIÓN RAZONADA Y ACCIÓN PLANIFICADA* . Obtenido de https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf

Universidad de antofagasta. (Julio de 2018). *Glosario para el desarrollo de procesos de autoevaluación*. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/GLOSARIO_VERSION_2_27_JULIO_2018.pdf?fbclid=IwAR2qHApKnh4hLoXv-7TmeVTQwq2it9i2-BDIFLqbPIFdgacLHa_XA-D0QkY

Valdenegro y Olivaréz. (2019). *"Relaciones sociales que establecen los migrantes haitianos en el proceos de aculturación para su inserción laboral en Viña del mar.* Chile: Elaboración propia.

Vara-Horna, Aristides. (2007). *La Evaluación de Impacto de los Programas Sociales.* Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

Vega Cano, R. y Gómez Prado, C. (2012). Importancia de la Evaluacion de Programas Sociales: Una revisión documental de algunas perspectivas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

Viano Carolina, Villagra Carolina y Martínez Fernando. (2008). Debate penitenciario . *Centro de Estudios Seguridad Ciudadana, Revista electrónica Nº 8*, 3-26.

Wilson. (1977). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa.* Madrid: Morata S.A.

Xinia Picado Gattgens. (1990). *Escuela de Trabajo Social de Costarrica.* Obtenido de http:// www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000185.pdf