



ISSN 0717-1560

**SERIE INFORME  
SOCIAL  
Nº 100**

**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
DEL PROGRAMA CHILE SOLIDARIO**

**María Paz Medeiros  
Carmen Luz Sánchez  
Rodrigo Castro**

JULIO 2006

## INDICE

	Página
Resumen Ejecutivo	3
I. Introducción	8
II. Marco Teórico	10
2.1. La Pobreza en Chile	10
2.2. El Programa Chile Solidario	15
2.3. Acercamiento hacia el Estudio de Satisfacción	16
2.4. Objetivos de Investigación	24
III. Aspectos Metodológicos	25
3.1. Etapas de Investigación	25
3.2. Características del Estudio	26
3.3. Selección de la Muestra y Trabajo en Terreno	26
3.4. Metodología de Análisis	28
IV. Principales Resultados	33
4.1. Etapa 1: Análisis Descriptivo de la Muestra	33
4.2. Etapa 2: Análisis Descriptivo de las Principales Variables y Relaciones de Estudio	35
V. Conclusiones	81
VI. Referencias Bibliográficas	90

LIBERTAD   
DESARROLLO

## PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA CHILE SOLIDARIO

María Paz Medeiros \*  
Carmen Luz Sánchez \*\*  
Rodrigo Castro \*\*\*

### Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente estudio es captar la percepción y satisfacción de las familias beneficiarias del Programa Chile Solidario y contribuir, desde una nueva perspectiva, a su evaluación. El programa es una iniciativa, comenzada el año 2002, que consiste en un sistema de protección y promoción social focalizado en las 225 mil familias de extrema pobreza del país.

Se presentan los resultados correspondientes a la comuna de Estación Central, enfatizando el análisis en tres de las dimensiones del programa: *habitabilidad, trabajo e identificación*.

Se observa que en general los beneficiarios del Programa Puente-Chile Solidario en Estación Central tienden a estar contentos con él. La gran mayoría presenta alta y mediana satisfacción. Esta satisfacción, sin embargo, va cambiando en la medida que los beneficiarios van obteniendo logros y van estableciendo una relación con los apoyos familiares que los van a visitar. El primer año, por lo tanto, es clave para determinar la satisfacción total del programa, ya que, luego de haber tenido un tiempo de experiencia, se van generando expectativas que pueden o no ser cumplidas. Tanto los logros, como la satisfacción y las expectativas varían en las diferentes áreas del programa.

Si bien hay una tendencia general a los altos logros, el área de *identificación* es la que presenta mayores logros. En cuanto a las áreas que tienen una influencia más a largo plazo, se observa que los logros son considerablemente más altos en *vivienda* que en *trabajo*. Esto se condice con los niveles de satisfacción en dichas áreas, ya que en *vivienda* se observa una tendencia a mediana y alta satisfacción, por lo que se estarían cumpliendo las expectativas de los beneficiarios con

---

\* Socióloga, Pontificia Universidad Católica de Chile.

\*\* Socióloga, Pontificia Universidad Católica de Chile.

\*\*\* Ingeniero Comercial. PhD (c) , Universidad de Georgetown. Director del Programa Social de Libertad y Desarrollo.

esa área, en tanto, por el contrario, en *trabajo* la satisfacción tiende a ser mediana y baja. La necesidad de mejorar la situación laboral de los beneficiarios es alta y, frente a esto, el programa estaría generando expectativas laborales en sus beneficiarios que no puede cumplir; los programas de empleo que ofrece no son realmente efectivos, dejan a las personas capacitadas y preparadas, pero no logran que consigan empleo.

En cuanto a la relación de esta variable con satisfacción se desprende que aquellos hogares que siguen en la etapa Puente tienen una mayor satisfacción que aquellos que ya egresaron.

Creemos que esto se debe a que al egresar de esta etapa dejan de tener una relación personalizada con sus apoyos familiares y, por lo tanto, desaparece la cara visible del programa dentro de sus hogares. Al egresar, los hogares tienen que mantener y superar lo logrado, conectándose a las redes que formaron en los primeros años. Si no fueron debidamente preparados, se produce una sensación de inseguridad y de abandono, sin tener claro los pasos que tienen que seguir en adelante. Quienes no han egresado del Programa Puente tienen altas expectativas en que los logros obtenidos se pueden mantener o mejorar, al mismo tiempo que una parte importante de la muestra se siente en incertidumbre frente al futuro. Sin embargo, quienes han egresado tienden a pensar que los logros obtenidos se mantienen o incluso se pierden, y la incertidumbre disminuye notablemente.

En todas las áreas tratadas (*habitabilidad, trabajo, identificación*), existe una relación entre los niveles de expectativas y la satisfacción en dichas áreas. Los casos en que las expectativas son superadas o cumplidas tienden a tener niveles altos de satisfacción, mientras quienes afirman que sus expectativas no se han cumplido presentan niveles bajos de satisfacción.

Sin embargo, el cumplimiento de las expectativas y la satisfacción en vivienda son mayores que en trabajo, lo cual puede deberse a que en vivienda es más fácil cumplir con ciertos requisitos que define el programa, que son más bien materiales, como mejoramiento de la vivienda, equipamiento, etc., a diferencia de las condiciones necesarias para encontrar un trabajo estable.

Existen variables del hogar que se relacionan y tienen cierta influencia en la satisfacción y en los logros del programa. Cada una de ellas

afecta de manera diferente en las tres áreas evaluadas. Es el área de trabajo la que se ve más determinada por las variables del hogar.

La cantidad de integrantes del hogar influye en la satisfacción del programa. Los hogares que tienen una mayor cantidad de integrantes tienden a tener niveles de satisfacción inferiores al resto de los hogares. Esta influencia se acentúa en el área de trabajo, en donde los niveles de satisfacción de los hogares con más de 6 integrantes se diferencian mucho del resto.

El puntaje que tienen los hogares al ingresar al programa en su Ficha CAS también influye en los logros y en la satisfacción. A menor puntaje CAS, mayor es la satisfacción con el programa en general. Esta tendencia se revierte en el área de *trabajo e identificación*. Lo mismo sucede con el nivel de escolaridad de los representantes del hogar. A medida que aumenta el nivel de escolaridad de los representantes, tiende a subir el nivel de logros de los hogares. En cuanto a la satisfacción se puede decir que el nivel de escolaridad influye, pero no con una tendencia clara. Los dos grupos extremos, aquellos que tienen 0 años de escolaridad y educación media completa presentan mayores niveles de satisfacción con el programa en general. En cuanto al compromiso que tienen los representantes con el programa, este tiene una leve influencia en la satisfacción: aquellos que dicen tener un mayor compromiso tienden a tener una mayor satisfacción.

Uno de los aspectos más importantes es la satisfacción con el apoyo familiar. A medida que aumenta la satisfacción con el apoyo, aumenta el grado de compromiso de los beneficiarios con los contratos parciales. Esto expresa que una buena relación con el apoyo podría estar generando efectos positivos en la motivación, y por ende en los logros y en la satisfacción con el programa. Luego, uno de los roles del apoyo es informar a los beneficiarios de la red de programas a la que pueden acceder para obtener beneficios. A medida que aumenta la calidad de la información, aumenta la satisfacción con el apoyo.

En cuanto a las expectativas futuras a corto plazo, el programa logra generar expectativas de superación tanto en vivienda como en trabajo, y aumentan en la medida que se tienen mayores logros en dichas áreas, aunque estas son mayores en vivienda. El programa logra mejorar aspectos en vivienda y generar altas expectativas de superación en esta área mediante la postulación a vivienda social (lo que no significa necesariamente que la reciban) y mejoramiento de la calidad de la vivienda actual, lo que concuerda también con la tendencia a niveles altos de logros en vivienda.

Sin embargo, en el área de trabajo, las expectativas de superación son bajas, ya que el programa no logra dar alternativas reales de mejoramiento de la situación laboral, lo que concuerda con la tendencia de la muestra a tener bajos logros en trabajo. En el área de vivienda las expectativas aumentan en los beneficiarios que han postulado a una vivienda social, ya que esperan salir seleccionados para recibir una, con lo que mejoraría notablemente su situación habitacional. En el caso del empleo, la incertidumbre es bastante alta, y aumenta en la medida que se tienen menores logros. Sin embargo, no hay una tendencia clara respecto del comportamiento de las expectativas a corto plazo según los logros obtenidos en trabajo. Esto puede deberse a que el área de empleo es altamente inestable, y por ende la incertidumbre es elevada y es difícil prever la situación laboral futura.

De acuerdo al análisis realizado, y a las principales relaciones detectadas, podemos decir que la principal conclusión de este estudio señala que no existe una relación directa entre los niveles de logro y los niveles de satisfacción que presenten las familias del Programa Chile Solidario. Si bien los logros determinan de forma leve la satisfacción que se tiene, ya sea por área y de manera general, son otros los factores que estarían influyendo en la satisfacción. La relación con el apoyo familiar parece ser la variable clave, en el sentido de que una buena relación con el apoyo significa que la familia se encuentra satisfecha con esa relación, y eso influye directamente, generando altos niveles de satisfacción con el programa. Las variables del hogar y variables individuales inciden en aspectos específicos para cada área tratada, sin embargo, los efectos de la relación con el apoyo son transversales a todas las áreas, y afectan a la percepción y satisfacción del programa en general.

El Programa Puente-Chile Solidario efectivamente está haciendo un intento por trabajar de una manera distinta en la superación de la pobreza. Está favoreciendo un contacto entre las dimensiones macrosociales del problema y las microsociales. Con esto nos referimos a que efectivamente está potenciando y desarrollando los recursos y capacidades propias de cada hogar (al lograr que cumplan y desarrollen ciertas condiciones mínimas) y a la vez, los está vinculando con la red institucional de programas, servicios y beneficios públicos y privados presentes en las comunas.

Con esto podríamos decir que se estaría disminuyendo la vulnerabilidad social de los hogares que se insertan en el programa, al mejorar su calidad de vida e integrarlos en la sociedad. Sin embargo, se observa que esta integración no es estable y depende en gran medida de la

presencia del apoyo familiar. Al egresar de la etapa Puente los hogares pierden el contacto con el apoyo y, junto con ello, muchas veces pierden el vínculo estable con la red institucional, por lo cual, vuelve a hacerse presente su vulnerabilidad.

Es importante también reflexionar acerca de algunos aspectos del Programa Chile Solidario, a partir de la experiencia de estudio realizada. Además, a partir de dichas reflexiones y considerando las principales conclusiones de este estudio, se plantean algunas propuestas con la intención de contribuir al mejoramiento de los aspectos que se consideran débiles y potenciar las fortalezas detectadas.

Hay que tener mucho cuidado con el tipo de relación que se genera entre el apoyo y la familia, porque relaciones demasiado cercanas se pueden estar transformando en lazos de dependencia, lo cual se aleja totalmente de la intención del programa. Lo que se busca lograr es una ayuda no asistencialista, donde se promuevan las propias capacidades de cada familia y entregándoles de ese modo las herramientas necesarias para salir de su condición de extrema pobreza. Con esto, estamos ante una posible paradoja: el programa intenta evitar el asistencialismo, promoviendo el empoderamiento de cada familia y la inserción en la red institucional; sin embargo, el apoyo familiar ejerce fuertes influencias tanto en los logros como en la satisfacción obtenida, y los hogares sufren repercusiones al momento de cortar esta relación con el apoyo, pues se sienten de algún modo abandonados y desorientados. De cierta forma entonces, el apoyo se relaciona de manera asistencialista con las familias.

Dicho lo anterior, proponemos poner especial énfasis en la selección y capacitación de los apoyos familiares, focalizando las acciones en lograr una adecuada transmisión de información por parte de estos hacia las familias, evitando además una relación de dependencia y potenciando sanos vínculos de ayuda. Para lograr esto el programa debe hacerse cargo de la fuerte influencia que ejercen los apoyos en los hogares y las consecuencias que tiene el rompimiento de dicho vínculo al cabo de los dos primeros años. Es necesario capacitar a los apoyos para que puedan dirigir adecuadamente a los hogares en su proceso de transición al momento de egresar de la etapa Puente.

## I. INTRODUCCIÓN

**E**l siguiente es un estudio de percepción y satisfacción de las familias beneficiarias del Programa Chile Solidario. Esta iniciativa consiste en un sistema de protección y promoción social focalizado en las 225 mil familias de extrema pobreza del país. El programa aparece como un intento de focalizar las políticas en la llamada pobreza dura, a partir del estancamiento de la disminución de la pobreza desde 1998. Existen estudios importantes acerca de la evaluación de Chile Solidario, pero la mayoría de estos se han realizado desde la perspectiva de la oferta y han dejado de lado la perspectiva de los propios beneficiarios, quienes constituyen la demanda y quienes perciben, en definitiva, los resultados del programa puesto en práctica. El objetivo del estudio es captar la satisfacción de los beneficiarios y contribuir, desde una nueva perspectiva, a la evaluación del programa.

En este estudio se presentan los resultados de la comuna Estación Central y se tratan con mayor énfasis tres de las dimensiones del programa: habitabilidad, trabajo e identificación, siendo las dos primeras áreas más críticas y de largo plazo, y la última, una dimensión cuyos resultados son más concretos y de corto plazo.

El primer capítulo trata los aspectos teóricos de la investigación fundamentando el problema a tratar y donde se intenta responder principalmente tres preguntas: ¿Cómo abordamos la pobreza hoy en Chile?; ¿Qué implicancias tiene el Programa Chile Solidario?; ¿Cómo y por qué evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios de este programa?

El segundo capítulo refiere a la metodología de investigación utilizada. Es una breve descripción de las etapas de investigación, la muestra utilizada, el trabajo de campo y las principales líneas de análisis. Se incluye, además, la creación del instrumento utilizado para la recolección de datos.

El tercer capítulo presenta los principales resultados por área y a nivel general. Corresponde al análisis descriptivo de las principales relaciones de estudio. Se destacan las diferencias entre hogares egresados y activos de la etapa Puente; se analiza la relación entre satisfacción y expectativas; se ve la relación entre características del hogar e individuales con los logros y satisfacción con el programa; se evalúa dicha satisfacción según prioridades; se observa la satisfacción

con el apoyo familiar; y, por último, se describen las expectativas de superación futuras que presentan los beneficiarios a partir de los logros obtenidos.

El último capítulo presenta las conclusiones a partir de las principales relaciones detectadas. Además se mencionan reflexiones y se plantean algunas propuestas con la intención de contribuir al mejoramiento de los aspectos que se consideran débiles y potenciar las fortalezas observadas.

## II. MARCO TEÓRICO

**E**n este capítulo se abordan los aspectos teóricos con el fin de definir y sustentar el problema y objetivos de la investigación. Se desarrolla sobre la base de tres preguntas principales: ¿Cómo abordamos la pobreza hoy en Chile?; ¿Qué implicancias tiene el programa Chile Solidario?; y ¿Cómo, y por qué evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios de este programa?

### 2.1. LA POBREZA EN CHILE

La pobreza es uno de los principales problemas sociales que está presente y afecta a toda nuestra sociedad. En todas las regiones de nuestro país habitan personas que se enfrentan diariamente a una realidad dura que se les presenta como un conjunto de factores que se van sumando, afectando su calidad de vida. Una realidad que, en la mayoría de los casos, se caracteriza por estar envuelta en situaciones de carencias, de falta de oportunidades, de injusticias, de desesperanza, de desigualdad, etc.; es decir, una mezcla de múltiples factores, lo cual tiene como consecuencia que sea muy difícil de analizar y de acercarse a ella considerando todos sus aspectos.

La literatura nos muestra que existen muchas maneras de definir e interpretar lo que es pobreza y quiénes pertenecen a esa realidad. En general, los estudios económicos sobre pobreza la han definido e interpretado de tres maneras diferentes: como “necesidad”, que se refiere a la carencia de bienes y servicios materiales requeridos para vivir y funcionar como un miembro de la sociedad; como “estándar de vida”, el cual no se refiere exclusivamente a privaciones predeterminadas, sino también al hecho de vivir con menos que otras personas; y, por último, como “insuficiencia de recursos”, que se interpreta como la carencia de riqueza para adquirir lo que una persona necesita<sup>1</sup>.

A partir de estas tres definiciones de pobreza surgen diferentes métodos para medirla, que se relacionan con la manera que tienen de definir la pobreza:

---

<sup>1</sup> Feres, J. y Mancero, X. : *Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura*. CEPAL, 2001.

- El método de las “necesidades básicas insatisfechas” o de los indicadores sociales, que se basa en la concepción de necesidad, en el cual no importa si los individuos poseen ingreso para satisfacer sus necesidades básicas, sino que estas hayan sido efectivamente cubiertas.
- El “método de líneas de pobreza a partir del costo de las necesidades básicas”, que se basa en la concepción de estándar de vida, el cual considera pobres a las personas cuyo ingreso o consumo no es suficiente para mantener un nivel de vida considerado mínimo.
- El método “relativo”, que se basa en la concepción de insuficiencia de recursos, el cual establece que la satisfacción de necesidades específicas es irrelevante, y lo que importa es que los recursos disponibles permitan llevar una forma de vida aceptable de acuerdo a los estándares sociales prevalecientes.

En Chile, como en muchos otros países de América Latina, el acercamiento clásico al fenómeno de la pobreza ha sido a través de una mirada más bien económica. La pobreza en Chile se mide, por lo general, a través del “método líneas de pobreza a partir del costo de las necesidades básicas”. Según las últimas encuestas realizadas a nivel nacional, en Chile, el 18,8% de la población se encontraría bajo la línea de pobreza<sup>2</sup> (CASEN 2003). En 1990 comprendía al 38,6% de la población. Asimismo han disminuido los niveles de indigencia<sup>3</sup> desde 12,9% a 4,7% durante el mismo periodo<sup>4</sup>.

Los resultados de la encuesta CASEN 2003 muestran avances en el descenso de los niveles de pobreza nacionales. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medición define a la pobreza únicamente como una condición de carencia de recursos materiales, y por tal razón es necesario tomar en cuenta otros factores asociados, que deben estar incorporados al momento de comprender el fenómeno de la pobreza. Esta es una realidad muy compleja que “se relaciona con las consecuencias que tiene el funcionamiento del sistema económico y social sobre las oportunidades de integración al empleo y al bienestar social de los diferentes segmentos sociales, especialmente los más pobres”<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Hogares que no cubren costos de dos canastas alimentarias: \$43.712 (zona urbana) y \$29.473 (zona rural)

<sup>3</sup> Hogares que no cubren costos de una canasta alimentaria: \$21.856 (zona urbana) y \$16.842 (zona rural)

<sup>4</sup> CASEN 2003 Volumen 2: Pobreza y Distribución del Ingreso en las Regiones.

<sup>5</sup> Kaztman, R y Wormald, G. *Trabajo y Ciudadanía*. 2002.

Esta perspectiva alternativa, que observa a la pobreza como una condición dinámica de vulnerabilidad social y que entiende vulnerabilidad como “el riesgo que enfrentan las personas o los hogares, especialmente los más pobres, de no ser capaz de mantener sus niveles de bienestar como resultado de determinadas situaciones de crisis y/o cambio en las condiciones socio-económicas”<sup>6</sup>, reconoce dos dimensiones centrales: una dimensión macrosocial y una microsocia. La primera se refiere a la estructura de oferta de oportunidades institucionales de integración social (integración en el mercado de trabajo, salud, educación, previsión social y capital social comunitario); la segunda se relaciona con los recursos y capacidades que tienen y movilizan las personas para aprovechar estas oportunidades. Esto pone de manifiesto que el análisis de la pobreza y las acciones para superarla deben considerar la relación que se da entre estas dos dimensiones.

Este enfoque destaca la importancia de centrar el análisis de la pobreza en la oferta de oportunidades de integración al bienestar social, y en los recursos y activos que tienen las personas y sus hogares para acceder a ellas. Esta relación sería por definición dinámica y cambiante y a ella se asocia el riesgo de permanecer o caer en una condición de pobreza o deprivación social. Desde el punto de vista de este enfoque de vulnerabilidad social, es relevante hacer un análisis de los diferentes programas que existen actualmente para disminuir o superar la pobreza. Es decir, evaluar en qué medida las políticas y programas sociales actuales están considerando y potenciando las capacidades de las personas, y efectivamente las están vinculando con las oportunidades reales que les entrega la sociedad, el mercado y el Estado. La estructura y la creación de un programa como Chile Solidario considera estas dos dimensiones y sus componentes van en la dirección de potenciar las capacidades y recursos de los beneficiarios del programa, transformarlos en activos y vincularlos con las redes que se encuentran en su entorno.

Creemos fundamental analizar, desde el punto de vista de los beneficiarios, si efectivamente se está produciendo este vínculo entre ambas dimensiones y, por consiguiente, si se le están abriendo nuevas puertas que les permitan salir de su condición de extrema pobreza. Es de esperar que en la medida que estos objetivos del programa se cumplan, los beneficiarios se encuentren más satisfechos, ya que

---

<sup>6</sup> Kaztman, R y Wormald, G. *Trabajo y Ciudadanía*. 2002 p.135.

estarían percibiendo, efectivamente, mejoras reales en su calidad de vida.

El Programa Chile Solidario tiene un foco determinado: sus beneficiarios son hogares en extrema pobreza, esto es, hogares con “carencia de recursos necesarios para satisfacer las necesidades de una población o grupo de personas específicas, sin tampoco tener la capacidad y oportunidad de producir esos recursos necesarios”<sup>7</sup>. Esta carencia de recursos no sólo se refiere a recursos materiales, sino también a la falta de capital social, capital humano, etc., por lo tanto, “impide a las personas y familias el asumir sus responsabilidades elementales y gozar de sus derechos fundamentales”<sup>8</sup>.

El foco de intervención usado regularmente por las prestaciones sociales del Estado han sido, por lo general, las personas individuales y no los hogares, lo que ha generado grados importantes de dispersión en la provisión de servicios y beneficios. Por tal razón se hizo necesario cambiar la unidad de intervención, para poder superar de manera más adecuada la extrema pobreza. Chile Solidario realiza este cambio, al intervenir directamente con las familias (hogares), considerando su complejidad, desarrollo y transformación en el tiempo.

En este sentido, es necesario definir lo que entendemos por familia. Se entiende por familia, un sistema social, que tiene como funciones la integración, cohesión, protección económica y desarrollo humano de sus miembros. Para efectos de este estudio de percepción y satisfacción, se considera que el término familia es tratado en el Programa Chile Solidario casi indistintamente con el término hogar, por lo que la unidad de análisis será el hogar, entendiendo por este, el grupo de personas emparentadas que viven juntas en un mismo espacio físico. Sin embargo, se hará uso de ambos conceptos a lo largo de la investigación, debido a la complejidad de tomar distancia de lo planteado por Chile Solidario, y concientes de la distancia existente entre ambos conceptos.

De acuerdo a lo señalado anteriormente acerca de la disminución de la pobreza en las últimas décadas, podemos afirmar que los programas focalizados en la superación de la pobreza en Chile han sido efectivos, al menos en las estadísticas. No obstante lo anterior, el estancamiento que se produjo en la reducción de la indigencia desde 1998 confirmó la

---

<sup>7</sup> <http://www.monografias.com/pobreza/podes.shtml> *La Pobreza y el Desarrollo Humano.*

<sup>8</sup> Naciones Unidas, Consejo Económico y Social. *La realización de los derechos económicos, sociales, y culturales.* 1993.

necesidad de reorientar las estrategias. Debido a este suceso, diversos estudios permitieron constatar que, a pesar de la amplia oferta pública existente de programas sociales dirigidos a atender las necesidades de las personas más pobres del país, los beneficios sociales eran percibidos en mayor medida y con mayor intensidad por aquellas familias pobres no indigentes, que por aquellas indigentes o extremadamente pobres.

Sin embargo, a pesar de este estancamiento reflejado en las estadísticas, recientes estudios afirman la existencia de un dinamismo importante dentro de los estratos más pobres, que se traduce en un fenómeno de movilidad social. En este periodo se observa que existen muchos hogares que salen de la condición de pobreza, pero a la vez existen muchos otros que caen en esta condición. En torno a la línea de pobreza, un 54% de los pobres del año 1996 fueron no pobres el año 2001 y un 48% de los pobres en el año 2001 eran no pobres el año 1996<sup>9</sup>.

El 10% más pobre que no ha podido salir de esta condición desde 1996 se encontraría con menores posibilidades de tener acceso a las oportunidades que la sociedad le entrega. Acompañando a este grupo se encuentran aquellas personas u hogares, que están constantemente entrando o saliendo de la pobreza; es decir, un grupo que rodea al grupo estático, al cual se le presentan situaciones que se traducen en oportunidades para superar su condición o en obstáculos que los llevan a caer en la pobreza. Es importante resaltar que este grupo que es altamente vulnerable a entrar o salir de la condición de pobreza una vez que ha salido, no necesariamente se encuentra integrado a la sociedad y al mercado laboral, sino que queda relativamente excluido de las redes de protección y ayuda que brinda el Estado y la sociedad. Ello hace que las probabilidades de caer bajo la línea de la pobreza sean altas, riesgo que hay que atacar para poder realmente superar la pobreza en Chile.

Entonces, un programa social que se propone la superación de la pobreza, sólo será exitoso en la medida que se diseñe y realice en concordancia con la actual realidad de los hogares más pobres; esto es, que sea capaz de mejorar y aumentar sus recursos y activos para superar la línea de pobreza y, a la vez, que permita que dichas familias queden integradas socialmente y logren una estabilidad en el tiempo

---

<sup>9</sup>Castro, R. y Kast, F.: *Movilidad de la Pobreza en Chile. Análisis de la encuesta panel 1996/2001*. Instituto Libertad y Desarrollo. Septiembre 2004.

(superando su condición de vulnerabilidad y disminuyendo la probabilidad de reproducción intergeneracional de su pobreza).

## 2.2. EL PROGRAMA CHILE SOLIDARIO

El Programa Chile Solidario comienza su funcionamiento en 2002 y surge a partir de la necesidad de replantearse el enfoque de las políticas existentes para la superación de la pobreza, producto del estancamiento que se produjo en la reducción de la indigencia desde 1998. Se establece como un sistema de protección y promoción social para las familias de extrema pobreza del país. Este sistema tiene como fundamento que la búsqueda comprehensiva del bienestar debe fijarse en la combinación básica de Equidad, Libertad y Derechos. Está dirigido a 225 mil familias de extrema pobreza y a 15.675 personas de 65 años o más.

Su objetivo general es mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional. Para lograr esto, el diseño del sistema de protección y promoción social se articula sobre la base de tres componentes:

- *Apoyo psicosocial personalizado y Bono de Protección:* Consiste en un acompañamiento personalizado a los beneficiarios incorporados a Chile Solidario, por parte de un profesional o técnico idóneo. Este componente es desarrollado por el Programa Puente que ejecuta el FOSIS en conjunto con las municipalidades. Esta intervención tienen una duración de 24 meses, y consiste en una secuencia de sesiones de trabajo con las familias en su domicilio, con una primera etapa intensiva de seis meses donde se realiza la revisión del estado de cumplimiento de las 53 condiciones mínimas que define el programa, organizadas en siete dimensiones: *identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos*. Además existe el Bono de Protección Familiar, el cual se asigna a la familia a partir del mes siguiente de su activación y por los 24 meses de duración de dicho beneficio.
- *Subsidios monetarios garantizados:* Los beneficiarios de Chile Solidario que reúnen los requisitos de procedencia establecidos en la ley N° 18.020 accederán al subsidio familiar y a la pensión asistencial que contemplan dichos cuerpos legales. Estos

beneficios serán asignados dentro de los doce meses siguientes al ingreso al sistema y se devengarán a contar del mes siguiente al de su concesión.

- *Acceso preferente a programas de promoción social:* El sistema le reconoce a las familias un acceso preferencial a todos aquellos programas, servicios, beneficios, y/o prestaciones de las que dispone el Estado para atender las necesidades básicas y de desarrollo de las familias. Los programas y prestaciones que se han puesto a disposición preferente se organizan de acuerdo a las siete dimensiones que considera el sistema.

## 2.3. ACERCAMIENTO HACIA EL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

### 2.3.1. ¿Qué se entiende por satisfacción?

El concepto satisfacción es diario en nuestras vidas; sin embargo, pocas veces nos detenemos a analizar lo que significa. La raíz de esta palabra es *satis* que significa suficiente. La Real Academia Española define este concepto como “cumplimiento del deseo o del gusto”, o “cumplir, llenar ciertos requisitos o expectativas”<sup>10</sup>.

A partir de estas definiciones, algo que satisface deberá llenar adecuadamente las expectativas, deseos o necesidades, y entregando lo requerido, sin dejar espacio para quejas o reclamos. Cuando algo satisface, se está entregando un servicio o producto de buena calidad. Sin embargo, satisfacción no implica necesariamente mejor calidad, sino que implica alcanzar un nivel o estándar esperado, adecuado o aceptable. Dicho de otro modo, la satisfacción del beneficiario ante un programa social es el grado de congruencia que existe entre sus expectativas acerca de una ayuda ideal de intervención, y la percepción del beneficio que recibió, o está recibiendo<sup>11</sup>.

Luego, satisfacción es un concepto relativo, ya que se da a partir de la comparación del servicio (o producto) entregado, con este estándar (o nivel esperado). Este nivel esperado o expectativa puede variar en las distintas personas, puesto que surge de los deseos, necesidades y preferencias. Se producen problemas cuando, al tratar de medir este nivel esperado, se asume que los usuarios-beneficiarios de un determinado servicio presentan un *set* común de expectativas, ya que

---

<sup>10</sup> Real Academia Española. <http://www.rae.es> 23 de Agosto 2005.

<sup>11</sup> Guzmán del Río, 1986; Arenas, Fuentes & Campos, 1993.

sabemos que estas son muy variadas, y que cada persona las prioriza de forma diferente.

La satisfacción puede entenderse también como una respuesta afectiva específica a diversas experiencias; es decir, se señala que la satisfacción podría ser una respuesta emocional. Por lo tanto, puede considerarse la satisfacción como una respuesta con componentes afectivos y subjetivos, pero que es muy concordante con la real calidad de determinados programas<sup>12</sup>. Puede definirse como un resultado, es decir, a partir de ciertas actitudes que resultan de la experiencia que tienen los usuarios de un producto o servicio de consumo, o como un proceso, es decir, a partir de la incorporación de las características y experiencias previas que tienen los usuarios-beneficiarios con sus diferentes características personales<sup>13</sup>.

A partir de este argumento es necesario señalar que la satisfacción está influida por los logros y experiencias percibidas a lo largo del tiempo. Estos logros pueden ir variando, lo que hace que el proceso de conformación sea dinámico. Esto hace necesario, al momento de medir satisfacción, evaluar lo ocurrido en el proceso, ya que hechos puntuales o específicos pueden influir en la percepción y satisfacción momentánea, lo que no significa que ese estado de satisfacción o insatisfacción momentánea perdure hasta el momento de dejar de recibir un servicio, o en este caso, al término del Programa. Con esto, la percepción y satisfacción actual debe ser controlada por lo ocurrido en el proceso.

### **2.3.2. ¿Por qué y cómo evaluar la satisfacción de los beneficiarios de Chile Solidario?**

Cabe preguntarse, por lo tanto, ¿por qué evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa? Como se señaló anteriormente, la perspectiva de la vulnerabilidad social, que difiere del enfoque económico de la pobreza, toma en cuenta una dimensión microsocial y macrosocial. Desde este punto de vista parece fundamental analizar, desde la perspectiva de los beneficiarios, si efectivamente se está produciendo el vínculo entre ambas dimensiones en la aplicación del programa y, por consiguiente, si se están abriendo nuevas puertas a los más pobres, que les permitan salir de su condición de extrema pobreza.

---

<sup>12</sup> Oliva, Carolina. *Evaluación de la satisfacción usuaria: un indicador de calidad del modelo de intervención integral, en un programa de familias en riesgo biopsicosocial, en atención primaria*. 2003.

<sup>13</sup> Vavra, Ferry. *Improving your measurement of customer satisfaction*. 1997.

Existen diferentes estudios que evalúan el programa (MIDEPLAN, FOSIS y otros), pero la mayoría de estos se han realizado desde la perspectiva de la oferta, es decir, evaluaciones del programa en sí mismo, en términos estructurales, de estrategia, etc.; pero han dejado de lado la perspectiva de los propios beneficiarios. Los resultados percibidos por los beneficiarios son, en definitiva, los resultados reales del programa y, por lo tanto, es de mucha relevancia evaluar la percepción y satisfacción de estas familias con el sistema, y su percepción acerca de si efectivamente disminuye el riesgo de permanecer o caer en niveles precarios de inserción y bienestar social; es decir, si se está trabajando sobre su condición de vulnerabilidad y si les está generando expectativas de mejorar su condición en el futuro.

En los últimos años, el concepto de satisfacción de los usuarios ha adquirido una notable importancia, tanto en el ámbito de los servicios, como de las unidades de información. Esto ha ocurrido, principalmente, a partir del fuerte interés por incorporar la visión de los usuarios-beneficiarios ante la provisión de cualquier producto o servicio. Este interés dice relación con la incorporación de los valores, preferencias y expectativas de los usuarios-beneficiarios, con el fin de cumplir con los requerimientos y/o expectativas de quienes reciben un determinado servicio y, por consiguiente, mejorar la calidad y eficiencia de la prestación.

En esta ocasión hablamos de la satisfacción de los beneficiarios de un programa, gubernamental, sin fines de lucro y sin costo para las familias inscritas; por tanto, parece más adecuado hablar de beneficiarios y no de usuarios, entendiendo este concepto como “personas que resultan favorecidas por algo”<sup>14</sup>. En este caso, familias favorecidas gratuitamente por el Programa Chile Solidario.

Resulta evidente que todo programa social tiene como objetivo lograr que la población a la que se dirige resulte beneficiada por sus acciones. Y parece paradójal que en gran parte de los programas de intervención social se considere en su aplicación las necesidades, recursos, costos y beneficios de los servicios prestados y que, sin embargo, el punto de vista de los beneficiarios haya sido frecuentemente ignorado. Chile Solidario intenta salir de esta perspectiva, buscando atender las necesidades específicas de cada familia a partir de sus propias prioridades. No obstante, este proceso diseñado por el programa se da ex ante, esto es, antes de que las familias comiencen a trabajar por el

---

<sup>14</sup> Real Academia Española. <http://www.rae.es> 22 de Agosto 2005.

mejoramiento de su calidad de vida. Desde ese punto de vista, es imprescindible la evaluación de la satisfacción durante el proceso, o después que este haya concluido en el caso de familias ya egresadas.

La evaluación de la satisfacción de los beneficiarios es importante en sí misma por ser una enérgica demanda social; en consecuencia, la mejora de la satisfacción conlleva a un mejoramiento del programa y a una ayuda más eficaz y de mejor calidad. Al mismo tiempo, existe una importante correspondencia entre la calidad de un servicio (o beneficio) y la evaluación que hacen de este sus beneficiarios. Si los beneficiarios están satisfechos se puede suponer que el servicio otorgado por el pPrograma es de buena calidad y concuerda con las expectativas de ellos.

Por otro lado, la satisfacción de los beneficiarios del programa es importante, porque se asocia a la cooperación de las familias en el mejoramiento de su calidad de vida, manteniéndose informados y comprometiéndose a realizar un trabajo mutuo con el apoyo familiar. Esto significa que al estar satisfechos, los beneficiarios debieran presentar mejores resultados en el programa, y tener motivaciones para su propia superación.

### **2.3.3. Aspectos importantes a considerar**

#### **a. Expectativas**

Ahora bien, un aspecto que se debe considerar son las expectativas en la satisfacción de los individuos. Estas parecen ser uno de los factores más influyentes en lo percibido por las personas al momento de ponerse en su rol de consumidor o usuario. Cada individuo al enfrentarse a un determinado servicio o beneficio, tendrá ciertas expectativas asociadas a la calidad del servicio que recibirá. Esperará, por lo tanto, ciertos parámetros de calidad, o ciertas características del servicio-beneficio. En este sentido, como se dijo anteriormente, la satisfacción del beneficiario ante un programa social es el grado de congruencia existente entre las expectativas que tenga acerca del servicio que recibirá (o está recibiendo), y su percepción acerca de lo que efectivamente recibió. Esto indica la importancia de medir los niveles de satisfacción sobre la base de los niveles de expectativas. Vemos que es imprescindible hacer este procedimiento para obtener una medición adecuada.

Las expectativas se forman en función de tres elementos fundamentales:

- *Las necesidades personales:* Las propias necesidades concretas de un beneficiario determinan en buena medida sus expectativas de calidad. Esto ocurre especialmente cuando se trata de programas sociales, ya que se dirigen a personas/familias de extrema necesidad. Sin embargo, podría presentarse también el fenómeno contrario, en donde dado que el beneficio otorgado es sin costo para quien lo recibe, este podría presentar ex ante una baja expectativa. Desde ese punto de vista, es probable que al otorgarle beneficios a los usuarios del programa, las expectativas de ellos se vean rápidamente superadas. Sin embargo, no hay que olvidar que se trata de personas de extrema necesidad y, por lo tanto, esas necesidades probablemente se impongan; es decir, más que las expectativas, es la necesidad lo que los motiva a esperar (tener la expectativa de) recibir algo.
- *La información recibida:* La información que se tiene sobre un servicio-beneficio procede de numerosas fuentes: amigos, medios de comunicación, el propio programa y muchas otras. Esa información que se recibe de numerosas fuentes, condiciona la calidad del beneficio que se espera recibir. Es decir, en el caso de programas sociales, el hecho que las familias estén informadas acerca del funcionamiento del programa y los posibles beneficios a recibir, condiciona fuertemente las expectativas que tengan del programa y sus beneficios. Probablemente, las familias desinformadas tendrán niveles de expectativas muy bajos y viceversa.
- *La experiencia con el servicio:* Las expectativas están relacionadas con la experiencia que haya tenido el beneficiario. Esta experiencia puede referirse a experiencias anteriores con otros programas sociales (experiencia anterior), o bien la expectativa que se va formando en la experiencia de participar en el proceso del programa (expectativa en el proceso).

A partir de los elementos señalados anteriormente, vamos a considerar para efectos de este estudio y específicamente considerando el Programa Chile Solidario, el concepto expectativas como: nivel esperado ante un determinado servicio o beneficio, de acuerdo a las necesidades, información y experiencia de un individuo.

Por otro lado, al analizar programas sociales dirigidos a la superación de la pobreza, es posible captar que las expectativas de los beneficiarios ante este tipo de programas aparecen diferenciadas en dos grupos, las que en esta ocasión llamamos expectativas técnicas y no técnicas. Las primeras se refieren a las expectativas de los beneficiarios de obtener las condiciones mínimas para superar la línea

de pobreza; y se refieren a elementos tangibles que se asocian a los niveles esperados de cumplimiento de las necesidades básicas. El segundo grupo se refiere a las expectativas asociadas a elementos intangibles y por ende de largo plazo. Se asocian a las esperanzas de las familias de salir de su condición de pobreza, de superar su condición de vulnerabilidad y la percepción de la reproducción de su pobreza.

En este sentido, es indispensable evaluar la satisfacción tomando en cuenta los niveles de cumplimiento de las expectativas técnicas y no técnicas. Es posible afirmar que en la medida que existan altos niveles de cumplimiento en ambos tipos de expectativas, el programa está siendo exitoso en su rol de superar la extrema pobreza del país.

#### **b. Relación con el apoyo familiar**

En el ámbito de estudios de satisfacción en salud, se dice que otra variable muy influyente en el nivel de satisfacción alcanzado por los usuarios es la relación que se establece entre el apoyo familiar y el beneficiario. El monitor encargado de la etapa de apoyo psicosocial es el pilar fundamental que conecta a las familias (beneficiarias) con las estrategias de intervención del programa. En este sentido es que creemos que la relación de los monitores con las familias es una variable fundamental, que incide fuertemente en la satisfacción que los beneficiarios tengan del programa.

#### **c. Métodos de evaluación de satisfacción usuaria**

Una vez que tenemos claro lo que entenderemos por satisfacción y expectativas, se presenta el problema de encontrar la manera adecuada para medir estos conceptos. “Una de las razones de por qué no se considera siempre la evaluación de la satisfacción de los usuarios dentro de la evaluación global de los programas, se debe a la dificultad y a la polémica que ha existido hasta la actualidad para definir y operacionalizar satisfacción”<sup>15</sup>. Su definición es compleja, y esa complejidad radica principalmente en la poca consistencia en cuanto a su dimensionalidad.

Existen varias vías para evaluar satisfacción. La más simple es la que la considera como un constructo unidimensional; es decir, se postula que una única dimensión refleja la satisfacción general. Sin embargo, esta alternativa nos parece muy vaga y altamente sesgada, puesto que, desde nuestra perspectiva, la satisfacción confiere varias dimensiones,

---

<sup>15</sup> Oliva, Carolina. *Evaluación de la satisfacción usuaria: un indicador de calidad del modelo de intervención integral, en un programa de familias en riesgo biopsicosocial, en atención primaria*. 2003.

entre ellas, las expectativas, las experiencias y necesidades que varían de acuerdo al programa evaluado y a las personas encuestadas.

Por otro lado, la literatura existente en torno al tema arroja evidencia empírica respecto a que los beneficiarios distinguen entre los diversos aspectos que conforman un determinado servicio; consecuentemente, es necesario evaluar múltiples dimensiones de la satisfacción.

Algunos estudios concluyen que en la utilización de instrumentos unidimensionales los resultados se exageran significativamente, más que cuando se utilizan cuestionarios multidimensionales. Por lo demás es difícil encontrar una escala que evalúe la satisfacción usuaria en sus distintas dimensiones, porque cada programa a evaluar tiene características propias y por lo mismo necesitan ítemes específicos a la realidad de cada sistema.

Cabe destacar que la mayoría de las escalas generales de satisfacción arrojan resultados muy indiferenciados; es decir, no permiten detectar las áreas específicas de los programas que no son satisfactorias para los beneficiarios. En vista de esto, se consideró fundamental en este estudio indagar en algunas áreas específicas relacionadas con el servicio-beneficio proporcionado, y por ello no sólo evaluar la satisfacción general, sino incluir además una selección de tres áreas del programa: habitabilidad, trabajo e identificación. De todos modos, se agrega al análisis un componente de medición general, utilizando escalas generales de satisfacción; pero esto se realiza sólo con un fundamento metodológico: controlar los resultados en las áreas específicas con datos más generales.

Sabemos, entonces, que es extremadamente importante el método que se escoja para medir satisfacción. Los estudios de este tipo se han realizado por lo general en el área de estudios de mercado, y muy poco en el área social. No existen mecanismos estandarizados ni tampoco una gran variedad de modelos posibles. De todas maneras es necesario revisar algunos de los modelos conceptuales existentes para la evaluación de la satisfacción usuaria, tomando en cuenta que son escasos y que es escasa la información que se tiene de estos aplicados al área social. Por tal razón no se ocupará ninguno de ellos en su forma pura, pero servirán de fundamento teórico para generar un modelo mixto, que se adecue al estudio en cuestión.

Los modelos basados en las expectativas derivan del estudio de técnicas de investigación de mercados, las cuales se basan en teorías del ámbito de la psicología. El supuesto principal es que si las

expectativas de un individuo son menores a lo realmente percibido, el usuario estaría satisfecho. Desde esta perspectiva hay varias maneras de ver la satisfacción. La manera simple es suponer que experiencias positivas confirman expectativas positivas, pero la experiencia positiva no confirma expectativas negativas. Luego aparecen enfoques más relacionados con el ámbito psicológico, como la Teoría de Discrepancia Múltiple, que señala que múltiples expectativas se relacionan a múltiples experiencias que se “promedian”; y el Modelo de Asimilación-Contraste, que se basa en el paradigma de la disonancia cognitiva. Este último señala que en un rango medio las personas alternan sus percepciones para que se acerquen a sus expectativas (asimilación), y en los extremos, sin embargo, se exageran las diferencias entre lo percibido y las expectativas.

Los Modelos Económicos comparten algunos aspectos con el modelo de expectativas. Estos señalan que las personas consumen los servicios por los atributos generadores de “utilidad” que proveen. Sin embargo, este enfoque no es adecuado para evaluar satisfacción de un programa social, puesto que este no es un servicio pagado y por ende no se puede medir la utilidad en comparación con el costo asociado. El costo monetario es cero.

Por último, los Modelos Holísticos pretenden establecer interacciones entre las diferentes variables influyentes en la satisfacción. Se fundamentan en la descripción de un ciclo, desde el estímulo a la conducta:

- i. Experiencia de participación para mejorar la calidad de vida
- ii. Evaluación y formación de un juicio de valor
- iii. Reacción actitudinal
- iv. Reacción conductual

Las características individuales afectan al paso ii (evaluación y formación de un juicio de valor), las que a su vez son retroalimentadas por las experiencias. Estas últimas están influenciadas por valores, creencias, personalidad, calidad de vida, características demográficas. Luego, la reacción actitudinal (satisfacción) y la conductual retroalimentan a los servicios sociales, a través de la satisfacción percibida.

El modelo mixto creado para efectos de este estudio incorpora aspectos de los diferentes modelos. Se evaluará la satisfacción con el programa a partir de la interacción de las siguientes variables: expectativas técnicas y no técnicas, las prioridades de los hogares, características

del hogar e individuales, los logros obtenidos y la relación con el apoyo familiar.

A partir de los aspectos teóricos revisados y del modelo mixto creado para medir satisfacción de este programa es posible plantearse los principales objetivos que guían la investigación.

## 2.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

**Objetivo general:** Describir los niveles de percepción y satisfacción de los hogares beneficiarios del Programa Chile Solidario, y analizar las razones asociadas a dichos niveles, en dos comunas del Gran Santiago (Independencia y Estación Central).

**Objetivo General Mínimo:** Describir los niveles de percepción y satisfacción de los hogares beneficiarios del Programa Chile Solidario, y analizar las razones asociadas a dichos niveles, en la comuna Estación Central.

### Objetivos específicos:

- Describir y analizar las diferencias de logros y satisfacción según hogares activos y egresados de la etapa Puente.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los beneficiarios en relación al cumplimiento de las expectativas en las áreas de Habitabilidad, Trabajo e Identificación.
- Describir y analizar los niveles de satisfacción y logros según distintas características del hogar, tales como puntaje Ficha Familia (ex CAS-2), número de personas del hogar, tipo de vivienda y según distintas características individuales, tales como nivel de escolaridad, edad y compromiso de los representantes de la familia en el programa.
- Describir y analizar los niveles de satisfacción a partir del orden de prioridades que cada familia le asigna a las diferentes áreas del programa.
- Describir y comprender la percepción y satisfacción en relación al desempeño del apoyo familiar, en su rol de apoyo psicosocial, en su rol de promotor del acceso a las redes institucionales, y la relación personal que se genera.
- Analizar las expectativas futuras de los beneficiarios del programa respecto a su posibilidad de salir de la condición de extrema pobreza.

### III. ASPECTOS METODOLOGICOS

#### 3.1. ETAPAS DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se realiza en cuatro etapas:

- **Etapa 1:** *Introducción al tema pobreza y al Programa Chile Solidario:* Esta se realizó a través de una revisión de documentos y entrevistas que permiten crear un marco conceptual para darle un sustento y justificación a la investigación propuesta. A partir de este marco conceptual se desprenden las principales variables de estudio y cómo serán evaluadas.
- **Etapa 2:** *Creación del instrumento de investigación:* El instrumento es un cuestionario de preguntas cerradas que se conforma a partir de la operacionalización de las variables resultantes del marco teórico. Además se realizó sobre la base de entrevistas y opiniones de profesionales con conocimiento profundo del pPrograma y de apoyos psicosociales de Estación Central. El instrumento fue validado por expertos y a través de la realización de un pre-test en la comuna.
- **Etapa 3:** *Recolección y análisis de datos en Estación Central :* En esta etapa se aplica el cuestionario a los hogares que componen la muestra de Estación Central. A su vez esta etapa se divide en dos. La primera de ellas corresponde a la recolección de datos en la comuna, y la segunda al análisis de dichos datos.
- **Etapa 4:** *Recolección y análisis de datos Independencia:* Esta etapa se realiza del mismo modo que la etapa anterior, siendo aplicada en los hogares de la muestra de la comuna Independencia<sup>16</sup>.

Este informe muestra el análisis y resultados hasta la tercera etapa del estudio: es decir, se presentan resultados para la muestra realizada en la comuna Estación Central. La cuarta etapa de estudio, que corresponde al análisis y resultados para la comuna Independencia, se registrarán en un segundo informe posterior.

---

<sup>16</sup> Este informe sólo presentará el análisis hasta la tercera etapa (Estación Central), y la cuarta etapa se analizará en un segundo informe posterior.

### 3.2. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

Este estudio busca evaluar la percepción y satisfacción con el programa Chile Solidario desde la mirada de los beneficiarios: esto es, los hogares de extrema pobreza que están insertos en dicha iniciativa. Estudiar y evaluar desde la perspectiva de los beneficiarios permite tener una visión real de los resultados que el programa está generando, tanto a corto como a largo plazo.

Tiene como unidad de análisis el hogar, y como unidad de observación al integrante del hogar que se encuentre inscrito en el Programa Chile Solidario como representante de la familia (que no necesariamente es el jefe de hogar). Esta es la persona con quien se relaciona frecuentemente el apoyo familiar (monitor) y que firma todos los compromisos y tareas a trabajar y, en consecuencia, es quien maneja mayor información acerca del proceso que ha desarrollado el programa en el hogar. El instrumento utilizado para la recolección de datos es una encuesta de preguntas cerradas.

### 3.3. SELECCIÓN DE LA MUESTRA Y TRABAJO DE TERRENO

La muestra es de tipo aleatoria estratificada por comuna, y pretende ser representativa de dos comunas del Gran Santiago. Para seleccionar la muestra en cada comuna se utilizaron los siguientes criterios:

**1. Etapa de las familias en el programa:** En ambas comunas debe haber un número importante (al menos 100) de familias que estén egresadas del Programa Puente, y otras que se encuentran en la etapa final del mismo (últimos seis meses). Todas ellas deben haber ingresado al programa durante los años 2002 ó 2003. Con esto se controla que todos los hogares lleven un tiempo razonable insertos en el programa.

**2. Clasificación de la comuna según logros:** Se seleccionaron dos comunas sobre la base de los resultados e información de FOSIS. La información observada fue:

- Tasa de egreso exitoso (porcentaje de familias egresadas del Programa Puente que cumplieron las 53 condiciones mínimas).
- Tasa de eficacia en el cumplimiento de las condiciones mínimas en la dimensión de habitabilidad.
- Tasa de eficacia en el cumplimiento de las condiciones mínimas en la dimensión de trabajo.

Las comunas deben presentar tasas en el cumplimiento de las condiciones mínimas en trabajo y habitabilidad más altas que el promedio del Gran Santiago. Esto permite partir de la base que en ambas se están logrando resultados favorables (las que, para efecto de este estudio, hemos considerado como críticas).

El criterio que diferencia a ambas comunas es la tasa de egreso exitoso, seleccionando una comuna que supere la media del Gran Santiago (68,9%) y otra que se encuentra por debajo de esta media. Las comunas a estudiar son Estación Central e Independencia. El siguiente cuadro muestra el universo, con datos actualizados (31 de Agosto, 2005) para las dos comunas y para el Gran Santiago. Este último como valor de referencia.

**Cuadro N° 1**  
**Cobertura y Tasas de Chile Solidario, para familias ingresadas en 2002/03 en Estación Central, Independencia y total en Gran Santiago.**

Comuna	Familias Egresadas	Familias en atención	Tasa de cumplimiento de mínimos en Habitabilidad	Tasa de cumplimiento de mínimos en Trabajo	Tasa de egreso exitoso
Estación Central	237	260	93,90%	99,30%	58,20%
Independencia	169	36	97,00%	99,40%	89,30%
Gran Santiago	7.180	20.179	87,40%	97,70%	68,90%

Fuente: Elaboración propia, a partir de Información FOSIS, 31 Agosto de 2005.

De acuerdo a la información del cuadro anterior, y a partir de la cobertura en cada comuna, se extrae la muestra representativa estratificada según comuna.

**Cuadro N° 2**

Comuna	N° Familias 2002/03	N° Representativo	N° Representativo + 10%
Estación Central	497	217	239
Independencia	205	107	118
Total	702	324	357

Cabe destacar que el trabajo en terreno enfrentó varias complicaciones. La recolección de datos demoró más de lo esperado por adversidades en la comuna y en los hogares. Muchos sectores presentaron problemas de inseguridad para los encuestadores y en una gran cantidad de hogares no se encontró al representante y en otros casos hubo cambio de domicilio, por lo que fue imposible ubicarlos. Si bien la muestra representativa para Estación Central es de 217 casos, para efectos de este informe, sólo es posible presentar resultados de 73 casos. El trabajo en terreno se sigue realizando actualmente para poder completar la muestra representativa.

### 3.4. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

Una vez aplicado el cuestionario de Percepción y Satisfacción de los beneficiarios del Programa Chile Solidario, se realiza el análisis de dichas variables de estudio en consecuencia con los objetivos de investigación propuestos. Este análisis se establece principalmente, de acuerdo a ocho índices, que se componen de las distintas variables separadas según los ámbitos tratados del programa.

Todos los índices son de carácter sumativo. De este modo, de acuerdo a las tres áreas específicas del programa que se tratan en esta investigación: habitabilidad (vivienda), trabajo e identificación, se crean los índices de logro y satisfacción para cada una de estas áreas. Luego, los tres índices de logro resultantes componen el *índice general de logros*, y la satisfacción general se mide a partir de una variable (no índice) que se refiere la satisfacción general de los beneficiarios con el programa.

Hay una cuarta área que se incorpora en el análisis como el octavo índice. Sin embargo, este último se trata de manera independiente, puesto que no se establece directamente en el programa como un objetivo. Se trata de la relación con el apoyo familiar (monitor que acompaña a la familia durante los dos primeros años, con visitas recurrentes al hogar). Se crea, entonces, un índice de satisfacción con el apoyo.

Los ocho índices creados contienen información en sí, pues suman variables asociadas para cada tema en cuestión. Sin embargo, es importante destacar que las agrupaciones de variables en cada índice corresponden a criterios de suma, es decir, no necesariamente las variables están correlacionadas.

Esto se debe a que, por ejemplo, en los índices de logros, las variables apelan al cumplimiento de ciertas condiciones mínimas establecidas por el programa; y al tratarse de un tema de necesidades básicas, no necesariamente el cumplimiento de una condición repercute en el cumplimiento de otras. Es por esto que los índices se crean sobre la base de suma de variables, eliminando la necesidad de una correlación entre ellas.

### 3.4.1. Principales líneas de análisis

Las principales líneas de análisis, en esta etapa del estudio que comprende a la comuna de Estación Central, se refieren al análisis en profundidad de los índices propuestos. Se busca explorar la relación de estos con otras variables, y controlar dichas relaciones con variables determinantes. Todo el análisis se plantea de acuerdo a los objetivos de investigación propuestos.

**1. Análisis descriptivo:** Análisis descriptivo de las variables clave, tanto de los ocho índices, como de otras variables determinantes que entregan información por sí solas y determinan a los índices.

**2. Cruce de índices de logros y satisfacción:** Se busca encontrar las influencias de cada índice de logro en los niveles de satisfacción en cada área y a nivel general.

**3. Cruce de satisfacción general con índices de logro:** Con esto se busca analizar cuánto afecta cada uno de los índices de logro (en las distintas áreas) a la satisfacción general.

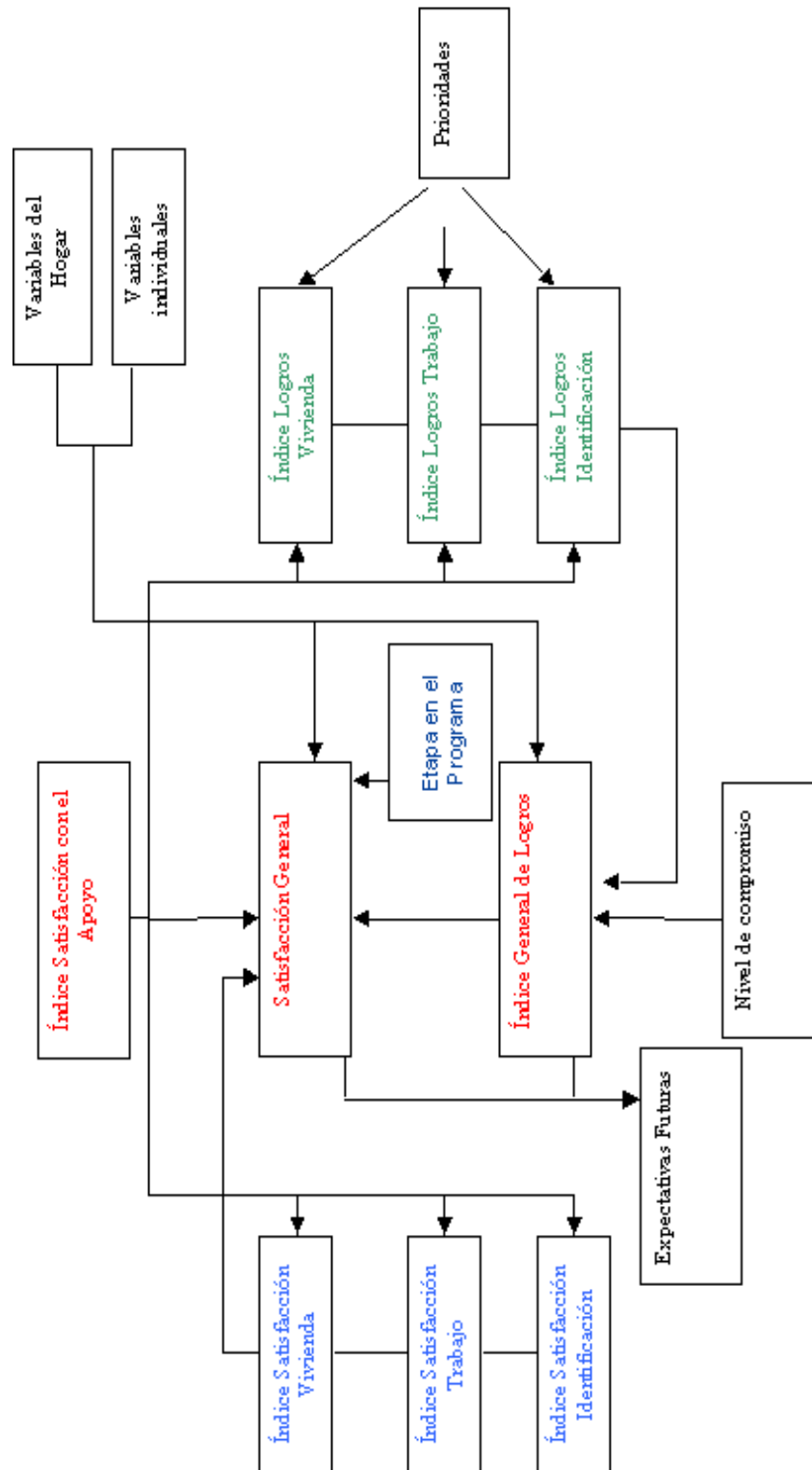
**4. Cruce de índice de satisfacción con el apoyo familiar con índices de satisfacción por área y general:** Se espera encontrar relación entre el índice de satisfacción con el apoyo familiar y los niveles de satisfacción general, y a su vez se intenta analizar cómo se da esa relación según los distintos índices de logros. Además se cruza con todos los restantes índices de satisfacción.

**5. Control por variables determinantes:** Luego de determinar cuáles de las relaciones son significativas, se controlan por variables individuales (tales como edad, sexo, nivel de escolaridad y nivel de compromiso) y otras variables que refieren al hogar (tipo de vivienda, número de integrantes y puntaje Ficha Familia- ex CAS). Con esto se logra determinar si las relaciones se mantienen, se exageran o pierden intensidad según ciertas características del hogar o individuales.

**6. Análisis y control por otras variables clave:** El análisis continúa con los mismos cruces entre índices de logros y satisfacción, controlando por otras variables clave, tales como orden de prioridades y expectativas futuras.

Las principales relaciones esperadas para el análisis se presentan en el diagrama de la página siguiente:

Diagrama 1: Relación entre variables de estudio



### 3.4.2. Etapas del análisis

Las principales líneas de análisis descritas anteriormente fueron divididas en tres etapas para facilitar su realización.

- i. **Etapa 1: Análisis descriptivo de la muestra:** Se describe cómo se distribuye la muestra en relación con las variables individuales de los encuestados y a las variables del hogar.
- ii. **Etapa 2: Análisis descriptivo de las principales variables y relaciones de estudio:** En esta etapa se realizan cruces simples y se describen las principales relaciones de variables.
  - Descripción de satisfacción y logros por área y a nivel general.
  - Distinción activos/egresados de la etapa Puente.
  - Satisfacción y expectativas.
  - Satisfacción y logros según variables del hogar.
  - Satisfacción y logros según variables individuales.
  - Satisfacción según prioridades.
  - Satisfacción con el apoyo familiar.
  - Expectativas futuras.
- iii. **Etapa 3: Análisis estadístico:** Se realizarán pruebas estadísticas que expliquen las principales relaciones encontradas en la etapa 2.

## IV. PRINCIPALES RESULTADOS

**L**os resultados presentados en este informe corresponden al análisis descriptivo de los 73 hogares encuestados. Esto no corresponde a la muestra representativa; sin embargo, se presentan las principales variables y relaciones detectadas, las cuales se plantean como posibles tendencias que se dan en la población. Estas tendencias serán confirmadas cuando se complete la muestra representativa y se realice la tercera etapa de análisis (análisis estadístico).

### 4.1. ETAPA 1: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MUESTRA

#### 4.1.1. Variables individuales

La muestra está compuesta de un total de 73 casos, es decir, 73 hogares beneficiarios del Programa Puente – Chile Solidario que fueron encuestados en Estación Central. Del total de los representantes, sólo un 6,8% eran hombres. Con esto queda al descubierto que son principalmente las mujeres quienes se hacen cargo del programa en el hogar. Las edades de los representantes del hogar fluctúan entre los 20 y 74 años. El mayor porcentaje de la muestra (31,5%) se encuentra en el rango entre 29 y 39 años. Lo siguen los rangos entre 40 y 50 años y luego entre 51 y 64 años. Son pocos los hogares que tienen como representante a personas jóvenes entre 18 y 28 años (13,7%). Es interesante destacar que un 9,7% de los representantes tiene 65 años o más. Este grupo etéreo tiene gran importancia para el programa, ya que pone en él especial énfasis y focaliza varios recursos.

En cuanto a los años de escolaridad, observamos que los hogares presentan principalmente bajos niveles de escolaridad. El 5,6% tiene 0 años de escolaridad y el 55,6% tiene educación básica incompleta. De los que completaron básica, un 15,3% no continuó con sus estudios; un 15,3% siguió, pero no completó la enseñanza media. Sólo un 8,3% terminó la media y de estos casos, sólo uno siguió con estudios superiores.

La última característica individual que es interesante destacar es el compromiso que tenían los representantes del hogar con el programa, específicamente, con todos los contratos y compromisos que tenían que realizar en conjunto con los apoyos familiares. El 57,1% sostuvo que mantuvo un alto compromiso durante el programa; un 34,3% dijo que su compromiso había sido

mediano y sólo un 8,6% lo evaluó como bajo. Es interesante observar que el programa está diseñado para que los logros se realicen en conjunto entre las familias y las oportunidades que les ofrece el apoyo familiar y el programa. El que existan personas que reconozcan que su compromiso fue bajo es un hecho interesante de evaluar.

#### **4.1.2. Variables del hogar**

De los 73 hogares encuestados, todos se encuentran inscritos actualmente en el Programa Chile Solidario; sin embargo, el 50% de la muestra está egresado de la primera etapa (Programa Puente), mientras la otra mitad de la muestra está activa aun en esta primera etapa que consiste en el cumplimiento de mínimos.

En cuanto a la cantidad de integrantes del hogar, la media de la muestra es 5,1 y el número de integrantes que más se repite en la muestra (es decir la moda) es de 3 por hogar. El 27,8% de los hogares está compuestos por 3 integrantes o menos, mientras el 37,5% son hogares compuestos por 4 a 5 integrantes. El 34,7% restante lo constituye hogares compuestos por 6 personas o más.

El tipo de vivienda se clasificó en 8 categorías. Sin embargo, en la muestra aparecen sólo hogares del tipo: casa o casa en cité, pieza en casa o departamento, pieza en casa antigua o conventillo, y mediagua. En la muestra, el 41,2% de los hogares habita en una mediagua o mejora, mientras un 33,3% vive en una pieza en casa o departamento y sólo el 11,8% vive en casa o casa en cité. Esto demuestra que los hogares encuestados son de estrato socioeconómico bajo y que viven en condiciones precarias, considerando, además, que la media de integrantes por hogar es 5,1 y que más del 30% vive en una pieza (una sola habitación), lo que demuestra que existen condiciones de hacinamiento.

El puntaje Ficha Familia (ex –CAS) en esta muestra se refiere al puntaje de la ficha de familia al momento de ingreso al programa, por lo que el valor de este indica de cierto modo los niveles de necesidad de cada hogar. Este instrumento está destinado a estratificar socialmente a las familias que postulan a beneficios sociales a fin de priorizar y seleccionar a aquellos que tienen menores puntajes. El programa selecciona a los hogares bajo el criterio de puntaje menor a 503 puntos. Sin embargo, hay hogares inscritos que sobrepasan dicho valor. La media en la muestra es

de 488, y existe bastante dispersión, desde el puntaje 434 hasta 554.

## **4.2. ETAPA 2: ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS PRINCIPALES VARIABLES Y RELACIONES DE ESTUDIO**

### **4.2.1. Descripción de satisfacción y logros por área y a nivel general**

A partir de los datos recolectados se puede observar que, en general, las personas están satisfechas con el Programa Puente – Chile Solidario. Cuando la pregunta es qué tan contento se sentían en relación al programa, el 35,6% sostuvo que estaba “muy contento” y el 42,5% que estaba “contento”. Con esto podemos decir que la satisfacción con el programa en general es alta.

Esto responde a la primera impresión que tienen las personas del programa (sin hacer un análisis detallado de sus diferentes aspectos), lo que expresa el sentimiento más fuerte que dejó o que este les está dejando. Por tal razón esta pregunta se utiliza para evaluar el nivel de satisfacción general. Con los datos anteriores ya sabemos que la mayoría tiene una alta y mediana satisfacción con el programa. Es importante destacar que existen personas que están poco contentas (13,7%) e incluso nada de contentas (8,2%).

Se detectó que la satisfacción no es estable durante los dos primeros años de apoyo psicosocial, es decir, en la etapa Puente. En general existen diferencias entre el primero y el segundo año. La mayoría de los hogares evaluaron el primer año como bueno (71,2 %). Sólo un 9,6% dijo que había sido malo. Al preguntar por el segundo año, un 52,2% señaló que había sido igual que el primero. El resto enfrentó cambios que fueron tanto positivos como negativos. Los cambios de satisfacción que presentan las personas a lo largo del programa se relacionan estrechamente con las experiencias que van teniendo. Es por eso que en algunos casos la satisfacción tiende a aumentar, pero en otros tiende a disminuir.

Es interesante observar qué ocurre con la satisfacción de las personas que evaluaron bien el primer año. Al cabo de un buen primer año, es muy probable que a este grupo se le hayan generado expectativas altas de lo que sería el segundo, por lo tanto está más susceptible a tener variaciones en su satisfacción.

De ellos, existe un grupo cuyas expectativas fueron superadas, evaluando incluso mejor el segundo año que el primero (31,4%).

Lo curioso es que este cambio en la satisfacción no se traduce ni se explica por el hecho que hayan tenido mayores logros en el programa, a lo largo del total del tiempo que llevan, ni tampoco por la satisfacción que tienen dichas personas con el apoyo familiar. Es probable que existan ciertos factores externos y aspectos trabajados en el segundo año (no observables) que permitan que las expectativas sean superadas. Lo común, sin embargo, es que las expectativas generadas en el primer año sean cumplidas sin cambios importantes en la satisfacción durante el segundo año. Es por esto que el 52,9% sostiene que el segundo año ha sido o fue igual que el primero. Lo interesante es que el 15,7% dice que el segundo fue o ha sido peor. Esto se debe principalmente a que las altas expectativas generadas durante el primer año pueden no ser cumplidas, por lo cual la satisfacción se vería amenazada y tendería a caer.

Si bien los logros generales no se relacionan con este cambio de actitud, creemos que es interesante destacar que de los que tuvieron este cambio, ninguno de los miembros de sus hogares encontraron trabajo ni tampoco fueron seleccionados para recibir una vivienda. Siendo estos dos temas los más prioritarios para los hogares beneficiarios del Programa Chile Solidario, el que no se haya logrado esto, que es en general lo que más esperan, se estima que es el principal factor que determinó la caída en la satisfacción de este grupo.

Por otro lado, aquellas personas que evaluaron el primer año como “regular”, tienden a mantener la misma satisfacción durante el segundo año. Las expectativas generadas con respecto al segundo año no son muy altas y ellas tienden a cumplirse (el 72,7% establece que el segundo año ha sido o fue igual que el primero). En este grupo se observa que los logros tienden a tener relación con el cambio de satisfacción. Quienes tienen niveles medianos de logros, tienden a mantener su satisfacción durante el segundo año y, por el contrario, de los que dicen tener mayor satisfacción en el segundo año, es mayor la proporción para aquellos que tienen niveles altos de logros que los que tienen medianos.

Por último, aquellos que evaluaron el primer año como “malo” tienden a tener reacciones similares durante el segundo. El haber

tenido una mala experiencia inicial con el programa debe haber generado una postura negativa y pesimista frente a las posibilidades que este tiene para mejorar la situación del hogar. Entran al segundo año sin expectativas y predispuestos a que no se lograrán más cosas. Ante una desilusión, se genera nuevamente un sentimiento de frustración en los hogares lo que hace que sea muy poco probable que puedan cambiar su actitud frente al programa, sin importar el nivel de compromiso que tenían.

Es por esto que la gran mayoría establece que el segundo año ha sido o fue peor que el primero (71,4%). Es interesante destacar que el caso que dice que el segundo año fue o ha sido mejor que el primero es el único que tiene alta satisfacción con el apoyo familiar. Es probable que su cambio de actitud se deba gracias a la relación establecida con el apoyo, ya que tampoco presenta un nivel alto de logros.

A fin de tener una visión general de lo que ocurre con los logros y satisfacción obtenidos en todas las áreas tratadas, se les pide a los encuestados que pongan una nota, en una escala de 1 a 7, a los logros obtenidos en cada una de las siete áreas que trata el programa; *vivienda, trabajo, identificación, salud, educación, ingresos y dinámica familiar*. Para analizar esta información se sacó un promedio de las notas para cada área evaluada, con el fin de poder comparar el promedio de cada dimensión con las otras.

El promedio más alto lo obtiene la dimensión ingreso, con una nota promedio 5,08. Esto se debe probablemente a que la principal ayuda del programa son los subsidios monetarios, y estos subsidios están garantizados para quienes estén inscritos en el programa. La nota más baja la obtiene la dimensión trabajo, con un promedio 3,24 lo que concuerda con los bajos niveles de logro en trabajo. El porcentaje promedio de logro en trabajo es 47%, es decir, en promedio se cumple menos de la mitad de las condiciones mínimas establecidas por el programa.

Otra dimensión que se muestra deficiente es la de dinámica familiar, que presenta un promedio de 3,78. Esta baja tendencia se debe probablemente a que es particularmente difícil para los apoyos familiares tratar estos temas y lograr cambios de comportamiento, ya que en esta área se intenta solucionar problemas de convivencia, tales como violencia intrafamiliar, déficit comunicacional, etc.

La dimensión identificación presenta un promedio de 4,61 mientras vivienda muestra un promedio de 4,06. Esta nota en vivienda no se condice con los altos niveles de logros (el porcentaje promedio de logros de la muestra en vivienda es de 77%, lo que indica que en promedio se cumplen más de las tres cuartas partes de los requisitos o condiciones mínimas que define el Programa en dicha área). Por lo tanto, podría estar influyendo el hecho que son muy pocos los hogares que han recibido una vivienda social a través del programa, por lo que los logros refieren más bien al mejoramiento de la calidad de la vivienda actual y no al otorgamiento de una vivienda nueva, lo que podría estar generando que el promedio (de notas) en vivienda baje considerablemente. El área de salud y educación presentan un promedio de 4,44.

#### **a. Vivienda**

En el programa se establecen 11 condiciones mínimas en el área de habitabilidad. Todas ellas fueron logradas en al menos el 20% de los hogares. Cada una responde a necesidades diferentes, por lo que el programa busca que todas sean logradas por los hogares beneficiarios.

El nivel de logro en cada área se mide a través del cumplimiento de las condiciones mínimas que establece el programa. En el caso de vivienda, son 11 las condiciones que se espera que los hogares logren cumplir para egresar de la etapa Puente, logrando así el piso mínimo de calidad de vida en esta área. El promedio de logro de la muestra en habitabilidad o vivienda es de 77%, lo que significa que, en promedio, los casos de la muestra cumplen con el 77% de las condiciones mínimas. Este porcentaje es bastante alto al compararlo con el promedio de logro en las otras áreas tratadas y al compararlo con el promedio de logros general (este último es de 69%).

Las condiciones mínimas más logradas en vivienda para la comuna de Estación Central fueron: disponer de un sistema adecuado de eliminación de basura; contar con un sistema de eliminación de excretas adecuado y contar con agua potable. Más del 90% de los hogares de la muestra cumplen con estas condiciones. Las tres responden a factores externos a la vivienda. La condición menos lograda es tener la situación habitacional clara en relación a la tenencia del sitio o vivienda. A esta le sigue el haber postulado a la vivienda si era necesario y luego el contar

con camas, sábanas, frazadas y almohadas para todos los miembros de la familia. Las dos primeras son condiciones que requieren que los beneficiarios tengan ellos mismos que cumplirlas; es decir, el logro de dichas condiciones depende de si las familias acuden y realizan las acciones pertinentes para cumplirlas y no de ayuda que puedan recibir del programa o del municipio. Es importante detenerse en las condiciones en vivienda que tienen mayor dificultad de ser logradas para entender las razones de esto, poder tener alguna idea de qué factores pueden influir en ellas y ver si tienden a influir en la satisfacción con esta área.

De los que tienen la situación habitacional regularizada, la gran mayoría vive en una mediagua o mejora (70%); le siguen los que viven en casa (20%) y por último los que viven en una pieza (10%). Los que viven en una pieza son los que tienen menor proporción de casos que han regularizado su situación de vivienda. Creemos que ello se debe a que la mayoría son familias que viven de allegados (no tienen un lugar propio, sitio o vivienda), por lo que la posibilidad de regularizar su situación es casi nula. No podrían regularizar su situación de vivienda, pero sí su condición de allegados, integrándose a algún Comité de Allegados dentro de la comuna. Sin embargo, el programa no lo establece como un objetivo ni como una condición mínima. Aún más, esta condición parece no ser muy importante ni necesaria para los hogares ya que, al parecer, no afecta en la satisfacción que tienen con respecto al área de vivienda.

En cuanto a la postulación a la vivienda, se observa que el 56,2% de los hogares dicen haberlo realizado. El hecho de haber postulado a la vivienda no presenta una relación muy clara ni significativa con la satisfacción que tienen los hogares respecto del área de vivienda. Vale decir, estos hogares no tienen mayor satisfacción en el área en comparación con los otros. Al analizar a aquellos que no han logrado este mínimo se observa que el 40,9% señala que necesitó postular a una vivienda. El 59,1% restante dice no haber necesitado postular a una vivienda y, por lo tanto, ese mínimo no es prioritario para ese hogar, o no es una de sus necesidades. Es interesante destacar que estos resultados muestran que el 20% de los hogares que necesita postular, todavía no lo hace<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Postular a la vivienda es el paso inicial para todas las familias que buscan tener su casa propia. No basta con ir a la municipalidad a inscribirse, sino que tienen que cumplir con varias

En cuanto a la condición que se refiere a la tenencia de camas con equipamiento para todos los miembros de la familia se puede decir que el 57,5% lo ha logrado. Aquellos hogares que no lo han logrado no son necesariamente los que tienen más integrantes. Por el contrario, aquellos hogares que tienen entre 4 y 5 integrantes son los que presentan mayores porcentajes de no cumplimiento de esta condición (51,9%), mientras que los otros hogares no presentan diferencias significativas entre sí y sus porcentajes están alrededor del 30%. Creemos que una de las razones de que no se haya logrado esta condición en la mayoría de los hogares puede deberse a la falta de *stock* que tenga la Municipalidad y el programa para cubrir esta necesidad en los hogares. De todos modos, esta condición mínima no parece influir en la satisfacción que tienen los hogares con el área de vivienda.

Los niveles de satisfacción en esta área presentan una clara tendencia hacia los niveles medios y altos. El 75,3% de la muestra presenta dichos niveles, mientras el 24,7% presenta baja satisfacción. Esto se condice con la tendencia a altos logros.

Respecto a otras variables relevantes en esta área, en la muestra aparecen tres tipos de vivienda en las que habitan los hogares encuestados. El 41,2% vive en una mediagua, el 33,3% en una pieza y sólo el 11,8% vive en casa. El 88% de quienes habitan en mediagua o pieza prioriza el tema vivienda dentro de sus tres primeras preferencias; sin embargo, sólo el 13% de ellos salió seleccionado para recibir una vivienda social, lo que no se distingue del 8,3% que salió seleccionado y no establece vivienda como prioridad.

Para analizar el nivel de información que las familias manejan respecto a aspectos de vivienda, es necesario evaluar esa información a partir de las necesidades que cada familia tuvo; es decir, el rol del apoyo familiar es entregar a cada familia la información adecuada de acuerdo a sus necesidades. Por lo tanto, si una familia ya tiene una vivienda propia, no es papel del monitor informarle acerca de los procesos necesarios para postular a una

---

condiciones para hacerlo, como por ejemplo, tener la Ficha CAS actualizada y abrir una libreta de ahorro. El trabajo del apoyo familiar debiera estar orientado a que las familias realmente logren esto para poder postular, en especial, incentivando el ahorro. Por lo tanto, se debe fomentar que todos los hogares cumplan esta condición, ya que el ser parte del Programa Chile Solidario les da mayor posibilidad de ser seleccionadas que aquellas que no lo son. Sin embargo, es importante que no se generen falsas expectativas, pues el proceso de selección requiere de mucho tiempo y depende de otras instancias distintas al programa. De todas las que dicen haber postulado, sólo el 14,6% ha sido seleccionada para recibir una vivienda.

vivienda, y al contrario sí debe informar de estos procesos a quienes necesitan postular a una vivienda social.

Por esto, en el cuestionario se agregan preguntas que permiten filtrar estos antecedentes, para evaluar la información que cada familia tiene respecto a vivienda, pero excluyendo a quienes no necesitaron recibir esa información. Se les pregunta a los encuestados: *Durante el tiempo que ha estado o estuvo en el programa, usted, ¿Necesitó regularizar o tener clara la tenencia de su vivienda o sitio?* (esta sirve como pregunta filtro). Luego: *¿Usted sabe dónde tiene que ir y qué tiene que hacer para regularizar o tener clara la tenencia de su vivienda o sitio?* El 92,3% de la muestra señala que sí lo necesitó, y de ese total el 92% afirma que sí sabe donde tiene que ir y qué tiene que hacer para lograrlo, en comparación con el 8% que afirma que no sabe (aunque sí lo necesitó). Esto demuestra que existe una importante necesidad de regularizar los terrenos o viviendas en las que habitan las personas de la muestra, y que cuentan con la información para realizarlo.

Por otro lado, en cuanto a la postulación a una vivienda social, se pregunta: *¿Usted necesitó postular a una vivienda?* El 65,2% de la muestra señala que sí lo necesitó, lo que expresa la alta necesidad de estos hogares por obtener una vivienda propia. De ese total, el 88,6% afirma que sabe dónde tiene que ir y qué tiene que hacer para postular y sólo el 11,4% afirma que no tiene conocimiento de los procesos necesarios.

Se puede concluir respecto a la información en vivienda que los apoyos familiares han desempeñado su rol adecuadamente, ya que la gran mayoría de quienes necesitaron estos servicios (regularización y postulación a la vivienda) está informado de los procesos necesarios para lograr obtener el beneficio. Sin embargo, deben ser incentivados aún más para que, con la información que disponen, realmente lo hagan.

Por otro lado, en esta área se da un alto cumplimiento de las expectativas, ya que el 78% de la muestra afirma que la ayuda que ha recibido en vivienda es igual o mejor de lo que esperaba. Y quienes perciben que se han cumplido o superado sus expectativas en vivienda, presentan niveles altos o medios de satisfacción, y por ende la satisfacción en vivienda está altamente relacionada con el cumplimiento de las expectativas.

Además, el programa logra mejorar aspectos en vivienda y generar expectativas de superación futura en esta área (mediante la postulación a vivienda social y mejoramiento de la calidad de la vivienda actual), lo que concuerda también con la tendencia a niveles altos de logros en esta área.

## **b. Trabajo**

En la dimensión trabajo el cumplimiento de las condiciones mínimas es bastante bajo, comparado con vivienda e identificación. El porcentaje promedio de condiciones mínimas en trabajo es 47%, lo que significa que del total de la muestra, en promedio, los hogares cumplen con menos de la mitad de las condiciones mínimas establecidas por el programa, en comparación con el 77% de cumplimiento en vivienda y 82% en identificación. Este promedio de logros en trabajo también se diferencia del promedio de logros general, lo que indica que esta área está muy por debajo de la media de logros de la muestra (69%). Ello muestra que hay importantes deficiencias en el cumplimiento de las condiciones mínimas en el área laboral. Esto se debe probablemente a la inestabilidad del ambiente laboral y la dificultad que significa para el programa ayudar a conseguir trabajo a los beneficiarios que lo necesitan.

La necesidad más urgente en esta área es evitar el trabajo en menores de 15 años, ya que el 69% de los encuestados afirma que no ha podido cumplir con el requisito de: *“Ningún niño de mi familia, menor de 15 años, ha abandonado sus estudios por trabajar”*. Esto refleja la falta de trabajo y el alto desempleo que sufren estas familias, considerando además que el primer requisito impuesto por el programa es *“Al menos un miembro adulto de mi familia tiene un trabajo estable”*, que el 44% afirma no haberse cumplido. Es importante destacar que el promedio de integrantes del hogar es 5,1, por lo que es altamente probable que tener a una sola persona con un trabajo estable no alcance para sustentar a la familia completa, razón por la cual los niños menores de 15 años se ven obligados a salir a trabajar. Luego el último requisito establecido por el programa que es *“Todas las personas desocupadas de mi familia se encuentran inscritas en la OMIL (Oficina Municipal de Intermediación Laboral)”*, no ha sido cumplido por el 34,2%.

El programa debe focalizar los esfuerzos en el área de trabajo y específicamente en disminuir el desempleo de los adultos, lo que

generaría un aumento del ingreso de la familia y disminuiría el trabajo infantil.

La satisfacción en el área laboral muestra una tendencia a los niveles medios de satisfacción. Sin embargo, llama la atención el bajo porcentaje de casos que presenta alta satisfacción (sólo el 11% de la muestra) y el alto porcentaje de hogares que presenta satisfacción baja (33%). Este último es bastante reducido en comparación con la satisfacción general con el programa, ya que a nivel general el 22% de la muestra se ubica en el nivel de satisfacción bajo. Esto demuestra que existe una tendencia en la dimensión trabajo hacia los niveles medios y bajos de satisfacción, lo que se relacionaría con los bajos niveles de logros en dicha área. De todos modos, comparativamente, los bajos logros en trabajo son menores que la baja satisfacción.

Ya que el desempleo es bastante alto, y con el fin de saber quiénes son los que están más necesitados de un empleo, se pregunta a los encuestados *“Durante el tiempo que ha estado en el programa, ¿Usted o alguien de su familia ha estado/estuvo necesitado de trabajo?”* El 63% de la muestra responde afirmativamente, lo que confirma el alto desempleo. Luego se pregunta *¿Quién estuvo buscando trabajo?* El 58% señala que quien buscó trabajo fue el jefe o jefa de hogar, y un 25,6%, que hijos mayores de 18 años. Esto expresa que los más necesitados de trabajo son los adultos, excluyendo al cónyuge del jefe/a de hogar, lo que probablemente responde a la necesidad de la permanencia de algún adulto en el hogar para hacerse cargo de las labores domésticas y el cuidado de los niños.

El Programa Chile Solidario pone a disposición de los hogares beneficiados una gran cantidad de servicios y programas que están orientados a capacitar y a dar posibilidades de mejorar la situación laboral de todos los miembros de las familias que se encuentren en edad para trabajar. Uno de los mínimos del área de trabajo es que todas las personas desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL). Es por esto que el 67% de los hogares ha tenido contacto con ella. El contacto con esta institución es el más recurrente dentro de las opciones de contacto ofrecidas por el programa. Le siguen el Programa de Micro-emprendimiento de FOSIS y los programas de capacitación.

El haberse contactado con todos estos programas o con la OMIL no parece tener relación con la satisfacción que se tiene con

respecto al área de trabajo del programa. No se ven diferencias significativas entre quienes se han contactado y quienes no. Este contacto puede haber sido realizado en una ocasión específica o, por el contrario, puede haberse mantenido por más tiempo. Esto último es muy relevante, ya que un contacto que perdura en el tiempo, se espera genere mejores resultados para encontrar un trabajo o capacitarse para él.

Se observa que los programas que tienen mayor porcentaje de casos que mantienen el contacto regularmente (a través del tiempo) son los programas de capacitación. El 55,6% de los que se han contactado con ellos, se mantienen vinculados. Le siguen la OMIL (con 54,8% de hogares que mantienen contacto) y el programa del FOSIS (48,6%). El mantenerse en contacto con estos programas no genera mayor satisfacción, específicamente con el área de trabajo. Además, esto tampoco asegura que ellos van a conseguir trabajo, y esa es probablemente la razón por la que estas variables no están relacionadas.

Entre los que han conseguido trabajo con la ayuda de estos contactos, la diferencia entre los que han mantenido el contacto y los que no con alguno de los programas es nula. Por lo tanto, habría que evaluar si los vínculos que se están generando son efectivos y si realmente los programas destinados al área de empleo están ayudando a que los hogares mejoren su situación laboral gracias al programa.

Aunque no parecen tener los altos efectos esperados en cuanto a la obtención de un empleo, sí parecen estar bien evaluados por los beneficiarios del Chile Solidario en cuanto a la preparación y capacitación que entregan. El 79% de los representantes de hogar creen que el contacto con los programas de empleo sí contribuye a que las personas queden más preparadas para trabajar. De los que dicen que sí los deja más preparados, más del 50% se ha contactado con la OMIL, con programas de capacitación o con el programa del FOSIS de micro-emprendimiento. En general, los que han tenido contacto con estos programas tienen una mejor percepción de ellos en comparación con los que no los han contactado. La diferencia entre ellos no es muy significativa, por lo que intuimos que los beneficiarios, tanto los que se han contactado como los que no, tendrían altas expectativas de los resultados obtenidos por estos programas.

En vista que el Programa Chile Solidario pone a disposición de quienes lo necesiten estos programas de capacitación y fomento del empleo, se evalúa en qué medida ellos ayudan a conseguir un trabajo. Sólo a quienes establecieron al menos un contacto con estas instituciones se les pregunta: *¿Alguien de su familia consiguió empleo con la ayuda de estos programas de trabajo?* Solo el 20% señala que sí, lo que parece bastante bajo, ya que se está contabilizando sólo a aquellos que se han contactado con los programas o instituciones que Chile Solidario pone a disposición para quienes lo necesiten. Sin embargo, de ese 20% que afirma que consiguió trabajo con la ayuda de estos programas, el 54,5% afirma que el trabajo le duró más de seis meses, el 27,3% entre tres y seis meses, y sólo el 18% señala que le duró menos de tres meses.

Ello indica que los programas de empleo están teniendo problemas para solucionar el tema de la cesantía de los beneficiarios, ya que en muy pocos casos (al menos en la muestra) se logra encontrar un empleo con la ayuda de esos programas. No obstante, quienes logran obtener un empleo a través de ellos, adquieren trabajos estables, por lo que hay que realizar mayores esfuerzos en mejorar las capacidades de los programas ofrecidos, para aumentar la disponibilidad de empleos, conservando la tendencia a trabajos estables.

En cuanto al tipo de trabajo que estas personas han encontrado, la oferta es variada, ya que el 36% obtuvo un trabajo de servicio doméstico, otro 36% obtuvo un trabajo independiente, y el 27,3% restante un trabajo dependiente. El porcentaje de empleo en servicio doméstico es alto porque probablemente gran parte de la muestra son mujeres, quienes se dedican más a menudo a esta ocupación. Por otro lado, el porcentaje de trabajo independiente puede estar relacionado con la oportunidad que entrega el programa FOSIS de micro-emprendimiento, que intenta entregar los recursos (en infraestructura y herramientas) necesarios para formar un negocio propio.

El cumplimiento de las expectativas en esta área es bastante bajo, en comparación con vivienda e identificación, ya que existe aquí una tendencia a percibir que la ayuda recibida en trabajo es igual o peor de lo que esperaba. El 81,3% de la muestra afirma que la ayuda que ha recibido en esta área es igual o peor de lo que esperaba, y la dispersión del índice de satisfacción en trabajo se condice con esa tendencia del bajo cumplimiento de expectativas,

lo que se genera a partir de los bajos logros obtenidos. Las expectativas de superación futura son bajas, pues el programa no logra dar alternativas reales de mejoramiento de la situación laboral, lo que concuerda con la tendencia de la muestra a tener bajos logros en trabajo. Es importante destacar que esta tendencia a bajos logros y bajo cumplimiento de las expectativas, probablemente se deba a la coyuntura nacional, ya que a nivel país existen actualmente altos niveles de desempleo y las probabilidades de obtener un empleo estable son bajas e inciertas.

### **c. Identificación**

El Programa establece 6 condiciones mínimas en el área de identificación. Cada una de ellas responde a necesidades diferentes que se refieren al estado de identificación de los integrantes del hogar, tales como tener cedula de identidad, mantener regularizados los papeles de antecedentes, etc. El porcentaje promedio de logro de las condiciones mínimas en esta área es de 82%, lo que demuestra que en promedio, los hogares de la muestra cumplen con más del 80% de las condiciones que establece el programa para esta área. Este promedio es el más alto entre las tres áreas tratadas en este estudio, lo que se relaciona probablemente con el hecho que esta dimensión puede ser tratada fácilmente por los apoyos familiares, y que por lo general no hay grandes dificultades para solucionar problemas de identificación. Se trata de una dimensión de corto plazo, por lo tanto las condiciones mínimas son más fáciles y rápidas de obtener.

Las condición mínima más lograda es que todos los miembros de la familia estén inscritos en el Registro Civil (el 98,6% de los hogares la tiene cumplida). A esta le sigue que todos los miembros de la familia tengan sus papeles de antecedentes regularizados. En general todas las condiciones mínimas de identificación tienen un alto porcentaje de logro en los hogares: en más del 50% de los hogares todas son cumplidas. La condición menos lograda, en el caso de quienes tienen algún discapacitado en su hogar, es tener esa discapacidad certificada por el COMPIN e inscrita en el Registro Nacional de la Discapacidad. Dentro de quienes lo necesitaron, sólo el 19,2% cumple esta condición. Para el 53,4% de los hogares, dicha condición no corresponde, es decir, ningún miembro de esas familias tiene discapacidad, por lo que no necesitan certificar ni registrar esta condición.

La satisfacción en esta dimensión tiende a ser media y alta, ya que el 83,1% de la muestra presenta estos niveles de satisfacción, mientras sólo el 16,9% presenta niveles bajos. Esto se relaciona con la tendencia a logros altos (recordemos que el porcentaje promedio de logros en identificación es el más alto de las áreas tratadas, con un 82% de logro promedio en la muestra).

En esta área el cumplimiento de las expectativas es bastante alto, ya que el 94% de la muestra afirma que la ayuda que ha recibido en esta área es igual o mejor de lo que esperaba, en tanto sólo el 6% percibe que la ayuda ha sido peor de lo que esperaba. Esto se condice con el alto promedio de logros de la muestra (82%). Sin embargo, ya se ha señalado que esta dimensión es más bien una dimensión de corto plazo, por lo que el Programa Chile Solidario no necesita realizar grandes esfuerzos en orden a que los hogares que lo requieran cumplan con las condiciones mínimas en esta área. Esto podría ser lo que está influyendo en que la dimensión identificación presente altos niveles de logros y cumplimiento de las expectativas, en comparación con el resto de las áreas tratadas por el programa.

Ya que el programa busca enfrentar las necesidades de cada hogar de acuerdo a sus propias prioridades, se le pregunta a los encuestados el orden de prioridad que se definió al comenzar el trabajo con el apoyo familiar. Solo el 11% de la muestra define el área identificación dentro de sus tres primeras prioridades; sin embargo, de ese total, todos los casos presentan altos logros y una tendencia a la alta satisfacción. De todos modos, es probable que el orden de prioridad establecido no incida en los logros y satisfacción, ya que es probable que esta relación esté afectada por los altos logros de la muestra en general, y no especialmente por el orden de prioridad, tomando en cuenta además que son muy pocos los casos de la muestra que definen identificación dentro de sus tres primeras prioridades.

#### **4.2.2. Distinción general entre activos y egresados de la Etapa Puente**

El Programa Chile Solidario se inicia con una primera etapa, la etapa Puente. La etapa Puente tiene una duración de dos años y se caracteriza por el acompañamiento y ayuda de los apoyos psicosociales para que las personas logren las condiciones mínimas propuestas por el programa. Para poder analizar el programa es necesario, por lo tanto, hacer la distinción entre

quienes siguen dentro de la etapa Puente y quienes ya han egresado. La satisfacción y los logros entre estos distintos grupos varía considerablemente.

**Cuadro N° 3**

**Satisfacción General según Egresado o no del Programa Puente**

		¿Su familia egresó (salió) del Programa Puente?		Total
		Si	No	
Satisfacción General	Baja	27,8%	16,7%	22,2%
	Mediana	38,9%	44,4%	41,7%
	Alta	33,3%	38,9%	36,1%
Total		36	36	72
		50,0%	50,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%

Observamos que existen diferencias en la satisfacción al haber egresado o no del programa Puente. Se identifican diferencias en aquellos casos que tienen un bajo nivel de satisfacción, en donde es más alto el porcentaje de aquellos que ya egresaron (27,8%) que de los que siguen en esta etapa (16,7%). Esto se debe, probablemente, a que ya no se encuentran trabajando con los apoyos familiares, que son la principal cara del programa en estos hogares. Y, por el contrario, al observar los grupos que tienen una mediana y alta satisfacción, son más altos los porcentajes de sus integrantes que no han egresado que los que ya egresaron. Por lo tanto, se puede observar una tendencia de comportamiento: que la satisfacción tendería a ser más alta en aquellos que están actualmente en la etapa Puente en comparación con los que ya han egresado de ella. Se produce un quiebre y un cambio en la satisfacción aún cuando sus logros son altos.

Si se analizan los niveles de satisfacción en cada una de las áreas, se observa que se mantiene la misma tendencia. Es más alta la satisfacción en las áreas para quienes no han egresado que los ya lo han hecho. En el caso de vivienda e identificación las diferencias son similares a las observadas en la satisfacción general. En el caso del área de trabajo, las diferencias se acentúan.

En el caso de las personas que tienen un nivel de satisfacción bajo en esta área, la diferencia entre quienes egresaron o no es

significativa (un 44,4% versus un 22,2%). Y en cuanto a los niveles medios de satisfacción, se revierte la situación y es significativamente más alto el porcentaje de aquellos que siguen en el programa Puente que el de aquellos que egresaron. Para esta área se intensifica la diferencia y el patrón. Es decir el descontento con el programa es más alto para quienes ya han egresado que para quienes siguen recibiendo los beneficios que les trae el apoyo familiar.

En cuanto a los logros obtenidos, el que las personas hayan egresado o no de la etapa Puente sí se relaciona con ellos. Como es de esperar, son más altos los logros para quienes ya egresaron. Estas personas llevan más tiempo en el Programa Chile Solidario, por lo que han tenido más tiempo destinado a alcanzar más logros. De los que ya egresaron, un 69,4% presenta un nivel alto en los logros generales. Este se encuentra sobre el porcentaje de aquellos que no han salido (52,8%).

La diferencia de medias en los logros generales, para cada grupo, es estadísticamente significativa con un 95% de confianza. Esta situación de relación queda más clara al observar los niveles de logros en el área de trabajo, ya que esta es la única que presenta casos con niveles bajos de logros.

La diferencia entre los que egresaron del Programa Puente con los otros es alta. De las personas que ya egresaron, un 22,2% tiene niveles bajos de logros, mientras que de los que siguen, un 41,7% se encuentra dentro de este nivel. Por el contrario, encontramos la misma tendencia inversa en los niveles altos logros. De los que egresaron el porcentaje de personas que tienen altos logros es mayor que el de los que les queda un tiempo más en etapa Puente.

La satisfacción y evaluación de la información que entrega el Programa Chile Solidario de diferentes servicios y programas a los cuales pueden acceder para solucionar algún problema o necesidad de las familias varía también según quienes ya egresaron del Programa Puente y quienes siguen activos en él. Los que ya egresaron tienden a tener una peor evaluación de la información que los que no han egresado (25% de ellos la evalúa como mala, mientras que sólo lo hace el 11% de los que siguen activos).

Es probable que su baja satisfacción con la información se deba a que ya deben haber tenido que enfrentarse ante alguna situación en que requieren ayuda y se han percatado de que no fueron preparados ni informados para realizar las acciones pertinentes por sí solos, sin la ayuda del apoyo psicosocial. Sólo el 2,8% de los que egresaron dice no haber recibido información, lo que nos indica que el que la evalúen como mala no se explica por el hecho de no haberla recibido, sino porque aquella que recibieron no ha sido útil ni efectiva. Por el contrario, aquellos que todavía no han egresado pueden tener una visión más optimista de la información que han recibido, ya que probablemente no han tenido que hacer uso de ella por su cuenta.

#### Cuadro N° 4

En relación a la información de esos programas, dígame con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más según ¿Su familia egresó (salió) del Programa Puente?

		¿Su familia egresó (salió) del Programa Puente?		Total
		Si	No	
En relación a la información de esos programas, dígame con cuál de las siguientes afirmaciones se identifica más	La información que tengo es buena	44,4%	55,6%	50,0%
	La información que tengo es regular	27,8%	22,2%	25,0%
	La información que tengo es mala	25,0%	11,1%	18,1%
	No he recibido información	2,8%	11,1%	6,9%
Total		36	36	72
		50,0%	50,0%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%

Los egresados presentan menor satisfacción con el apoyo que los que permanecen activos, lo que se debe a que los activos aún trabajan permanentemente con el apoyo y reciben ayuda constante de parte de él. Por tal razón los activos presentan mayor satisfacción, en la medida que sienten la ayuda y los beneficios del apoyo “a flor de piel”. Es probable que esa sensación de satisfacción con el monitor se desvanezca a medida que pasa el tiempo y la presencia de este se disipa.

Por otro lado, los activos presentan una tendencia mayor que los egresados hacia un alto cumplimiento de sus expectativas respecto del apoyo. El 54,3% de los activos señala que la ayuda que recibió del apoyo es mejor de lo que esperaba, en comparación con el 41% de los egresados. Luego el 17% de los

activos señala que la ayuda recibida es peor de lo que esperaba en comparación con el 25% de los egresados.

Los egresados de la etapa Puente presentan menor satisfacción con el apoyo en comparación con los activos. Esto se debe, probablemente, a que los que no han egresado aún sienten la presencia del apoyo y perciben que sus expectativas de la relación con éste han sido superadas o cumplidas, mientras entre los egresados las expectativas se han cumplido en menor medida.

**Cuadro N° 5**

**"La ayuda que ha recibido del apoyo familiar ha sido/fue:" según ¿Su familia egresó (salió) del Programa Puente?**

		¿Su familia egresó (salió) del Programa Puente?		Total
		Si	No	
La ayuda que ha recibido del apoyo familiar ha sido/fue	peor de lo que esperaba	9 25,0%	6 17,1%	15 21,1%
	igual a lo que esperaba	12 33,3%	10 28,6%	22 31,0%
	mejor de lo que esperaba	15 41,7%	19 54,3%	34 47,9%
Total		36 50,7%	35 49,3%	71 100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%

Respecto a las expectativas de superación a corto plazo (expectativas para el año siguiente), quienes se mantienen activos en la etapa Puente tienen altas expectativas en que los logros obtenidos se pueden mantener o mejorar, al mismo tiempo que una parte importante de la muestra presenta incertidumbre frente a este tema. Sin embargo, quienes han egresado tienden a pensar que los logros obtenidos se mantienen o incluso se pierden, y la incertidumbre disminuye notablemente. Dicho de otro modo, al egresar los resultados obtenidos tienden a mantenerse, pero la incertidumbre y la esperanza de mejorarlos disminuye, lo que nuevamente puede deberse a la ausencia del apoyo familiar.

#### **4.2.3. Satisfacción y expectativas**

En esta sección se pretende analizar la relación entre las expectativas de los beneficiarios y la satisfacción que presenten

con el programa. Para cada área tratada se pregunta a los encuestados en qué medida el trabajo realizado cumplía con sus expectativas.

En el caso de vivienda, el 40,8% afirma que la ayuda que ha recibido en el tema de habitabilidad es mejor de lo que esperaba; el 37% dice que ha sido igual a lo que esperaba; y sólo el 22% afirma que fue peor. Esto señala que la ayuda recibida en el tema de vivienda, en la mayoría de los casos supera las expectativas o al menos cumple con ellas. Luego, al cruzar esta información con el índice de satisfacción en vivienda, vemos que el 76% de quienes consideran que la ayuda recibida es mejor de lo que esperaba presentan niveles altos de satisfacción en comparación con el 6,3% que percibe que la ayuda recibida ha sido peor de lo que esperaba. Esto demuestra que efectivamente, quienes perciben que se han cumplido o superado sus expectativas en vivienda, presentan niveles altos o medios de satisfacción, y por ende la satisfacción en vivienda está altamente relacionada con las expectativas.

Para el caso de trabajo, el nivel de cumplimiento en las expectativas es mucho menor que en vivienda, ya que sólo el 18% afirma que la ayuda recibida es mejor de lo que esperaba, el 65,3% dice que es igual a lo esperado y el 16% que es peor. En este sentido, al parecer en la mayoría de los casos, el Programa logra cumplir (lo que no significa superar) las expectativas en esta área, y eso generaría que existan tendencias a niveles medios de satisfacción en trabajo.

Al hacer el cruce de la variable de expectativas con el índice de satisfacción en trabajo, efectivamente, de quienes presentan niveles altos de satisfacción, un 63% de los casos afirma que se han superado sus expectativas; en los casos que presentan niveles medios de satisfacción, el 71% afirma que la ayuda en trabajo ha sido igual a lo que esperaba (sólo se cumplen las expectativas); y para los que presentan bajos niveles de satisfacción, el 100% señala que la ayuda que ha recibido es igual o peor de lo que esperaba. El que los niveles de satisfacción y de cumplimiento de expectativas en trabajo sean relativamente bajos comparados con vivienda, puede explicarse porque en vivienda es más fácil cumplir con ciertos requisitos que define el programa, que son más bien materiales, como mejoramiento de la vivienda, equipamiento, etc., a diferencia de las condiciones necesarias para encontrar un trabajo estable.

En el caso de identificación, el 53% de los encuestados afirma que la ayuda que ha recibido en esta área es igual a lo que esperaba, el 41,2% dice que ha sido mejor de lo que esperaba y sólo el 6% considera que la ayuda ha sido peor. Esto prueba que el programa logra cumplir o superar adecuadamente las expectativas en el tema de identificación, y esto se refleja en los niveles de satisfacción, ya que de los que presentan altos niveles de satisfacción en identificación, el 80% dice que se superaron sus expectativas, y el restante 20,7% dice que se cumplieron. De los que presentan niveles medios de satisfacción, el 79,3% afirma que la ayuda recibida es igual a lo que esperaba.

De manera general, en todas las áreas tratadas existe una relación entre los niveles de expectativas y la satisfacción en dichas áreas. En la medida que las expectativas se cumplen o superan, se dan mayores niveles de satisfacción. Los casos en que las expectativas son superadas o cumplidas tienden a tener niveles altos de satisfacción, mientras quienes afirman que sus expectativas no se han cumplido tienden a presentar niveles bajos de satisfacción. Esta relación se da de manera similar entre los egresados y los activos de la etapa Puente.

#### **4.2.4. Satisfacción y logros según variables del hogar**

Existen muchos factores que pueden explicar las diferencias en logros y en la satisfacción de los beneficiarios del programa. En esta sección se analizan ciertas características del hogar que podrían explicar los patrones de satisfacción de los beneficiarios y por qué algunos presentan mayores niveles de logros que otros. Estas características del hogar son: la cantidad de personas que viven en el hogar, el tipo de vivienda en que habitan y el puntaje de la ficha CAS del hogar.

##### **a. Cantidad de personas que viven en el hogar**

Esta variable se refiere al número de habitantes del hogar. Estos habitantes no necesariamente son parte del mismo núcleo, sino que pueden pertenecer a diferentes núcleos que comparten el mismo espacio. Con esto se quiere tener una noción del nivel de hacinamiento de cada hogar, el cual puede influir tanto en los logros como en la satisfacción de los hogares.

En la muestra se observa que la cantidad de personas que viven en el hogar no influye significativamente en sus niveles de

satisfacción cuando esta es menor a 7. Cuando en el hogar viven más de 8 personas, las diferencias con los otros grupos se hacen presente y tienden a tener menor satisfacción que el resto de los hogares. Los porcentajes de aquellos que presentan baja satisfacción se diferencian del resto de los grupos, siendo este grupo el más alto (44,4%). Y, por el contrario, los porcentajes de este grupo de hogares que se encuentran en un nivel de satisfacción medio son significativamente más bajos que los otros grupos.

**Cuadro N° 6**

**Satisfacción General según Numero de integrantes del hogar**

	numero de integrantes del hogar en categorias				Total
	entre 1 y 3	entre 4 y 5	entre 6 y 7	mas de 8	
Satisfacción Baja	15,0%	25,9%	12,5%	44,4%	22,2%
General Mediana	60,0%	33,3%	50,0%	22,2%	43,1%
Alta	25,0%	40,7%	37,5%	33,3%	34,7%
Total	20	27	16	9	72
	27,8%	37,5%	22,2%	12,5%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los hogares con más de 8 integrantes tienden a tener diferencias con los otros grupos también al observar sus niveles de satisfacción en las diferentes áreas. En cada una de las áreas se mantiene una misma tendencia, es decir, en todas las áreas (habitabilidad, trabajo y vivienda) el 33,3% de los hogares con más integrantes tienen un índice de satisfacción bajo. Y, al comparar este porcentaje con el de los hogares con menos integrantes, estos siempre están entre los más altos. Al observar por área se destaca también que el grupo “entre 6 y 7 integrantes” comienza a tener tendencias similares al grupo de “más de 8”, en especial en las dimensiones de trabajo e identificación.

Se observa también que aquellos hogares que tienen entre 1 y 3 integrantes, si bien no tienen una baja satisfacción con el programa, tampoco tienen alta satisfacción con él. Es muy probable que la satisfacción que tienen con el área de trabajo esté afectando la satisfacción general, ya que ellos son los que presentan la más baja en esta área.

En cuanto a la relación que tiene la cantidad de integrantes con los logros generales de los hogares observamos que esta no es clara. En general se observa que de los hogares más extremos, los que tienen 3 o menos integrantes y los que tienen 8 o más, son más altos los porcentajes que se encuentran dentro de un nivel alto de logros en comparación con los otros. Sin embargo, la diferencia de porcentajes entre ellos no es muy alta. No existen diferencias significativas entre los grupos que tienen altos logros, ni tampoco entre los que tienen logros medios.

### Cuadro N° 7

Indice de logros general según Numero de integrantes del hogar

	numero de integrantes del hogar en categorias				Total
	entre 1 y 3	entre 4 y 5	entre 6 y 7	mas de 8	
Indice de logros general					
mediana	30,0%	44,4%	43,8%	33,3%	38,9%
alta	70,0%	55,6%	56,3%	66,7%	61,1%
Total	20	27	16	9	72
	27,8%	37,5%	22,2%	12,5%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al observar el área de vivienda, en relación a su satisfacción no se detectan cambios en los patrones de los grupos. Los porcentajes de satisfacción de cada grupo de hogares son muy similares a los observados con la satisfacción general (quienes presentan mayores niveles de satisfacción baja son los hogares con más de 8 integrantes).

Al observar el índice de logros en esta área, vemos que el 100% de los hogares con más de 8 integrantes tienen un nivel alto y, al mismo tiempo, de los que tienen tres o menos integrantes, un 90% también tiene altos logros. Ambos extremos presentan porcentajes de logros similares. El grupo que más se diferencia del resto es aquel que tiene entre 4 y 5 integrantes. De ellos sólo el 66,7% tiene niveles altos de logros. En general sabemos que el nivel de logros en vivienda es alto (80,6% de los hogares se encuentran en este nivel). Con esto podemos intuir que el efecto que tiene la cantidad de integrantes en los logros en vivienda no es muy significativo. No existe una tendencia clara que indique que a mayor o a menor número de integrantes el nivel de logros será de determinada manera.

En el caso del área de trabajo, la satisfacción, según la cantidad de integrantes del hogar, presenta un nuevo patrón. Los hogares con 6 ó 7 integrantes tienen mayores niveles de insatisfacción. De este grupo, un 43,8% se encuentra dentro de un nivel bajo de satisfacción con trabajo, y sólo un 6,3% se sitúa en un nivel alto. Creemos que esto se da por las siguientes razones: el que un hogar tenga más integrantes hace que sean más las personas a las que se debe ayudar a mejorar la situación de trabajo o capacitarlas e incentivarlas para encontrar un trabajo que les genere ingreso (si es que existen varias que se encuentren en edad para trabajar). El que sean muchas personas hace más difícil que se pueda ayudar a todas. Otra posible razón es que, aunque sean muchos los integrantes del hogar, serán pocos los que puedan trabajar (por edad u otra razón), por lo que muchas personas dependerían del jefe de hogar. Si este no ha logrado mejorar su situación laboral es probable que, tanto él como su familia, estén más insatisfechos que aquellos que tienen un nivel de dependencia menor al encontrarse en una situación más crítica.

Otro hecho que es interesante destacar es lo que ocurre con los hogares que no tienen más de 3 integrantes. Ellos tampoco presentan altos niveles de satisfacción en trabajo. El 70% se sitúa en un nivel medio y un 25% presenta bajos niveles de satisfacción. El que un hogar tenga tres o menos integrantes nos podría hacer pensar que las probabilidades de que alguien encuentre trabajo serán más bajas, afectando mucho su satisfacción (ya que el encontrar trabajo es uno de los principales factores que influye en la satisfacción en esta área). Sin embargo el 25% de este grupo afirma que alguien de su familia ha conseguido empleo con la ayuda que le brinda el programa. Este porcentaje es alto en comparación con los otros tipos de hogares. Por lo tanto, no se cree que el que sean menos integrantes influya en la satisfacción con trabajo. Esta relación debe estar afectada por otras variables, por las características de los representantes de dichos hogares.

Al evaluar el índice de logros en trabajo según los integrantes del hogar se mantiene la misma tendencia. Los dos grupos extremos son quienes presentan mayor porcentaje de casos situados en niveles altos de logros en el área. Ambos grupos tienen logros altos en dos aspectos diferentes. Como ya dijimos, los hogares con pocos integrantes tienen un alto porcentaje de casos en que uno de sus miembros ha conseguido trabajo en relación a los otros hogares. Para el caso de los hogares con más de 8

integrantes, ninguno de ellos afirma que alguien haya encontrado trabajo, pero todos dicen que al menos un miembro ha tenido contacto con algunos de los programas de empleo que les ofrece Chile Solidario. Creemos que ambas condiciones son casuísticas y que no necesariamente se dan por ser más o menos numerosos los hogares.

Por último, al observar el área de identificación detectamos que su satisfacción no está claramente determinada por esta variable y no presenta mayores diferencias con las otras áreas. En general se mantiene el mismo patrón; los hogares con más de 8 integrantes tienen mayor porcentaje de casos que se encuentran en una situación de baja satisfacción respecto de los otros tipos de hogares. Sin embargo, se observa que, a diferencia de las otras áreas, un alto porcentaje de este grupo se sitúa en un nivel de satisfacción alto también (44,4%). Este porcentaje, junto con los hogares con 3 o menos integrantes, es el más alto en relación a los otros hogares y no presenta diferencias con los otros. Con esto podemos decir que en esta área, el efecto de la cantidad de integrantes en su satisfacción es menor que en las otras áreas.

En relación a los logros también sigue el mismo patrón general. No existen diferencias significativas según tipo de hogar. El único grupo que se diferencia y se aleja a los patrones de las otras áreas es el tipo de hogar compuesto por 6 ó 7 integrantes, el cual presenta logros más bajos (el 25% estaría en un nivel mediano). Creemos que esto se debe dar por la influencia de otros factores y no por el número de integrantes, pues las diferencias no son altamente significativas.

#### **b. Tipo de vivienda**

El tipo de vivienda se refiere a la clasificación del lugar donde viven los hogares beneficiarios del programa. Del total de la muestra, sólo se tiene información de 51 hogares, de los cuales el 11,8% vivía en una casa (que podía ser casa, casa en cité o casa en condominio), el 47,1% en una pieza en casa o departamento y el 41,2% en una mediagua o mejora.

Los datos muestran que la satisfacción con el programa está en cierta medida relacionada con el tipo de vivienda. Aquellas familias que viven en una casa tienen una satisfacción más baja que las que viven en condiciones peores (en alguna pieza o en una mediagua). El 33,3% de los que viven en casa tienen baja satisfacción con el programa, al igual que los que viven en una

mediagua, mientras que sólo el 20,8% de los que viven en pieza tienen bajos niveles de satisfacción. Al analizar los hogares que tienen alta satisfacción podemos observar la diferencia de aquellos que viven en una casa en comparación con los otros hogares. El siguiente cuadro muestra dichas diferencias.

**Cuadro N° 8**

**Satisfacción General según Tipo de Vivienda**

		Tipo de Vivienda			Total
		Casa	Pieza en casa o departamento	Mediagua o mejora	
Satisfacción General	Baja	33,3%	20,8%	33,3%	27,5%
	Mediana	50,0%	45,8%	33,3%	41,2%
	Alta	16,7%	33,3%	33,3%	31,4%
Total		6	24	21	51
		11,8%	47,1%	41,2%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Al observar cómo influye esta variable en los logros de dichos hogares se puede identificar que de los que viven en casa, el 83,3% tienen niveles altos en el índice de logros, diferenciándose mucho de los que viven en una pieza (62,5% tienen logros altos) y de los que viven en mediagua (el 47,6% tiene logros altos).

Para poder explicar por qué este grupo obtiene mayores logros, pero más baja satisfacción, se analizó qué ocurre con sus logros y satisfacción con el área de vivienda. En relación a la satisfacción en vivienda, se cumple el mismo patrón. Aquellos que viven en una casa tienen niveles más bajos de satisfacción en comparación con los otros. Por otro lado, los datos nos muestran que el 100% de estos hogares tienen altos niveles de logros en el área de vivienda.

Al ingresar al programa, la situación de vivienda debe haber sido mejor para estos hogares que para los otros. Es probable que, sobre una buena base, las posibilidades que tenga el programa de mejorar la habitabilidad de estos hogares sea más baja y que durante el programa sólo hayan tenido que cumplir algunas pocas condiciones mínimas, porque la mayoría las tenían cumplidas al momento de ingresar. Por ende, es entendible que la satisfacción

en vivienda, y en el programa, no sea muy alta, ya que las expectativas de mejorar su situación inicial no son cumplidas y a que la mayoría se encuentre en una misma situación. De este grupo, el 50% afirma que la ayuda recibida por el programa fue peor de lo que esperaba y el 50% dice que fue igual a la esperada. A esto se agrega que el 100% plantea que su situación actual es igual que al iniciar el programa. El que su situación inicial no varíe (aunque ella hubiera sido buena o mala) es un hecho que afecta la satisfacción con el programa y con el área de vivienda.

Los otros hogares que viven en una pieza o en una mediagua no presentan diferencias entre ellos en su satisfacción con el área de vivienda. La mayoría tiene una satisfacción mediana y alta. Sin embargo, sí presentan diferencias en sus logros. De los que viven en una pieza, el 91,7% tiene un nivel alto de logros, mientras que sólo el 52,4% de los que habitan en una mediagua o mejora se sitúa en este nivel. Con esto también se podría inferir que este nivel de logros se deba a que la situación física de vivir en una pieza sea mejor que la de habitar una mediagua o mejora, por lo que la situación inicial del programa beneficiaría a que durante este período las personas hubieran alcanzado a tener una mayor cantidad de condiciones mínimas cumplidas que aquellos que lo iniciaron en condiciones más desfavorables.

En el área de trabajo, la relación entre los logros obtenidos y el tipo de vivienda no es clara. Quienes presentan más bajos logros en trabajo son aquellos que viven en una pieza en casa o departamento (58,8%) y de los que tienen un índice de logros alto, el 50% corresponde a hogares que viven en una mediagua o mejora. Sin embargo, creemos que esta diferencia se debe a otro grupo de factores, individuales, distintos al tipo de vivienda. En cuanto a la satisfacción, se observa que no existen diferencias significativas según el tipo de vivienda y no se ve un patrón de relación estable.

El área de identificación se asemeja mucho con el área de trabajo. En cuanto a los logros, se observa que no existen diferencias significativas según el tipo de vivienda. En todos los tipos de vivienda, la mayoría de los hogares se encuentran dentro de un nivel alto de logros. La satisfacción en esta área presenta pequeñas diferencias. Nuevamente se observa que son los que viven en una casa quienes presentan más bajos porcentajes de satisfacción y, por el contrario, los que viven en una mediagua o

mejora presentan mayor satisfacción en esta área. Sin embargo, las diferencias no son muy significativas.

**c. Puntaje Ficha CAS**

Esta variable se refiere al puntaje en la Ficha CAS<sup>18</sup> que tenían los hogares al ingresar al programa. Como ya se había mencionado, este selecciona y da prioridad a los hogares que presentan un puntaje menor a 503. En la muestra se observa que los puntajes fluctúan entre 434 y 554. Según la distribución de la muestra se dividieron en cuatro categorías: hogares con 470 o menos, hogares con puntajes entre 471 y 490, hogares con puntajes entre 491 y 500 y hogares con puntajes mayores o iguales a 501.

Se observa que la satisfacción general con el programa se ve afectada por esta variable. Aquellos hogares que iniciaron con un puntaje más alto tienen menores niveles de satisfacción que aquellos con puntaje bajo. Es decir, a medida que aumenta el puntaje, disminuye la satisfacción. Ambos extremos se diferencian significativamente: los que tienen más de 501 puntos son los que tienen mayor porcentaje de hogares con baja satisfacción y, por el contrario, los que tienen 470 puntos o menos tienden a tener los mayores porcentajes de hogares con alta satisfacción.

**Cuadro N° 9**

**Satisfacción General según Ficha CAS**

		Ficha CAS				Total
		470 o menos	Entre 471 y 490	Entre 491 y 500	501 o más	
Satisfacción General	Baja	18,2%	26,9%	10,0%	33,3%	21,7%
	Mediana	18,2%	38,5%	55,0%	50,0%	42,0%
	Alta	63,6%	34,6%	35,0%	16,7%	36,2%
Total		11	26	20	12	69
		15,9%	37,7%	29,0%	17,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

<sup>18</sup> Ficha de Caracterización Socioeconómica.

**Cuadro N° 10**

**Satisfacción General según Puntaje Ficha CAS**

		Puntaje Ficha CAS		Total
		490 o menos	491 o más	
Satisfacción General	Baja	24,3%	18,8%	21,7%
	Mediana	32,4%	53,1%	42,0%
	Alta	43,2%	28,1%	36,2%
Total		37	32	69
		53,6%	46,4%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%

Las principales diferencias se dan al agruparlos en dos categorías. Se observa que las diferencias son altas entre los grupos que tiene 491 o más y los que tienen un puntaje 490 o menor. Esta misma categorización permite observar las diferencias de logros que existen entre los distintos grupos de hogares. Se observa que los que tienen un puntaje mayor a 491 presentan mayoritariamente niveles más altos de logros que aquellos con menor puntaje.

**Cuadro N° 11**

**Índice de logros general según Puntaje Ficha CAS**

		Puntaje ficha cas		Total
		490 o menos	491 o más	
Índice de logros general	mediana	48,6%	28,1%	39,1%
	alta	51,4%	71,9%	60,9%
Total		37	32	69
		100,0%	100,0%	100,0%

Estas diferencias entre grupos nos pueden dar luces de la posible tendencia que se da en la población en relación a los puntajes de Ficha CAS, tanto en los logros como en la satisfacción con el programa. En el caso del área de *vivienda*, al cruzar el índice de satisfacción en vivienda con el puntaje Ficha CAS se observa que los diferentes grupos no tienen diferencias significativas entre sí. Lo mismo ocurre al cruzarlo con el índice de logros en vivienda. Con esto se puede afirmar que el puntaje inicial no influye en esta área específica.

El caso es distinto en el área de trabajo. Al cruzar los índices de logro y satisfacción en trabajo observamos que el puntaje en la Ficha CAS sí influye en dicha área y variables, pero con un patrón

diferente: tanto los niveles de logros como de satisfacción son más altos para los hogares con puntaje más alto que los que tienen puntajes más bajos. Están más satisfechos en esta área los hogares con mayores puntajes. El que un hogar ingrese con un puntaje mayor lo pone en una situación inicial más ventajosa que el resto. Muchas de las condiciones mínimas, por lo tanto, pueden haber estado cumplidas al momento de empezar con el programa. Esto puede afectar a que los logros sean más altos. De los que tiene más de 491, el 31,3% presenta logros altos, mientras que sólo se encuentra en esta situación el 16,2% de los que tienen menos de 490 puntos. Y, por el contrario, al observar los hogares que presentan un nivel bajo de logros en trabajo vemos que también existen diferencias entre estos grupos: el 37,8% del grupo con puntajes más bajos se sitúa en este nivel, mientras que sólo el 25% del otro grupo lo hace.

En cuanto a la satisfacción se puede afirmar, como ya dijimos, que es alta la insatisfacción para quienes tienen bajos puntajes CAS. El 43,2% de los que se encuentran en este tipo de hogares presenta un nivel bajo de satisfacción, mientras que sólo el 21,9% de los que tienen altos puntajes lo hace. Es posible que esto se deba a que los hogares que ingresan con mayores puntajes se encuentran en una situación superior al resto, en cuanto a la calidad de vida. Este entorno puede ser más favorable para obtener mejores resultados en el ámbito laboral y que se observe una diferencia en dicha área al cabo de dos años de programa.

En el área de identificación, al cruzar el índice de logros con el puntaje de la Ficha CAS no encontramos relación; no existen diferencias entre los grupos de hogares según su puntaje. Sin embargo, al observar el índice de satisfacción detectamos una relación que sigue con el mismo patrón que en el área de trabajo: tienen mayor satisfacción en identificación los hogares con mayores puntajes. Y, por el contrario, es más baja la satisfacción de quienes tienen menores puntajes

#### **4.2.5. Satisfacción y logros según variables individuales**

Existen muchos factores que pueden explicar las diferencias en logros y en la satisfacción de los beneficiarios del programa Puente – Chile Solidario. En esta sección se analizan ciertas características de los representantes del hogar (familia) en el programa que podrían explicar los patrones de satisfacción y por

qué algunos presentan mayores niveles de logros que otros. Los representantes de la familia son quienes tienen mayor conocimiento de los efectos del programa en la familia, ya que son ellos quienes firman los contratos y compromisos. Tienen la responsabilidad de motivar e incentivar a que toda la familia sea beneficiada por el programa. El sexo del representante podría haber sido una característica interesante de evaluar, sin embargo, la muestra presenta muy bajos casos de representantes hombres (6,8% del total). Si bien esto es algo representativo de la tendencia que se da en el programa (la gran mayoría de los representantes son mujeres) no es responsable sacar conclusiones de la diferencia por género, pues creemos que pueden haber errores en los resultados por el tamaño pequeño de la muestra. En consecuencia, las características individuales a evaluar son: edad, nivel de escolaridad y compromiso con el programa.

#### **a. Edad**

La variable edad está dividida en diferentes categorías que se relacionan con cómo está distribuida la variable en la muestra. Las categorías creadas son: entre 18 y 28 años, entre 29 y 39 años, entre 40 y 50 años, entre 51 y 64 años y más de 65 años.

Al cruzar la edad con el índice de logros general observamos que no existen diferencias significativas entre los grupos etáreos. Al comparar entre ellos se detecta que el grupo de representantes de la familia que tienen entre 18 y 28 tiene más porcentaje de casos que tienen un índice alto de logros (70%), en comparación con los otros. Sin embargo, el grupo que le sigue (entre 29 y 39 años) no se diferencia mucho, ya que un 65% de ellos está en situación similar. El que tiene más bajo porcentaje es el grupo entre 40 y 50 años. No se observa una tendencia clara, puesto que los porcentajes por grupo comienzan a aumentar nuevamente desde los 51 años. Por lo tanto, no es posible predecir, por el momento, una posible tendencia en los logros según la edad.

Al cruzar la edad con la satisfacción general se observa cierta tendencia a que las personas jóvenes y las mayores de 65 años estén más insatisfechas que el resto. Del grupo de más de 65 años, el 28,6% se encuentra en un nivel bajo de satisfacción y sólo un 14,3% de ellas presenta un nivel alto. El otro grupo que se separa notablemente es el de representantes de los hogares jóvenes. Estos son los que se encuentran más insatisfechos con el programa. Ninguno de ellos tiene alta satisfacción y, por el contrario, el 40% tiene baja satisfacción. Las diferencias con los

otros grupos son muy significativas ya que, en general, todos los demás (entre 29 y 64 años) se distribuyen de manera similar y presentan niveles altos de satisfacción. Los grupos extremos son los que estarían menos contentos con lo que les ha ofrecido el programa.

**Cuadro N° 12**

**Satisfacción General según Edad**

	Edad					Total
	entre 18 y 28	entre 29 y 39	entre 40 y 50	entre 51 y 64	mas de 65	
Satisfacción Baja	40,0%	17,4%	20,0%	8,3%	28,6%	20,8%
General						
Mediana	60,0%	43,5%	30,0%	41,7%	57,1%	43,1%
Alta	,0%	39,1%	50,0%	50,0%	14,3%	36,1%
Total	10	23	20	12	7	72
	13,9%	31,9%	27,8%	16,7%	9,7%	100,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Esta diferencia en el grupo de tercera edad, en comparación con los otros, se explica al observar el cruce con el índice de satisfacción en vivienda. Un alto porcentaje de casos de este grupo tienen una baja satisfacción (71,4%). El resto de los grupos etéreos presentan satisfacciones similares. El grupo con mayores casos de satisfacción alta es “entre 40 y 50 años”. Ellos se diferencian mucho del resto, y más de la mitad se encuentra altamente satisfecho. Sin embargo, este mismo grupo es el que presenta porcentajes más bajos de logros en el área. La edad se relaciona con los logros, pero no permite establecer un patrón de conducta. Comparando según grupos se observa que los jóvenes son los que tienen mayores niveles de logros (100% se sitúa en altos logros).

Al observar el área de trabajo, vemos que el grupo más joven se diferencia del resto. El 30% tiene un alto nivel de satisfacción en esta área, siguiéndole el grupo entre 51 y 64 años con un 16,7%. No se observa una tendencia en la satisfacción con el trabajo según edad. Lo único que se podría plantear es que sólo los más jóvenes tenderían a tener satisfacción distinta del resto de la muestra, aunque dicha diferencia no es muy significativa. En cuanto a los logros en trabajo, la diferencia entre grupos no existe. Todos se distribuyen de una manera similar. La gran mayoría se encuentra dentro de un nivel de logros mediano.

La situación en identificación no es distinta a las otras áreas. La edad no tiene influencia en los logros. En cuanto a la satisfacción con identificación, todos los grupos tienen la misma proporción de casos en los niveles menos aquellos que tienen entre 29 y 39 años. El 54,5% tiene un nivel alto de satisfacción, encontrándose por sobre el promedio (40%).

La edad, por lo tanto, es una variable que afecta relativamente en la satisfacción con el programa y sus diferentes áreas. No es posible determinar un patrón estable; sin embargo, se puede identificar que ciertos grupos etáreos presentan diferencias en su satisfacción. Estos grupos son, principalmente, el grupo de más de 65 años, que presenta una baja satisfacción con el programa la cual se debe, probablemente, a la baja satisfacción que tienen en el área de vivienda, en comparación con los otros grupos etáreos. El otro grupo que se diferencia es el más joven, cuyos representantes tienen entre 18 y 28 años. Al preguntarles por el programa en general, tienden a manifestar una muy baja satisfacción; sin embargo, tienen alta satisfacción en las áreas evaluadas, especialmente en trabajo en la que son los que presentan mayores niveles de satisfacción.

Creemos que esto se debe principalmente a que ellos tienen mayores logros en esta área, ya que, al ser más jóvenes, les es más fácil conseguir trabajo. El que su satisfacción en general sea baja puede deberse a que no hayan observado cambios positivos en otras áreas que el programa trabaja (como salud, educación, ingresos, etc.) o que no se hayan cumplido las expectativas que tenían en dichas áreas y el programa en general.

#### **b. Escolaridad**

Esta variable se refiere al nivel de escolaridad que tienen los representantes del hogar. Esta variable se presenta muy heterogénea en la muestra. La gran mayoría de los representantes tienen educación básica incompleta (el 55%). Le siguen, con igual porcentaje, los grupos con educación básica completa y educación media incompleta (15,3%).

Al cruzar el nivel de escolaridad con los índices de logro y satisfacción se observa que existen ciertas tendencias que pueden indicar que la relación entre las variables puede ser positiva. En cuanto a los logros, observamos que a medida que aumenta el nivel de escolaridad, tiende a subir el nivel de logros generales. Entre aquellas personas que tienen educación media completa y

educación superior, la mayoría se encuentra en un nivel alto de logros generales. El porcentaje de hogares que presenta un nivel alto de logros tiende a disminuir a medida que disminuye el nivel de escolaridad. De los hogares cuyos representantes no tuvieron una educación formal, sólo el 50% presenta altos logros.

Al hacer el cruce del nivel de escolaridad con el índice general de satisfacción observamos que existe una relación entre ambas variables. Se destacan los grupos más extremos, los que tienen 0 años de educación y los que tienen educación media completa. Ambos grupos presentan los niveles de satisfacción más altos en comparación con el resto. Las diferencias entre los grupos se ve al analizar quiénes presentan una satisfacción baja y quiénes son los que tienen mayor porcentaje de hogares con satisfacción alta.

**Cuadro N° 13**

**Satisfacción General según Nivel de Escolaridad**

	Nivel de Escolaridad					Total	
	0 años de escolaridad	Educación básica incompleta	Educación básica completa	Educación media incompleta	Educación media completa		
Satisfacción General	Baja	50,0%	20,0%	36,4%	36,4%	50,0%	22,2%
	Mediana	50,0%	40,0%	36,4%	45,5%	50,0%	41,7%
	Alta	50,0%	40,0%	27,3%	18,2%	50,0%	36,1%
Total		4	40	11	11	6	72
		5,6%	55,6%	15,3%	15,3%	8,3%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Es probable que la alta satisfacción de quienes tienen educación media completa se dé porque ello les puede permitir mayores logros en ciertas áreas que requieren de mayor capacitación, experiencia o conocimiento. En cuanto a los que tienen 0 años de escolaridad, su alta satisfacción puede deberse a los cambios que han tenido en todas las áreas trabajadas en el programa y gracias al apoyo psicosocial, ya que no se destacan por tener alta satisfacción en las tres áreas evaluadas.

Si se analiza cada una de las áreas, se observa que en *vivienda* el nivel de escolaridad no tiene una influencia muy clara. Un 50% de los que tienen 0 años de escolaridad tiene niveles altos de logros en esta área. Estos son los que presentan una menor proporción de casos en este nivel en comparación con los otros hogares. El resto mantiene en general un alto porcentaje de casos con altos logros. En cuanto a la satisfacción en esta área, se observa que

ninguno de los que tienen 0 años de escolaridad tiene alta satisfacción y, por el contrario, el 50% de los que tienen educación media completa se encuentra en ese nivel alto. Ambos extremos nos podrían hacer pensar que existe una relación positiva entre ambas variables (a mayor nivel de escolaridad, mayor satisfacción con vivienda); sin embargo, en los grupos intermedios de escolaridad no existen diferencias significativas, todos acercándose a una alta satisfacción.

El cruce entre el nivel de escolaridad y el índice de logros en trabajo nos indica que aquellos hogares cuyos representantes tienen educación media completa tienen los más altos porcentajes de logros en trabajo en relación a los otros (66,7%). Le siguen aquellos que tienen educación media incompleta. Los que tienen 0 años de escolaridad no son los que presentan una menor proporción de casos con altos logros, sino los que tienen educación básica completa, de los cuales el 45,5% tiene un nivel bajo de logros en esta área y sólo el 9,1% tiene un nivel alto. Por lo tanto, el efecto que tiene el nivel de escolaridad en los logros en el trabajo no es una tendencia que se dé a medida que aumentan los años de escolaridad. Lo que sí se puede afirmar con los datos es que aquellos que tienen estudios de educación media (completa e incompleta) tienen mayores logros en esta área.

En cuanto a la satisfacción se observa que en general todos mantienen un nivel de satisfacción medio. Quienes tienen más baja satisfacción, en relación a los otros, son aquellos que tienen 0 años de escolaridad y quienes terminaron la enseñanza básica. Este último grupo era el que presentaba más bajos logros en el área; por lo tanto, creemos que en trabajo sí afecta en la satisfacción el que no hayan mejorado su situación desde que ingresaron al programa.

En cuanto a identificación se observa que todos los grupos tienen niveles altos de logro. Los grupos que tienen mayores logros son aquellos que tienen 0 años de escolaridad y los que tienen educación media incompleta. El 100% se encuentra en este nivel de logro, mientras que de los otros grupos se sitúa ahí mismo alrededor del 85%. En la satisfacción con el área de identificación tampoco se hace muy evidente la relación que tiene el nivel de escolaridad. La diferencia de alta satisfacción entre los grupos es muy baja. Al no ser significativas las diferencias y al no haber un patrón claro creemos que la influencia del nivel de escolaridad en el área de identificación es baja.

**c. Compromiso del representante**

Esta variable se refiere al grado de compromiso con que los beneficiarios asumen los contratos parciales que realizan con el apoyo familiar para ir cumpliendo determinadas metas. Existe una tendencia en la muestra a presentar altos niveles de compromiso (el 57% presenta alto compromiso, y sólo el 8,6% señala que su compromiso fue bajo).

Al controlar el grado de compromiso por el índice general de logros, no se aprecia una tendencia, de manera que no necesariamente quienes presentan mayores logros fueron más comprometidos con los contratos parciales. Luego, al controlar esta variable por la satisfacción general con el programa, se da una leve tendencia a mayor satisfacción cuando hay más compromiso (el 40% de quienes afirman que su compromiso ha sido alto presentan alta satisfacción este). Asimismo, aquellos que manifiestan bajo compromiso con el programa tienden a tener baja satisfacción con él (50% de los que tienen bajo compromiso tienen baja satisfacción).

**Cuadro N° 14**

**Satisfacción General según Compromiso de los Representantes con el Programa**

		¿Cómo ha sido/fue el compromiso que usted tuvo con los contratos realizados durante el Programa?			Total
		Alto	Mediano	Bajo	
Satisfacción General	Baja	12,5%	20,8%	50,0%	18,6%
	Mediana	47,5%	45,8%	16,7%	44,3%
	Alta	40,0%	33,3%	33,3%	37,1%
Total		40	24	6	70
		57,1%	34,3%	8,6%	100,0%
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En logros de vivienda según el grado de compromiso se mantiene la tendencia de no relación que aparece en el índice general de logros. En el caso de logros en trabajo se da una leve tendencia a tener mayores logros cuando se tiene mayor grado de compromiso (el 16,7% de quienes presentan bajo compromiso tienen altos logros, en comparación con el 25% que presenta altos logros). Sin embargo, esta diferencia no se mantiene para quienes presentan bajos logros. En el caso de logros en identificación se mantiene la no relación, probablemente porque los requisitos en esta área se cumplen rápido y no requieren de alto compromiso del beneficiario.

En el caso del índice de satisfacción en vivienda, no hay una relación clara con el grado de compromiso; sin embargo, en el área de trabajo se da una leve tendencia a presentar menores niveles de satisfacción cuando se tiene menor compromiso (el 67% de quienes presentan bajo compromiso tienen bajos niveles de satisfacción en comparación con el 32% de los que afirman que su compromiso fue alto). Por último, en el caso de satisfacción en identificación, se da también levemente la relación, no obstante se da más fuertemente en los niveles medios y bajos de satisfacción.

Al parecer el grado de compromiso de los beneficiarios influye levemente en la satisfacción que se tenga, pero no en los logros obtenidos. El área de trabajo es la que más se relaciona con el compromiso, lo que se debe probablemente a que superar la cesantía requiere de compromiso y motivación por parte del beneficiario, a diferencia de lo que ocurre en vivienda e identificación. Estas últimas áreas pueden solucionarse a través de beneficios que otorga el programa a quienes lo necesitan, independientemente de su grado de compromiso; es decir, se trata de áreas que se manejan con beneficios principalmente materiales, lo que no ocurre en trabajo.

#### **4.2.6. Satisfacción según prioridades**

El programa establece como uno de sus objetivos el ayudar a cada hogar de acuerdo a sus propias necesidades y urgencias. Es por esto que el apoyo familiar (monitor) al comenzar el trabajo con cada familia les pide que definan un orden de prioridades, de acuerdo a las 7 áreas que trata el programa. El apoyo debiera ayudar a que esas necesidades prioritarias se traten antes y con mayor focalización en ellas.

Para analizar los logros y satisfacción de los beneficiarios a partir de las prioridades establecidas, se construyeron variables que en cada caso identifican las tres primeras prioridades. Esto señala las necesidades más urgentes que tienen los hogares por tratar cada tema. El área de trabajo parece ser la dimensión con mayores requerimientos, puesto que el 75,3% la ubicó dentro de sus tres prioridades al comienzo del programa. Luego, el 68,5% de la muestra señaló que vivienda (habitabilidad) se encontraba dentro de sus prioridades, y en el caso de identificación sólo un 9,6% de la muestra lo incorpora como dimensión prioritaria.

Al cruzar los niveles de satisfacción de vivienda con la variable que define si el hogar establece o no esa dimensión como prioritaria (dentro de las tres primeras prioridades), se ve que no existen diferencias significativas entre los niveles de satisfacción de hogares que establecen vivienda como prioridad y los que no lo hacen. Luego, si se realiza el mismo cruce sólo con los casos que consideran vivienda como primera prioridad (número uno en la lista), tampoco se da un patrón en la satisfacción. Si bien, cerca del 72% de ellos tiene satisfacción media o alta en vivienda, probablemente esto no se deba a que esos hogares definieron vivienda como prioritaria, sino que independiente de la prioridad, en vivienda se obtienen altos logros en general (el promedio de logro en vivienda es 77%), lo que genera mayores niveles de satisfacción. Estos altos niveles de logro en vivienda pueden explicarse porque para el programa es más fácil solucionar problemas del mejoramiento de la vivienda y las condiciones de esta, en comparación con la posibilidad que ofrece el programa de conseguir un trabajo para los beneficiarios.

No existen diferencias significativas en los niveles de logro y satisfacción en vivienda entre los que establecen esta área dentro de sus prioridades y los que no lo hacen.

Del total de encuestados que establecen la dimensión vivienda dentro de sus prioridades, el 88% vive en mediagua o en una pieza (en conventillo o departamento), en comparación con el 12% que vive en casa o casa en cité. Esto confirma que los hogares que habitan en viviendas de peores condiciones tienden a priorizar el tema vivienda, ya sea para mejorar las condiciones de la que tienen o para obtener una nueva.

Entre los encuestados que afirman que vivienda fue su primera prioridad, sólo el 13% fue seleccionado para recibir una vivienda social, lo que parece bastante bajo en comparación con los que no definen vivienda como primera prioridad (el 8,3% de ellos salió seleccionado para obtener una vivienda propia). Esta diferencia no es relevante, lo que señala que la obtención de vivienda no depende de la prioridad que se le dé a esa área, y que los altos logros no se deben a la obtención de una vivienda propia, sino principalmente al mejoramiento de la que habitan los beneficiarios.

En el área de trabajo, no existen diferencias relevantes entre los logros obtenidos en los hogares que la establecen como prioritaria y los que no. En ambos grupos hay una tendencia hacia logros

medios en trabajo, considerando que el porcentaje promedio de logros en esta área es 47%, es decir, los logros en trabajo son bastante bajos, a pesar de que sea el área que más se considera dentro de las tres primeras prioridades.

Luego entre quienes establecen trabajo como su primera prioridad, sólo el 33% tiene altos logros, y el 39% tiene logros bajos. Esto demuestra que el programa es poco eficaz al momento de mejorar las condiciones de empleo de los beneficiarios, incluso para aquellos que definen esta área como su primera prioridad.

En cuanto a los niveles de satisfacción en trabajo, la tendencia es a niveles medios de satisfacción (56,2% de la muestra), lo que concuerda con la tendencia a niveles medios de logro. Sin embargo, el 73% de quienes definen el área trabajo como prioritaria presentan altos o medios niveles de satisfacción, en comparación con los que no la definen como prioridad (45% de éstos presenta niveles medios o altos de satisfacción). Ello señala que en la dimensión trabajo el programa logra generar mayores niveles de satisfacción para aquellos que definen esta área como prioridad, aunque los logros sean relativamente bajos. Una hipótesis al respecto infiere que los hogares beneficiados son familias de extrema pobreza, por lo que cualquier ayuda o beneficio les genera satisfacción.

Dentro de los que definen trabajo como primera prioridad, el 50% afirma que ha estado necesitado de trabajo durante el programa, y sólo el 17,4% afirma haber encontrado trabajo a través de los programas de empleo de Chile Solidario. Este dato no presenta diferencias relevantes con los que no definen trabajo como primera prioridad (el 17,3% ha conseguido empleo con la ayuda de los programas de Chile Solidario). Sin embargo, en el total de la muestra, el 86% logra contactarse al menos con un programa de empleo, lo que establece al menos oportunidades de capacitación y motivación para encontrar un trabajo estable, y por ende esta oportunidad podría aumentar los niveles de satisfacción aunque los logros sean relativamente bajos.

Pese a que los logros en trabajo tienden a ser medios o bajos, la satisfacción tiende a ser media y en algunos casos alta. Esta distancia entre los niveles de logro y los de satisfacción, puede explicarse porque Chile Solidario logra que la gran mayoría de los beneficiarios se contacte al menos con un programa de empleo, lo

que significa esperanzas y posibles oportunidades de encontrar empleo o mejorar su situación laboral.

En el área de identificación son pocos casos en la muestra que la definen como prioritaria (sólo el 10,8%). Sin embargo, el 100% de esos casos presenta logros altos en identificación y el 72% presenta niveles altos de satisfacción.

Tanto en las áreas de vivienda como de trabajo, no existen diferencias relevantes en los niveles de logro y satisfacción entre quienes las establecen como prioritarias y quienes no lo hacen. Esto demuestra que la intención del programa de focalizarse en generar mejores resultados para cada hogar según sus propias necesidades (prioridades) está fallando, puesto que al parecer los niveles de logros y satisfacción en estas áreas, no están influenciados por la prioridad que cada familia le otorga a dichas dimensiones. Las prioridades que establecen las familias al comienzo del programa sólo estarían influyendo en el orden en que se tratan las distintas dimensiones, pero no en el nivel de logros y satisfacción obtenida.

#### **4.2.7. Satisfacción con el apoyo familiar**

El índice de satisfacción con el apoyo se distribuye bastante heterogéneo en la muestra. Existe una tendencia hacia la satisfacción media (46,6% de la muestra), mientras el 29% presenta alta satisfacción y el restante 24,7% presenta satisfacción baja.

En cuanto al índice general de logros, existe una tendencia en la muestra hacia los logros altos (62% de la muestra), y el porcentaje promedio de logros es de 68,8%. Esto quiere decir que en promedio, los casos de la muestra cumplen con el 69% de los logros mínimos establecidos por Chile Solidario. Al cruzar los logros generales con la satisfacción con el apoyo, se ve que de los que presentan alta satisfacción el 67% muestra altos niveles de logro, en comparación con un 38,9% que presenta bajos logros. Ya que en este índice general de logros no hay logros bajos, los logros medios son considerados bajos (en comparación con los altos), y entre los que presentan menores logros, el 39,3% presenta baja satisfacción con el apoyo, en comparación con el 25% que tiene satisfacción alta.

Esto indica que existe una tendencia a tener mayores niveles de logro a medida que aumenta la satisfacción con el apoyo. Sin embargo, no hay que olvidar que en la muestra en general hay una tendencia a los logros altos.

Al cruzar el índice de satisfacción general con el índice de satisfacción con el apoyo, la tendencia se da mucho más claramente. De los casos que presentan alta satisfacción con el apoyo, el 62% presenta niveles altos de satisfacción general, en comparación con el 11% que presenta baja satisfacción con el apoyo y alta satisfacción general. Luego, entre quienes presentan baja satisfacción con el apoyo, el 50% tiene baja satisfacción general. La tendencia se confirma con los niveles medios, ya que el 47% de quienes presentan niveles medios de satisfacción con el apoyo, presentan niveles medios de satisfacción general.

En la medida que aumenta la satisfacción con el apoyo, aumenta la satisfacción general con el programa, de manera que quienes presentan altos niveles de satisfacción con el apoyo, tienen a su vez alta satisfacción con el programa, y lo mismo ocurre en los niveles medios y bajos de satisfacción con el apoyo. Esa correlación es significativa, puesto que es una relación positiva de un valor 0.655 según la correlación gamma.

**Cuadro N° 15**

**Satisfacción general según Índice de satisfacción con el apoyo**

		Índice de satisfacción con el apoyo			Total
		baja	mediana	alta	
Satisfacción general	Baja	9 50,0%	7 50,0%	0 0%	16 21,9%
	Mediana	7 38,9%	16 47,1%	8 38,1%	31 42,5%
	Alta	2 11,1%	11 32,4%	13 61,9%	26 35,6%
Total		18 100,0%	34 100,0%	21 100,0%	73 100%

En cuanto a la relación que se mantiene con el apoyo, el 58,3% afirma que ha sido buena, mientras sólo el 12,5% afirma tener una relación mala. Existe además una correlación significativa entre el tipo de relación y el cumplimiento en las expectativas. Quienes consideran que la relación con el monitor ha sido buena, tienden a

señalar que esa relación ha superado sus expectativas, y quienes afirman tener una mala relación señalan que sus expectativas no se han cumplido. Esta correlación es altamente significativa: si bien estos resultados son preliminares, ya que aún no se ha completado la muestra, el valor de gamma (0.854) nos señala una alta probabilidad de existir una relación positiva entre el cumplimiento de las expectativas y el tipo de relación que se tiene con el apoyo familiar.

**Cuadro N° 16**

"La ayuda que ha recibido/recibió del apoyo familiar ha sido/fue" según  
"Usted diría que la relación que mantiene/mantenía con el apoyo familiar ha sido/fue"

		Usted diría que la relación que mantiene/mantenía con el apoyo familiar ha sido/fue			Total
		Buena	Regular	Mala	
La ayuda que ha recibido/recibió del apoyo familiar ha sido/fue	Mejor de lo que esperaba	30 71,4%	5 23,8%	0 ,0%	35 49,3%
	Igual a lo que esperaba	11 26,2%	9 42,9%	1 12,5%	21 29,6%
	Peor de lo que esperaba	1 2,4%	7 33,3%	7 87,5%	15 21,1%
Total		42 100,0%	21 100,0%	8 100,0%	71 100%

Como ya se dijo anteriormente, al momento en que las familias egresan del programa Puente (primera etapa de Chile Solidario) la satisfacción general con el programa disminuye, es decir, los egresados presentan menores niveles de satisfacción. Es probable que esto se deba a que al egresar el contacto con el apoyo familiar se termina, y por ende los beneficiarios se sentirían desamparados antes la nueva etapa del programa sin el apoyo del monitor.

Existe, por otro lado, una relación entre la satisfacción que se tiene con el apoyo y el grado de compromiso de los beneficiarios con los contratos parciales que realizan para cumplir las metas. Entre quienes afirman tener alta satisfacción con el apoyo, el 76,2% presenta alto compromiso, en tanto que ninguno de los casos que tiene alta satisfacción con el apoyo presenta bajo compromiso.

A medida que aumenta la satisfacción con el apoyo, tiende a aumentar el grado de compromiso de los beneficiarios con los contratos parciales. Esto expresa que una buena relación con el

apoyo podría estar generando efectos positivos en los logros, en la motivación y por ende en la satisfacción con el programa.

Ya que al finalizar la etapa Puente se termina el contacto con el apoyo familiar, se le pregunta a los beneficiarios: *¿Qué cree que pueden hacer usted y su familia con los logros obtenidos sin la ayuda del apoyo?* El 38% señala que se pueden mantener los resultados, mientras el 22,5% dice que no sabe, lo que refleja que existe incertidumbre en cuanto a lo que pueda ocurrir al salir del programa Puente. Al cruzar esta información por hogares egresados y no egresados de Puente, se ve que el 35,2% de los que no han egresado cree que se pueden mejorar los resultados, en comparación con un 22,2% de los que egresaron. El 6% de los que no han egresado piensan que los resultados se pueden perder, en comparación con un 17% de los que ya egresaron, y la incertidumbre es bastante alta en los que no han egresado (32,4%) en comparación con los que sí egresaron (13,9%). Dicho de otro modo, al egresar los resultados obtenidos tienden a mantenerse, pero la esperanza de mejorarlos disminuye.

**Cuadro N° 17**

**¿Qué cree que pueden hacer usted y su familia, con los resultados obtenidos, sin la ayuda del apoyo? según ¿Su familia egresó del Programa Puente?**

		¿Su familia egresó del Programa Puente?		Total
		Sí	No	
¿Qué cree que pueden hacer usted y su familia, con los resultados obtenidos, sin la ayuda del apoyo?	Se pueden mejorar los resultados	8	12	20
		40,0%	60,0%	100,0%
	Se pueden mantener los resultados	22,2%	35,3%	28,6%
		17	9	26
	Se pueden perder los resultados	65,4%	34,6%	100,0%
		47,2%	26,5%	37,1%
	No sabe	6	2	8
		75,0%	25,0%	100,0%
	Total	16,7%	5,9%	11,4%
		5	11	16
	31,3%	68,8%	100,0%	
	13,9%	32,4%	22,9%	
	36	34	70	
	51,4%	48,6%	100,0%	
	100,0%	100,0%	100,0%	

El índice de satisfacción con el apoyo se distribuye heterogéneamente según edad. No hay patrones claros de cómo se da la satisfacción con el apoyo según los distintos grupos étnicos. Esto puede deberse a que son muchos los apoyos

familiares, por lo que la satisfacción con el apoyo no dependería tanto de la edad de los beneficiarios, sino del caso específico de cada monitor. Sin embargo, el grupo más joven (entre 18 y 28 años), el grupo de adultos (entre 40 y 50 años) y el de tercera edad (más de 65 años) presentan tendencias hacia niveles medios y bajos de satisfacción con el apoyo. Por el contrario, el grupo intermedio (entre 29 y 39) y el de adultos mayores (entre 51 y 64) presentan tendencias hacia niveles de satisfacción con el apoyo medios y altos.

Al cruzar la satisfacción con el apoyo con la variable que se refiere a la calidad de la información que ha recibido acerca de los programas que ofrece Chile Solidario, se da una correlación significativa, de manera que mejores niveles de información se relacionan con mayores niveles de satisfacción. Entre quienes afirman que la información recibida es buena, el 44,4% presenta niveles altos de satisfacción con el apoyo, mientras que entre los que afirman que la información recibida es mala y los que no han recibido información, nadie presenta niveles altos de satisfacción.

A medida que aumenta la calidad de la información recibida, aumenta la satisfacción con el apoyo. Esta correlación se ve reflejada en el valor de gamma (0.604). Esto señala que los beneficiarios valoran la información recibida del apoyo, y por ende, mientras mejor y mayor información recibida, la familia se siente más satisfecha con el rol del apoyo familiar. Esto refleja que la información tiene importantes influencias en la relación con el apoyo, y ya se sabe que mejores relaciones determinan mayores niveles de satisfacción general.

**Cuadro N° 18**

**Indice de satisfacción con el apoyo según Información que tiene acerca de programas**

	Información que tiene acerca de programas que ofrece Chile Solidario				Total	
	no ha recibido información	la información que tiene es mala	la información que tiene es regular	la información que tiene es buena		
Indice de satisfacción con el apoyo	baja	3 60,0%	6 46,2%	5 26,3%	4 11,1%	18 24,7%
	mediana	2 40,0%	7 53,8%	9 47,4%	16 44,4%	34 46,6%
	alta	0 .0%	0 .0%	5 26,3%	16 44,4%	21 28,8%
Total	5 100,0%	13 100,0%	19 100,0%	36 100,0%	73 100,0%	

Existe una relación positiva y significativa (correlación gamma 0.604) entre el índice de satisfacción con el apoyo y el nivel de acceso prioritario de los hogares inscritos a la red de programas y determinados beneficios. El 90,5% de quienes presentan altos niveles de satisfacción con el apoyo afirman que a las familias inscritas en el programa se les hace más fácil acceder a servicios y beneficios, en comparación con el 64% que presenta bajos niveles de satisfacción. La tendencia se confirma, ya que sólo el 9,5% de quienes presentan alta satisfacción afirman que las familias inscritas no tienen acceso preferente.

El tener una relación positiva con el apoyo, influye en que la familia perciba que puede contactarse con servicios y beneficios más fácilmente. Esta diferencia de proporciones es significativa.

#### Cuadro N° 19

¿Cree que a las familias de Chile Solidario se les hace más fácil postular a programas y recibir beneficios? según Índice de satisfacción con el apoyo

		Índice de satisfacción con el apoyo			Total
		baja	mediana	alta	
Nivel de acceso prioritario a programas y beneficios	no	6 35,3%	4 13,8%	2 9,5%	12 17,9%
	si	11 64,7%	25 86,2%	19 90,5%	55 82,1%
Total		17 100,0%	29 100,0%	21 100,0%	67 100,0%

Del total de la muestra de beneficiarios encuestados, el 66% señala que el apoyo familiar siempre le ha ayudado a recibir subsidios. Esta es la ayuda que presenta niveles más altos. Por el contrario, conseguir trabajo es el área en que se presentan más deficiencias, ya que el 72,6% señala que el apoyo nunca le ha ayudado a conseguir trabajo. Por otro lado, el 91% de la muestra afirma que el apoyo familiar nunca le ha ayudado a tomar decisiones políticas.

La ayuda más relevante del apoyo a la familia es la entrega de subsidios, mientras la ayuda más deficiente es el empleo, y es en esta última área donde se presentan menores niveles de satisfacción.

#### 4.2.8. Expectativas futuras

Se le preguntó a las familias de la muestra acerca de sus expectativas futuras gracias a los logros obtenidos por el programa; *“Pensando en el futuro, y gracias a los logros obtenidos con la ayuda del programa ¿Cómo cree que estará usted y su familia el próximo año en cuanto a situación su laboral y situación de vivienda?”* En cuanto a la situación laboral las expectativas de superación son menores que en vivienda, ya que el 41,1% señala que su situación laboral estará igual que ahora, y el 30,1% que estará mejor. En el caso de vivienda, el 53,4% espera que estará mejor, y un 27% igual.

Esto demuestra que el programa logra mejorar aspectos en vivienda y generar expectativas de superación en ésta área (mediante la postulación a vivienda social y mejoramiento de la calidad de la vivienda actual), lo que concuerda también con la tendencia a niveles altos de logros en vivienda. Sin embargo, en el área de trabajo, las expectativas de superación son bajas, ya que el programa no logra dar alternativas reales de mejoramiento de este aspecto, lo que concuerda con la tendencia de la muestra a tener bajos logros en trabajo.

Al cruzar las expectativas futuras en vivienda con los logros obtenidos en dicha área, el 48% de los que tienen altos logros cree que el próximo año su situación de vivienda estará mejor, el 32,2% cree que estará igual y sólo el 6,8% que estará peor. Hay incertidumbre en el 13,6%. (Se propuso la alternativa de respuesta “No sabe” como una alternativa válida, ya que se considera la incertidumbre como información relevante al momento de proyectar su situación hacia el futuro). Lo anterior indica que hay una leve tendencia a tener mayores expectativas en vivienda cuando se tienen mayores logros.

En el caso de trabajo, la incertidumbre es bastante alta (18,1%) y aumenta en la medida que se tienen menores logros. Sin embargo no hay una tendencia clara respecto del comportamiento de las expectativas según los logros obtenidos en trabajo. Esto puede deberse a que el área de empleo es altamente inestable, y por ende la incertidumbre es alta, siendo difícil prever determinados resultados.

En relación a las expectativas de largo plazo, se pregunta a los encuestados; *“Gracias a los logros y beneficios que ha conseguido*

con el programa *¿Cree que más adelante sus hijos tendrán una vida mejor que ahora?* El 60,3% responde que sí, lo que señala que el programa genera expectativas de superación futuras. Hay también una alta incertidumbre (30%).

Al cruzar esta variable por el índice general de logros y de satisfacción no hay una tendencia clara. No necesariamente mientras más logros se tenga, hay mayores expectativas futuras. Esta ausencia de relación puede deberse a que se trata de familias extremadamente pobres, las que se caracterizan por tener muy baja autoestima, gran fatalismo ante la vida y vivir el presente. Las necesidades del presente son demasiado grandes y urgentes, por lo que se intenta solucionar la situación actual, sin pensar en el futuro. Eso podría haber sesgado la pregunta. Este tipo de familias probablemente no logra proyectarse hacia el futuro más lejano.

Sin embargo, sí existe una tendencia entre las expectativas futuras y la satisfacción con el apoyo familiar. El 57% de los que presentan alta satisfacción con el apoyo, afirman que sus hijos sí tendrán una vida mejor gracias a los logros del programa, en comparación con un 38,9% que presenta baja satisfacción. La incertidumbre es muy alta para quienes presentan baja satisfacción con el apoyo (50%) en comparación con los que presentan alta satisfacción (38%).

Esto va marcando la fuerte relación existente entre la satisfacción con el apoyo y los resultados tanto tangibles como intangibles. Una buena relación con el apoyo familiar genera mayor satisfacción con el programa, mejores logros y mayores expectativas de superación. No son específicamente el tipo y cantidad de logros lo que influye en la satisfacción con el programa, sino que la relación con el apoyo familiar parece ser la variable clave.

Según edad, hay una leve tendencia de los más jóvenes a presentarse más pesimistas frente al futuro de sus hijos; el 71,4% de los mayores de 65 señala que sus hijos tendrán una vida mejor que ahora, en comparación con un 50% de los más jóvenes (entre 18 y 28 años). La incertidumbre se muestra pareja en todos los grupos etáreos (alrededor del 30%).

Respecto a las expectativas en el tema de vivienda, no hay una tendencia clara entre los egresados y activos en la etapa Puente.

De todos modos, es necesario rescatar que la incertidumbre es altísima para esta área en los que aún no han egresado: el 89% de quienes responden “no sabe” son activos en Puente, en comparación con un 11% en los egresados. Sin embargo, la expectativa en vivienda aumenta levemente para quienes afirman que han postulado a una. El 30% de quienes no han postulado creen que su situación habitacional estará mejor, en comparación con el 37% de quienes sí postularon. Además, el 57% de quienes no han postulado afirma que estará igual que ahora en comparación con el 26,8% de los sí postularon.

En cuanto a las expectativas de situación laboral, nuevamente la incertidumbre es mucho más alta para quienes no han egresado del programa Puente (29% de los que están inciertos son activos) en comparación con los egresados (5,6%).

Esto nuevamente confirma la gran incertidumbre en la que se encuentran las familias antes de egresar de la etapa Puente, tanto en el área de empleo, vivienda y respecto a la percepción del futuro a largo plazo. Al parecer esa incertidumbre se disipa o disminuye al egresar y pasar a la etapa Chile Solidario.

## V. CONCLUSIONES

**S**e observa que en general los beneficiarios del Programa Puente-Chile Solidario en Estación Central tienden a estar contentos con el programa. La gran mayoría presenta alta y mediana satisfacción. Esta satisfacción, sin embargo, va cambiando en la medida que los beneficiarios obtienen logros y van estableciendo una relación con los apoyos familiares que los van a visitar. El primer año, por lo tanto, es clave para determinar la satisfacción total del programa, ya que, luego de haber tenido un tiempo de experiencia, se van generando expectativas que pueden o no ser cumplidas. Tanto los logros, como la satisfacción y las expectativas varían en las diferentes áreas del programa.

Si bien hay una tendencia general a los altos logros, el área de identificación, como era de esperar, es la que presenta mayores logros. En cuanto a las áreas que tienen una influencia más a largo plazo, se observa que los logros son considerablemente más altos en vivienda que en trabajo. Esto se condice con los niveles de satisfacción en dichas áreas, ya que en vivienda se observa una tendencia a mediana y alta satisfacción, por lo que se estarían cumpliendo las expectativas de los beneficiarios con esa área y, por el contrario, en trabajo la satisfacción tiende a ser mediana y baja. La necesidad de mejorar la situación laboral de los beneficiarios es alta y, frente a esto, el programa estaría generando expectativas laborales en sus beneficiarios que no puede cumplir; los programas de empleo que ofrece no son realmente efectivos, dejan a las personas capacitadas y preparadas, pero no logran que consigan empleo.

Es probable que esto determine el bajo nivel de expectativas futuras de los beneficiarios de superar su condición de trabajo actual. La situación contraria se da en relación a la situación de vivienda de los beneficiarios; el programa ha ayudado a que muchos de ellos logren postular y, por ende, las expectativas de mejorar su situación en el futuro (siendo seleccionadas o mejorando la vivienda actual) son mucho más altas.

La situación del hogar en el programa influye tanto en la satisfacción como en los logros. Los hogares que egresaron de la primera etapa del Chile Solidario (etapa Puente) tienen mayores

logros que aquellos que no han egresado. Esto se debe a un factor tiempo; los egresados llevan más tiempo en el programa por lo que han tenido un período más largo para lograr mayor cantidad de condiciones mínimas. En cuanto a la relación de esta variable con satisfacción se desprende que aquellos hogares que siguen en la etapa Puente tienen una mayor satisfacción que aquellos que ya egresaron.

Creemos que esto se debe a que al egresar de esta etapa dejan de tener un trabajo personalizado con sus apoyos familiares y, por lo tanto, dejan de tener la cara visible del programa dentro de sus hogares. Al egresar, los hogares tienen que mantener y superar lo logrado, conectándose a las redes que formaron en los primeros años. Si no fueron debidamente preparados, se produce una sensación de inseguridad y de abandono, sin tener claro los pasos que tienen que seguir en adelante. Esto puede alterar la satisfacción del programa y las expectativas de superación. Quienes no han egresado del Programa Puente tienen altas expectativas en que los logros obtenidos se pueden mantener o mejorar, al mismo tiempo que una parte importante de la muestra se siente en incertidumbre frente a este tema. Sin embargo, quienes han egresado tienden a pensar que los logros obtenidos se mantienen o incluso se pierden, y la incertidumbre disminuye notablemente.

Dicho de otro modo, al egresar de la etapa Puente los beneficiarios tienden a pensar que los resultados obtenidos pueden mantenerse, pero la esperanza de mejorarlos disminuye. Esto se debe probablemente a que al egresar se pierde el contacto con el apoyo familiar, por lo tanto disminuyen las esperanzas de mantener o mejorar los resultados y baja la satisfacción general con el programa.

En todas las áreas tratadas (habitabilidad, trabajo, identificación), existe una relación entre los niveles de expectativas y la satisfacción en dichas áreas. Los casos en que las expectativas son superadas o cumplidas tienden a tener niveles altos de satisfacción, mientras quienes afirman que sus expectativas no se han cumplido tienden a presentar niveles bajos de satisfacción.

Sin embargo, el cumplimiento de las expectativas y la satisfacción en vivienda son mayores que en trabajo, lo cual puede deberse a que en vivienda es más fácil cumplir con ciertos requisitos que define el programa, que son más bien materiales, como

mejoramiento de la vivienda, equipamiento, etc., a diferencia de las condiciones necesarias para encontrar un trabajo estable.

Existen variables del hogar que se relacionan y tienen cierta influencia en la satisfacción y en los logros del programa. Cada una de ellas afecta de manera diferente en las tres áreas evaluadas. Es el área de trabajo la que se ve más determinada por las variables del hogar.

La cantidad de integrantes del hogar influye en la satisfacción del programa. Los hogares que tienen una mayor cantidad de integrantes tienden a tener niveles de satisfacción inferiores al resto de los hogares. Esta influencia se acentúa en el área de trabajo, en donde los niveles de satisfacción de los hogares con más de 6 integrantes se diferencian mucho del resto. Es probable que esto ocurra, porque al haber mayor cantidad de personas viviendo en un hogar se hace más necesario aumentar los ingresos para mejorar la calidad de vida de una gran cantidad de personas. La necesidad de mejorar la situación de trabajo puede ser mayor y más urgente que la de los hogares con menos integrantes. A esto se le suma que, al haber más personas que requieren de un trabajo dedicado en el área de empleo, la probabilidad que tiene el programa de satisfacer a todos los que lo necesitan dentro del hogar puede ser más baja que en hogares con menos integrantes.

El tipo de vivienda tiene una relación con los logros y con la satisfacción del programa sólo para los hogares que viven en una casa. Estos hogares tienden a tener mayores logros en el programa, pero presentan niveles más bajos de satisfacción en comparación con los hogares que viven en una pieza o en una mediagua. El puntaje que tienen los hogares al ingresar al programa en su Ficha CAS también influye en los logros y en la satisfacción. A menor puntaje CAS, mayor es la satisfacción con el programa en general. Esta tendencia se revierte en el área de trabajo e identificación.

Las características individuales que tienen los representantes de los hogares influyen con mayor intensidad en las áreas que requieren de compromisos y habilidades personales, es decir, en el área de trabajo y, en menor medida, en el área de identificación. La edad de los representantes del programa influye en la satisfacción, principalmente en dos grupos: los más jóvenes y los mayores de 65 años. Ambos grupos presentan menor satisfacción

que los demás con el programa en general. Creemos que es importante analizar y ver cuáles podrían ser las razones de insatisfacción de estos grupos, principalmente los mayores de 65 años, ya que ellos son uno de los principales focos del programa.

El nivel de escolaridad de los representantes del hogar influye en los logros que alcanzan. A medida que aumenta el nivel de escolaridad de los representantes, tiende a subir el nivel de logros de los hogares. En cuanto a la satisfacción se puede decir que el nivel de escolaridad influye, pero no con una tendencia clara. Los dos grupos extremos, aquellos que tienen 0 años de escolaridad y educación media completa presentan mayores niveles de satisfacción con el programa en general. En cuanto al compromiso que tienen los representantes con el programa, este tiene una leve influencia en la satisfacción: aquellos que dicen tener un mayor compromiso tienden a tener una mayor satisfacción. Esta relación se acentúa en el área de trabajo y no es tan evidente en las dos restantes. Creemos que esto se debe, principalmente, a que para mejorar el aspecto laboral, se requiere un alto compromiso y motivación por parte de los beneficiarios.

De acuerdo al orden de prioridades que establece la familia, el área de mayor prioridad es trabajo. Sin embargo, tanto en el área de vivienda como en trabajo, no existen diferencias relevantes en los niveles de logro y satisfacción entre quienes las establecen como prioritarias y quienes no lo hacen. La prioridad estaría influyendo sólo en el orden en que se tratan las distintas áreas y no en los niveles de logro y satisfacción obtenidos, ya que todos mantienen logros y satisfacción similar, independiente de sus prioridades.

Uno de los aspectos más importantes es la satisfacción con el apoyo familiar. Esta influye en variados ámbitos, especialmente en los niveles de logro, en la satisfacción general, en el nivel de compromiso de los representantes, en la satisfacción que tienen respecto a la información que les entrega el programa, en las expectativas de superación futuras y en la percepción de poder acceder más fácilmente a servicios y beneficios a través de Chile Solidario. Se ve una tendencia a presentar mayores niveles de logro a medida que aumenta la satisfacción con el apoyo. Asimismo, a medida que aumenta la satisfacción con el apoyo, aumenta la satisfacción general con el programa, es decir se da una relación positiva. Existe además una correlación significativa entre el tipo de relación con el apoyo (buena, mala, regular) y el

cumplimiento de las expectativas: quienes consideran que la relación con el monitor ha sido buena, tienden a señalar que esa relación ha superado sus expectativas, y quienes afirman tener una mala relación señalan que sus expectativas no se han cumplido.

A medida que aumenta la satisfacción con el apoyo, aumenta el grado de compromiso de los beneficiarios con los contratos parciales. Esto expresa que una buena relación con el apoyo podría estar generando efectos positivos en la motivación, y por ende en los logros y en la satisfacción con el Programa. Luego, uno de los roles del apoyo es informar a los beneficiarios de la red de programas a la que pueden acceder para obtener beneficios. A medida que aumenta la calidad de la información, aumenta la satisfacción con el apoyo.

Esto señala que los beneficiarios valoran la información otorgada por el apoyo, y por ende, mientras mejor y mayor información se reciba, la familia se siente más satisfecha con el rol del apoyo familiar. Esto refleja que la información tiene importantes influencias en la relación con el apoyo, y en vista que mejores relaciones con el apoyo determinan mayores niveles de satisfacción general, la información podría estar jugando un rol importante en la satisfacción general con el programa, en comparación con las otras variables que influyen en la satisfacción. Por otro lado, una relación positiva con el apoyo influye en que la familia perciba que puede contactarse con servicios y beneficios más fácilmente.

En cuanto a las expectativas futuras a corto plazo, el programa logra generar expectativas de superación tanto en vivienda como en trabajo, y aumentan en la medida que se tienen mayores logros en dichas áreas, aunque estas son mayores en vivienda. El programa logra mejorar aspectos en vivienda y generar altas expectativas de superación en esta área mediante la postulación a vivienda social (lo que no significa necesariamente que reciba una) y mejoramiento de la calidad de la vivienda actual, lo que concuerda también con la tendencia a niveles altos de logros en vivienda.

Sin embargo, en el área de trabajo, las expectativas de superación son bajas, ya que el programa no logra dar alternativas reales de mejoramiento de la situación laboral, lo que concuerda con la tendencia de la muestra a tener bajos logros en trabajo. En el área

de vivienda las expectativas aumentan en los beneficiarios que han postulado a una vivienda social, ya que esperan salir seleccionados para recibir una, con lo que mejoraría notablemente su situación habitacional. En el caso del empleo, la incertidumbre es bastante alta, y aumenta en la medida que se tienen menores logros. Sin embargo, no hay una tendencia clara respecto del comportamiento de las expectativas a corto plazo según los logros obtenidos en trabajo. Esto puede deberse a que el área de empleo es altamente inestable, y por ende la incertidumbre es elevada y es difícil prever la situación laboral futura.

La satisfacción con el apoyo familiar influye en las expectativas de largo plazo: los beneficiarios que presentan altos niveles de satisfacción con el apoyo presentan a su vez altas expectativas futuras. La incertidumbre acerca del futuro es muy alta para quienes presentan baja satisfacción con el apoyo, pero esta disminuye notablemente al aumentar los niveles de satisfacción.

La situación inicial en la que se encuentran los hogares al ingresar al programa influye en gran medida en los logros y en la satisfacción que tienen en general con él. Aquellos hogares que ingresan con una situación superior tienden a cumplir con mayores logros, pero su satisfacción es más baja que los otros. Es probable que muchas de las condiciones mínimas hayan estado logradas antes de ingresar al programa, por lo tanto, al parecer no cumple con las expectativas de estos hogares y no existen grandes cambios al cabo de los dos años. Esto ocurre con aquellos que viven en una casa, los cuales tienen baja satisfacción con el trabajo realizado en vivienda, y con los que tienen un puntaje CAS alto al ingresar al programa. Estos últimos están satisfechos con el área de trabajo, probablemente porque tienen ciertas características personales que facilitan el mejoramiento de su situación, pero no se da con la totalidad del programa.

De acuerdo al análisis realizado, y a las principales relaciones detectadas, podemos decir que la principal conclusión de este estudio señala que no existe una relación directa entre los niveles de logro y los niveles de satisfacción que presenten las familias del Programa Chile Solidario. Si bien los logros determinan de forma leve la satisfacción que se tiene, ya sea por área y de manera general, son otros los factores que estarían influyendo en la satisfacción. La relación con el apoyo familiar parece ser la variable clave, en el sentido de que una buena relación con el apoyo significa que la familia se encuentra satisfecha con esa

relación, y eso influye directamente, generando altos niveles de satisfacción con el programa. Las variables del hogar y variables individuales inciden en aspectos específicos para cada área tratada, sin embargo, los efectos de la relación con el apoyo son transversales a todas las áreas, y afectan a la percepción y satisfacción del programa en general.

El Programa Puente-Chile Solidario efectivamente está haciendo un intento por trabajar de una manera distinta en la superación de la pobreza. Está favoreciendo un contacto entre las dimensiones macrosociales del problema y las microsociales. Con esto nos referimos a que efectivamente está potenciando y desarrollando los recursos y capacidades propias de cada hogar (al lograr que cumplan y desarrollen ciertas condiciones mínimas) y a la vez, los está vinculando con la red institucional de programas, servicios y beneficios públicos y privados presentes en las comunas.

Con esto podríamos decir que se estaría disminuyendo la vulnerabilidad social de los hogares que se insertan en el programa, al mejorar su calidad de vida e integrarlos en la sociedad. Sin embargo, se observa que esta integración no es estable y depende en gran medida de la presencia del apoyo familiar. Al egresar de la etapa Puente los hogares pierden el contacto con el apoyo y, junto con ello, muchas veces pierden el vínculo estable con la red institucional, por lo cual, vuelve a hacerse presente su vulnerabilidad.

Es importante también reflexionar acerca de algunos aspectos del Programa Chile Solidario, a partir de la experiencia de estudio realizada. Además, a partir de dichas reflexiones y considerando las principales conclusiones de este estudio, se plantean algunas propuestas con la intención de contribuir al mejoramiento de los aspectos que se consideran débiles y potenciar las fortalezas detectadas.

El Programa Puente – Chile Solidario está diseñado correctamente, de manera tal que los hogares que se inserten en él puedan recibir variados servicios y beneficios, puedan trabajar sobre sus propias capacidades y recursos y puedan conectarse a la red de servicios públicos presentes a nivel nacional y comunal, cumpliendo así con sus objetivos de protección y promoción. En la práctica, se observa que la etapa Puente parece ser exitosa, está obteniendo buenos resultados, ya que los hogares están alcanzando altos logros y, además, se sienten satisfechos con el

trabajo realizado. Sin embargo, es en la práctica donde se detectan las principales falencias, las que llevarían a que los objetivos planteados no sean cumplidos en su totalidad.

Como ya se ha explicado, el Programa Chile Solidario divide su intervención en dos etapas; el Programa Puente que se refiere al cumplimiento de condiciones mínimas de subsistencia y luego la etapa Chile Solidario, que se refiere a la incorporación definitiva de las familias a la red institucional de programas y beneficios a los que pueden acceder. Si bien esta distinción entre ambas etapas se da claramente a nivel de diseño del programa, en la práctica se hace casi invisible, puesto que ni los apoyos familiares ni los beneficiarios tienen clara la diferencia. Las familias se identifican con el Programa Puente, pero no tienen conciencia de qué significa Chile Solidario. Esto refleja que no se ha internalizado en los beneficiarios la intención del programa de insertarlos en un sistema de promoción social, y se percibe de manera manifiesta sólo el componente de protección social o cumplimiento de condiciones mínimas de subsistencia.

Hay que tener mucho cuidado con el tipo de relación que se genera entre el apoyo y la familia, porque relaciones demasiado cercanas se pueden estar transformando en lazos de dependencia, lo cual se aleja totalmente de la intención del programa. Lo que se busca lograr es una ayuda no asistencialista, donde se promuevan las propias capacidades de cada familia y entregándoles de ese modo las herramientas necesarias para salir de su condición de extrema pobreza. Con esto, estamos ante una posible paradoja; el programa intenta evitar el asistencialismo, promoviendo el empoderamiento de cada familia y la inserción en la red institucional; sin embargo, el apoyo familiar ejerce fuertes influencias tanto en los logros como en la satisfacción obtenida, y los hogares sufren repercusiones al momento de cortar esta relación con el apoyo, pues se sienten de algún modo abandonados y desorientados. De cierta forma entonces, el apoyo se relaciona de manera asistencialista con las familias.

Dicho lo anterior, proponemos poner especial énfasis en la selección y capacitación de los apoyos familiares, focalizando las acciones en lograr una adecuada transmisión de información por parte de estos hacia las familias, evitando además una relación de dependencia y potenciando sanos vínculos de ayuda. Para lograr esto el programa debe hacerse cargo de la fuerte influencia que ejercen los apoyos en los hogares y las consecuencias que tiene

el rompimiento de dicho vínculo al cabo de los dos primeros años. Es necesario capacitar a los apoyos para que puedan dirigir adecuadamente a los hogares en su proceso de transición al momento de egresar de la etapa Puente.

El diseño del programa tiene ciertas falencias en su intento de incorporar la situación de vulnerabilidad de las familias de extrema pobreza. Existe un sistema interconectado en donde se van registrando las condiciones mínimas que cada familia ha logrado cumplir. Sin embargo, una vez que el apoyo familiar ha chequeado una condición como lograda en el sistema, no hay forma de revertir esa situación, por lo que una eventual pérdida de dicha condición no puede ser detectada por el sistema ni por la red institucional. Las consecuencias de esto es que los hogares pueden perder el acceso prioritario a ciertos beneficios y servicios, ya que el sistema registra esa condición como cumplida en ese hogar y sólo la puede cambiar al momento de egresar de Puente. Con esto no se está tratando adecuadamente la alta vulnerabilidad que existe en estos hogares.

Hemos detectado falencias en el programa al momento de tratar las condiciones mínimas con las familias de acuerdo a las prioridades que ellas mismas establecen. Al parecer el orden de prioridades que ellos definen al comienzo del programa no está generando que las áreas prioritarias obtengan mayores beneficios. Es probable que sea necesario capacitar a los apoyos para que logren trabajar de acuerdo al orden de prioridades, logrando así el objetivo de ayudar a cada familia de acuerdo a sus propias necesidades.

Ya que se detectó que los hogares con representantes mayores de 65 años tienen baja satisfacción con el desempeño del programa, siendo ellos un foco específico de intervención, es necesario evaluar la metodología utilizada, ya que es probable que se requiera una intervención específica y distinta al resto para mejorar su calidad de vida.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CASEN 2003, Volumen 2: Pobreza y Distribución del Ingreso en las Regiones.
- Castro, R. y Kast, F. Movilidad de la Pobreza en Chile. Análisis de la Encuesta Panel 1996/2001. Instituto Libertad y Desarrollo. Septiembre 2004.
- Contreras, D. Dinámica de la Pobreza y Movilidad Social: Chile 1996-2001. Departamento de Economía. Universidad de Chile. 2004.
- Feres, J. y Mancero, X. Enfoques para la Medición de la Pobreza. Breve Revisión de la Literatura. CEPAL, 2001.
- FOSIS. Serie Reflexiones, Desde el Puente. Cuadernillo 1: Avance de las Obras. Santiago, Chile. Julio 2004.
- FOSIS. Serie Reflexiones, Desde el Puente. Cuadernillo 2: ¿Cómo son las Familias que Construyen el Puente? Santiago, Chile. Julio 2004.
- FOSIS. Serie Reflexiones, Desde el Puente. Cuadernillo 3: Las Condiciones Mínimas para la Construcción del Puente. Santiago, Chile. 2004.
- FOSIS. Serie Reflexiones, Desde el Puente. Cuadernillo 4: Los Apoyos Familiares: Los otros constructores del Puente. Santiago, Chile. Noviembre 2004.
- Kazzman, R. y Wormald, G. Trabajo y Ciudadanía. 2002.
- MIDEPLAN. Estrategia de Intervención Integral a favor de Familias de Extrema Pobreza.
- MIDEPLAN. Conceptos Fundamentales Sistema de Protección Social Chile Solidario. Diciembre 2004.
- Naciones Unidas, Consejo Económico y Social. La Realización de los Derechos Económicos, Sociales, y Culturales. 1993.
- Oliva, Carolina. Evaluación de la Satisfacción Usuaría: un Indicador de Calidad del Modelo de Intervención Integral, en un Programa de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en Atención Primaria. 2003.
- Pobreza. Secretaría Ejecutiva Chile Solidario. Enero 2002.
- Real Academia Española. <http://www.rae.es> 23 de Agosto 2005.
- Vavra, Ferry. *Improving your measurement of customer satisfaction*. 1997.
- [www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl)

## **Serie Informe Social**

Últimas Publicaciones

- Nº 97**                    **Midiendo la Eficiencia  
de la Salud Municipal**  
Rodrigo Castro  
Febrero 2006
- Nº 98**                    **Investigación y Desarrollo:  
Análisis y Propuestas**  
M. de los Ángeles Santander  
Rodrigo Castro  
Marzo 2006
- Nº 99**                    **Desafíos del Nuevo Marco  
Regulatorio del Sector Salud**  
Rodrigo Castro  
Junio 2006