



UNIVERSIDAD CATOLICA  
**SILVA HENRIQUEZ**

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

“PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE  
INTERVENCIÓN SOCIAL IMPLEMENTADO EN EL CENTRO DE  
CRECIMIENTO COMUNITARIO DE CERRO NAVIA.”

SEMINARIO PARA OPTAR AL  
GRADO DE  
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA Y AL  
TÍTULO DE SOCIÓLOGO

ALUMNAS:  
ANA AGUIRRE FERRER  
DANIELA MAZUELA ALARCÓN

PROFESOR GUÍA:  
JAVIER ROMERO OCAMPO

SANTIAGO – CHILE

2009

## Índice

Índice.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
<b>CAPÍTULO I:</b> .....	5
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	5
I.1. Problematización.....	6
I.2. Pregunta de Investigación.....	7
I.3. Hipótesis.....	7
I.4. Objetivos de la Investigación.....	7
I.4.a. Objetivo General.....	7
I.4.b. Objetivos Específicos.....	7
<b>CAPÍTULO II:</b> .....	9
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	9
II.1 La Pobreza.....	10
II.2. ONG, Organización No Gubernamental.....	11
II.2. INTERVENCION SOCIAL.....	14
II.3 REDES SOCIALES.....	16
II.4 PARTICIPACIÓN.....	18
II.5.PERCEPCION.....	19
<b>CAPÍTULO III:</b> .....	23
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	23
III.1. Método.....	24
III.1.a. Metodología.....	24
III.1.b. Tipo De Estudio.....	24
III.1.c. Nivel:.....	24
III.1.d. Diseño:.....	25
III .2. Universo y Muestra del Estudio.....	25
III.2.a. Universo:.....	25
III.2.b. Unidad de análisis.....	26
III.2.c. Tamaño Muestral:.....	26
III.3. Instrumentos.....	27

III.3.a. Técnicas de Recolección de Datos:.....	27
III.3.b. Justificación de Técnicas de Recolección de Datos:.....	27
III.4. Controles de Validez y Confiabilidad.....	28
III.5. Plan de Trabajo (Secuencia de Aplicación de Instrumentos).....	28
III.6. Plan de Análisis .....	29
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	30
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS</b> .....	30
<b>CAPITULO V:</b> .....	66
<b>CONCLUSIONES</b> .....	66
Consideraciones Finales .....	68
Discusiones .....	69
Bibliografía.....	71
<b>ANEXOS</b> .....	74
Antecedentes .....	75
Operacionalización.....	79
Instrumento de medición: Encuesta .....	83

## INTRODUCCIÓN

Las soluciones para la pobreza en Chile y el mundo se han pensado durante años, he ahí donde nacen los programas sociales, que han trabajado con modelos de intervención para la superación de la pobreza.

Los programas sociales en Chile, tanto públicos como privados, siempre han estado en una suerte de evaluaciones de impacto, pero esto no siempre ha sido el único elemento relevante para medir su eficacia y eficiencia. La percepción del beneficiario es un elemento fundamental, ya que como dice Salamanca, este es el que recibe el programa en forma activa y es el elemento interactuante en la intervención. Es así que:

La percepción del usuario se ha relevado como un factor clave en el éxito de los programas sociales especialmente en los que implican procesos interactivos en la entrega de bienes y servicios (Salamanca, 1992, Pág. 66)

Es por esto que la presente investigación ha querido trabajar con la percepción de los beneficiarios de un programa. En este contexto, el estudio se plantea varios propósitos, el primero es conocer la percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario (Cencreco), que en este sentido se indaga sobre que opina la gente referente a los bienes y servicios, infraestructura, mejora en las relaciones interpersonales y su propia organización comunitaria. Igualmente se identifica los aspectos positivos que tienen el centro y las falencias más relevantes de este, según la percepción de las familias patrocinadas.

Finalmente podemos decir que conocer la percepción ha servido como uno nuevo elemento de evaluación relevante al momento de probar la eficacia y eficiencia de un programa, como el que se trabaja en Cencreco.

**CAPÍTULO I:**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **DEFINICIÓN DEL TEMA**

Conocer la percepción de los beneficiarios del programa de Intervención Social Implementado en PDA del Centro de Crecimiento Comunitario (Cencreco) de Cerro Navia.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **I.1. Problematicación**

La comuna de Cerro Navia es una de las comunas más pobres de Santiago. La pobreza en Cerro Navia alcanza el 16,01% afectando a 23.525 personas, y si se agrega la cantidad de personas en situación de indigencia, la cifra se eleva a un 23,73% afectando a 31.884 personas, razones por la cual esta comuna ha sido intervenida por distintas instituciones sin fines de lucro y del Estado<sup>1</sup>. Una de estas fundaciones ha sido World Vision. Esta es una organización cristiana humanitaria internacional que trabaja por la superación de la pobreza a través de diversos programas de desarrollo. Estos programas son financiados a través del patrocinio de los niños y las niñas que viven en estas comunidades, las más pobres del mundo.

El presente estudio se desarrolló, específicamente, con el Centro de Crecimiento Comunitario instalado en Cerro Navia, el cual trabaja con cuatro proyectos que apuntan a la superación de la pobreza (Proyecto Desarrollo Comunitario, Proyecto de Infante Juvenil, Proyecto de Patrocinio y Proyecto de Desarrollo Comunitario), con el propósito de conocer la percepción de los beneficiarios directos del programa en relación a los proyectos, infraestructura y beneficios que este entrega.

*(...) Se ha relevado como un factor clave en el éxito de los programas sociales, especialmente en los que implican procesos interactivos en la entrega de bienes y servicios, como, por ejemplo, los programas de atención primaria en salud, educación preescolar y formal, y los loteamientos y servicios en programas de vivienda”*(Salamanca, Souza. 1992. Pag, 66)

Por esta razón es de vital importancia para el programa social conocer la percepción de los beneficiarios, para poder implementar mejoras de los programas a futuro.

---

<sup>1</sup> MIDEPLAN <http://www.mideplan.cl/>

## **I.2. Pregunta de Investigación**

- ✓ ¿Cuál es la percepción que tienen los beneficiarios directos, sobre el programa de intervención social que se trabaja en CEN.CRE.CO?

## **I.3. Hipótesis**

- H1: Las familias patrocinadas han mejorado sus relaciones interpersonales gracias al programa de Cencreco.
- H2: Las familias patrocinadas tienen una percepción positiva del CRA, la biblioteca y el telecentro.
- HO: El programa **no** ha influido en la participación comunitaria dentro de la comunidad.
- Las familias patrocinadas por Cencreco no conocen todos los bienes y servicios que entrega el Centro.
- La percepción de los beneficiarios sobre el área de fortalecimiento académico que tiene Cencreco es positiva.

## **I.4. Objetivos de la Investigación**

### **I.4.a. Objetivo General**

Conocer la percepción que tienen los beneficiarios directos, sobre el programa que se trabaja en el PDA CEN.CRE.CO.

### **I.4.b. Objetivos Específicos**

- Describir la percepción que tienen las familias patrocinadas en relación a los bienes y servicios que entrega Cencreco
- Identificar la participación de las familias en actividades del Cencreco
- Identificar los aspectos positivos que ven las familias patrocinadas sobre el Cencreco
- Identificar las debilidades que ven las familias patrocinadas sobre el Cencreco
- Identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de las familias en relación a mejoras en relaciones interpersonales.

## **I.5. Justificación**

La siguiente investigación sirvió para conocer la percepción que tienen los beneficiarios directos del programa de intervención social, aplicado en CENCRECO. Esta investigación trajo como beneficios conocer el nivel de aceptación del programa en general. Por su parte, a la organización aportó una herramienta de conocimiento de las reales falencias y virtudes que los beneficiarios ven en la organización, lo cual brindó una información privilegiada, y que posteriormente sirvió para poder mejorar los proyectos que implementa el programa, incorporando la visión de los beneficiarios.

La realización de esta investigación tuvo diversos motivos que la justificaban. Primero, a nivel metodológico aportó un instrumento que mide la percepción de beneficiarios de programas sociales, este instrumento es de gran aporte para la fundación, ya que se contaba sólo con instrumentos de medición de impacto que no tomaban en cuenta la opinión de sus beneficiarios. Además, si la fundación lo desea, este instrumento podrá ser extrapolado a otros centros de World Vision en Chile que trabajan con un modelo de intervención social similar a CENCRECO.

En cuanto la relevancia sociológica del estudio es que incluye la opinión de los beneficiarios del programa en la evaluación, lo cual se ha convertido en un elemento fundamental, ya que como dice Salamanca: “el beneficiario recibe el programa en forma activa y es el elemento interactuante en la intervención”. Y en un país donde todavía la pobreza no ha podido ser erradicada en su totalidad conocer elementos y evaluaciones son fundamentales para poder realizar, en un futuro, programas que realmente aporten a esta causa.

La Investigación fue posible de realizar debido a que se encontraban contemplados los recursos humanos, económicos, temporales que la investigación pudiese requerir, y la autorización previa de la organización que entrega el programa. Por otro lado, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue validado por juicios de expertos, para asegurar entrega de datos fiables. También se practicó un pre-test que confirma la eficacia real y práctica del cuestionario.

Las limitaciones se encontraron en la disponibilidad de las personas para responder la encuesta, ya sea por tiempo o poca paciencia de éstas.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## MARCO TEÓRICO

### **II.1 La Pobreza**

El propósito fundamental de esta investigación fue conocer la percepción de los beneficiarios del programa de intervención social de desarrollo transformador, trabajado por World Vision en la comuna de Cerro Navia. Una de las principales metas de este programa es poder superar de algún modo la pobreza que viven las familias patrocinadas. Razón por la cual, es importante tomar el tema de la pobreza en sus definiciones y algunas estadísticas en Chile, ya que finalmente este fenómeno es el que impulsa la creación y el trabajo de programas de intervención social en distintas ONG.

Para comenzar, es importante definir qué se entiende por pobreza. Existen múltiples definiciones de pobreza, como formas de mirarla, sin embargo un elemento común en el que se está de acuerdo es que la pobreza o el ser pobre responden a la privación de elementos necesarios para la vida humana dentro de una sociedad.

Según la Real Academia Española la definición de pobre es “necesitado que no tiene lo necesario para vivir”.

“El programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 1997) define pobreza como la incapacidad de las personas de vivir de una manera tolerable. De acuerdo a esta institución, el concepto se refiere a la falta de oportunidad de vivir una vida larga, sana y creativa y disfrutar de un nivel decente de vida, libertad, dignidad, respeto por sí mismo y los demás” (Bejide 2008, Pag.81-82)

Otros organismos como CEPAL también han definido la pobreza. Este la define como:

“El resultado de un proceso social y económico – con componentes culturales y políticos - en el cual las personas y los hogares se encuentran privados de activos y oportunidades esenciales por diferentes causas y procesos, tanto de carácter individual como colectivo, lo que le otorga un carácter multidimensional”. (Bejide 2008, Pag.82)

La definición multidimensional de pobreza es en donde se ha centrado el trabajo de World Vision Chile en sus distintos centros del país, ya que su modelo de intervención está enfocado no tan sólo en un ámbito, sino que ven más de una arista al momento de enfocar el trabajo. Por ejemplo salud, respeto, educación.

En este contexto de pobreza en Chile, es donde aparece fuertemente el nombre de las ONG, que trabajan para reducir la pobreza aquí y en el mundo entero.

## **II.2. ONG, Organización No Gubernamental**

### **II.1.a. Descripción general de las ONG.**

ONG es un término utilizado internacionalmente cuyas siglas corresponden a Organización No Gubernamental. De forma genérica, se puede decir que es una entidad privada y por tanto independiente de la Administración Pública, que surge a partir de la iniciativa ciudadana para el beneficio de la comunidad y sin fines lucrativos.

([http://www.hiru.com/es/herritarren\\_partehartzea/herritarren\\_partehartzea\\_08\\_02\\_01.html](http://www.hiru.com/es/herritarren_partehartzea/herritarren_partehartzea_08_02_01.html))

Las ONG surgen esencialmente en los países desarrollados, donde existe un mayor número de personas que participan en movimientos estudiantiles, sindicatos y partidos políticos. Jóvenes y mayores dedican parte de su tiempo de ocio y de su energía a aprender de las personas con las que trabajan, a la vez que adquieren experiencia. Por otra parte, en países menos desarrollados como los de África, Asia y América Latina, han surgido infinidad de grupos y entidades de menor tamaño, movimientos populares que buscan una mejora de la calidad de vida en su entorno.

([http://www.hiru.com/es/herritarren\\_partehartzea/herritarren\\_partehartzea\\_08\\_02\\_01.html](http://www.hiru.com/es/herritarren_partehartzea/herritarren_partehartzea_08_02_01.html))

### **II.1.b. Grandes objetivos institucionales y/o misión**

Es muy difícil categorizar los objetivos de las ONG, ya que son muy diversos y muchas veces combinan elementos distintos, pero de igual forma se ha hecho un intento de identificar algunos componentes claves que son los siguientes:

1. Desarrollo de capacidades de los sujetos, empoderamiento, participación
2. Desarrollo (local, rural, etc.)
3. Contribuir a políticas, posicionar temas
4. Cambio social
5. Solución a necesidades y carencias de los sujetos
6. Otros (Morgan, 2002)

### **II.1.c. Las ONG y su posición frente a la sociedad**

En términos genéricos, la mayoría de las ONG comparten una posición crítica ante la sociedad que se sustenta en convicciones tanto políticas como éticas. Esta posición crítica rechaza el modelo de desarrollo vigente en sus aspectos económicos y en sus dimensiones y consecuencias socio-culturales, con relación a lo primero y entre otras cosas se lo considera profundamente injusto el concentrar los ingresos en unos pocos y ser incapaz de eliminar la pobreza, a la vez se cuestiona la incapacidad de generar empleos dignos e igualmente el no ser sustentables en términos ambientales. Con relación a lo segundo, se critica que la sociedad actual propicie el individualismo, la intolerancia y la marginación de buena parte de la población (Morgan, 2002).

Consecuentemente, las ONG comparten una apuesta por un modelo de desarrollo que ponga énfasis en la inequidad en la distribución no sólo de los ingresos, sino de las oportunidades, y que incluya entre sus valores más importantes, la democracia, la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos, a la diversidad y al medio ambiente. Igualmente, que busque recuperar un sentido colectivo y promueva la asociatividad y la solidaridad entre la gente. (Morgan, 2002)

Las ONG se ubican a sí mismas formando parte de la sociedad civil y en ese sentido comparten la actual debilidad de ésta, que se encuentra fragmentada y carece de formas de participar e influir en el Estado, incluso algunas de ellas plantean que las ONG también son marginadas y excluidas al igual que los grupos sociales con los que ellas trabajan. Desde esta posición, las ONG plantean fortalecer a la sociedad civil, desarrollando ciudadanía y promoviendo la inclusión de los sectores marginados, y de esta forma buscan que la sociedad civil pueda establecer una relación distinta con el Estado, convirtiéndose en actores sociales mediante la implementación de formas de participación y control social.

### **II.1.d. Historia de las ONGs en Chile**

En la actualidad, se suele asociar el funcionamiento de las organizaciones no gubernamentales en Chile con la dictadura y la lucha por la recuperación de la democracia. Sin embargo, el sector no gubernamental existe en Chile desde principios de siglo, con organizaciones ligadas a la Iglesia Católica y al trabajo asistencial.

Entre los años 50 y 60 se desarrollan con mucha fuerza, asociaciones de tipo benéficas y centros de estudios. En la mayoría se trataba de ONG's tradicionales, "antiguas" vinculadas a redes internacionales y de carácter laico o religioso y algunas de gestión nacional, donde destacan aquellas de carácter asistencial dependientes de diversas iglesias. También existían algunas organizaciones de carácter promocional o

de investigación. No obstante a su menor peso cuantitativo, las ONG's de esta época mantenían una significativa presencia y contaban con definiciones legales más favorables que las actuales, disponían de fuentes de financiamiento más estables, poseían coberturas nacionales y mantenían relaciones fluidas con los organismos públicos. (Egaña, 1989)

Vio Grossi menciona que “el desarrollo de las ONG's no es un fenómeno local, sino que corresponde a una tendencia mundial”, pero tanto en Chile como en otros países esto no habría sido posible sin la colaboración de decenas de instituciones que establecidas en Europa, Estados Unidos y Canadá, canalizaron importantes recursos para cooperar al desarrollo y promoción de los sectores populares del tercer mundo. (Revista Mad, 2003)

### **II.1.e. ONG y Cooperación Internacional**

Para entender las ONG's en Chile es indispensable que hablemos de la ayuda internacional y el apoyo financiero que de éstas se desprenden y al mismo tiempo el apoyo moral e intelectual.

Hoy día, las ONG's se refieren a la época de la cooperación internacional como una “época de oro”. Sin embargo, desde el principio, esta relación experimentó dificultades y problemas, y era objeto de críticas por parte de las propias ONG's. Según José Abalos, “para las ONG, la forma de financiamiento en base a proyectos les genera una fuerte dependencia de las agencias de cooperación, ya que tanto la estabilidad misma de la ONG como institución, como fuente de trabajo para sus miembros, y todo su abanico de relaciones y actividades con organizaciones de base están siempre amenazadas en su continuidad”.(Revista Mad,2003)

*“Mientras la cooperación internacional y el Estado desarrollaron estrategias de readecuación a las nuevas circunstancias, las ONG chilenas no tuvieron la capacidad inicial de desplegar una estrategia concertada para el nuevo período. La opción dominante fue la colaboración con la nueva administración, en la expectativa de que se generarían mecanismo de apoyo desde el Estado. La negociación de financiamiento continuó siendo un asunto abordado individualmente por cada ONG (...). (Revista Mad, 2003)*

Como ya sabemos, las ONG se caracterizan por la ayuda social, y el compromiso por el desarrollo de los sectores más vulnerables. Las ONG son espacios de verdad donde surgen nuevas propuestas de transformación y desarrollo local, al igual que los Centros Comunitarios.

## **II.2. INTERVENCION SOCIAL**

Para el desarrollo de la investigación fue necesario indagar en el concepto de intervención social, para conocer su avance y cómo opera la intervención que realiza el Programa de Intervención implementado en Cencreco.

El concepto de intervención social nace bajo la noción de bienestar social, ya que éste es el que justifica la intervención.

Es importante destacar primeramente que el concepto de bienestar social, según Cortajenera, (1986) está considerado:

“(…) Como un sistema global de acción social que responde al conjunto de aspiraciones sociales de los pueblos con relación a sus condiciones de vida y convivencia. Para ella se combinan necesidades sociales, recursos materiales, humanos, técnicos, institucionales y financieros aplicables en el transcurso histórico del desarrollo social.”  
(Rozas, 1998, pag.8)

En este contexto se justifica la intervención social en la búsqueda de esas aspiraciones sociales necesarias para el hombre, que no muchas veces se han visto resueltas para toda la sociedad. Siempre se ha buscado el bienestar social, desde la modernidad y con la instauración del sistema capitalista casi como una característica necesaria en ellos. Sin embargo, esta promesa de bienestar dentro de este sistema nunca ha podido ser cumplida a cabalidad, por ende han aparecido distintos sistemas de intervención social para poder lograr este tan anhelado Bienestar social. Por esto, el bienestar social se ha convertido en justificador de la intervención social, como un medio de alcanzarlo. Como se menciona a continuación:

“El concepto de bienestar social está vinculado a la idea de Progreso Social, en el sentido que la modernidad convertida en un proyecto capitalista es la instauración de una sociedad capaz de satisfacer las necesidades materiales y espirituales.”(Rozas, 1998, pag.9-10)

En este sentido la intervención muchas veces ha estado vinculada a la idea y búsqueda de ese progreso social que está dado por el concepto de bienestar social, ya

ampliamente comentado en su importancia sobre el concepto de intervención social.

Ahora revisaremos algunas definiciones de intervención social y como ésta ha sido mirada desde diferentes perspectivas.

Para comenzar, revisaremos brevemente cómo algunos autores han definido la intervención social de una forma parecida y aportando un concepto al otro. Cowen, por ejemplo, definió la intervención como una «acción permanente de tipo preventivo» (Gil; 1992, p. 32).

Kelly, Snowden y Muñoz ampliaron el significado anterior incorporando además la idea de que tienen por finalidad «promover el bienestar de los demás» (Gil; 1992, p. 32).

Bloom en 1980 define la intervención social comunitaria como «cualquier intervención — preventiva o restauradora— que intenta tener un impacto sobre el bienestar psicológico de una determinada población» (Gil; 1992, p.32).

Estos tres autores aluden y ven la intervención social como un medio para alcanzar el bienestar social, tal como mencionábamos anteriormente. Sin embargo, la definición que mas acomoda para el desarrollo de la investigación fue la que propone Luque, en la que plantea que la intervención social tiene como objeto:

“Dotar al sujeto de los instrumentos que le permitan desarrollar su capacidad de control y dominio de su propio medio y de incidencia práctica en el proceso de cambio, en las estructuras, de cara a resolver problemas que le afectan”(Luque,1988; pag.43)

Se escogió esta definición porque se adapta al modelo de intervención que trabaja el PDA's CENCRECO en la comuna de Cerro Navia. Esta trabaja con un modelo de intervención social llamado Desarrollo Transformador Sostenible, el cual ya no apunta a un paradigma de intervención de tipo asistencialista (como la tuvo años anteriores este PDA's), sino que apunta a una intervención con un enfoque de desarrollo de la comunidad, para así poder mejorar la calidad de vida de los niños y niñas de los sectores intervenidos.

Este cambio de paradigma se puede ver reflejado en sus diferencias en el siguiente cuadro:

ENFOQUE ASISTENCIALISTA	ENFOQUE DE DESARROLLO
• Mantenimiento Status Quo	• Agente de Cambio
• Trabajar para los pobres	• Trabajar con los pobres
• Beneficio individual	• Logros colectivos
• Mitiga necesidades	• Lucha contra las causas de la pobreza

( World Vision Chile, 2005, Pag. 10)

Principalmente este enfoque de desarrollo se logra a través de

“(...) un proceso transformador que promueve y potencia el desarrollo de capacidades de gestión, la participación, el desarrollo productivo, representación y ejercicio de ciudadanía con la finalidad de que las personas y comunidades sean los propios gestores de su desarrollo, mejoren su calidad de vida y alcancen su sostenibilidad, en un marco de equidad de género y trabajo en redes con otros organismos.

El Desarrollo Transformador Sostenible (DTS) es el proceso de integración de esfuerzos que promueven personas y comunidades empoderadas, con el fin de mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y familias y producir cambios y transformación en las condiciones de vida de su comunidad.”(World Vision,1999; pág. 7)

Por esta razón, hace mucho sentido tomar el concepto de Intervención Social definido por Luque, ya que el desarrollo transformador sostenible apunta a mejorar el bienestar social de las personas pero a través de la integración de la comunidad y de entregarles las herramientas necesarias para que éstas puedan ser propulsoras de su propio cambio.

### **II.3 REDES SOCIALES**

Haciendo sentido a la definición de intervención que se adquirió para esta investigación, es importante destacar el tema de las redes sociales, ya que en el modelo de intervención Desarrollo Transformador hace especial énfasis en este tema, puesto que ve la comunidad organizada como propulsora de su propio cambio.

Para empezar es importante definir el concepto, toma las redes sociales como:

*“Formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos”*  
[\(\[http://www.practicasgrupales.com.ar/index.php?option=com\\\_content  
&task=blogsection&id=8&Itemid=31\]\(http://www.practicasgrupales.com.ar/index.php?option=com\_content&task=blogsection&id=8&Itemid=31\)\)](http://www.practicasgrupales.com.ar/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=8&Itemid=31)

Del mismo modo Rodolfo Núñez define una red social como:

“Un sistema abierto, multicéntrico, que a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, u organización, tal como la escuela, el hospital, el centro comunitario, entre otras) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o satisfacción de necesidades.” (Núñez, 2008, pag.53)

En este concepto está basado el modelo de desarrollo transformador, en ayudar para que la comunidad organizada pueda potenciar sus recursos. También es importante destacar qué redes sociales nacen para programas de apoyo social (como el modelo de intervención que se está trabajando), poniendo énfasis en la promoción de la participación comunitaria, en estrategias de prevención de epidemias, en el desarrollo de normas pro-sociales, y en iniciativas de mediación para mejorar la accesibilidad a los recursos.

Se podría decir que algunas de las características de la intervención social del modelo que pone énfasis en redes sociales son las siguientes:

“Las redes son una fuente de apoyo social que se utilizan en las estrategias de prevención y de promoción. A través de las relaciones interpersonales se obtiene compañía y apoyo emocional, y se desarrollan sentimientos de apego y sentido psicológico de comunidad. Esta es la base de los grupos de auto-ayuda o de los programas de ayuda a domicilio.

La dinámica de las redes sociales también está presente en la promoción de la participación social y la implicación comunitaria. Se pone en práctica a través de las coaliciones comunitarias, los

movimientos sociales, las redes entre organizaciones, la movilización de actores-clave y la promoción de meso-estructuras cohesivas”

(<http://revistaredes.rediris.es/webredes/novedades/Simposium%20Intervencion.pdf>)

World Vision es una organización cuya función principal es velar por el cuidado de los niños en riesgo social. En este contexto, la partida de la intervención creando redes sociales se justifica aun más en el modelo socio- ecológico, como lo explica Núñez:

“El modelo de desarrollo ecológico muestra claramente al individuo y su medio como partes de un sistema en red, cuyas influencias son mutuas y circulares. De acuerdo con este modelo, cada persona se halla en una realidad que consiste en un número de sistemas en diferentes niveles.

Las personas más próximas, en este caso del niño que estamos enfocando, son el sistema en el cual el niño se involucra. En otras palabras, su entorno inmediato, tal como las familias o la persona cuidadora, por ejemplo.

A medida que el niño crece, va perteneciendo a diversos microsistemas al mismo tiempo. De ser solamente la familia, los parientes y tal vez la persona cuidadora que los integra a su microsistema, a medida que se crece se agrega a escuela, el centro recreativo, el grupo de amigos, el equipo de fútbol.” (Núñez, 1998, pag.56)

Con esta teoría se muestran aun más la importancia y la justificación de los modelos de intervención social que fundan su trabajo en las redes sociales.

## **II.4 PARTICIPACIÓN**

### **Conceptos de participación y participación social.**

Han sido diversas las aproximaciones que se han dado al concepto de participación, pudiéndose definir como toda acción colectiva de individuos orientada a la satisfacción de necesidades, que se cimienta en la existencia de una identidad colectiva, enmarcada en valores, intereses y motivaciones compartidas que dan sustento a la existencia de “grupo”. El concepto de participación lleva implícito la acción de ser parte de algo, de intervenir o compartir en un proceso. Para otros autores, se entiende por participar, el proceso a través del cual distintos sujetos

individuales o colectivos, en función de sus intereses y de la lectura que hacen de su entorno, intervienen en la marcha de sus asuntos colectivos, con el fin de mantener y/o reformar el orden social y político.

Vázquez y cols (2003) citando a Morgan, establecen que la participación puede ser vista a su vez como un medio o como un fin. La primera de ellas tiene una perspectiva utilitaria, en la medida en que se propone la búsqueda de unos determinados objetivos. En tanto que, la participación vista como un fin se relaciona con el término de empoderamiento.

Para Wandersman, Florin, Chavis, Rich y Prestby (1985), la participación se asemeja a la capacidad para influir, es decir, a la posibilidad del sujeto para actuar dentro de un contexto comunitario. En éste sentido, la capacidad de *influir*, se da sobre el proceso de *toma de decisiones* que de alguna manera se vinculan con los intereses de los participantes. Partiendo de estas premisas, es necesario diferenciar los tipos de participación que han sido reconocidos de manera tradicional: la participación política, la participación comunitaria y la participación ciudadana.

Cunill (1991), tomando como base el involucramiento de los ciudadanos en los asuntos públicos, diferencia tres conceptos: la **participación ciudadana**, en la cual, el involucramiento de los individuos conduce a la creación de formas específicas de relación con el Estado. La participación **política**, en la que se establece una injerencia sobre las cuestiones públicas, involucrándose con órganos de intermediación como los partidos políticos. Desde ésta perspectiva, se entendería lo político, como la manera como se concibe la sociedad, los seres sociales y las relaciones entre ellos, o sea, con los valores que se formulan y con los procedimientos que se adoptan para su aceptación (Ibáñez e Iñiguez, 1988). En la **Participación Comunitaria**, la relación con el Estado es sólo de carácter asistencial, es decir, se refiere a las gestiones de la comunidad para obtener recursos que solucionen problemas de su vida diaria. Este tipo de participación tiene una connotación especial que se traduce en la forma como se explícita la influencia política.

En lo que compete a la participación social, debe ser vista como un instrumento constructor y fortalecedor del aprendizaje y el tejido social. Los esfuerzos de descentralización del Estado deben ver la participación social como el reconocimiento de la aspiración fundamental a crecer y a humanizarse ambas partes, así como ratificar el derecho de toda persona a participar como protagonista del desarrollo social y global de su comunidad y de su país.

## **II.5.PERCEPCION**

El tema central de la investigación fue conocer la percepción que tienen los beneficiarios del Programa de Intervención Social implementado por World Vision

en la comuna de Cerro Navia. Por esta razón es importante profundizar en este concepto y ver la importancia que tiene para un programa conocer la percepción de sus beneficiarios.

Para comenzar es importante definir qué se entiende por percepción en esta investigación:

“La percepción es un acto diferenciado de la sensación, siendo la percepción un acto intelectual encauzado de una situación objetiva. Las impresiones sensoriales no son vivenciadas como cualidades o intensidades aisladas, si no como un conjunto. Esta unidad compleja se denomina percepción.” (Dorsch, pag.560)

En este contexto estuvo enfocada la investigación, en conocer esta percepción, las impresiones sensoriales en conjunto, lo que piensan, creen e interpretan los beneficiarios sobre el programa social.

En los últimos años la mayoría de los estudios han estado enfocados en conocer el impacto que tienen los programas sociales, siendo ésta la evaluación más común del programa. Como dice Salamanca:

“En los últimos años en Chile se ha evaluado el impacto programático de intervenciones erradicatorias en segmentos focalizados de la población para mejorar la eficacia y eficiencia de los programas sociales.” (Salamanca, Souza 1992, Pag. 65)

Pero no es suficiente evaluar solo el impacto de los programas, ya que:

“El beneficiario recibe el programa en forma activa y es elemento interactuante en la intervención (...) Por esta razón: La percepción del usuario se ha relevado como un factor clave en el éxito de los programas sociales, especialmente en los que implican procesos interactivos en la entrega de bienes y servicios (...)” (Salamanca, Souza 1992, Pag. 66)

He ahí la relevancia de indagar en la percepción de los beneficiarios, ya que este programa de intervención social se focaliza en la interacción porque la mayoría de lo que entrega son servicios; por ejemplo como bibliotecas y telecentros que aportan a la educación. Es en estos donde se pone a prueba constantemente la interacción entre el beneficiario y el servicio entregado.

Para la construcción del instrumento de medición de la investigación se utilizó el modelo que propone Salamanca para poder conocer la percepción de los usuarios de programas sociales. Este autor toma tres aristas importantes al momento de hacer un estudio sobre percepción, éstas son:

**1 Antecedentes sociales distales:** en esto se refiere con los determinantes históricos, políticos y económicos de la vida de la comunidad intervenida que afectan en la percepción de los usuarios.

**2 El medio social como contexto para el desarrollo de la personalidad básica y adquisitiva de actitudes:** *“En este punto se enfatizan las situaciones de vida y las experiencias socializadoras de los usuarios de programas que influirán en la visión de la sociedad (...)”* (Salamanca, Souza 1992, Pag. 68)

**3 Procesos y disposiciones actitudinales (base funcional de Actitudes):** *esta “incluye la apreciación del objeto (en este caso el programa social)”* (Salamanca, Souza 1992, Pag. 68). El objeto focal, en este caso el programa es un objeto complejo, sin embargo Salamanca propone tres elementos básicos de analizar; Percepción de la infraestructura, la percepción del bien o servicio, y los aspectos psicosociales de la interacción.

Si bien el autor propone estas tres aristas para el análisis de la percepción social de los beneficiarios de un programa, en esta investigación no se analizó los antecedentes sociales distales y tampoco el medio social como contexto para el desarrollo de la personalidad básica y adquisitiva de actitudes, ya que no estaba dentro de los alcances y objetivos de la investigación, además se consideró que estas deberían ser analizadas ex ante de implementar un programa de intervención social.

Dentro de los procesos y disposiciones actitudinales, el autor propone tres elementos básicos de análisis de un programa, éstos son:

*Percepción de la infraestructura:* Salamanca propone este elemento principalmente porque en otros estudios ha sido descuidado, siendo que un programa opera en un lugar delimitado que cuenta con mobiliario y su propia arquitectura.

*“la percepción tiene inevitablemente un componente espacial (...) el deterioro o percepción de obsolescencia del mobiliario se agrega como elemento adicional a una percepción negativa del entorno arquitectónico general”* (Salamanca, Souza 1992, Pag. 71).

*Percepción del Bien o Servicio:* este se indica como uno de los elementos más importantes de analizar ya que en muchos sectores el éxito de un programa se asocia al tipo de bien o servicio que es entregado.

“Más aún, el sentido común indica que es el tipo de bien o servicio el que da una importancia o sello al programa, y una percepción estereotipada del

mismo puede afectar seriamente su eficacia y recepción de la población.”  
(Salamanca, Souza 1992, Pag. 72).

*La interacción y aspectos psicosociales:* a esto se refiere con los procesos interactivos y juego de roles que se dan dentro del programa. O sea la relación que posee el beneficiario con los administrativos, con quienes atienden a las personas que asisten en busca de ayuda, la relación que tienen con el profesional que les presta un servicio y la relación del beneficiario con su familia y su entorno.

Estos tres elementos de la percepción de un programa social fueron tomados como variables para la construcción del instrumento de medición en la investigación. Si bien se le hicieron algunos cambios y se agregaron otras variables, fue imposible no considerar éstas, dada la importancia central que tienen dentro de la percepción del beneficiario.

**CAPÍTULO III:  
MARCO METODOLÓGICO**

## MARCO METODOLÓGICO

### **III.1. Método**

#### **III.1.a. Metodología**

En consideración al origen del presente estudio, se ancló en el paradigma Positivista, que está basado en la escuela filosófica del positivismo, la cual plantea que todo conocimiento debe abordarse desde la experiencia sensible para que éste sea legítimo.

El paradigma positivista nos permitió dar a conocer la realidad al poder describirla al mismo tiempo, y de esta manera pudimos obtener una visión global a través de conceptos y variables que nos permitieron conocer la percepción de los beneficiarios sobre el Centro de Crecimiento Comunitario.

#### **III.1.b. Tipo De Estudio**

El método de investigación que se ocupó en esta investigación es de tipo cuantitativo, este método ocupa técnicas matemáticas y estadísticas básicamente para ordenar los datos que son recogidos, pero también para explicar y describir el o los objetos de estudio.

#### **III.1.c. Nivel:**

La presente investigación se efectuará a nivel exploratorio - descriptivo, ya que pretende conocer la presencia de un fenómeno. Además, como señala Sampieri, este permitió (...) “*especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades (...).*”(Sampieri, 2006.pag.103). En este caso permitió conocer las características de la percepción de los beneficiarios sobre el programa de intervención social de los cuales son partícipes.

### **III.1.d. Diseño:**

El presente estudio es una investigación no experimental, configurándose como una investigación cuantitativa.

En cuanto al tipo de diseño no experimental esta investigación se definió como transeccional o transversal, ya que se recolectan datos en un solo momento y no se pretende analizar los cambios de la percepción de los beneficiarios a través del tiempo.

## **III .2. Universo y Muestra del Estudio**

### **III.2.a. Universo:**

La población del estudio está referida a un grupo de 1056 familias que contienen entre uno y más niños patrocinados, hasta la fecha del 15 de diciembre del 2009. Estas familias se encuentran distribuidas entre los sectores de intervención y en favor de una representatividad se trabajará con los Universos familiares patrocinados por sectores.

<b>SECTOR</b>	<b>UNIVERSO DE FAMILIAS</b>
<b>SECTOR 2</b>	370
<b>SECTOR 3</b>	266
<b>SECTOR 4</b>	127
<b>SECTOR VIOLETA PARRA</b>	103
<b>SECTOR LAS MARAVILLAS</b>	41
<b>UNIDAD VECINAL HERMINDA LA VICTORIA (13)</b>	149

(Fuente: elaboración propia)

### **III.2.b. Unidad de análisis**

Toda persona beneficiaria y perteneciente a una familia con uno o más niños patrocinados que pertenezcan alguno de los sectores intervenidos por el Centro de Crecimiento Comunitario.

### **III.2.c. Tamaño Muestral:**

Debido a que la población de familias patrocinadas por sectores es elevada y cuenta con características culturales, educacionales y económicas homogéneas, generando un discurso semejante entre sí, se aplicará el método estadístico muestreo estratificado con afijación proporcional para cada estrato.

En donde:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

Z = Nivel de confianza 95%

P = Probabilidad de éxito 50%

Q = Probabilidad de fracaso 50%

N = Universo 1056

E = Error máximo 5%

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1056}{(1056-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

N=282

Aplicando la fórmula mostrada anteriormente, el universo de 1056 quedó en una muestra de 282 familias patrocinadas. Las muestras con afijación proporcional determinan el número de elementos que va tener cada una de las submuestras (estratos). Éstas, distribuidas proporcionalmente para cada estrato, quedan de la

siguiente manera:

Tabla de Distribución Muestral.

<b>Sector</b>	<b>Universo por Sector</b>	<b>Porcentaje que representa del total del universo</b>	<b>Muestra por sector</b>
<b>SECTOR 2</b>	370	35%	99
<b>SECTOR 3</b>	266	25%	71
<b>SECTOR 4</b>	127	12%	34
<b>SECTOR VIOLETA PARRA</b>	103	10%	28
<b>SECTOR LAS MARAVILLAS</b>	41	4%	11
<b>UNIDAD VECINAL HERMINDA LA VICTORIA (13)</b>	149	14%	39
<b>TOTAL</b>	1056	100%	282

En conclusión la muestra fue de 282 personas, las cuales fueron distribuidas proporcionalmente a cada estrato. Estas fueron aplicadas a personas mayores de 18 años, que tienen algún miembro de su familia patrocinado por CEN.CRE.CO de la comuna de Cerro Navia.

### **III.3. Instrumentos**

#### **III.3.a. Técnicas de Recolección de Datos:**

La técnica de recolección de datos que se utilizó en esta investigación, fue el cuestionario, éste es un instrumento utilizado para la recogida de información. La elección de este instrumento se debió a que nos permitió construir un conjunto de preguntas orientadas a obtener información específica y cuantificable de lo que se estaba investigando.

#### **III.3.b. Justificación de Técnicas de Recolección de Datos:**

Se utilizó el cuestionario en la presente investigación, ya que en primer lugar es el

instrumento más utilizado dentro de la metodología cuantitativa, y en segundo lugar, la investigación necesitaba información cuantificada, que permitiera recoger datos de forma más exacta.

#### **III.4. Controles de Validez y Confiabilidad.**

*“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”*.(Sampieri, 2006.pag. 277). Para lograr dicha confiabilidad del instrumento utilizado en la presente investigación se ocupó la técnica de medida de estabilidad o llamada también confiabilidad por test-retest. Esto se logró a través de la aplicación del instrumento al mismo grupo de personas en dos ocasiones: la primera fue aplicada el día 22 de diciembre del 2009 y la segunda el 17 de enero del 2010, siendo la correlación entre los resultados altamente positiva, ya que los resultados de la primera prueba no cambiaron en la segunda.

*“La Validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”* (Sampieri, 2004, Pag.279). En cuanto a la validez, esta investigación constó de: validez de contenido.

El método de evaluación de la validez de contenido fue por juicios de expertos. El instrumento y sus variables fueron sometidos al juicio de dos expertos en el tema Javier Romero y Arturo Celedon.

El resultado de la evaluación mostro que existía congruencia entre ítems y objetivo.

#### **III.5. Plan de Trabajo (Secuencia de Aplicación de Instrumentos).**

La prueba piloto del cuestionario se aplicó el día 15 de diciembre del 2009 a 30 familias beneficiarias del programa, con la finalidad de poner prueba los ítems y la construcción del mismo cuestionario. Después de esta prueba piloto se le hicieron los cambios pertinentes al cuestionario para finalmente ser utilizado.

El día 22 de diciembre se aplicó el primer cuestionario ya corregido. Este fue aplicado a 28 familias beneficiarias del programa, con la finalidad de realizar un re-test posteriormente, para poder comprobar la confiabilidad del instrumento. El día 17 de enero del 2010 se re aplicó el instrumento a las mismas 28 familias beneficiarias

del programa, siendo exitosa la confiabilidad del instrumento.

Finalmente, el 18 de enero se comienza la aplicación de las 282 encuestas a realizar para la investigación, la cual tuvo una duración de dos semanas, con 5 encuestadores aplicando diariamente.

### **III.6. Plan de Análisis**

El análisis se realizó en torno a las variables e ítems creados en la operacionalización de la investigación “Percepción de los Beneficiarios del Programa de Intervención Social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario en Cerro Navia”. Para este análisis se utilizó: Análisis Descriptivo Univariado y Análisis de Variables compuestas.

*El análisis descriptivo univariado* Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado, es decir, el análisis está basado en una sola variable. Las técnicas más frecuentes de análisis univariado son la distribución de frecuencias para una tabla univariada y el análisis de las medidas de tendencia central de la variable. Se utiliza únicamente en aquellas variables que se midieron a nivel de intervalo o de razón (Therese L. Baker, 1997).

El análisis de las variables compuestas se logró a través del análisis de las variables de investigación identificadas en la operacionalización. Estas son propiedades medidas y que forman parte de las hipótesis y de los objetivos.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**

### **III. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.**

En este capítulo se presentan los resultados del estudio “Percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario de la comuna de Cerro Navia”. Esta investigación pretendió conocer la percepción de la gente sobre el programa.

Los resultados que veremos a continuación nos mostrarán qué piensa la gente sobre la infraestructura del Cencreco, los bienes y servicios, calidad de vida, participación y percepción sobre el Centro en general.

#### **Presentación de la organización de los resultados**

La organización de los resultados del estudio irá en el orden que fue presentado en la encuesta, quedando de la siguiente manera:

- ✓ Información general del Beneficiario.
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre infraestructura y mobiliario del Cencreco.
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre bienes y servicios que entrega Cencreco.
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre la comunicación del niño y su patrocinador.
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre la ayuda y apoyo que entrega Cencreco a la comunidad.
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre el personal de Cencreco
- ✓ Percepción del beneficiario sobre mejoramiento en la calidad de vida
- ✓ Percepción del Beneficiario sobre su participación en Cencreco
- ✓ Notas
- ✓ Aspectos positivos y por mejorar de Cencreco
- ✓ Análisis de Confiabilidad por tes re-tes

#### **IV.1.a. Información general del Beneficiario.**

##### **Distribución de los casos en función al sexo de los encuestados**

**Tabla N°1. Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje%
Válidos	Femenino	244	86,5	86,5
	Masculino	38	13,5	13,5
	Total	282	100,0	100,0

En la siguiente tabla (N°1) podemos observar la distribución de los casos en función del sexo de los beneficiarios del programa. La tabla nos muestra que la gran mayoría de los encuestados son mujeres con un 86% con un total de 244 casos y los hombres sólo alcanzan un 13,5% con 38 casos.

Esto se debe a que las personas que participan activamente dentro del Cencreco en las actividades para los niños, capacitaciones o delegadas son mujeres. Otro factor es que, en los casos de familias patrocinadas, es la mujer la que está a cargo de la organización, del cuidado de los niños y de la casa, siendo el esposo de la mujer quien trabaja y trae el sustento al hogar, por lo cual no se involucra en la participación y muchas veces no conoce ni se integra en las actividades del Cencreco. Esto se comprueba porque al momento de aplicar la encuesta, si había un hombre, este prefería no contestar, ya que declaraba no saber ni estar informado sobre el Cencreco.

##### **Distribución de los casos en función a hijos patrocinados en la familia.**

**Tabla N° 2: Numero de niños patrocinados**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	1	138	48,9
	2	115	40,8
	3	20	7,1
	4	3	1,1
	5	5	1,8
	8,0	1	,4
	<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>100,0</b>

La tabla (N°2) nos muestra que la mayoría de las familias tienen 1 niño patrocinado con un 48,9%, equivalente a 138 casos, lo sigue las familias con 2 niños patrocinado con un 40,8%. Los porcentajes restantes se distribuyen de la siguiente manera: el 7,1% tiene 3 hijos patrocinados, el 1,1% tiene 4 hijos patrocinados, el 1,8% tiene 5 hijos patrocinados y solo el 0,4% 8 hijos patrocinados.

**Tabla N° 2.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
Número de niños patrocinados	282	1,0	8,0	1,677
N válido (según lista)	282			

La tabla 2.1 nos muestra que el mínimo de hijos patrocinados por familia es de un niño y el máximo es de 8 niños en la familia, la media por familia es de 1,6 niños.

### **Distribución de los casos según el último año cursado de las familias beneficiarias**

**Tabla N° 3: Último año cursado**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Básica Completa	59	20,9
	Básica Incompleta	68	24,0
	Media Completa	114	40,0
	Media Incompleta	36	12,8
	Superior Completa	2	0,7
	No tiene educación	3	1,1
	Total	282	100

En la siguiente tabla (N°3) podemos observar la distribución de los casos según el último año cursado del encuestado de la familia patrocinada. La tabla nos muestra que el porcentaje mayor de los encuestados con un 40,4% tiene la enseñanza media completa. Sin embargo, si sumamos el porcentaje de los encuestados que tienen básica completa e incompleta da 45%, el cual es mayor al porcentaje de personas que tiene la educación escolar completa.

Este porcentaje se debe a que la mayor parte de la población de la comuna no cuenta con sus estudios terminados, tal como lo muestra el censo del 2002 “*un 72, 39% del total de la población comunal mayor de 5 años no ha completado la Enseñanza Media. Del mismo modo, se observa que un 52,61% tiene octavo año básico y menos*”.([http://transparencia.cerronavia.cl/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=12&Itemid=34](http://transparencia.cerronavia.cl/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=12&Itemid=34))

Esta es la razón, por la cual el área más fuerte de intervención del modelo de desarrollo transformador se encuentra en el área de fortalecimiento académico, para poder contribuir a la disminución de la baja escolaridad y al éxito académico de los estudiantes de las familias patrocinadas.

### **Distribución de los casos en función al sector intervenido**

**Tabla N° 4: Sector**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Sector 2	99	35,1
	Sector 3	71	25,2
	Sector 4	34	12,1
	Violeta Parra (Unidad Vecinal 28)	28	9,9
	Las Maravillas	11	3,9
	Sector 13	39	13,8
	Total	282	100,0

La tabla (N°4) nos muestra cómo se distribuyen las familias según el sector en el que viven. El 35,1% de las familias se encuentran ubicadas en el sector 2, con 99 casos de un total de 282, en segundo lugar se encuentra ubicado en el sector 3 con 71 casos y un 25,2%. Los porcentajes restantes se distribuyen así, un 13,8% pertenece al sector 13, un 12,1% de las familias pertenecen al sector 4, un 9,9% perteneciente al sector Violeta Parra, y un 3,9% al sector Las Maravillas.

### **IV.1.b Percepción del Beneficiario sobre infraestructura y mobiliario del Cencreco.**

#### **Distribución de los casos en función a la opinión respecto a la ubicación del Cencreco**

**Tabla N° 5: Estoy satisfecho con la ubicación de Cencreco**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	1,8
	En desacuerdo	36	12,8
	No conoce/No sabe	3	1,1
	De acuerdo	162	57,4
	Totalmente de acuerdo	76	27,0
	Total	282	100

En la tabla (N°5) podemos observar la distribución de las respuestas en función a la satisfacción que tienen los beneficiarios con respecto a la ubicación del Cencreco. La tabla nos muestra que la mayoría de los beneficiarios del programa se encuentra de acuerdo con la ubicación del Cencreco con un 57,4%. Esto se debe a que la sede del Cencreco se encuentra ubicada céntricamente entre los sectores 4 y 3 que son los que tienen la gran mayoría de las familias patrocinadas con un 60% del total de las familias.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la ubicación del CRA y la Biblioteca**

**Tabla N° 6: Estoy satisfecho con la ubicación de los CRA y Biblioteca.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	0,4
	En desacuerdo	11	3,9
	No conoce/No sabe	51	18,1
	De acuerdo	162	57,4
	Totalmente de acuerdo	57	20,2
	Total	282	100,0

La tabla (N°6) nos muestra el nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la ubicación del Cra y la Biblioteca. La mayoría de los encuestados están de acuerdo con la ubicación que tiene el Cra y la Biblioteca con un 57,4%, el 20,2% de la gente declaró estar totalmente de acuerdo con la ubicación del CRA y la Biblioteca, el 18,1% no sabe o no conoce la ubicación que tiene el Cra y la Biblioteca. La distribución restante queda así: el 3,9% está en de desacuerdo con la ubicación del Cra y la Biblioteca, y el 0,4% está en un total desacuerdo con la ubicación de estas dependencias.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si el tamaño del jardín del Cencreco es adecuado para la cantidad de niños de la comunidad**

**Tabla N° 7:Creo que el tamaño del Jardín del Cencreco es adecuado para la cantidad de niños de la comunidad.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	63	22,3
	En desacuerdo	94	33,3
	No conoce/ No sabe	71	25,2
	De acuerdo	45	16,0
	Totalmente de acuerdo	9	3,2
	Total	282	100

La tabla (N°7) nos muestra que la mayoría con un 55,6% cree que el tamaño del Jardín del Cencreco no es adecuado para la cantidad de niños de la comunidad estando en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la afirmación. Un 25,2% declaró no conocer el Jardín del Cencreco, y un 16% está de acuerdo con que el Jardín del Cencreco es adecuado para la cantidad de niños de la comunidad.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen al tamaño del telecentro**

**Tabla N° 8: El telecentro tiene un tamaño adecuado para la gente de la comunidad**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	53	18,9
	En desacuerdo	104	37,0
	No conoce/No sabe	83	29,5
	De acuerdo	36	12,8
	Totalmente de acuerdo	5	1,8
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°8) nos muestra la distribución de casos según el nivel de acuerdo que tienen las familias sobre el tamaño del telecentro. Los resultados nos muestran que el porcentaje mayor 37,0% está ubicado en las familias que están en desacuerdo con el tamaño del telecentro y en segundo lugar con un 29,5% se encuentran los encuestados que respondieron no conocer/ no saber qué tamaño tiene el telecentro, el 18,9% de los encuestados respondieron que están totalmente en desacuerdo con el tamaño del telecentro, sólo un 12,8% está de acuerdo y un 1,8% está totalmente de acuerdo.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si la cantidad de computadores es suficiente para la comunidad**

**Tabla N° 9: La cantidad de computadores en el telecentro es suficiente para la comunidad.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	60	21,3
	En desacuerdo	100	35,5
	No conoce/No sabe	92	32,6
	De acuerdo	28	9,9
	Totalmente de acuerdo	2	0,7
	Total	282	100

La tabla (N°9) nos muestra que la mayoría, está en desacuerdo y totalmente desacuerdo, con un 56,8% en que la cantidad de computadores del telecentro no es suficiente para la comunidad. Sin embargo, un 32,6% de los encuestados no conoce el telecentro. Finalmente, sólo un 10% cree que la cantidad de computadores si es suficiente.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la cantidad de sillas que tienen en el jardín del Cencreco y si son suficientes para los niños de la comunidad**

Tabla N° 10: La cantidad de sillas en el Jardín del Cencreco son suficientes para los niños de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	27	9,7
	En desacuerdo	67	24,1
	No conoce/No sabe	103	37,1
	De acuerdo	78	28,1
	Totalmente de acuerdo	3	1,1
	Total	278	100
Total		282	

La tabla (N°10) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la cantidad de sillas que tiene el jardín del Cencreco. El porcentaje más alto con un 37,1% se lo atribuyen los encuestados que respondieron no conocer /no saber sobre la cantidad de sillas del jardín, con un 28,1% respondió estar de acuerdo con la cantidad de sillas para el numero de niños de la comunidad. El 24,1% respondió estar en desacuerdo con la cantidad de sillas, ya que creen que son muchos niños y pocas sillas, el 9,7% está totalmente en desacuerdo por las mismas consideraciones anteriores.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias con respecto a si la cantidad de mesas del jardín del Cencreco son suficientes para los niños que asisten**

Tabla N° 11: La cantidad de mesas en el Jardín del Cencreco son suficientes para los niños que asisten

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	25	8,9
	En desacuerdo	73	25,9
	No conoce/No sabe	100	35,5
	De acuerdo	76	27
	Totalmente de acuerdo	8	2,8
	Total	282	100

La tabla (N°11) nos muestra que la mayoría con un 35,5% no sabe si la cantidad de mesas es suficiente para la cantidad de niños que asisten, por que no conocen el jardín. Un 27% está de acuerdo con que la cantidad de mesas es suficiente. Sin embargo casi el mismo porcentaje con 25,9% cree que la cantidad de mesas no suficiente.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias al buen estado que tienen los computadores del telecentro al momento de utilizarlos.**

**Tabla N° 12: Los computadores del telecentro están en buen estado cuando Ud. o sus hijos los quiere utilizar.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	1,8
	En desacuerdo	27	9,6
	No conoce/No sabe	108	38,3
	De acuerdo	123	43,6
	Totalmente de acuerdo	19	6,7
	Total	282	100

La tabla (N°12) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si los computadores del telecentro están en buen estado cuando ellos o sus hijos los han querido utilizar. El porcentaje más alto con un 50,3% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, un 38,3% afirma no conocer/no saber, y sólo un 11,4% está en totalmente en desacuerdo o desacuerdo.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias al estado de la casona del Cencreco**

**Tabla N° 13: La casona del Cencreco se encuentra en buen estado**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	2,8
	En desacuerdo	58	20,6
	No conoce/No sabe	16	5,7
	De acuerdo	177	63
	Totalmente de acuerdo	22	7,8
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°13) nos muestra que la gran mayoría con un 63% considera que la casona del Cencreco se encuentra en buen estado. Lo cual deja notar una opinión favorable respecto a la infraestructura del Cencreco.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a las buenas condiciones que tiene el jardín infantil del Cencreco.**

**Tabla N° 14: La casa donde se encuentra ubicado el jardín está en buenas condiciones.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	2,8
	En desacuerdo	60	21,3
	No conoce/No sabe	20	7,1
	De acuerdo	178	63,1
	Totalmente de acuerdo	16	5,7
	Total	282	100

La tabla (N°14) nos muestra la distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si la casa donde se encuentra ubicado el jardín infantil del Cencreco está en buenas condiciones. La mayoría de los entrevistados están de acuerdo con un 63,1% y solo un 21,3% está en desacuerdo.

**IV.1.c Percepción del Beneficiario sobre bienes y servicios que entrega Cencreco.**

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si los Cra instalados en los colegios ayudan a mejorar el rendimiento del niño.**

**Tabla N° 15: Creo que el CRA instalados en los colegios ayuda a mejorar el rendimiento del niño**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	En desacuerdo	10	3,6
	No conoce/No sabe	101	36,5
	De acuerdo	86	31,0
	Totalmente de acuerdo	80	28,9
	Total	277	100
Total		282	

La tabla (N°15) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo que tienen los entrevistados con respecto a si los Cra instalados en los colegios ayudan a mejorar el rendimiento del niño. En relación a esto podemos decir, que el mayor porcentaje con un 36,5% no sabe o no conoce si el Cra ayuda a mejorar el rendimiento del niño, esto se debe a que no todas las familias patrocinadas tiene a sus hijos en colegios donde Cencreco instaló un Cra. Sin embargo los que conocen el Cra tienen una opinión altamente positiva con un 59,9% estando de acuerdo o totalmente de acuerdo con que los Cra instalado en los colegios sí ayudó a mejorar el rendimiento del niño.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a que sus hijos gracias al Cra han subido sus notas.**

**Tabla N° 16: Gracias al CRA mi hijo ha subido sus notas.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	0,4
	En desacuerdo	16	5,7
	No conoce/No sabe	108	38,4
	De acuerdo	102	36,3
	Totalmente de acuerdo	54	19,2
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°16) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si gracias al CRA sus hijos han subido sus notas, aquí la tabla nos muestra que un 55,5% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que gracias al Cra sus hijos han subido sus notas, pero un 38,4% afirma que no conoce / no sabe y sólo un 6,1% respondió no estar de acuerdo con que gracias al Cra su hijo ha mejorado sus notas. Esto nos demuestra que en general la gente que conoce el Cra tiene una imagen positiva de este en la educación de los niños.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias con respecto a si el telecentro entrega una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela**

**Tabla N° 17: El telecentro entrega una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	En desacuerdo	13	4,6
	No conoce/No sabe	66	23,5
	De acuerdo	157	55,9
	Totalmente de acuerdo	45	16,0
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°17) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo que tienen los entrevistados con respecto a si el telecentro entrega una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela. En relación a esto los resultados muestran, que la gran mayoría con un 61,9% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el telecentro entrega una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si el telecentro es una herramienta útil para la comunidad.**

**Tabla N° 18: El telecentro también es una herramienta útil para la comunidad.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	0,7
	En desacuerdo	7	2,5
	No conoce/No sabe	52	18,6
	De acuerdo	160	57,1
	Totalmente de acuerdo	59	21,1
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°18) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias al telecentro como una herramienta útil para la comunidad. La tabla nos muestra que la gran mayoría con un 78,2% está de acuerdo o totalmente de acuerdo, es decir creen que el telecentro es una herramienta útil para la comunidad. Un 18,6% no Conoce/no sabe del telecentro y solo un 3,2% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo que el telecentro sea una herramienta útil para la comunidad.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si la biblioteca del Cencreco es una herramienta que apoya la educación de los niños**

**Tabla N° 19: La Biblioteca del Cencreco es una herramienta que apoya la educación de los niños.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	En desacuerdo	2	0,7
	No conoce/No sabe	44	15,7
	De acuerdo	174	61,9
	Totalmente de acuerdo	61	21,7
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°19) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo sobre si la biblioteca del Cencreco es una herramienta que apoya la educación de los niños. En relación a esto, los resultados muestran que la gran mayoría, el 61,9%, está de acuerdo con que la biblioteca del Cencreco es una herramienta que apoya la educación de los niños.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a las buenas condiciones que tiene el jardín infantil del Cencreco.**

**Tabla N° 20: En la Biblioteca encuentro disponible los libros que necesito.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	3,6
	En desacuerdo	30	10,7
	No conoce/No sabe	76	27,0
	De acuerdo	143	50,9
	Totalmente de acuerdo	22	7,8
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°20) nos muestra la distribución de los casos en función al nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si en la biblioteca del Cencreco se encuentran disponibles los libros que necesitan. La mayoría de los encuestados están de acuerdo con un 50,9%, un 27,0% declara no conocer/no saber, y sólo un 10,7% está en desacuerdo.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si necesitan apoyo para el reforzamiento en los estudios de sus hijos Cencreco se lo proporciona con psicopedagoga**

**Tabla N° 21: Si necesito apoyo para el reforzamiento en los estudios de mi hijo Cencreco me lo proporciona con las psicopedagogas.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	27	9,6
	En desacuerdo	54	19,2
	No conoce/No sabe	55	19,6
	De acuerdo	111	39,5
	Totalmente de acuerdo	34	12,1
	Total	281	100
Total		282	

En la tabla (N°21) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo que tienen las familias, en caso de necesitar apoyo para el reforzamiento en los estudios de su hijo, éste es proporcionado por Cencreco con psicopedagogas. En relación a esto, los resultados muestran que la mayoría, con un 51,6%, está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el Cencreco da ayuda para el reforzamiento de sus hijos con psicopedagogas.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si Ud. o su hijo ha recibido la ayuda o apoyo de algún profesional del Cencreco.**

**Tabla N° 22: Ud. o su hijo ha recibido la ayuda o apoyo de algún profesional del Cencreco (Dentista, Psicólogo, Trabajador Social, Otro)**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	46	16,4
	En desacuerdo	124	44,1
	No conoce/No sabe	17	6,0
	De acuerdo	60	21,4
	Totalmente de acuerdo	34	12,1
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°22) nos muestra la distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si han recibido ayuda o apoyo de algún profesional del Cencreco. El 60,5% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 33,5% declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias con respecto a si Cencreco les entrega información sobre los derechos del niño**

**Tabla N° 23: Cencreco me entrega información sobre los derechos del niño.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	28	10,0
	En desacuerdo	51	18,1
	No conoce/No sabe	16	5,7
	De acuerdo	120	42,7
	Totalmente de acuerdo	66	23,5
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°23) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo de las familias con respecto a si Cencreco les entrega información sobre los derechos, del niño. En relación a esto los resultados muestran que la gran mayoría, con un 66,5% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que Cencreco les entrega información sobre los derechos del niño.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si el jardín infantil de Cencreco funciona adecuadamente**

**Tabla N° 24: El jardín infantil de Cencreco funciona adecuadamente.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	1,1
	En desacuerdo	9	3,2
	No conoce/No sabe	118	42,3
	De acuerdo	116	41,6
	Totalmente de acuerdo	33	11,8
	Total	279	100
Total		282	

La tabla (N°24) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si el jardín infantil del Cencreco funciona adecuadamente. El porcentaje mayor, 53,4%, declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras un 42,3% no conoce/no sabe.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si las educadoras de párvulos del jardín del Cencreco son un aporte en la educación de sus hijos**

**Tabla N° 25: Las educadoras de párvulos son un aporte para la educación de los niños. (sólo si tiene hijos en el jardín Cencreco)**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	En desacuerdo	3	1,4
	No conoce/No sabe	100	48,3
	De acuerdo	69	33,3
	Totalmente de acuerdo	35	16,9
	Total	207	100
Total		282	

La tabla (N°25) podemos observar la distribución de los casos según nivel de acuerdo de las familias con respecto a si las educadoras de párvulos del jardín del Cencreco son un aporte en la educación de sus hijos. En relación a esto los resultados muestran que el mayor porcentaje, con un 48,3%, no sabe o no conoce sobre las educadoras de párvulos del Cencreco, esto muchas veces debido a que sus hijos no estuvieron en el jardín infantil del Cencreco. Sin embargo, los entrevistados que conocían declararon estar en mayor parte de acuerdo con un 33,3% en que las educadoras de párvulos del Cencreco son un aporte en la educación de sus hijos.

#### **IV.1.d Percepción del Beneficiario sobre la comunicación del niño y su patrocinador.**

##### **Distribución de los casos en función de con qué frecuencia es la comunicación con su patrocinador**

**Tabla N° 26: ¿Con qué frecuencia es la comunicación con su patrocinador?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	83	29,7
	Casi Nunca	113	40,5
	A veces	7	2,5
	Casi siempre	59	21,1
	Siempre	17	6,1
	Total	279	100
Total		282	

La tabla (N°26) nos muestra la distribución de los casos en función de con qué frecuencia es la comunicación con el patrocinador. La gran mayoría con un 70,2% declara nunca o casi nunca tener comunicación con su patrocinador y solo un 27,2% declara que la frecuencia en la comunicación con su patrocinador es siempre o casi siempre.

##### **Distribución de los casos en función a la frecuencia con que los niños patrocinados reciben cartas de su patrocinador**

**Tabla N° 27: ¿Con que frecuencia recibe cartas de su patrocinador?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	87	31
	Casi Nunca	116	41,3
	A veces	5	1,8
	Casi siempre	56	19,9
	Siempre	17	6,0
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°27) podemos observar la distribución de los casos según la frecuencia con que los niños patrocinados reciben cartas de su patrocinador. En relación a esto los resultados muestran; que el mayor porcentaje, con un 41,3%, declara no recibir casi nunca cartas de su patrocinador, y un 31% declara que nunca ha recibido cartas de su patrocinador. Se puede deducir entonces que la comunicación con los patrocinadores no es constante, ya que sólo un 19,9% de los encuestados declara recibir casi siempre cartas de su patrocinador.

**Distribución de los casos en función de si el Cencreco le facilita la comunicación con el patrocinador.**

**Tabla N° 28: ¿El Cencreco le facilita la comunicación con el patrocinador?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	97	34,8
	Casi Nunca	106	38,0
	A veces	6	2,2
	Casi siempre	58	20,8
	Siempre	12	4,3
	Total	279	100
Total		282	

La tabla (N°28) nos muestra la distribución de los casos en función de con qué frecuencia Cencreco le facilita la comunicación con el patrocinador. La gran mayoría, un 72,8%, declara que Cencreco nunca o casi nunca le facilita la comunicación con su patrocinador y sólo el 25,1% declara que Cencreco le facilita la comunicación con el patrocinador siempre o casi siempre y un 2,2% dice que a veces.

**Distribución de los casos en función a si del Cencreco vienen a dejar cartas del patrocinador**

**Tabla N° 29: ¿Del Cencreco vienen a dejar las cartas de su patrocinador?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	51	18,1
	Casi Nunca	98	34,9
	A veces	4	1,4
	Casi siempre	109	38,8
	Siempre	19	6,8
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°29) podemos observar la distribución de los casos con respecto a si del Cencreco vienen a dejar las cartas que el patrocinador envía. En relación a esto, los resultados muestran que la mayoría, con un 53%, declara que casi nunca o nunca del Cencreco vienen a dejar cartas de su patrocinador, esto porque un porcentaje importante con un 41,3% declaró no haber recibido nunca una carta de su patrocinador. Sin embargo un 38,8% declaró que casi siempre venían a dejar cartas de su patrocinador aludiendo a que, si recibían alguna carta, esta la venían a dejar a la casa.

**IV.1.e Percepción del Beneficiario sobre la ayuda y apoyo que entrega Cencreco a la comunidad.**

**Distribución de los casos en función de con que frecuencia del Cencreco vienen a actualizar los datos de niño (a)**

**Tabla N° 30: ¿Del Cencreco vienen actualizar los datos del niño (a)?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	10	3,6
	Casi nunca	17	6,1
	A veces	30	10,7
	Casi Siempre	128	45,7
	Siempre	95	33,9
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°30) nos muestra la distribución de los casos en función de con qué frecuencia del Cencreco vienen actualizar los datos del niño (a). La gran mayoría con un 79,6% declara que siempre o casi siempre vienen actualizar los datos del niño y solo un 3,6% afirma que nunca vienen actualizar los datos del niño.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si aumentaron sus ingresos gracias al trabajo y las actividades del Cencreco**

**Tabla N° 31: Mi familia aumentó sus ingresos gracias al trabajo y las actividades de Cencreco.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	58	20,6
	En desacuerdo	155	55,2
	No conoce	21	7,5
	De acuerdo	39	13,9
	Totalmente de acuerdo	8	2,8
	Total	281	100
Total		282	

La tabla (N°31) podemos observar la distribución de los casos en función al nivel de acuerdo que tienen las familias sobre si aumentaron sus ingresos gracias al trabajo y las actividades de Cencreco. En relación a esto los resultados muestran; que la mayoría con un 55,2 está en desacuerdo y un 20,6% está totalmente en desacuerdo con que sus familias aumentaron sus ingresos gracias al trabajo y actividades del Cencreco.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a que si van al Cencreco este le ayuda a buscar un empleo.**

**Tabla N° 32: Si voy a Cencreco me dan ayuda para buscar un empleo**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	5,0
	En desacuerdo	40	14,3
	No conoce/No sabe	114	40,9
	De acuerdo	92	33,0
	Totalmente de acuerdo	19	6,8
	Total	279	100
Total		282	

La tabla (N°32) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la afirmación “si voy a Cencreco, me dan ayuda para buscar un empleo”. El porcentaje mayor con un 40,9% no conoce/no sabe, de este beneficio que ofrece Cencreco. Después el 39,8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación y un 19,3% está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si conocen o encontraron empleo a través de Cencreco**

**Tabla N° 33: Yo encontré o conozco alguien que encontró empleo a través de Cencreco**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	41	14,6
	En desacuerdo	131	46,8
	No conoce/No sabe	28	10,0
	De acuerdo	60	21,4
	Totalmente de acuerdo	20	7,1
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°33) podemos observar la distribución de los casos en función al nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si encontraron o conocen a alguien que encontró empleo a través de Cencreco. En relación a esto los resultados muestran; que el mayor porcentaje con un 46,8% no conoce o no encontró empleo a través de Cencreco.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias si conoce las capacitaciones que da Cencreco.**

**Tabla N° 34: Conozco las capacitaciones que da Cencreco**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	33	11,8
	En desacuerdo	156	55,7
	De acuerdo	67	23,9
	Totalmente de acuerdo	24	8,6
Total		280	100
Total		282	

La tabla (N°34) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si conoce las capacitaciones que da Cencreco. La tabla nos muestra que el (67,5%) está totalmente en desacuerdo o en desacuerdo, es decir afirman no conocer las capacitaciones que da Cencreco, y solo el (23,9%) está de acuerdo y nos plantea que conoce las capacitaciones que entrega Cencreco.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si se han capacitado en Cencreco**

**Tabla N° 35: Yo me capacité en Cencreco**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	72	25,7
	En desacuerdo	138	49,3
	No conoce /No sabe	22	7,9
	De acuerdo	34	12,1
	Totalmente de acuerdo	14	5
Total		280	100
Total		282	

La tabla (N°35) podemos observar la distribución de los casos en función al nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si se han capacitado en Cencreco. En relación a esto los resultados muestran; el mayor porcentaje con un 49,3% está en desacuerdo con que se ha capacitado en Cencreco. Sólo un 17,1% declara que está de acuerdo o totalmente de acuerdo que se ha capacitado en Cencreco.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si en Cencreco lo asesoran si quiere poner su propio negocio.**

**Tabla N° 36: En Cencreco me asesoran si quiero poner mi propio negocio.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	31	11,1
	En desacuerdo	62	22,1
	No conoce/no sabe	127	45,4
	De acuerdo	48	17,1
	Totalmente de acuerdo	12	4,3
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°36) nos muestra la distribución de los casos en función a del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la afirmación “en Cencreco me asesoran si quiero poner mi propio negocio”. El porcentaje mayor 45,4% declara no saber o no conocer de este beneficio. Un 22,1% dice estar en desacuerdo y un 17,1% plantea estar de acuerdo con esta afirmación.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias respecto a si es más fácil organizarse con sus vecinos desde que Cencreco está en la comunidad.**

**Tabla N° 37: Desde que está Cencreco en la comunidad es más fácil organizarme con mis vecinos**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	37	13,3
	En desacuerdo	123	44,2
	No conoce/No sabe	16	5,8
	De acuerdo	86	30,9
	Totalmente de acuerdo	16	5,8
	Total	278	100
Total		282	

La tabla (N°37) podemos observar la distribución de los casos en función al nivel de acuerdo que tienen las familias con respecto a si es más fácil organizarse con sus vecinos desde que Cencreco está en la comunidad. En relación a esto los resultados muestran que la opinión está dividida entre acuerdo y en desacuerdo. Sin embargo, la tendencia indica que la mayoría, con un 57,5%, está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que el Cencreco ha ayudado a organizarse más fácilmente con sus vecinos.

#### **IV.1.f Percepción del Beneficiario sobre el personal de Cencreco**

##### **Distribución de los casos en función de si el personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo que Ud. necesita.**

**Tabla N° 38: ¿El personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo que Ud. necesita?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	20	7,1
	Casi nunca	79	28,2
	A veces	37	13,2
	Casi siempre	127	45,4
	Siempre	17	6,1
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°38) nos muestra la distribución de los casos en función a si el personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo necesario a las familias. La tabla nos muestra que el 51,5% declara que el personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo que necesitan siempre o casi siempre, un 28,2% cree que el personal de Cencreco casi nunca le entrega la ayuda y el apoyo que ellos necesitan. El resto de los porcentajes se distribuyen de la siguiente manera, el 13,2% cree que a veces el personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo que necesitan, y sólo un 7,1% plantea que nunca el personal del Cencreco le ha entregado la ayuda y el apoyo que ellos necesitan.

##### **Distribución de los casos en función a si el personal de Cencreco desempeña bien su trabajo.**

**Tabla N° 39: ¿El personal de Cencreco desempeña bien su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Nunca	17	6,1
	Casi Nunca	42	15
	A veces	29	10,4
	Casi siempre	139	49,6
	Siempre	53	18,9
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°39) podemos observar la distribución de los casos con respecto a si el personal de Cencreco desempeña bien su trabajo. En relación a esto los resultados muestran que la opinión es altamente favorable, con un 68,5% que declara que casi siempre y siempre el personal de Cencreco desempeña bien su trabajo.

#### **IV.1.g Percepción del beneficiario sobre relaciones interpersonales**

##### **Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si han mejorado las relaciones con la familia desde que tiene a sus hijos patrocinados.**

**Tabla N° 40: He mejorado la relaciones con mi familia desde que mi(s) hijo(s) está(n) patrocinado(s)**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	6,1
	En desacuerdo	176	63,3
	No conoce/no sabe	17	6,1
	De acuerdo	49	17,6
	Totalmente de acuerdo	19	6,8
	Total	278	100
Total		282	

La tabla (N°40) nos muestra la distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la mejora en las relaciones con la familia desde que tienen hijos patrocinados. La tabla nos muestra que el 69,4% afirma estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, es decir no creen haber mejorado sus relaciones con la familia desde que sus hijos están patrocinados. Y un 24,4% afirma está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, es decir sí creen que desde que tienen sus hijos patrocinados han podido mejorar sus relaciones con la familia.

##### **Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias respecto a si ha mejorado la relación con sus vecinos desde que sus hijos están patrocinados**

**Tabla N° 41: He mejorado mi relación con mis vecinos desde que mis hijos están patrocinados.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	6,1
	En desacuerdo	171	61,5
	No conoce/No sabe	22	7,9
	De acuerdo	55	19,8
	Totalmente de acuerdo	13	4,7
	Total	278	100
Total		282	

La tabla (N°41) podemos observar la distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que tienen las familias a si la relación con sus vecinos ha mejorado desde que sus hijos están patrocinados. En relación a esto los resultados muestran que la gran

mayoría, con un 61,5%, está en desacuerdo con que desde que están sus hijos patrocinados no ha mejorado la relación con sus vecinos.

**Distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a si tienen una buena relación con Cencreco.**

**Tabla N° 42: Tengo una buena relación con Cencreco.**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	3,2
	En desacuerdo	18	6,5
	No conoce/No sabe	63	22,6
	De acuerdo	150	53,8
	Totalmente de acuerdo	39	14,0
	Total	279	100
Total		282	

La tabla (N°42) nos muestra la distribución de los casos en función del nivel de acuerdo que atribuyen las familias a la afirmación “tengo una buena relación con Cencreco”. La tabla nos muestra que la mayoría de los encuestados con un 53,8% están de acuerdo, y sólo un 6,5% está en desacuerdo.

**IV.1.h Percepción del Beneficiario sobre su participación en Cencreco**

**Distribución de los casos en función de la participación en las actividades que tiene Cencreco.**

**Tabla N° 43: ¿Participa en las actividades que tiene Cencreco?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Si	191	68,2
	No	89	31,8
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°43) nos muestra la distribución de los casos en función a si participa o no en las actividades que tiene Cencreco. La tabla nos muestra que la gran mayoría declara Sí participar en las actividades que tiene Cencreco con un 68,2% y un 31,8% dice No participar en las actividades que tiene Cencreco.

**Distribución de los casos en función a las actividades en las que participan las familias**

**Tabla N° 44: ¿En cuál actividad o actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Fiestas con invitación	177	87,2
	Delegadas	12	5,9
	Alguna capacitación	2	1,0
	Más de dos actividades	8	3,9
	Otra	4	2,0
	Total	203	100
Total		282	

La tabla (N°44) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a las actividades que participan las familias. En relación a esto, los resultados muestran que la gran mayoría con un 87,2% declara que asisten a las fiestas con invitación. Estas fiestas asisten los niños patrocinados con sus padres, se realizan al menos 3 veces en el año en fechas importantes como navidad, y las invitaciones son repartidas casa por casa.

**Distribución de los casos en función del nivel de participación que tienen las familias.**

**Tabla N° 45: ¿Cuántas veces a la semana Participa?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Una vez a la semana	13	6,4
	Más de dos veces a la semana	8	3,9
	Todos los días	1	0,5
	Solo de vez en cuando	181	89,2
	Total	203	100
Total		282	

La tabla (N°45) nos muestra la distribución de los casos en función a la frecuencia con que las familias participan en las actividades que tiene Cencreco. La tabla nos muestra que la gran mayoría de los encuestados declara participar Solo de vez en cuando en las actividades que tiene Cencreco con un 89,2%. Los porcentajes restantes se distribuyen de la siguiente manera. Una vez a la semana 6,4% Más de dos veces a las semana 3,9% y solo con un 0,5% Todos los días.

**Distribución de los casos en función a si le gustaría participar en alguna actividad organizada por Cencreco**

**Tabla N° 46: ¿Le gustaría participar en alguna actividad organizada por CENCRECO?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Si	216	77,1
	No	64	22,9
	Total	280	100
Total		282	

La tabla (N°46) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a si les gustaría participar en alguna actividad organizada por Cencreco. En relación a esto los resultados muestran que a la gran mayoría, con un 77,1% sí le gustaría participar en alguna actividad organizada por Cencreco.

**IV.1.i Notas**

**Distribución de los casos en función de qué nota le pondría al jardín infantil del Cencreco.**

**Tabla N° 47: ¿Qué nota le pondría Ud. al Jardín Infantil Implementado por Cencreco?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	3	1	0,4
	4	12	5,3
	5	55	24,3
	6	75	33,2
	7	83	36,7
	Total	226	100
Total		282	

La tabla (N°47) nos muestra la distribución de los casos en función a qué nota se merece el Jardín Infantil implementado por Cencreco. La tabla nos muestra que un 69,9% de los encuestados le pondría nota entre 6,0 y 7,0 al jardín infantil del Cencreco, un 29,6% le pondría nota entre 4,0 y 5,0 y solo un 0.4% le pondría nota 3,0.

**Tabla 47.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Que Nota le pondría Ud. al Jardín Infantil?	226	3,0	7,0	6,0
N válido (según lista)	226			

La tabla (N°47.1) nos muestra que la Nota mínima puesta al Jardín Infantil del

Cencreco por los encuestados es de un 3,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo el jardín infantil del Cencreco fue de un 6,0.

**Distribución de los casos en función a la nota que le pondrían a la infraestructura del Cencreco**

**Tabla N° 48: ¿Que Nota le pondría Ud. a la Infraestructura del Cencreco?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	2	2	0,8
	3	5	2,0
	4	66	26,3
	5	86	34,3
	6	53	21,1
	7	39	15,5
	Total	251	100
Total		282	

La tabla (N°48) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a la nota que le pondrían a la infraestructura del Cencreco. En relación a esto los resultados muestran; que la mayoría con 60.6% le pondría un 4,0 o 5,0 a la infraestructura del Cencreco.

**Tabla N°48.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Qué Nota le pondría Ud. a la Infraestructura del Cencreco?	251	2,0	7,0	5,1
N válido (según lista)	251			

La tabla (N°48.1) nos muestra que la Nota mínima puesta a la infraestructura del Cencreco por los encuestados es de un 2,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo la infraestructura del Cencreco fue de un 5,1.

**Distribución de los casos en función de que nota le pondría al CRA**

**Tabla N° 49: ¿Que Nota le pondría Ud. al CRA?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	4	1	0,6
	5	16	9,9
	6	48	29,6
	7	97	59,9
	Total	162	100
Total		282	

La tabla (N°49) nos muestra la distribución de los casos en función a que nota se merece el Cra implementado por Cencreco. La gran mayoría de las familias con un 89,5% le pondría entre un 6,0 y un 7,0 al Cra instalado por el Cencreco y sólo un 10,5% le colocaría entre un 4,0 y 5,0.

**Tabla N°49.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Qué Nota le pondría Ud. al CRA?	162	4,0	7,0	6,4
N válido (según lista)	162			

La tabla (N°49.1) nos muestra que la Nota mínima puesta al Cra instalado por Cencreco por los encuestados es de un 4,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo el Cra instalado por Cencreco fue de un 6,4.

**Distribución de los casos en función a la nota que le pondrían al telecentro**

**Tabla N° 50: ¿Que Nota le pondría Ud. al Telecentro?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	3	4	1,9
	4	16	7,7
	5	50	24,0
	6	81	38,9
	7	57	27,4
	Total	208	100
Total		282	

La tabla (N°50) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a la nota que le pondrían al telecentro. En relación a esto los resultados muestran que la gran mayoría con un 62,9%, le pondría una nota entre 5,0 o 6,0 al telecentro.

**Tabla N°50.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Qué Nota le pondría Ud. al Telecentro?	208	3,0	7,0	5,8
N válido (según lista)	208			

La tabla (N°50.1) nos muestra que la Nota mínima puesta al telecentro del Cencreco por los encuestados es de un 3,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo el telecentro del Cencreco fue de un 5,8.

**Distribución de los casos en función de que nota le pondría a la biblioteca del Cencreco.**

**Tabla N° 51: ¿Que Nota le pondría Ud. A la Biblioteca del Cencreco?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	3	3	1,4
	4	6	2,8
	5	44	20,5
	6	75	34,9
	7	87	40,5
	Total	215	100
Total		282	

La tabla (N°51) nos muestra la distribución de los casos en función a que nota se merece la biblioteca del Cencreco. La gran mayoría de las familias con un 75,4% le pondría entre un 6,0 y un 7,0 a la biblioteca del Cencreco, el 20,5% le pondría un 5,0 a la biblioteca del Cencreco, el 2,8% le pondría un 4,0 y solo un 1,4% le pondría un 3,0.

**Tabla N°51.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Qué Nota le pondría Ud. a la Biblioteca del Cencreco?	215	3,0	7,0	6,1
N válido (según lista)	215			

La tabla (N°51.1) nos muestra que la Nota mínima puesta a la biblioteca del Cencreco por los encuestados es de un 3,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo la biblioteca del Cencreco fue de un 6,1.

**Distribución de los casos en función a la nota que le pondrían al Cencreco**

**Tabla N° 52: ¿Que Nota le pondría Ud. al Cencreco?**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	2	7	2,7
	3	6	2,3
	4	31	12,1
	5	82	32,0
	6	64	25,0
	7	66	25,8
	Total	256	100
Total		282	

La tabla (N°52) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a la nota que le pondrían al Cencreco en general. En relación a esto, los resultados muestran que la mayoría, con un 50,8%, le pondría una nota entre 6,0 o 7,0 al Cencreco.

**Tabla N° 52.1**

	N	Mínimo	Máximo	Media
¿Qué Nota le pondría Ud. al Cencreco?	256	2,0	7,0	5,5
N válido (según lista)	256			

La tabla (N°52.1) nos muestra que la Nota mínima puesta a Cencreco por los encuestados es de un 2,0 y la nota máxima fue de un 7,0. El promedio de nota que obtuvo el Cencreco fue de un 5,5.

#### **IV.1.j Aspectos positivos y por mejorar de Cencreco**

##### **Distribución de los casos en función a lo más positivo que las familias ven en Cencreco.**

**Tabla N° 53: Mencione lo más positivo que Ud. ve de CENCRECO**

		Frecuencia	Porcentaje %
Válidos	Ayuda y apoyo escolar	154	58,6
	Descuentos en medicamentos	6	2,3
	Las actividades para los niños	15	5,7
	Preocupación por los niños y la comunidad	80	30,4
	Otro	8	3,0
	Total	263	100
Total		282	

La tabla (N°53) nos muestra la distribución de los casos en función a lo más positivo que las familias patrocinadas ven en Cencreco. El porcentaje mayor encuentra que el más positivo que tiene Cencreco es la Ayuda y apoyo escolar que ellos entregan con un 58,6% lo sigue con un 30,4% la preocupación que tiene Cencreco por los niños de la comunidad. Y los porcentajes restantes se distribuyen de la siguiente manera: con un 5,7% se encuentran las actividades para los niños, 3,0% Otro y solo con un 2,3% los descuentos en medicamentos.

##### **Distribución de los casos en función a los aspectos que el Cencreco debería mejorar**

**Tabla N° 54: Mencione uno o más aspectos por mejorar que tiene CENCRECO**

		Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos	Falta de información sobre las actividades y servicios que se realizan en Cencreco	140	51,7
	Igualdad de cosas para todos, no solo para las delegadas	11	4,1
	Mala infraestructura y falta de inmobiliario	72	26,6
	Falta de profesionales	4	1,5
	Falta de comunicación con el patrocinador	13	4,8
	Entregar más recursos	13	4,8
	Otro	18	6,6
	Total	271	100
Total		282	

La tabla (N°54) podemos observar la distribución de los casos de acuerdo a los aspectos que mencionan que el Cencreco debería mejorar. En relación a esto los resultados muestran; que uno de los aspectos negativos que tienen Cencreco con un

51,1% es la información sobre las actividades que realizan. Otro aspecto que cabe destacar que el Cencreco debiese mejorar con un 26,6% es su infraestructura.

#### **IV.1.k Análisis de confiabilidad por re-test**

En este procedimiento el instrumento de evaluación fue aplicado en dos ocasiones. La primera fue el día 22 de diciembre. Este fue aplicado a 28 familias beneficiarias del programa. El día 17 de enero del 2010 se re aplicó el instrumento a las mismas 28 familias beneficiarias del programa, siendo exitosa la confiabilidad del instrumento.

Para comprobar la confiabilidad de re-test los datos fueron analizados en el programa estadístico SPSS, con el estadístico Alfa de Crobach, el cual arrojó una correlación de 0,75 lo cual se considera aceptable.

#### **IV.2 Análisis por Variables Compuestas**

En esta sección se presenta el análisis de las variables de investigación del estudio “Percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario de la comuna de Cerro Navia”, las cuales fueron identificadas en la operacionalización.

La organización de los resultados del estudio se presentará dentro de la operacionalización, quedando de la siguiente manera:

- Percepción de la infraestructura.
- Percepción del bien y servicio.
- Percepción Calidad de vida.
- Percepción respecto a la participación ciudadana.

#### **IV.2.a Percepción de la infraestructura y Mobiliario.**

La percepción de la infraestructura dentro del programa es muy importante, ya que ésta es la que genera buenas condiciones para efectuar adecuadamente el trabajo realizado por Cencreco. En relación con la ubicación que tiene Cencreco, los beneficiarios están satisfechos con la ubicación con un 57,4%, y además la investigación nos revela que el 57,4% también está de acuerdo con la ubicación del Cra y la biblioteca. Con respecto al tamaño del jardín infantil del Cencreco, los beneficiarios se encuentran en desacuerdo con un 55,6%, ya que creen que el tamaño del jardín infantil del Cencreco no es adecuado para la cantidad de niños que éste atiende. Lo mismo ocurre con el telecentro, ya que un 55,9% declara estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación “el telecentro tiene un tamaño adecuado para la comunidad”. Del mismo modo, y proporcional al tamaño,

los beneficiarios declaran con un 56,8% que la cantidad de computadores del telecentro no son suficientes para la gente de la comunidad. Sin embargo, y pese a que consideran que la cantidad de computadores no es suficiente para toda la comunidad, el 50,3% de los beneficiarios afirman que éstos se encuentran en buenas condiciones al momento de querer utilizarlos.

En relación a la calidad de la infraestructura, se puede decir que la mayoría, con un 63%, está de acuerdo con que la casona del Cencreco se encuentra en buen estado, pero no en óptimas condiciones, ya que un 26,6% cree que uno de los aspectos que Cencreco debería mejorar es su Infraestructura y la falta de mobiliario. Del mismo modo, la nota obtenida en Infraestructura del Cencreco solo llega a un 5,1.

En resumen, podemos decir que a pesar que los beneficiarios creen que la infraestructura y mobiliario no es la suficiente, esto no afecta la percepción que tienen sobre la calidad del servicio.

#### **IV.2.b Percepción del bien y servicio.**

Los bienes y servicios son fundamentales de medir dentro de un estudio de percepción, ya que estos muchas veces son calificados como lo que le da un sello al programa, y una mala percepción de esto puede afectar seriamente la percepción del programa por parte de los beneficiarios.

Con respecto a los bienes y servicios, podemos decir que Cencreco, por su modelo de intervención de desarrollo transformador sostenible, no entrega muchos bienes directamente a las familias patrocinadas, ya que el modelo considera esta ayuda como un modelo de intervención asistencialista, el cual no colabora con los propósitos del modelo de intervención de desarrollo sostenible donde sus principales propósitos son *“dotar al sujeto de los instrumentos que le permitan desarrollar su capacidad de control y dominio de su propio medio”*.(Luque,1988; pág.43).

O sea podemos decir, en este caso, que entrega instrumentos, por ejemplo en educación, capacitando a madres de niños patrocinados para que éstas puedan salir adelante, y la ayuda entregada perdure en tiempo y principalmente esa misma familia, donde la madre fue capacitada, pueda salir de su pobreza por ella misma, o sea que ella sea propulsora de su propio cambio.

En este contexto, Cencreco entrega servicios en educación instalando Cra en los

colegios ubicados en los sectores intervenidos de la comunidad. Podemos decir respecto a los Cra que los beneficiarios tienen una opinión altamente favorable, un 59,9% de los entrevistados que cree que el Cra ayuda a mejorar el rendimiento del niño y un 55,5% que cree que gracias al Cra su hijo ha subido sus notas. Sin embargo el Cra no ha tenido el alcance esperado dentro de las familias patrocinadas, ya que no todas las familias tienen a sus hijos estudiando en estos colegios y un 38,4% de los entrevistados no conoce el Cra.

Con respecto al telecentro instalado en la comunidad, que está ubicado en la casona del Cencreco, los entrevistados tienen una opinión favorable respecto de éste, declarando un 61,9% que el telecentro ha sido una herramienta útil para que los niños puedan rendir mejor en la escuela, y un 78,2% dice estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el telecentro ha sido también una herramienta útil para toda la comunidad.

Con respecto a la biblioteca, podemos decir que los entrevistados tienen una opinión favorable, con un 61,9% que afirma que está de acuerdo con que la biblioteca del Cencreco ha ayudado en la educación de sus hijos, además un 50,8% declara siempre encontrar los libros que necesita en la biblioteca, lo cual ayuda a tener una percepción más positiva sobre ella, y al momento de evaluar con una nota a la biblioteca el promedio fue de un 6,1.

En cuanto al jardín infantil de Cencreco se puede decir que existe una opinión favorable y la nota promedio que recibió fue de un 6,0, y un 53,4% declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el jardín funciona adecuadamente. Sin embargo, también la cobertura del jardín es cuestionable, ya que un 42,3% no conoce sobre si el jardín funciona bien porque sus hijos no han asistido a él.

En cuanto al servicio que Cencreco entrega con apoyo de profesionales, podemos deducir que no ha tenido el alcance esperado, ya que sólo un 33,5% declaraba haber recibido algún servicio de algún profesional de Cencreco. Sin embargo, el tipo de profesional más reconocido son las psicopedagogas, ya que un 51,6% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el Cencreco da ayuda para el reforzamiento de sus hijos con psicopedagogas.

Podemos concluir entonces respecto a los servicios educacionales, con lo expuesto anteriormente, que existe una opinión altamente favorable hacia ellos. Sin embargo de algunos servicios aún existe desconocimiento por parte de la comunidad, así lo indica la pregunta “Mencione uno o más aspectos que Cencreco debería mejorar”, ya que el 51,7% de los beneficiarios plantea que hay una falta de información sobre las actividades y servicios que Cencreco entrega.

Con respecto al área de *sensibilización sobre los derechos del niño* debemos decir que la campaña fue exitosa, puesto que ven a Cencreco como un centro que se preocupa y entrega información sobre este tema, con un 66,5% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que Cencreco les entrega información sobre los derechos del niño.

Si observamos lo ocurrido con respecto a la comunicación con el patrocinador podemos decir que la comunicación con los patrocinadores no es constante, debido a que un 41,3% declara no recibir casi nunca carta de su patrocinador y esto genera dudas en los beneficiarios sobre la transparencia en la comunicación intermediada por Cencreco.

Pero si bien la gente no está conforme con el nivel de comunicación que tienen con el patrocinador, el hecho de que los encuestados hayan respondido siempre o casi siempre en un 79,5% a la pregunta “¿Del Cencreco vienen a actualizar los datos del niño?” Le proporciona a los beneficiarios una seguridad sobre la preocupación real de Cencreco para con los niños.

En relación al área *aumento del ingreso de las familias*, la gente no está de acuerdo con que Cencreco le ayuda a aumentar sus ingresos en un 75,8%, y esto se debe al desconocimiento de las familias de algunos servicios que entrega Cencreco, ya que el 40,9% declaró no saber que Cencreco ayuda a buscar trabajo y el 45,4% declaró no saber que Cencreco asesora a la gente que quiere tener su propio negocio (microemprendimiento). También en el área *capacitación laboral* hay un gran desconocimiento de las familias, ya que 67,5% plantea no conocer las capacitaciones que tiene Cencreco, no obstante un 17,1% afirma haberse capacitado alguna vez en Cencreco.

Si bien el modelo de intervención social *Desarrollo Transformador* hace énfasis en las redes sociales, ya que ve la organización comunitaria como agente de cambio y uno de sus objetivos es lograr la capacidad de organización en la comunidad, la investigación nos devela que el 57,5% de los encuestados plantea que la intervención de Cencreco no le ha servido para organizarse con sus vecinos y sólo un 30,9% afirma que desde que está Cencreco en la comunidad es más fácil organizarse con sus vecinos. Esto nos demuestra que quizás la intervención que está haciendo Cencreco en relación a aumentar la capacidad de organización de las familias no ha sido del todo exitosa.

Por último, es importante señalar que si bien los beneficiarios tienen una percepción más positiva que negativa de los bienes y servicios, la investigación nos revela que ellos aprecian más la ayuda asistencialista que entrega Cencreco, esto se ve reflejado en que un 58,5% ve como lo más positivo del Cencreco *La ayuda y el apoyo escolar* que es la caja de útiles escolares, ropa escolar, entre otras cosas.

#### **IV.2.c Percepción de las relaciones interpersonales.**

Conocer la percepción de las relaciones interpersonales que tiene el beneficiario con la institución es de vital importancia, ya que como dice Salamanca, una mala relación entre ellos puede afectar seriamente la percepción del beneficiario con respecto al programa y sus proyectos. Con respecto a esto podemos decir que los beneficiarios tienen una percepción favorable con el personal del Cencreco con un 53,8%, avalando así su buen desempeño con un 49,6%.

Con respecto a la afirmación “han mejorado las relaciones entre la familia del niño patrocinado”, podemos decir que Cencreco no ha influido en un mejoramiento de su relación familiar, ya que el 69,4% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Finalmente, con respecto a la relación que los beneficiarios tienen con sus vecinos, podemos decir que Cencreco tampoco ha influido en la mejora de ésta, ya que el 61,5% afirma no haber percibido mejoras en este aspecto.

En conclusión, podemos decir que Cencreco no ha contribuido en una mejora de las relaciones interpersonales en general con sus vecinos y familia, y tampoco ha aportado a la facilitación de la organización vecinal, ya que un 44,2% está en desacuerdo con la afirmación “desde que está Cencreco es más fácil organizarse con los vecinos”. Por lo tanto Cencreco no ha cumplido el objetivo de crear redes sociales como una fuente de apoyo social.

#### **IV.2.d Percepción respecto a la participación ciudadana.**

La percepción del beneficiario con respecto a la participación y particularmente a su participación dentro del Cencreco es de suma importancia, ya que el modelo de intervención que se trabaja en Cencreco, *Desarrollo Transformador*, pone énfasis en la promoción de la participación comunitaria, puesto que la comunidad tiene que ser la protagonista de su propio cambio. La investigación nos revela que el 68,2% sí participa en las actividades realizadas por Cencreco, no obstante el 89,2% afirma participar sólo de vez en cuando, además esta participación sólo se da en contexto de

fiesta, ya que el 87,2% declara asistir a fiestas con invitación, con esto queremos mostrar que, si bien Cencreco ha logrado una alta participación de la comunidad, esta solo se da en algunas ocasiones y en actividades recreativas. Es decir, este tipo de participación no ha servido para cumplir con el modelo de Desarrollo Transformador que ve la participación ciudadana como propulsora del cambio.

**CAPITULO V:  
CONCLUSIONES**

## Conclusiones

La investigación “Percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario de la comuna de Cerro Navia” se plantió la siguiente interrogante ¿Cuál es la percepción que tienen los beneficiarios directos, sobre el programa de intervención social que se trabaja en CEN.CRE.CO? Respecto de esto se plantearon diversos objetivos específicos que pretendían poder responder a la pregunta central de la investigación.

Para responder a los objetivos se creo un instrumento de medición de carácter cuantitativo que posteriormente se aplico a las familias beneficiarias del programa de intervención social. Con los datos recopilados se hizo un acucioso análisis del cual se pudo concluir lo siguiente.

Con respecto a los bienes y servicios podemos concluir que los beneficiarios tienen una buena percepción de estos, ya que ven al Cra, la biblioteca, el telecentro y al jardín infantil como un apoyo y una herramienta de gran utilidad para la educación de los niños y niñas de la comunidad. Además en relación a los bienes materiales que Cencreco entrega también existe una percepción altamente positiva, ya que un 58,5 ve como lo más positivo de Cencreco el apoyo escolar, que consiste en una caja de útiles escolares y en algunas ocasiones ropa escolar.

Por consiguiente se acepta la hipótesis “La percepción de los beneficiarios sobre el área de fortalecimiento académico es positiva”

Identificando la participación de las familias patrocinadas en actividades del Cencreco podemos decir que si bien la gran mayoría de los beneficiarios si participa en actividades de Cencreco, esta solo se da de vez en cuando y en fiestas con invitación, es decir solo en un contexto de recreación y no en actividades de organización comunitaria cuyo objetivo son crear redes sociales y empoderamiento comunitario.

Por lo tanto se acepta la hipótesis “El programa no ha influido en la participación comunitaria dentro de la comunidad”

En relación a los aspectos positivos que ven las familias patrocinadas sobre el Cencreco podemos concluir que lo que más valoran las familias es el apoyo escolar (material) y la preocupación que tiene Cencreco por los niños y su comunidad, la gente ve esto en los monitoreos constantes que Cencreco les hace a las familias, este consiste en una actualización de los datos del niño (edad, estado de salud, problemas

educacionales). Otro aspecto positivo que rescata la gente es la ayuda en descuentos de medicamentos.

Con respecto a la identificación de debilidades que ven las familias patrocinadas sobre el Cencreco, podemos concluir que la mayor falencia que ven los beneficiarios en Cencreco es la falta de información sobre las actividades y servicios que se realizan ya que un 51,7% de los encuestado planteo como mayor aspecto por mejorar La falta de información sobre las actividades y servicios que entrega Cencreco. Otra falencia que también destaca los beneficiarios, pero en segundo lugar, es la mala infraestructura y la falta de mobiliarios en el Cencreco.

Identificar el grado de acuerdo o desacuerdo de las familias en relación a mejoras en sus relaciones interpersonales. De esto se puede concluir que las familias no creen haber mejorado sus relaciones interpersonales ni con sus familias ni con sus vecinos, no obstante ellos declaran tener una buena relación con Cencreco.

### **Consideraciones Finales**

Para finalizar es importante mencionar tres aspectos claves develados a través del estudio “Percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario de la comuna de Cerro Navia”:

En primer lugar, como se ha dicho anteriormente la percepción sobre los bienes y servicios que entrega Cencreco es positiva, en consecuencia esto hace que los beneficiarios tengan una buena percepción de Cencreco en general, mirándolo como: Cencreco, “un aporte y una ayuda para la comunidad”. Esto se ve reflejado en la nota promedio que los beneficiarios le pusieron a Cencreco que fue de un 5,5. Por lo tanto, podemos decir que una percepción positiva de los bienes y servicios que entrega un programa puede marcar el éxito de este sin importar que la percepción, por ejemplo, de la infraestructura no sea del todo positiva.

En segundo lugar es importante destacar que la percepción con respecto de la infraestructura no es tan positiva, ya que como se mostró en el análisis, los espacios del telecentro o jardín infantil no fueron evaluados como adecuado para la cantidad de niños de la comunidad. Además un (26,6%) cree que unos de los aspectos que Cencreco debiese mejorar es su infraestructura y la falta de mobiliario.

Otro aspecto que no ha sido del todo exitoso dentro del programa es el que se refiere a la participación ya que si bien la investigación nos devela que el (68,2%) participa en las actividades organizadas por Cencreco, estas solo lo hacen de vez en cuando y

en contexto de fiestas como de navidad, día del niño, etc. Y no en las actividades de capacitación o de empoderamiento comunitario, que son las que finalmente sirven para que las familias sean propulsoras de su propio cambio, como lo plantea el modelo de intervención que Cencreco traba “Desarrollo transformador”.

Por último lugar y con respecto a los dos anteriores aspectos destacados podemos concluir que el modelo de Intervención Social Desarrollo Transformador, de acuerdo a la percepción de sus beneficiarios, no ha cumplido con los principales objetivos planteados como su misión. Esto ocurre porque la idea principal de este modelo es que la gente pueda salir de la pobreza a través de desarrollar capacidades organizativas y participativas de hombres y mujeres para que ellos puedan elaborar y gestionar proyectos sociales y productivos, además entregando también instrumentos de trabajo, tanto para la vida doméstica como para el empleo, con cuales ellos puedan seguir trabajando por su propia superación.

Como hemos dicho este objetivo principal de programa no se ha cumplido porque el programa no incentivado a la organización comunitaria, ya que un (44,2%) esta en desacuerdo que desde que esta Cencreco es mas fácil organizarse con sus vecinos. Además tampoco ha ayudado en la entrega de herramientas de trabajo ya que un (75%) declara estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que se ha capacitado en Cencreco en el ámbito laboral. Sin embargo lo mas valorado por los beneficiarios son los bienes y servicios que Cencreco entrega tales como biblioteca, Cra, telecentro, pero por sobre todo valoran la ayuda material que Cencreco entrega ya que al momento de responder que el lo mas positivo que ven del Cencreco los beneficiarios responden que es el “apoyo escolar” en bonos escolares, cajas de útiles, entre otras cosas.

Esto nos demuestra que el modelo de Desarrollo Transformador no esta cumpliendo su principal objetivo, que es el de organizar a la comunidad de forma responsable y sistemática para que esta sea protagonista de su propio cambio, porque como se ha dicho anteriormente la gente no cree estar mas organizada con sus vecinos y la participación que se da dentro del centro es de recreación, en consecuencia aunque la percepción sobre Cencreco sea positiva, finalmente los beneficiarios están valorando la ayuda mas bien de un modelo de intervención asistencialista.

### **Discusiones**

Seria de gran aporte para próximas investigaciones en esta temática poder conocer porque el modelo de intervención social desarrollo transformador no ha cumplido con

sus principales objetivos, en este contexto nace las siguientes interrogantes:

¿Para trabajar con un modelo de intervención en redes, la comunidad tiene que tener antecedentes sociales dístales particulares?

¿Por qué la gente no se hace participe del modelo de intervención en redes?

¿Por qué el modelo de intervención Desarrollo Transformador no provoca la participación comunitaria?

## Bibliografía

- Aguilar, María José y Ander, Ezequiel (1994). Evaluación de servicios y programas sociales. Ed Lumen, Buenos Aires, Argentina.
- Arzola María Elena, Bejide Miguel, Camhi Rosita, Castro Rodrigo, Costa Rosanna, Irrázaval Ignacio, Larraín Felipe, Larrañaga Osvaldo, Larroulet Cristian, Morandé María de los Angeles, Rosende Francisco y Sapelli Claudio. (2008). "Pobreza: Ideas para Superarla". Santiago
- Cerda, Hugo, (2001). Como elaborar proyectos. Ed, Magisterio, Colombia.
- Cohen, Ernesto y Franco, Rolando, (1992) *Evaluación de Proyectos Sociales*, Siglo XXI editores, México,
- Corporación Opción, (2003). Familia: Estudio De Impacto De Modalidades De Intervención. Editorial Opción, Santiago De Chile.
- Dieguez, José Alberto. (2002). Diseño y evaluación de proyectos de intervención socioeducativa y trabajo social comunitario. Ed: Osvaldo Dubini, Argentina.
- Engaña, Rodrigo (1989). Una puerta que se Abre. Taller de cooperación de Desarrollo, Santiago de Chile.
- Fontainer Ernesto (1994) Evaluación social de proyecto ed. : Universidad Católica De Chile Santiago.
- Hernández, Fernández, Batista, (2008). Metodología De La Investigación. Editorial Ultra, México.
- Ibáñez, T. e Íñiguez, L. Aspectos metodológicos de la Psicología Social Aplicada En J.L. Álvaro; A. Garrido; J.R. Torregrosa (Coor.). Psicología Social Aplicada. Madrid: McGraw-Hill.
- Isidro Maya, Estrella Gualda, (2007). SIMPOSIUM. Intervención social y comunitaria con redes sociales. Recuperado el 12 de junio 2009, del sitio web: <http://revista-redes.rediris.es/webredes/novedades/Simposium%20Intervencion.pdf>
- Luque, O (1988). Intervención Psicosocial en servicios sociales. Nau Libres, Valencia.
- Morgan, María de la Luz, Situación de las ONGs chilenas al inicio XXI, ACCION, Santiago de Chile, 2002.

- Núñez Rodolfo, (1998). Redes Comunitarias. Editorial Espacio, Argentina.
- Practicas Grupales. Una propuesta organizacional alternativa. Recuperado el 10 de junio 2009, del sitio web: [http://www.practicasgrupales.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=blogsection&id=8&Itemid=31](http://www.practicasgrupales.com.ar/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=8&Itemid=31)
- Revista Mad. No.9.Septiembre 2003.Departamento de Antropología. Universidad de Chile (<http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/mad/09/paper06.pdf>)
- Rozas Pagaza Margarita, (1998). Una Perspectiva Teórica Metodológica de la Intervención en el Trabajo Social. Espacio Editorial, Buenos Aires.
- Salamanca Fernando, Souza María Dolores (1992). Percepción de los programas Sociales. Revista Interamericana de Planificación.
- Sapag Chiang, Nassir y SAPAG CHIANG, Reinaldo, (1991) *Preparación y Evaluación de Proyectos*. Mc. Graw-Hill, 2da. Edición, México
- Vázquez ML y cols (1985). Barreras y oportunidades para la participación de los usuarios en el control de la calidad de los servicios de salud: un estudio evaluativo en Colombia y Brasil.
- Weiss, Carol H. (2001).Investigación Evaluativo. Ed. Trillas, México.
- World Vision, (1999). Manual Desarrollo Transformador Sostenible.
- World Vision Chile. (2005). Manual Desarrollo Sostenible.



## **ANEXOS**

## **Antecedentes**

En la presente investigación quisimos conocer la percepción de los beneficiarios del programa de intervención social implementado en el Centro de Crecimiento Comunitario de Cerro Navia. Dependiente de Word Vision Chile, razón por la cual es importante dar a conocer parte de su historia presentada a continuación.

World Vision es una Organización sin fines de lucro que fundamentalmente se dedica a trabajar por los niños, sus familias y comunidades que viven en situación de pobreza. De igual forma, World Vision realiza una fuerte labor en la entrega de ayuda de emergencia en catástrofes humanitarias. World Vision nace en 1950, fue fundada por el Rev. Bob Pierce, reportero y misionero norteamericano, asignado para cubrir la guerra de Corea. Reporteando las distintas áreas del conflicto, vio que centenares de niños y niñas sin hogar, hambrientos y abandonados, estaban siendo las grandes víctimas de la guerra. En ese momento Pierce decidió hacer algo al respecto, y comenzó poco a poco a invitar en un principio a sus amigos, y posteriormente a muchas personas, a apoyar a esos niños huérfanos coreanos, convirtiéndose en patrocinadores. A cada persona le asignó un niño o niña concreto, al cual ayudar, enviándole su fotografía y su historia personal para crear un vínculo entre el niño y su patrocinador.

En las dos décadas siguientes, World Vision expandió su trabajo por toda Asia y también por América Latina y África. El dinero proveniente del patrocinio de niños y niñas aportó ayuda en alimentos, educación, salud y capacitación vocacional.

En la década de los 70, se adoptó un modelo más amplio de desarrollo comunitario y se estableció un área de ayuda en emergencias. En los albores de los años 90, World Vision comenzó a trabajar en Europa Oriental y la antigua Unión Soviética. Allí se concentró en pequeños préstamos para personas de escasos recursos y en apoyar hogares para niños y niñas con alguna discapacidad. De igual forma, en esta época se implementó el actual Modelo de Proyectos de Áreas (PDAs).

En Chile, World Vision inició sus labores en 1980, facilitando y promoviendo acciones sociales, educativas y productivas en conjunto con las comunidades más pobres y marginadas del país. Los primeros años de la institución se caracterizaron por un trabajo netamente asistencial, avalado por la coyuntura económica, política y social de la década de los 80, posteriormente se impulsaron programas mixtos que

incorporaban lo productivo, principalmente la capacitación vocacional. En 1993 se inició el levantamiento de fondos con donantes chilenos. En 1995 se comenzó a

impulsar el modelo de Desarrollo Transformador Sostenible, DTS, esto sucedió después de un largo proceso de reflexión y análisis que definió la estrategia de los programas.

En sus años de trabajo, World Vision Chile ha ejecutado más de 200 programas comunitarios. Actualmente en todo el país, se están ejecutando 17 Programas de Desarrollo de Área (PDAs), los cuales benefician a cerca de 45.000 niños y niñas, con un total aproximado de 146.000 beneficiarios indirectos. Estos proyectos promueven el desarrollo de niños, niñas, sus familias y comunidades, atendiendo al mejoramiento de su calidad de vida en forma creciente y constante. (Vision, 1995)

Específicamente esta investigación se realizó en el Programa de Desarrollo de Área CENCRECO de la comuna de Cerro Navia, el cual se dedica principalmente a velar por el bienestar y calidad de vida de niños, niñas y jóvenes de escasos recursos de dicho lugar, focalizando su intervención en determinados sectores geográficos de la comuna, como las unidades vecinales. Esta organización utiliza como metodología de trabajo e intervención un enfoque de desarrollo transformador, a través del cual busca potenciar las fortalezas de los niños, niñas, jóvenes y adultos para convertirlos en protagonistas de su propio desarrollo y el de la comunidad donde habitan. Por tales razones, los proyectos ejecutados por CENCRECO se concentran en apoyar el desarrollo integral del segmento infanto-juvenil a través de la educación, protección, salud y participación ciudadana. Para lograr tal efecto, la organización comunitaria ha desarrollado un fuerte trabajo para la conformación de redes locales que permitan la ejecución de distintos proyectos con una complementariedad de recursos.

El “Centro de Crecimiento Comunitario” (CENCRECO), es una organización social y cristiana, sin fines de lucro, creada bajo el alero de World Vision Chile y Juventud para Cristo. Nace en 1993, pero obtiene Personalidad Jurídica #431, el 06 de Junio de 1995 (Vision, [www.worldvision.com](http://www.worldvision.com)).

Gracias a los avances del proyecto y el fortalecimiento de la organización comunitaria, en el año 1998 CENCRECO se proyecta como PDA tomando un enfoque de desarrollo.

En el año 2002, Cencreco elaboró su primera planificación estratégica que fue revisada y mejorada en el 2003 (Plan Quinquenal). Este último es considerado el documento Matriz del PDA. Luego, el 12 de Mayo en 2005 la organización comunitaria, elegida democráticamente, por las familias del PDA firma un convenio con WV Chile.

En el año 2005, tomando como base la Planificación Quinquenal y otros documentos, se reconstituyó un diseño referencial para el PDA a partir del año 1995.

El Proyecto de Desarrollo de Área PDA es una estrategia para alcanzar los objetivos estratégicos del Desarrollo Transformador Sostenible y del empoderamiento comunitario, es decir, para desencadenar procesos de transformación humana, social, económica y política centrados en el protagonismo de los participantes de la comunidad. El PDA integra un conjunto de principios, políticas, métodos, sistemas, recursos y acciones organizadas y sostenibles en un área geográfica determinada.

El objetivo de un PDA es fortalecer la habilidad de la comunidad para administrar organizadamente un proceso participativo de desarrollo transformador que continuará mucho después de la “fase de cierre”, es decir después del cierre del PDA.<sup>2</sup>

Cuatro proyectos contribuyen al Programa de Desarrollo de Área, éstos son:

- Proyecto Desarrollo Económico : El principal objetivo de este proyecto es aumentar los ingresos de las familias de los territorios de intervención del PDA de manera sustentable
- Proyecto Desarrollo Comunitario: Su principal objetivo es aumentar la capacidad de organización de los distintos miembros de la comunidad, para contribuir al desarrollo y transformación de la calidad de vida de niñas, niños y adolescentes
- Proyecto Infante Juvenil: El objetivo principal de este proyecto es favorecer en niños y niñas de la comunidad su desarrollo educacional, las cuales se complementan con instancias protectoras participativas de salud y prevención, con el propósito de mejorar la calidad de vida, tanto la de ellos como la de su entorno cercano
- Proyecto Patrocinio: En este proyecto el objetivo principal es promover e instalar la importancia de vínculo patrocinio para el desarrollo transformador de niños y niñas de la comunidad.

### **Algunas Definiciones Fundamentales**

Cencreco: Es la sigla para Centro de Crecimiento Comunitario, instalado en la comuna de Cerro Navia por la fundación World Vision Chile.

---

<sup>2</sup> **Compañeros de ministerio. Modelo de desarrollo**

Cra: CRA es la sigla que refiere a Centro de Recursos para el Aprendizaje, que Cencreco instaló en algunos colegios que se ubican dentro de los sectores intervenidos. En los Cra se puede encontrar diversos materiales educativos, además estos cuentan con un profesor que apoya la planificación escolar e incentiva la participación de todos los profesores en el proceso de selección de nuevos materiales, para así poder elegir los recursos más adecuados a sus necesidades pedagógicas.

Telecentro: Es una división dentro del centro que cuenta con computadores conectados a Internet y que está abierto de manera gratuita para toda la comunidad residente en Cerro Navia, y se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del Cencreco. Cuenta con 15 equipos y un guía que ayuda a resolver los problemas de los usuarios

PDA: Proyecto de Desarrollo de Área.

DTS: esta sigla significa Desarrollo Transformador Sostenible y se refiere al modelo de intervención aplicado en Cencreco.

Patrocinador: es quien da el sustento a los niños apadrinados.

## Operacionalización

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ÍTEM O REACTIVOS</i>
Percepción de la infraestructura	Espacios	Ubicación	Estoy satisfecho con la ubicación de Cencreco.
			Estoy satisfecha con la ubicación de los Cra y Ludoteca
		Tamaño	Creo que el tamaño del Jardín del Cencreco es Adecuado para la cantidad de niños de la comunidad  El telecentro tiene un tamaño adecuado para los niños de la comunidad
	Mobiliario	Cantidad	La cantidad de computadores en el telecentro es suficiente para la comunidad  La cantidad de sillas, en el jardín del Cencreco son suficientes para los niños de la comunidad  La cantidad de mesas, en el jardín del Cencreco son suficientes para los niños de la comunidad
		Calidad	Los computadores del telecentro están en buen estado cuando Ud. o sus hijos los quiere utilizar  Las mesas y sillas del Jardín del Cencreco están en buen estado
	Calidad de la infraestructura	Calidad	La casona del Cencreco se encuentra en buen estado  La casa donde se encuentra ubicado el jardín del Cencreco está en buenas condiciones  ¿Qué nota le pondría a la infraestructura del Cencreco?

		<p>Apoyo escolar. "CRA" "Telecentro"</p>	<p>. Creo que el CRA instalado en los colegios ayuda a mejorar el rendimiento del niño.</p> <p>Gracias al CRA instalado en los colegios mi hijo ha subido sus notas</p> <p>El telecentro del Cencreco entrega una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela</p> <p>El telecentro del Cencreco también es una herramienta útil para toda la comunidad</p> <p>¿Qué nota le pondría al CRA instalado en los colegios del Cencreco?</p>
		<p>Apoyo bibliográfico "Biblioteca"</p>	<p>La Biblioteca del Cencreco es una herramienta que ayuda a los niños en sus tareas del colegio</p> <p>En la Biblioteca del Cencreco siempre están disponibles los libros que necesito</p> <p>¿Qué nota le pondría a la biblioteca del Cencreco?</p>
		<p>Apoyo Psicosocial</p>	<p>Si necesito apoyo para el reforzamiento en los estudios de mi hijo, Cencreco me lo proporciona con las psicopedagogas.</p> <p>Ud. ha recibido la ayuda de algún profesional del Cencreco, (dentista psicólogo, trabajador social, psicopedagogo, Otros)</p>
		<p>Apoyo infantil (jardín)</p>	<p>El jardín infantil del Cencreco funciona adecuadamente.</p> <p>Las parvularias del Cencreco son un aporte para la educación de los niños</p> <p>¿Qué nota le pondría al Jardín Infantil del Cencreco?</p>
		<p>Sensibilización Protección (Derecho del niño)</p>	<p>Cencreco me entrega información sobre los derechos del niño</p>

	Percepción respecto al programa <b>Patrocinio</b>	Comunicación (niño y Patrocinador)	¿Con que frecuencia es la comunicación con su patrocinador?  ¿Con qué frecuencia recibe carta del patrocinador?  ¿El Cencreco le facilita la comunicación con su patrocinador?	
		Monitoreos de la comunicación	¿Del Cencreco vienen a dejar las cartas de su patrocinador?  ¿Del Cencreco vienen actualizar los datos del niño?	
	Percepción respecto al programa <b>desarrollo económico</b>	Aumento de ingreso de las familias.	Creo que desde que esta Cencreco en la comunidad las familias han tenido la posibilidad de aumentar sus ingresos  Mi familia aumentó sus ingresos gracias al trabajo y las actividades de Cencreco	
		Intermediación laboral (búsqueda de empleo)	Si voy a Cencreco me dan ayuda para buscar un empleo  Yo encontré o conozco a alguien que encontró empleo a través de CENCRECO	
		Capacitación Laboral.	Conozco las capacitaciones que da Cencreco  Yo me capacité en Cencreco	
		Asesorías.	En Cencreco me asesoran si quiero poner mi propio negocio	
	Percepción respecto <b>Desarrollo Comunitario</b>	Aumento la capacidad de organización	Desde que está Cencreco en la comunidad creo que está más organizada  Desde que está Cencreco en la comunidad es más fácil organizarme con mis vecinos	
	Percepción sobre Relaciones Interpersonales	Relaciones interpersonales	Familiares	He mejorado las relaciones con mi familia desde que mi(s) hijo(s) está patrocinado(s)
			Vecinales	He mejorado mi relación con mis vecinos desde que mis hijos están patrocinados
			Institución	Tengo una buena relación con Cencreco

		<b>Apoyo y desempeño personal Cencreco</b>	El personal del Cencreco me entrega el apoyo que necesito  El personal de Cencreco hace bien su trabajo
<b>Participación</b>	Percepción respecto a la participación ciudadana	Interés de participación	Le gustaría participar en alguna actividad organizada por CENCRECO

## Instrumento de medición: Encuesta

### I. Introducción :

Estimada Comunidad:

La presente encuesta busca conocer la percepción de las familias patrocinadas con respecto a los proyectos del Cencreco. La información será usada en el estudio “Percepción de los Beneficiarios del Programa de Intervención Social Implementado en PDA del Centro de Crecimiento Comunitario de Cerro Navia”, tesis de Sociología en la Universidad Católica Silva Henríquez, es **ANÓNIMA y CONFIDENCIAL**.

Para que este estudio sea válido, es importante que responda con la mayor seriedad y honestidad.

### II. Instrucciones:

A. Marque con un círculo la letra de la alternativa que corresponda

### III. Datos de identificación

<b>1. Sexo</b> A. Femenino B. Masculino	<b>2. N° de Niños patrocinados</b>
<b>3. Último Año Cursado</b> A. Básica Completa B. Básica Incompleta C. Media Completa D. Media Incompleta E. Superior completa F. Superior Incompleta G. No tiene educación	<b>4. Sector al que pertenece</b> A. Sector 2 B. Sector 3 C. Sector 4 D. Violeta Parra (Unidad Vecinal 28) E. Las Maravillas F. Sector 13 (Herminda la Victoria)

### IV. PAUTA DE EVALUACION

1. Marque con un X la alternativa que más corresponda a su opinión. Con respecto a infraestructura y mobiliario.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Estoy satisfecho con la ubicación de Cencreco.					
2. Estoy satisfecho con la ubicación de los CRA y Biblioteca.					
3. Creo que el tamaño del Jardín del Cencreco es adecuado para la cantidad de niños de la comunidad.					
4. El telecentro tiene un tamaño adecuado para los niños de la comunidad.					
5. La cantidad de computadores en el telecentro es suficiente para la comunidad.					

6. La cantidad de sillas en el Jardín del Cencreco son suficientes para los niños de la comunidad.					
7. La cantidad de mesas en el Jardín del Cencreco son suficientes para los niños de la comunidad.					
8. Los computadores del telecentro están en buen estado cuando ud o sus hijos los quiere utilizar.					
9. La casona del Cencreco se encuentra en buen estado					
10. La casa donde se encuentra ubicado el jardín está en buenas condiciones.					

2 Marque con un X la alternativa que más corresponda a su opinión con respecto a los bienes y servicios que CENCRECO le entrega

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Creo que el CRA instalado en los colegios ayuda a mejorar el rendimiento del niño.					
2. Gracias al CRA mi hijo ha subido sus notas.					
3. Los telecentros entregan una herramienta para que los niños puedan rendir mejor en la escuela.					
4. El telecentro también es una herramienta útil para la comunidad.					
5. La Biblioteca es una herramienta que apoya la educación de mis hijos.					
6. En la Biblioteca siempre encuentro disponible los libros que necesito.					
7. Si necesito apoyo para el reforzamiento en los estudios de mi hijo Cencreco me lo proporciona con las psicopedagogas.					
8. Ud o su hijo ha recibido la ayuda o apoyo de algún profesional del Cencreco (Dentista, Psicólogo, Trabajador Social, Otro)					
9. Cencreco me entrega información sobre los derechos del niño.					
10. El jardín infantil del Cencreco funciona adecuadamente.					
11. Las educadoras de párvulos son un aporte para la educación de los niños. (solo si tiene hijos en el jardín Cencreco)					

3. Marque con un X la alternativa que más corresponda a su opinión en relación a la comunicación del niño y su patrocinador.

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
12. ¿Con qué frecuencia es la comunicación con su patrocinador?					
13. ¿Con qué frecuencia recibe cartas de su patrocinador?					
14. ¿El Cencreco le facilita la comunicación con el patrocinador?					
15. ¿Del Cencreco vienen a dejar las cartas de su patrocinador?					
16. ¿Del Cencreco vienen actualizar los datos del niño (a)?					

4. Marque con una X la alternativa que más corresponda a su opinión con relación a la ayuda que entrega Cencreco.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17. Creo que desde que está Cencreco en la comunidad las familias han tenido la posibilidad de aumentar sus ingresos.					
18. Mi familia aumentó sus ingresos gracias al trabajo y las actividades de Cencreco.					
19. Si voy a Cencreco me dan ayuda para buscar un empleo.					
20. Yo encontré o conozco a alguien que encontró empleo a través de Cencreco.					
21. Conozco las capacitaciones que da Cencreco.					

22. Yo me capacité en Cencreco.					
23. En Cencreco me asesoran si quiero poner mi propio negocio.					
24. Desde que está Cencreco en la comunidad creo que está más organizada.					
25. Desde que está Cencreco en la comunidad es más fácil organizarme con mis vecinos.					

5. Marque con una X la alternativa que más corresponda a su opinión con relación al desempeño del personal del Cencreco.

	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
26. ¿El personal del Cencreco le entrega la ayuda y el apoyo que ud necesita?					
27. ¿El personal de Cencreco desempeña bien su trabajo?					

6. Marque con un X la alternativa que más corresponda a su opinión con respecto a lo que Cencreco ha mejorado en la interacción.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. He mejorado las relaciones con mi familia desde que mi(s) hijo(s) esta patrocinado(s).					
2. He mejorado mi relación con mis vecinos desde que mis hijos están patrocinados.					
3. Tengo una buena relación con Cencreco.					

7. En relación a la participación dentro del Cencreco.

<p><b>1.</b> Participas en alguna actividad que tiene Cencreco</p> <p>a) Si                      b) No                      c) Cual                      _____</p>
<p><b>2.</b> Cuantas veces a la semana participas</p> <p>a) Una vez a la semana    b) Más de dos veces a la semana    c) Todos los días</p> <p>b) Solo de vez en cuando</p>
<p><b>3.</b> Le gustaría participar en alguna actividad organizada por CENCRECO</p> <p>a) Si                      b) No</p>

8. Finalmente, si tuviera que ponerle una nota al Cencreco y a sus bienes y servicios, respecto al apoyo que entrega, del 1 al 7. ¿Qué nota le pondrías?

<b>1.</b> Jardín Infantil Cencreco		<b>4.</b> Telecentro	
<b>2.</b> Infraestructura del Cencreco		<b>5.</b> Ludoteca	
<b>3.</b> CRA		<b>6.</b> CENCRECO	

9. Mencione lo más positivo que rescata de Cencreco y un aspecto que debería mejorar

--

## FOTOS

Casa Administrativa CENCRECO.



Jardín Infantil CENCRECO.



Diario Mural CENCRECO, Ubicado en la Casa Central.



Casa Central CENCRECO (Casona).





