



“Registro Social de Hogares: Percepciones de usuarios y profesionales del área social, sobre el impacto en torno a la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento”.

Estudio realizado a partir de experiencias en comunas de la RM.

Seminario para optar al grado de: Licenciado en Trabajo Social.

Presenta:

*Felix Anibal Fuentes Cruz
Schlomit Geraldine Kern Cáceres
Valentina Milanka Páez Peña
Daniela Paz Rojas Hormazábal
Maria Alejandra Pamela Segura Salas
Rocío Fernanda Valdivia Leiva*

*Bajo la dirección de docente
Mónica Vergara Quezada*

Santiago, Chile, 2021

Índice

Agradecimientos	3- 5
Introducción	6- 9
Capítulo I: Formulación del problema	6- 41
1.1 Antecedentes del problema y planteamiento del problema	5- 15
1.2 Objetivos	15-16
1.3 Justificación del Problema	16- 41
Capítulo II: Marco Referencial	42- 93
2.1 Antecedentes	42- 45
2.2 Estado del arte.	45- 63
2.3 Conceptualización.	63- 93
Capítulo III: Marco Metodológico.	94- 105
3.1 Paradigma	94- 95
3.2 Enfoque	95- 96
3.3 Método	96- 97
3.4 Variables o tópicos de estudio	97- 98
3.5 Técnicas de recolección de datos	99-100

3.6 Selección de la muestra o criterios de selección	100
3.7 Criterios de confiabilidad y validez.	101
3.8 Plan de análisis.	101-103
3.9 Resguardos éticos de la investigación.	103-105
Capítulo IV: Presentación y análisis de la información.	106- 118
4.1 Descripción del trabajo de campo.	106-107
4.2 Presentación de resultados y análisis de resultados	107-118
Capítulo V: Conclusiones y sugerencias.	119- 124
5.1 Conclusiones.	119-122
5.2 Sugerencias	122-124
Bibliografía	125-130

Agradecimientos:

“En primer lugar quisiera agradecer a mi familia por el apoyo constante en esta etapa de mi vida, a mis compañeros (as) de trabajo por la motivación a seguir adelante en los momentos en que decaía, A mi pareja Lily por la paciencia y comprensión en esos

momentos de malhumor y angustia que tuvo que soportar durante este proceso de aprendizaje. Y no puedo dejar de mencionar la paciencia y apañe de mis compañeras de tesis”.

¡Gracias a todas y todos!

Félix Anibal Fuentes Cruz

“Al concluir una etapa maravillosa, desafiante y de aprendizaje constante en mi vida, deseo plasmar por medio del presente documento los conocimientos alcanzados a través de mi proceso de formación profesional, entregando un aporte al raciocinio y las nuevas formas de develar los fenómenos contemporáneos.

Primeramente deseo extender mi más sincero agradecimiento a mi padre Antonio Kern quien desde otro plano terrenal me acompaña, asimismo, a Anita Cáceres madre, compañera y mujer guerrera quien me ha enseñado la fortaleza, lucha constante y amor, asimismo a mi amish, amistades, y familiares como también a los docentes que me formaron e instituciones, quienes me han permitido conocer el campo de acción desde la disciplina, contribuyendo a hacer posible esta instancia, siendo personas y entidades que caminaron junto a mi apoyándome, conteniendome y alentandome.

¡Gracias infinitas a todos!”

Schlomit Geraldine Kern Cáceres

“Siempre es grato terminar procesos que han costado grandes transformaciones en la vida, esos que modifican el raciocinio y emplean la capacidad de pensar, de ver la vida y la realidad de otras formas, este proceso ha culminado cuando el mundo estaba pasando por conflictos jamás pensados, es por esto qué, los desafíos fueron más grandes y los resultados mucho más satisfactorios.

En primer lugar quiero agradecer a Javier Rodríguez que con su gran intelecto sembró en mí la curiosidad de abordar la temática presentada en este trabajo de investigación, a Valeria Páez mi hermana que con su gran interesa profesional dejó siempre expuesto que las mujeres de esta familia tenemos que lograr grandes cosas, a Miguel Páez mi Padre, pilar fundamental de mi vida para realizar mis acciones diarias sintiendo que tengo el apoyo necesario para enfrentar cualquier cosa, Sophia y Dante Olmedo mis hijos que con su sola existencia provocan en mí la necesidad de ser mejor cada día y finalmente a Cristian Olmedo mi compañero, que por 15 años a acompañado mi camino, y me a permitido cumplir cada unos de mis sueños con su apoyo, paciencia, entrega y entereza para afirmarme en los momentos difíciles. Gracias a todos por ser felices con mis logros!.

Valentina Milanka Páez Peña

“A mis padres por darme la vida, a mis abuelas y ancestros por la fuerza, a mi hijo por querer un mejor mañana, una sociedad más justa, a los Rojas por impulsar mi vuelo, a mis amigas por su incondicionalidad . A todos ustedes quienes me han acompañado en el camino de la vida y que, con su inmenso amor han contribuido a que mis pasos sean más seguros y mi sonrisa más ancha”.

Daniela Paz Rojas Hormazabal

“Al poder finalizar este proceso de formación académica primeramente quisiera agradecer a Dios, mi Padre Celestial, por ayudarme a comprender que el propósito del plan de vida en este mundo es tener gozo y crecer por sobre nuestras expectativas. Agradecer a mi compañero de viaje y gran amor, Josué Naranjo, por enseñarme que el amar es ayudar a potenciar las cualidades del otro para llegar a ser felices día a día. A mi hija, Julieta, que ha traído a nuestras vidas una luz y fuerza para llegar a ser mejores por ella. A mi querida compañera de trasnoches, Abby, por su constante lealtad y amor a pesar de todo sacrificio. Agradecer a mi madre, Olga Salas, por su entrega y ejemplo de poder como mujer y la capacidad de luchar por nuestras convicciones. Finalmente, agradecer a mis familiares, amigos y profesores,

porque cada uno de ellos ha impulsado el deseo de luchar para alcanzar este gran sueño.

Gracias por su infinito amor.”

Maria Alejandra Pamela Segura Salas

“Luego de años de esfuerzo, finaliza un largo proceso de formación como profesional que hubiera sido imposible sin el inmenso apoyo de mi familia, amigos/as, profesores/as y seres queridos.

Agradecer con todo el corazón a mi madre Jessica Leiva y a mi padre Jorge Valdivia, quiénes estuvieron ahí desde mis celebraciones hasta en mis peores momentos, siempre con la seguridad de que yo podía, con sus palabras de aliento y amor que hasta el día de hoy las escucho, a mis hermanos por el apoyo y la paciencia, a mis tatas y tías que me alentaron ante cualquier obstáculo y me ofrecieron todo el cariño posible y necesario para llegar hasta donde estoy ahora. Porque el camino lo construye una misma, pero detrás de aquello siempre están aquellos seres queridos con su inconmensurable amor y apoyo que hacen más liviano transitar por él.”

Rocío Fernanda Valdivia Leiva

Introducción

En el proceso de Seminario de Grado, el y las estudiantes de Trabajo Social, de la Universidad Católica Silva Henríquez, Felix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura y Rocío Valdivia, manifiestan un interés por propiciar un aporte hacia los paradigmas sociales existentes, en relación a la configuración de una contribución teórica para las Ciencias Sociales y sus futuros profesionales, considerando así, la poca gama indagatoria e investigativa sobre la temática de percepciones de usuarios/as y profesionales del área social, sobre el impacto en torno a la Categorización¹ de Vulnerabilidad que otorga el instrumento

¹ El concepto será empleado a lo largo de la tesis, para hacer referencia a la percepción que se genera en relación, a la clasificación de los usuarios/as y la percepción profesional que se tienen de este.

Registro Social de Hogares, estudiados en la Región Metropolitana de Santiago de Chile.

En concordancia con lo anterior, destacar la labor pionera que la investigación propone en cuanto a las percepciones, teniendo en cuenta que existe una investigación limitada e inexistentes análisis por parte de la disciplina en este contexto desde el marco del instrumento de focalización nacional. Coadyuvando así, desde el punto de vista de sustentos científicos a una visibilización del fenómeno, crear nuevas investigaciones y ampliar el conocimiento de la materia para la comprensión, problematización, conciencia crítica y abordaje de la misma.

Por consiguiente se aborda el instrumento Registro Social de Hogares, con la finalidad de realizar una investigación e indagar en las percepciones analizando los resultados que se consiguieron por medio del presente proceso investigativo, asimismo, verificar si estos son acordes a la prognosis configurada por el grupo de seminario.

El Registro Social de Hogares desde el año 2016 es el instrumento de categorización del Ministerio de Desarrollo Social y familia, que tiene como fin el poder ser de apoyo al proceso de selección de beneficios a subsidios y los programas del Gobierno. Este se construye con información que los mismos usuarios/as aportan junto con otros datos administrativos de los sistemas del Estado; y con esto se califican a los hogares en tramos socioeconómicos y de vulnerabilidad.

La siguiente investigación, tiene como objetivo principal “Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los/las profesionales del área social, sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento Registro Social de Hogares”. Buscando así, ser un aporte de evaluación subjetiva del mismo instrumento, lo cual no es frecuentemente considerado a la hora de la definición de ciertos ajustes y mejoras a los mismos. Esto se sustenta en la convicción de que los instrumentos, si bien instrumentales en su función, no son inocuos en su impacto, develando desafíos altamente imperiosos para la construcción social de la realidad y la designación de -Vulnerabilidad-.

Asimismo, las formas de ver, conocer y responder al problema, como también finalmente, considerar las necesidades, Derechos Humanos de la Sociedad Civil y nuevas estrategias que incorporen la participación social al momento de la creación, implementación, evaluación y asistencia para los usuarios/as en instrumentos de focalización y medición social. Lo que denota una investigación novedosa, atractiva e innovadora, dentro de este -objeto de estudio-.

De esta manera, se debe dejar en claro que los resultados extraídos del proceso investigativo son de carácter empírico y cualitativo, por ende, las síntesis posteriores que desde este se desprenden, tienen relación con las experiencias de los/las usuarios/as y profesionales que a su vez, dan el foco de análisis que se utilizó para el estudio de la presente tesis.

El documento está desglosado y organizado en cinco capítulos, permitiendo una visión integral, global y accesible de los conocimientos obtenidos mediante la indagación realizada por parte de los autores.

El primero dice relación con la formulación del problema, en ella se expone la contextualización de la investigación realizada esto desde el diagnóstico, evaluación y sistematización como construcción del planteamiento del problema situando así la investigación desde un análisis crítico y comprensión de la temática.

Por otro lado, se expondrá la justificación del problema, la cual presenta la importancia de la presente investigación para posteriores estudios que se puedan producir en base a esta, finalizando con los objetivos, que aportan como guía de acciones para el acceso al conocimiento.

El capítulo II, examina y considera antecedentes teóricos conceptuales que posibilitan una noción del campo de estudio y entrada sobre investigaciones existentes, posicionándose sobre fundamentos teóricos desde las corrientes epistemológicas mediante tres dimensiones: Antecedentes, Estado del arte y Conceptualizaciones.

El documento, se compone también por un tercer capítulo, el cual busca dar cuenta del proceso metodológico que da sustento al estudio.

El cuarto de estos capítulos presenta los principales hallazgos del estudio y posterior análisis de información, el cual en este caso será presentado a través de citas extraídas de las entrevistas ejecutadas por el equipo investigador.

En un quinto apartado se exponen las conclusiones, reflexiones finales, desafíos y recomendaciones o sugerencias en diversos puntos producto del análisis de la investigación.

Por otro lado, es necesario mencionar que el presente documento contiene los antecedentes y planteamiento del problema en el cual se alude el contexto, desde un punto de vista cualitativo. De igual manera, se menciona la justificación del problema junto a sus objetivos y se da espacio al marco de referencia en función del tema trabajado; otro punto importante es el marco metodológico que presenta los enfoques, metodologías, técnicas y mucho más. Para concluir se da paso a las reflexiones y sugerencias del grupo de estudiantes, que culminan con un proceso educativo y formativo.

CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes y planteamientos del problema

La presente investigación, responde al interés del equipo en averiguar respecto al sistema y/o proceso de clasificación socioeconómica de los individuos en relación a la pobreza, desde el sistema e institución actual en Chile. En este sentido se indaga si existe alguna posibilidad de que la persona que ha sido considerada como -vulnerable- tenga efectos negativos o positivos, tanto en su sentir, como en su mismo entorno o en su día a día. Por otro lado, saber si para las personas constituye bienestar o exclusión social, y que consecuencias podrían surgir de esta situación de clasificación² socioeconómica.

Para comprender la idea de esta investigación, es necesario aclarar lo que es categorización. Esta alude a realizar una clasificación o un ordenamiento por categorías. El término, de acuerdo con la Real Academia Española (2020), proviene de la expresión inglesa *to categorize*. La categorización es un proceso que permite clasificar a las personas en grupos en función de las características que tienen en común (p. e., sexo, edad, nacionalidad, etc). La asignación de los demás a determinados grupos o categorías es una manera de hacer más sencilla la percepción de la realidad social. (Glosario Psicología Social/ Término. 2021).

² El presente concepto se emplea distinguiendo de categorización, ya que este pretende dar a conocer el proceso a nivel de las resoluciones específicas del Registro Social de Hogares.

Según la información recopilada, la categorización implica entonces un proceso que contribuye a ordenar información. De esta manera, resulta sencillo construir estructuras simbólicas que ayudan a la comprensión o que tienen un fin práctico y específico. Desde un campo filosófico, la categorización es aquella noción abstracta y general a partir de la cual las entidades son reconocidas, diferenciadas y clasificadas. Son las categorías las que le permiten al hombre conocer el mundo que lo rodea. (Ucha, 2011, pág. s/n.)

En Chile, según Burgos y Méndez (2014), el problema de la pobreza comienza con la Cuestión Social (finales del s. XIX y principios del s. XX). En este contexto surgen las primeras leyes sociales dirigidas a regular las condiciones y organizaciones laborales. En los años 1940 y 1970 se estabiliza un sistema de políticas y servicios sociales que está bajo el cuidado del Estado, creando instituciones variadas que están a cargo de la producción, financiamiento y gestión de los diferentes programas y políticas sociales. En este tiempo todavía no era necesario optar por medidas que identificaran a grupos más vulnerables, ya que el Estado pensaba en ampliar programas en vista de que los recursos aumentarían. Estos programas y su impacto se medían mediante el gasto público, entendiéndose como uno de los gastos que el Estado realizaba y poseían connotación social, de modo que se creía que esto ayudaría a la disminución de la proporción de pobres. (Burgos y Mendez. 2014. pág. 5-6)

Por otro lado, existían otras variables que influyen en el tema, y desde este punto, es que nace la importancia de observar y poder cuantificar la pobreza del país, ya que, de esta manera, se trabajaría en ella y se analizaría la efectividad de los instrumentos que se aplicarían. En el año 1958 se realizan los primeros intentos para cuantificar la pobreza en donde se propone que las condiciones básicas para satisfacer las necesidades de una familia completa tienen que ver con vivienda, educación y alimentación; en 1973 se cambian las políticas sociales, reduciendo el gasto social y enfocándose en el sector más empobrecido, enfatizando que la clave para superar la pobreza era la reducción del gasto social y el crecimiento económico; en 1974 comienza la medición de la pobreza de manera oficial con el mapa de extrema pobreza, basado en el enfoque de necesidades básicas. (Burgos y Mendez. 2014. pág. 5-6)

Spicker (2009), asocia a una de las definiciones de pobreza con otro factor económico que determinaría la necesidad a un estilo de vida entregado por un sistema económico:

La idea de “necesidad” supone que algunos artículos o bienes son particularmente importantes o necesarios. Aunque la idea de nivel de vida está íntimamente ligada a la necesidad, es un concepto de índole general que se refiere no tanto a las formas específicas de privación sino a la experiencia general de vivir con menos que los demás. (Spicker. 2009.pág. 294).

Hacia finales de la década de 1980 y luego del plebiscito que destituyó del poder al régimen militar de la época, se dio paso al retorno de la democracia impulsando el tema social mediante una nueva relación entre Estado, mercado y sociedad, creando políticas sociales ligadas a la equidad e igualdad de oportunidades (Olmos y Silva, 2010). En lo social, se trabaja para disminuir las cifras de pobreza en Chile, dando mayores oportunidades a la clase media y clase baja del país, creando políticas que pudieran superar la mirada asistencial y el rol del Estado.

Actualmente en Chile, los instrumentos utilizados para lograr esta clasificación de las personas y familias de nuestro país son principalmente, la Encuesta CASEN y el Registro Social de Hogares:

La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional -CASEN-, es un instrumento de medición utilizado que se aplica a los hogares del territorio nacional y es levantada de manera regular en el país desde el año 1987, esta se realiza cada dos o tres años.

Sobre los objetivos en que se desarrolla son:

- Conocer periódicamente la situación socioeconómica de los hogares y de la población que reside en viviendas particulares, en aspectos como:

composición de hogares y familias, educación, salud, vivienda, trabajo, e ingresos.

- Contar con Diagnósticos actualizados, especialmente, sobre situación de grupos prioritarios de la política social: niños, niñas y adolescentes, jóvenes, personas mayores, mujeres, pueblos indígenas, personas en situación de discapacidad y de dependencia, entre otros.
- Estimar el porcentaje de la población y de los hogares en situación de pobreza por ingresos y/o multidimensional, y la desigualdad de ingresos.
- Identificar carencias y demandas de la población en las áreas señaladas, y evaluar brechas entre segmentos sociales y ámbitos territoriales.
- Estimar cobertura, focalización y distribución del gasto fiscal de los principales programas sociales de alcance nacional entre los hogares, según ingresos.
(Encuesta CASEN. s/f.)

Bajo el marco del Ministerio del Desarrollo Social y Familia, responsable estatal de poder estimar la magnitud de pobreza y extrema pobreza en Chile como también de vulnerabilidad, mide la primera magnitud a nivel oficial a través de dos metodologías: la medición de pobreza por ingresos y la medición de pobreza multidimensional.

Según el mismo Ministerio:

La medición de pobreza por ingresos identifica al conjunto de hogares cuyo ingreso total mensual no supera el valor de la línea de pobreza y que, por tanto, no cuentan con ingresos suficientes para satisfacer el consumo de un conjunto básico de bienes alimentarios y no alimentarios. Dentro del conjunto de hogares en situación de pobreza por ingresos, además, se identifica a un conjunto de hogares en situación de pobreza extrema, que corresponde a hogares que cuentan con ingresos inferiores a $\frac{2}{3}$ del valor de la línea de pobreza vigente.
(Observatorio Social, 2015.)

De acuerdo a la metodología actual de medición de pobreza por ingresos, los valores de la línea de pobreza y de la línea de pobreza extrema, dependen del tamaño del hogar (aumentando de modo no proporcional al número de integrantes del hogar) y son los mismos tanto en zona urbana como rural y en todas las regiones del país.

Una medida de pobreza multidimensional, por su parte, permite medir de manera directa las condiciones de vida de la población, en tanto se mide la situación de las personas y los hogares en relación a distintas dimensiones e indicadores de bienestar que se consideran socialmente relevantes. De este modo, según el mismo Ministerio de Desarrollo Social y Familia, “permite visibilizar carencias que afectan a las personas y sus hogares en múltiples dimensiones, más allá de su ingreso, y analizar la importancia relativa de tales carencias en las condiciones de vida de la población en situación de pobreza” (Casen. 2013. pág.2).

La medición multidimensional de la pobreza identifica a aquellos hogares que no logran alcanzar condiciones adecuadas de vida en un conjunto de cinco dimensiones relevantes del bienestar, entre las que se incluye: Educación; Salud; Trabajo y Seguridad Social; Vivienda y Entorno; Redes y Cohesión Social -dimensión, está última, que se agrega a contar de la medición multidimensional de la pobreza realizada en el año 2015-.

El Registro Social de Hogares, es el nuevo sistema que reemplazó a la Ficha de Protección Social o Ficha CAS, desde el 01 de Enero de 2016. El cambio se observa en el propósito del instrumento de apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales.

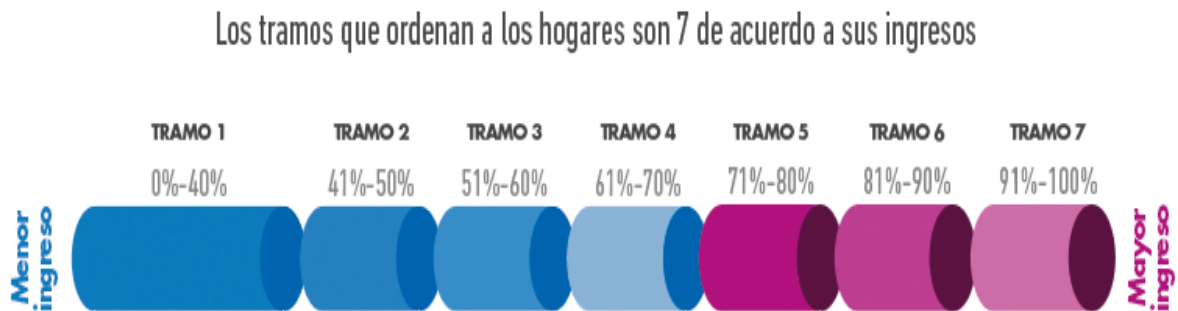
Este sistema, como herramienta estándar de clasificación socioeconómica, construye el resultado en base a información obtenida por los hogares encuestados y bases de datos del Estado que se utilizan para la calificación socioeconómica, finalmente esto ubica a los hogares en un tramo de ingresos.

Los factores por los cuales se determina la calificación socioeconómica son:

- Suma de ingresos laborales, de pensión y de capital de todos los integrantes del hogar. En caso de ser estudiantes que además trabajen (hasta los 24 años), se considera solo la parte del ingreso que excede los dos sueldos mínimos.

- Número de integrantes del hogar.
- Características de los integrantes del hogar, edad, discapacidad o dependencia.
- Evaluación de bienes y servicios a los que accede o posee un hogar y que permiten inferir su nivel socioeconómico al ser contrastado con el ingreso real percibido por el hogar. (Registro Social de Hogares. 2018 s/p.)

Los tramos que ordenan a los hogares son siete de acuerdo a sus ingresos, comenzando con el tramo número uno, como la población con menores ingresos, hasta el tramo número siete, como la población con mayores ingresos:



(Registro Social de Hogares. s/p.)

En cuanto a la información expuesta, los instrumentos utilizados para medir la pobreza atienden a la categorización de la población con el fin de ocuparse en un problema público, situación que permitirá determinar las características de este grupo de población que lo hacen más vulnerable. Desde esta perspectiva, por ejemplo, el Registro Social de Hogares es un instrumento que mide por medio de un porcentaje de vulnerabilidad los diferentes tramos en los que se designa a una familia. Por otra parte, la encuesta CASEN también desde una perspectiva determinante ahonda sobre las clasificaciones socioeconómicas a fin de entregar un diagnóstico crítico; inclusive, incorporando nuevos fenómenos como la pobreza multidimensional. Todo esto con la lógica de establecer una problematización de un contexto vulnerable y una

inmediata intervención mediante una cartera extraprogramática basada en las políticas públicas.

Vulnerabilidad.

La vulnerabilidad puede definirse como la capacidad disminuida de una persona o un grupo de personas para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos. Es un concepto relativo y dinámico. La vulnerabilidad suele asociarse con la pobreza, pero por otro lado, también son vulnerables las personas que viven en contextos de aislamiento, inseguridad y están indefensas ante riesgos, traumas o presiones. (IFRC, 2019)

Desde estas posturas es sumamente relevante poder comprender la base en las que se desarrolla la vulnerabilidad, aunque existe también una amplia gama de influencias externas que afectan a estos contextos.

La otra cara de la moneda es la capacidad, que puede describirse como los recursos del cual disponen las personas, familias y comunidades para hacer frente a una amenaza o resistir a los efectos de un peligro. Estos recursos pueden ser físicos o materiales, pero también pueden encontrarse en la forma en que está organizada una comunidad o en las aptitudes o atributos de las personas y/o las organizaciones de la misma. (IFRC, 2019)

Se debe entender que el presente concepto está fracturado dependiendo del estadio al cual se desee abordar. Para efectos de la investigación se categorizan y desprenden dos subcategorías, vulnerabilidad social y económica, los cuales son conceptos claves para abordar las interrogantes que están surgiendo a lo largo de la investigación.

El concepto de vulnerabilidad social según Pizarro (2001), alude a que los términos *vulnerabilidad* y *grupos vulnerables* tienen un recorrido histórico en los círculos intelectuales y gubernamentales de América Latina, señalando que:

Los fuertes impactos sociales provocados por los programas de ajuste tienen responsabilidad en la incorporación de esta nueva terminología. Sin embargo, no se observa gran precisión conceptual cuando se hace referencia a la vulnerabilidad social y la mayoría de las veces se la confunde con pobreza. (Pizarro. 2001. pág.11).

Existe otra dimensión de enfoque en que se han extendido los estudios de vulnerabilidad, que es en el concepto de pobreza y sus métodos de medición. Pizarro (2001), señala que el concepto de pobreza, “al expresar una condición de necesidad resultante sólo de la insuficiencia de ingresos, se encuentra limitado para comprender el multifacético mundo de los desamparados” (Pizarro, p. 12), términos muy ligados a lo que concibe por esta problemática en el país. Sin embargo, también menciona que: “el enfoque de vulnerabilidad al dar cuenta de la “indefensión, inseguridad, exposición a riesgos, shocks y estrés” (Chambers, citado en Pizarro 2001), causados por sucesos socioeconómicos extremos manifiesta una perspectiva más integral sobre la calidad de vida de los pobres y, a su vez, contempla la disponibilidad de bienes y los métodos de las mismas familias para afrontar los impactos que las afectan.

El enfoque de pobreza clasifica de forma descriptiva determinantes características de personas y familias, sin dar mayor cuenta de los procesos causales que le dan origen. La vulnerabilidad, en cambio, hace referencia al carácter de las estructuras e instituciones económico sociales y al impacto que éstas provocan en la ciudadanía y en las distintas dimensiones de la vida social. Esta diferencia conceptual tiene importancia explicativa. Pero además también debiera tener incidencia en la creación de políticas públicas que contengan tratamientos eficaces .

Así es como diversos autores nos pueden situar a comprender en su magnitud las concepciones y términos profesionales con los que complejamente se determina una condición o estado y la importancia que se le otorga a las capacidades que pueden surgir en un momento de desvalidez.

Por otra parte la visión asistencialista con la que el Estado neoliberalista aborda las problemáticas, mediante políticas focalizadas, dentro de las cuales el estado entiende la realidad.

En este contexto, los usuarios/as son las personas con mayores carencias y necesidades, ahora bien, saber cómo se designa esta situación es lo complejo.

Por otro lado Matus, T (2003) también hace referencia al tema, destacando que:

Trabajo social no trabaja con individuos como tales. Nadie llega en su “condición de persona natural” a solicitar los servicios de trabajador social, sino que emerge al interior de una categoría analítica determinada: mujer golpeada, cesante, menor en situación irregular, directiva de una organización sindical, integrantes de un campamento. Por tanto, el núcleo de Trabajo Social es una intersección, un cruce entre los sujetos y el fenómeno social que los convoca. Consecuentemente, si la categorización social se realiza en términos estigmatizadores, esos sujetos llevarán esa marca en forma persistente. (p.55)

Bajo estas perspectivas y desde una mirada profesional, surge la necesidad de saber cómo las personas, beneficiarias de un sistema, son insertas en un proceso de categorización con la finalidad de que puedan acceder a ciertos beneficios sociales, cómo también dimensionar que constituye en cuanto a identidad los términos técnicos utilizados en el proceso de categorización.

Por consiguiente, la interrogante que aborda el presente trabajo de investigación tienen relación con los conceptos ligados a la vulnerabilidad y el impacto que tienen las apreciaciones desde los profesionales hacia los distintos individuos usuarios/as que se acercan solicitando ayuda en algún momento determinado de su proceso vital, el cual puede determinar características personales y familiares para los individuos en relación a su quehacer estructural en los procesos comunitarios, laborales e incluso sobre su interacción social, segregándolos y condicionándolos como sujetos

con ciertas características determinadas que les implica pertenecer a sectores específicos de la sociedad.

Cabe destacar que todos estos conceptos están previamente cuestionados y según el avance de la investigación serán respondidos y esclarecidos. Por consiguiente, la pregunta de investigación se basaría en:

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto que genera la categorización de “vulnerabilidad” que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares?

Esta interrogante se ahondará más adelante en las preguntas directrices de la presente investigación.

Preguntas directrices.

1. ¿Cuáles son las clasificaciones socioeconómicas definidas por el Registro Social de Hogares?
2. ¿Cuál es el conocimiento y apreciaciones que tienen las personas sobre la categorización del Registro Social de Hogares?
3. ¿Cuál es el impacto que le otorgan los profesionales del área social a la categorización mediante el Registro Social de Hogares?

1.2 Justificación del Problema

La presente investigación, estudia el instrumento Registro Social de Hogares junto a la obtención de datos según los resultados de las entrevistas guiadas que se realizaron, con el propósito de obtener información en relación a los efectos psicosociales, económicos y del entorno que pudieran influir en cada uno de los participantes, buscando comprender las percepciones y el impacto que se puede

generar para la construcción de vulnerabilidad a través del Registro Social de Hogares y con esto, contribuir a una mejora o aporte en los instrumentos de clasificación social y de pobreza en Chile, esto considerando la percepción usuaria y profesional que se puede desprender desde el área social para aportes sustanciales a las futuras políticas públicas de medición y estratificación social.

Desde una mirada a nivel estatal de cómo se ha propuesto la intervención hacia las problemáticas sociales, como lo es por ejemplo en la pobreza, el Ministerio de Desarrollo Social (2018) expone que su objetivo es el -Detectar y apoyar directamente a los grupos vulnerables que no pueden salir de ella-, determinando directamente que aquellos que sufren esta condición son vulnerados socialmente. Y así, ha sido expuesto a lo largo de la historia del país que existen categorías de desarrollo que clasifican a las personas no por su condición natural y capacidades, sino más bien, por su estado y/o posición en una escala socioeconómica y ambiental.

Según el Registro Social de Hogares de Chile (2018), el cual es el sistema que procesa y almacena información de los atributos civiles, sociales y socioeconómicos de la población del país, se permite caracterizar alrededor de 5 millones de hogares y trece millones de personas, lo cual equivale a un 73,8% de la población nacional, permitiendo que instituciones y servicios relacionados con el ministerio, cuenten con información necesaria para comprobar las condiciones de elegibilidad que son utilizadas en la selección y el acceso de personas beneficiarias a distintas prestaciones sociales y/o programas que se ofrecen.

Una característica del RSH es que consta de un registro dinámico, ya que los antecedentes que consigna son aportes por información auto reportada de las mismas personas registradas -agrupadas a nivel de hogares-. Posterior a esto la información se integra y es actualizada periódicamente con datos provenientes de los registros administrativos del Estado. En este sistema se mantiene un enfoque orientado a retribuir las transferencias monetarias, esto se debe a la exclusión de los sectores con mayores ingresos y donde el Estado asume el identificar y seleccionar.

Considerando la información que contiene el RSH (2018), en términos de calidad y cantidad, como de la misma actualización que es permanente; pasa a ser un instrumento más que útil para poder caracterizar a los hogares y a los usuarios de Chile, de tal forma que también ayuda como apoyo a las políticas públicas del país.

En relación a la información anterior, se da a entender que la manera de concebir la realidad social de las personas con limitados recursos, es probable que pueda influir en el desarrollo social de cada individuo, además de afectar en cómo los profesionales del área social intervengan en base a estos denominativos, de modo que lleguen a un punto de concentrar su trabajo en clasificar la vulnerabilidad de un sector o población, más que el hecho de potencializar las capacidades autónomas de los sujetos.

Por esta razón, la presente investigación tiene su importancia fundada en el conocer desde y para la profesión, el concepto de vulnerabilidad y el cómo se trata al usuario, es imprescindible para encontrar medidas lógicas en relación a las diferentes problemáticas que se presentan; si se trata al usuario como pobre se le darán soluciones para una persona pobre, si se trata con un usuario violentado le daremos soluciones para una persona violentada y así sucesivamente, es importante entender el concepto que atrae la problemática puntual desde el estado de necesidad, el cual ayuda a entender la problemática como momentánea, como pasajera, como algo que se puede solucionar y salir adelante y no un estado natural de cada una de las personas. Esto nos indica que cada uno de los individuos de la sociedad puede pasar por momentos de pobreza y puede salir adelante sin condenar a toda la familia a participar de un grupo específico en los escalafones sociales.

1.3 Objetivos.

Objetivo general:

Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares.

Objetivo Específico

1. Identificar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares.
2. Indagar sobre el conocimiento y apreciación que tienen los/as usuarios/as sobre las categorizaciones que dispone y les asigna del Registro Social de Hogares.
3. Indagar sobre la percepción de impacto que los profesionales del área social, otorgan a la categorización que arroja el Registro Social de Hogares.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA.

2.1 Antecedentes.

El desarrollo que ha traído la creación de instrumentos de focalización social sobre el cómo se ha concebido la clasificación a nivel nacional de las personas que son aquejadas por problemáticas sociales como lo es la pobreza, ha traído diversas miradas para distintos tipos de herramientas de diagnóstico de la realidad y creaciones de políticas sociales, como también, cuales son las variables y características que componen la definición de categorizar a una persona como pobre o vulnerable. Ya no solo se ha expuesto que el perfil económico determina esta condición, sino que además se han tomado otros puntos relevantes para considerar a una persona como vulnerable, y además las posibles percepciones que los usuarios/as y profesionales del área social puedan configurar en relación a las diversas categorizaciones que nacen desde el mismo instrumento en cuanto a los perfiles socioeconómicos.

Es el trabajo que se ha desarrollado a lo largo del tiempo en el país desde el punto de vista del desarrollo social y de bienestar, lo que ha sido una tarea progresiva sobre la creación de diversos instrumentos de diagnóstico de pobreza y vulnerabilidad como problemática social nacional. Primeramente, en los años setenta el determinar a una persona en situación de pobreza se fundamenta principalmente sobre el concepto de bienes y de consumo básico, con lo cual, Larrañaga, Falck, Herrera y Telias (2014)

exponen refiriendo su intervención desarrollada desde los beneficios de transferencias monetarias para los sectores catalogados de mayor pobreza, y es sobre la selección de los beneficiarios que se comenzó a utilizar la Ficha Cas que:

evaluaba la condición socioeconómica del hogar a través de un puntaje que determinaba la prioridad de acceso a los beneficios sociales.

La Ficha Cas fue un símbolo del cambio de paradigma del rol del Estado en la economía, que asumió un papel subsidiario de redistribución de ingresos solo a los más pobres. En esos años se introducen también los mapas de pobreza que servirán de guía en la planificación de la política social, así como las encuestas Casen, cuyo propósito original era evaluar cuán bien focalizado estaba el gasto social en los hogares pobres. (Larrañaga, et al. 2014. pág. 3)

La Ficha de Caracterización Socioeconómica tuvo dos versiones, por una parte la Ficha Cas 1 reconoce las variables que influyen en la caracterización de la pobreza, generando indicadores que visibilizan carencias socioeconómicas, formulando así un “sistema de puntuación el cual se calculó en base a paramétricas computacionales, entregando como resultados diferencias en las áreas geográficas y condición urbano-rural”. Una década más tarde que se crea la Ficha Cas- 2 en donde, Larrañaga, Falck, Herrera y Telias (2014) señalan que:

A través de un proceso que combinó trabajo de expertos y participación de actores relevantes, se propuso un nuevo sistema de cálculo que redujo el número de variables y factores, a la vez que modificó la codificación y peso de las variables en el índice Cas. (pág.4)

Es a través de evaluaciones realizadas a la Ficha Cas-2 que en el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet³ Se plantea la instalación de un sistema de Protección Social que tiene como población objetivo “a los hogares vulnerables, concepto que incluye a quienes viven en situación de pobreza, así como a sectores de ingresos medios y bajos que aún no alcanzan una situación económica consolidada.” Desde ese punto se genera un cambio en el paradigma del cómo se cataloga a las personas, de pobreza a vulnerabilidad, dando paso así a un nuevo instrumento de focalización social la Ficha de Protección Social, herramienta de identificación, caracterización y estratificación poblacional “con el fin de que se focalicen las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado.” (Larrañaga, et al. 2014. pág. 4)

Es notorio, por medio de lo que exponen los autores, que desde el año 2006 al 2013 existió un aumento en cuanto a familias registradas por la FPS ya que desde el primer gobierno de la presidenta Bachelet contaban con 8,56 millones de personas encuestadas FPS “y durante el mandato de Sebastián Piñera se sumaron 3,29 millones hasta completar 11,86 millones en marzo del 2013, a fines de su gobierno, lo que representa un 67% de la población nacional”(Larrañaga, et al. 2014. pág. 6-7). Es desde estas cifras que comienzan a haber incrementos en programas de Gobierno relacionados estrechamente con la Ficha de Protección Social, como el Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Educación.

Ahora, una de las características de esta herramienta, y por ende, una problemática para la focalización de ayuda estatal es sobre las fuentes de información de sub-reporte lo que generaba una entrega de información falsa, “ello desvirtuó la finalidad del instrumento, que es ordenar a los postulantes según su condición socioeconómica para determinar la prioridad en el acceso a programas sociales.” (Larrañaga, et al. 2014. pág. 10). Esto fue uno de los focos que generó una deficiencia en el instrumento y posteriores cambios a Ficha Social, como en su actual instrumento de focalización Registro Social de Hogares.

³ Información correspondiente al segundo gobierno en el mandato de la Presidenta Michelle Bachelet (2014-2018).

Pero existe otro cambio en el cómo se obtiene la información, y es que, es el Estado quien comienza a tomar la responsabilidad de identificar y seleccionar a las personas:

identificar a personas y familias y ordenarlas por estratos sociales; establecer un nuevo modelo de cálculo del puntaje que recoja los recursos provenientes de los ingresos y el consumo familias en función de las necesidades del hogar, corrigiendo la fórmula de la Capacidad Generadora de Ingresos. (Larrañaga, et al. 2014. pág. 20- 21)

Es por medio de rangos que el instrumento del Registro Social de Hogares categoriza a las personas en porcentaje de vulnerabilidad, mediante una serie de características, principalmente socioeconómicas. Ya no solo depende de las personas por medio del auto reporte de información, el que pertenezcan o no al sistema de beneficios, como lo fue, sino que además, es por la comprobación de fuentes estatales y la variedad de factores que componen el concepto de pobreza y vulnerabilidad que determinan a alguien como vulnerable y parte del sector que puede ser intervenido con aporte estatal.

2.2 Estado del Arte.

Dentro de los trabajos que se han realizado en referencia al instrumento de focalización social Registro Social de Hogares, se pueden exponer algunos estudios y antecedentes a esta temática que impulsan lo relevante del tema de investigación, su rigurosidad científica, labor, impacto y aportes de desarrollo en la disciplina del Trabajo Social para con las Ciencias Sociales.

Desde la perspectiva investigativa, si bien no existen estudios que se manifiesten respecto a las percepciones que otorga el instrumento, si se han podido encontrar algunos artículos científicos, tesis y referencias bibliográficas, en la cuales se ahonda sobre temáticas de Registro Social de Hogares, sus funciones, su formación, formas de intervención y aplicación estatal nacional e internacional, entre otras.

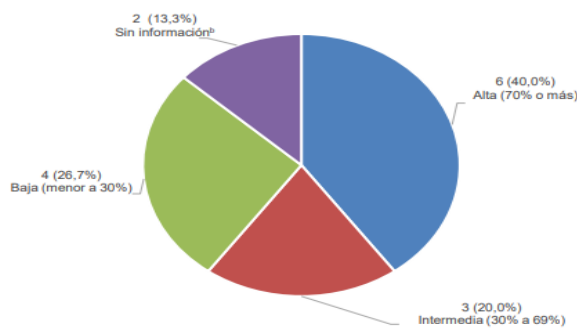
A nivel internacional, *“Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina. Avances y desafíos frente al covid-19”* de Berner y Van Hemelryck (2020), es un estudio de proyectos en la División Social de consultoras de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. En él, se realiza un diagnóstico de la situación actual en cuanto a los diversos Sistemas de Información Social y Registros de los destinatarios (Usuarios, Beneficiarios, Sujetos de atención) existentes en los Programas de Protección Social no contributiva de quince países de Latino América tales como Argentina, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Haití, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. Posicionándose por medio de una investigación documental en un campo de acción contextual de contingencia mundial socio sanitaria con el objetivo de “Mitigar los efectos de la pandemia generando recomendaciones para contribuir al fortalecimiento de los sistemas universales de protección social, y, en particular, de los registros de destinatarios que apoyan dichos sistemas”. (Berner & Van Hemelryck, 2020)

Al plantear la presente investigación se han encontrado como resultados, en lo que respecta al ítem de Cobertura de los Registros Sociales de destinatarios (Usuarios), los resultados reflejan que "en general, los 15 países de la región considerados en este estudio han ido adaptando sus registros de destinatarios para aumentar su cobertura y disponer de información de toda la población, tal como lo muestra el gráfico 1". (Berner & Van Hemelryck, 2020)

Es en esta lógica que se puede comprender que los mecanismos a nivel internacional tienen como lógica de funcionamiento un sistema de Registros Sociales, cada uno adaptado y aplicado considerando sus propios criterios de evaluación, pero

manteniendo dimensiones básicas como por ejemplo, el autoreporte, identificación de potenciales usuarios y beneficiarios de los aportes y programas estatales, bases de datos interconectadas, caracterización socioeconómica, entre otras. En relación a esto, es de destacar que en estos contextos "entre los países que tienen una cobertura de los registros sociales de destinatarios de 70% o más de las personas inscritas se encuentran seis de los 15 países: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y el Uruguay".(Berner & Van Hemelryck, 2020)

Gráfico 1
América Latina (15 países): Cobertura de los registros de destinatarios, 2015-2020
(En número de países y porcentajes)



Fuente: de Sistemas d
contributiva en América

En segunda instanc
de los registros soc

la Protección Social no

de interoperabilidad
tendimiento que:

Su incorporación a los sistemas de información implica la creación de un registro que almacena los datos de identificación y de caracterización de los receptores de las prestaciones de protección social, así como los requisitos exigidos por cada programa o iniciativa social.(Berner & Van Hemelryck, 2020).

En consecuencia a ello estas estructuras funcionan "Generando un sistema integrado de registro de destinatarios de la política de protección social no contributiva, para lo cual generalmente se utiliza un número de identificación de las personas.(Berner & Van Hemelryck, 2020)

Siendo dicho análisis un enriquecedor postulado analítico para comprender las formas de implementación que se visualizan a nivel internacional sobre temáticas de Registro Social de Hogares.

Sobre los resultados:

En los 15 países seleccionados en este estudio no existen sistemas interoperando, pero es posible distinguir diferentes grados de avances hacia la interoperabilidad, los que abarcan desde la inexistencia de comunicación entre las bases de datos hasta la disponibilidad de información centralizada con considerable interoperabilidad.(Berner & Van Hemelryck, 2020)

Continuando con los hallazgos de la investigación se relevan como avances sustanciales el caso nacional chileno dado los progresos de interoperabilidad. Esto ya que se tiene "un sistema de información social y un registro social de hogares (registro de destinatarios) que reúne las bases de datos de distintos servicios del Estado y de los programas e iniciativas sociales, con un intercambio continuo y en línea".(Berner & Van Hemelryck, 2020)

En la tercera dimensión, los resultados del área de Verificación de información de los sistemas se refiere como un avance el que:

Otorga el desarrollo de registros de destinatarios que interoperan e integren distintas bases de datos administrativas, permiten tener una buena herramienta para verificar la información autoreportada por los hogares en las fichas sociales completadas en línea o en encuestas levantadas por los municipios. (Berner & Van Hemelryck, 2020)

Según esta premisa esto genera que se disminuya considerablemente los "autoreportes maliciosos" o manipulados en concordancia a la intención de adquirir un beneficio en particular.

Se considera además que, otra herramienta potenciadora para no cronificar la manipulación de la información es la "Visita Domiciliaria", con la que se puede comprobar y tener en cuenta aspectos de la composición del grupo familiar, condiciones de habitabilidad y aspectos a pesquisar en ocasiones despejados mediante este instrumento social.

Por otro lado, se distingue que algunos países inclusive realizan cruce de información con otros estamentos gubernamentales como lo es "El caso de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Panamá, Perú y Uruguay. Además, el Estado Plurinacional de Bolivia y El Salvador, que realizan un cruce con los registros civiles para comprobar la identidad de las personas".(Berner & Van Hemelryck, 2020)

En este apartado las autoras refieren que "Un tercer mecanismo de verificación es la disposición de plataformas que permitan a las personas actualizar y modificar la información que se encuentra en sus fichas en los registros en cualquier momento del tiempo". (Berner & Van Hemelryck, 2020)

Retomando los abordajes en cuarta categoría los Instrumentos de focalización o caracterización socioeconómica de los hogares en el registro entrega como recomendación:

Se requiere además de contar con información en los registros, construir, en base a dicha información, instrumentos de focalización o caracterización socioeconómica que permitan identificar a las personas que se encuentran en situación de pobreza como asimismo a las

personas y hogares de acuerdo con su nivel de vulnerabilidad. (Berner & Van Hemelryck, 2020)

De esta forma se propicia una aproximación a los distintos grupos en contextos de pobreza y vulnerabilidad económica.

El método de aproximación por test de medios consiste en utilizar características de los hogares para aproximarse al ingreso, bienestar o necesidad del hogar, según sea el caso. En Chile, por ejemplo, se estima la Calificación Socioeconómica de cada hogar, basada en el ingreso per-cápita estructural de los hogares mientras que los restantes 13 países utilizan índices, indicadores o puntajes que combinan variables para aproximarse al bienestar o necesidad del hogar en términos de las condiciones de vida (salud, vivienda, educación, trabajo e ingresos y otras variables de vulnerabilidad). (Berner & Van Hemelryck, 2020)

Desde una quinta área finalmente relacionándose a la Clasificación de los países de América Latina estudiados (15 países) en función de sus sistemas de registro de destinatarios se puede manifestar que:

Es posible clasificar a la variedad de sistemas registros en tres grupos(i) con sistemas de registros de destinatarios avanzados que corresponde a Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y el Uruguay, (ii) países con sistemas de registro menos avanzados como son los casos de Ecuador, El Salvador, México, Panamá y República Dominicana, y (iii) países con registros de destinatarios que se encuentran en proceso

de construcción o cambio debido a que sus sistemas no eran formales o estaban muy fragmentados, como es el caso del Estado Plurinacional de Bolivia, Haití y Paraguay. (Berner & Van Hemelryck, 2020)

En esta clasificación se permite distinguir el nivel de avances sobre las formas interventivas desde una postura crítica y amplia potenciando y visibilizando las formas, criterios y dimensiones incorporadas al momento de las mediciones y futuras entregas categoriales, ofertas programáticas por nivel de pobreza o vulnerabilidad y nuevos paradigmas locales al interior de los diversos contextos territoriales de cada país.

Las autoras en referencia buscan contrarrestar las consecuencias que ha conllevado el efecto pandémico a nivel mundial basándose en experiencias internacionales, desde una lógica de diagnóstico social respecto de los instrumentos de medición y entregan como recomendación, conclusiones y desafíos futuros expandir los niveles que se intervienen actualmente respecto a la cobertura de los Registros Sociales destinatarios o RSH de los países estudiados. Asimismo, se considera que los Registros Sociales de los destinatarios (Usuarios/as) deben ser miembros de un sistema, plataforma o instrumento de Información social. Por otro lado, se sugiere progresar respecto de “Interoperabilidad de los Sistemas”.

Continuando con la idea, ambas autoras plantean la necesidad de un perfeccionamiento de los Instrumentos de Focalización o Caracterización Socioeconómica Además de, potenciar y fortalecer el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y comunicación -TICS. Finalmente, reflexionan en que para poder entregar mecanismos adecuados y eficaces es importante perfeccionar la institucionalidad y el rol que hay de los distintos niveles locales y de los territorios al momento de la ejecución e implementación de los Registros Sociales destinatarios (Usuarios/as).

Otra investigación internacional, desde Colombia, que ha permitido vislumbrar la tematica similar de la investigación aplicado en una esfera de estudio sobre la familia,

es el titulado *El estudio de Análisis de las estructuras familiares a la luz del Registro Social de Hogares*, realizados por Briceño, Rodríguez y Escobar (2021), el cual centra su trabajo en poder analizar “los hogares que se encuentran en el registrados a partir de las tres tipologías de familias, usando la información del Registro Social de Hogares”, buscando así el “describir el comportamiento de los hogares en estas tipologías, a partir de su capacidad para generar ingresos” (pg.1)

Sobre esto, los autores Briceño, Rodríguez y Escobar (2021) destacan del Registro Social de Hogares la focalización y lineación de intervención sobre las familias registradas, destacando que este instrumento trae beneficios tanto en términos de análisis socioeconómico como de focalización del gasto social, como también, “mejoramiento de condiciones y programas de transferencias monetarias; focalización de mejoramientos de vivienda y asistencia escolar. Algunos de los resultados a destacar del estudio es que los hogares con mayores condiciones de pobreza tienen una mayor cobertura de programas de transferencias monetarias. (pág. 6). Los resultados son:

Tabla 1. Distribución de hogares según tipología de estructura familiar y grupo Sisbén IV.

Tipología	A	B	C	D
Biparental	15.7	36.8	37.4	10.1
Monoparental	25.8	36.6	31.1	6.5
Unipersonal	4.8	22.3	39.2	33.7
Hogar no familiar sin núcleo	2.2	10.7	32.8	54.3
Familiar sin núcleo	15.5	33.4	39.5	11.6

Fuente: DNP – DDS - SPSCV.

Los hogares clasificados en el grupo A es tienen ingresos estimados correspondiente a la pobreza extrema, los hogares del grupo B están clasificados en condición de pobreza monetaria, el grupo C corresponde a población vulnerable y el grupo D a población ni pobre ni vulnerable. Se encuentra que el 37.4% de los hogares biparentales se encuentran clasificados en el grupo C correspondiente a población vulnerable, y el 36.8% en el grupo B correspondiente a población pobre. Los hogares

monoparentales se encuentran en su mayoría en el grupo B siendo el 36.6%, pero con una alta concentración (25.8%) de hogares en el grupo A de pobreza extrema, evidenciando que este tipo de hogares presentan mayor incidencia de pobreza. Los hogares unipersonales se concentran más en el grupo C y D siendo 39.2% y 33.7%, respectivamente, mientras que también resalta que el 54.3% de los hogares no familiares sin núcleo están clasificados en el grupo D, evidenciando una menor de vulnerabilidad de estos dos tipos de hogares. (Briceño, Rodríguez y Escobar. 2021. pág.6)

Una de las conclusiones de la investigación que se puede destacar, tiene relación con las familias que reciben ayuda mediante el registro del instrumento del Registro Social de Hogares, las cuales:

Es de resaltar que los hogares biparentales reciben más ayudas de FEA y IS siendo 25.2% y 27.9%, respectivamente. Además, el 28.2% y 26.7% de los hogares monoparentales en donde no hay presencia de cónyuge reciben IS y FEA, respectivamente. Además, se evidencia que por sus características, solo 2% y 0.8% de los hogares unipersonales reciben beneficios de FEA y JEA, respectivamente, mientras que el 14.6% sí están recibiendo IS siendo 14.6%, demostrando que este programa es una ayuda que llega a estos hogares que no tienen niños o jóvenes pero que necesitan la ayuda monetaria. De manera similar, se encontró que el 21.8% de hogares familiares sin núcleo reciben la ayuda de IS. (Briceño, Rodríguez y Escobar. 2021. pág.7)

Una última investigación de nivel internacional es desde Ecuador, abordando el tema desde “¿Cómo funciona el Bono de Desarrollo Humano?, Mejores prácticas en la implementación de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en América latina y el Caribe” de Martínez, Borja, Medellín y Cueva (2017), dirigido por el Banco Interamericano de Desarrollo -BID. Y dentro del objetivo principal de investigación se busca “Sistematizar el conocimiento sobre la operación de los programas de transferencias monetarias condicionadas -PTMC”.

Este estudio señala cómo a través del tiempo se han perfeccionado las plataformas de información a nivel Internacional desde una perspectiva de afrontar las posibles falencias en cuanto a los Registros motivada por el “Ministerio de Inclusión y Económica y Social -MIES quien es el líder encargado respecto de la ejecución e implementación del Banco Interamericano de Desarrollo. Dada las nuevas alteridades de conocimiento pesquisadas en terreno es que dinámicamente se van efectuando nuevos levantamientos sobre las familias e información de carácter Socioeconómica creando un Registro Social más sólido y focalizado.

El mecanismo de focalización es un proxy means test de nivel de consumo que se estima con base en la información de los hogares del Sistema de Información del Registro Social -SiiRS, que es gestionado por el Ministerio Coordinador de Desarrollo Social -MCDS. Aunque el programa se dirigía originalmente a los hogares pobres, desde 2014 ajustó su población objetivo únicamente a los hogares que viven en situación de pobreza extrema (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.)

Es en esta forma donde se focalizan los modelos de abordaje, políticas públicas y prestaciones sociales en consideración de los recursos limitados mediante estos instrumentos de medición, lo cual deja a un alto número de personas fuera del umbral

para con las diversas ofertas programáticas a nivel nacional, aportes gubernamentales, y futuros beneficios no contributivos.

Otro factor relevante a destacar, es que existe el beneficio de pensiones no contributivas a Personas con Capacidades Diferentes y Adultos Mayores. No obstante, es imperioso mencionar que si bien este Sistema de Registro Social realiza un encuadre sobre los deberes civiles que hay para con la plataforma y las sanciones que de la mano pueden venir al transgredir dicho Instrumento, se realiza solamente un seguimiento parcial a estos contextos.

En cuanto a los resultados de la investigación se arroja que:

No existe una política de evaluación para el BDH que establezca la frecuencia o el tipo de evaluaciones que deben realizarse. Pese a ello existe una serie de investigaciones sobre el programa y sus impactos , incluyendo algunos estudios del MCDS y del MIES . La Tabla 9 enumera algunos de ellos. (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.)

Tabla 9. Estudios del BDH en el Ecuador

Título	Autor/es	Fecha	Datos editoriales
Impacto del Bono de Desarrollo Humano en el Trabajo Infantil	José Martínez Dobronsky y José A. Rosero Moncayo	-	Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social
<i>Cash Transfers, Conditions, School Enrollment, and Child Work: Evidence from a Randomized Experiment in Ecuador</i>	María Caridad Araujo y Norbert Schady	Junio 2006	World Bank Policy Research Working Paper 3930
<i>Does Money Matter? The Effects of Cash Transfers on Child Health and Development in Rural Ecuador</i>	Christina Paxson y Norbert Schady	2007	-
<i>The Impact of a Cash Transfer Program on Cognitive Achievement: “The Bono de Desarrollo Humano of Ecuador”</i>	Juan Ponce y Arjun S. Bedi	Agosto 2008	Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor
<i>The Impact of Cash Transfers on School Enrollment: Evidence from Ecuador</i>	Hessel Oosterbeek, Juan Ponce y Norbert Schady	Junio 2008	Banco Mundial
El impacto del BDH en el gasto de bienes no deseados: Un análisis de regresión discontinua	Markus Nabernegg	Agosto 2012	MPRA Paper No. 41295, Septiembre 2012
<i>The Effects of a Conditional Transfer Program on the Labor Market: The Human Development Bonus in Ecuador</i>	Martin González-Rozada y Freddy Llerena Pinto	Abril 2011	-
El efecto asociado de la condicionalidad del Bono de Desarrollo Humano del Ecuador en la Salud y Desarrollo Infantil	Ana Lucía Badillo Salgado	Enero 2011	Tesis de maestría

Fuente: elaboración propia y MCDS (s/f).

Lo que expresa un proceso sin claridad lógica respecto a contextos metodológicos pensados para las personas en estado de pobreza extrema y vulnerabilidad extrema. Sin embargo, se puede visualizar un avance lento pero progresivo en cuanto a las nuevas formas de aplicación, mejoras y nuevos instrumentos de apoyo al Sistema de Información del Registro Social -SiiRS.

Asimismo desde un análisis de retos y lecciones aprendidas se acentúa la mirada sobre las corresponsabilidades para prevenir la manipulación indebida del Instrumento. “Es posible argumentar que el mayor reto del BDH es diseñar e implementar un proceso sistemático que permita monitorear el cumplimiento de las corresponsabilidades. Para lograrlo, es necesario contar con los medios que permitan dar seguimiento a su cumplimiento”. (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.)

Por otro lado, otra conclusión que se pudo visibilizar en este caso tiene que ver con el Sistema de Pagos y los buenos resultados que ha generado como propuesta, esto ya que, “considerando el bajo costo que debe pagar el MIES por la distribución de

las transferencias, la gran cantidad de puntos de pago que los beneficiarios tienen disponibles y la amplia participación de instituciones financieras privadas” (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.) Lo anterior se sustenta bajo un mecanismo de pago respecto de aportes económicos, el cual se considera simple y amigable con la Población Beneficiaria.

Asimismo, en cuanto al Sistema de registro y selección de beneficiarios: salida del BDH se pudo reflexionar y referir que “el uso del Registro Social como sistema de selección de beneficiarios ha consolidado mecanismos que permiten un proceso de focalización más eficiente, reduciéndose así los errores de inclusión de beneficiarios que no deberían recibir el bono por tener mayores ingresos”. (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.)

Lo cual ha ido mejorando además mediante las plataformas en línea que entregan más posibilidades de abrir canales interconectados de información y así también propiciar un seguimiento.

Finalmente considerando un criterio de Sistemas de atención y gestión de reclamo, se implementa un mecanismo de acción “reducir los costos de los beneficiarios por atender a las oficinas locales del MIES que antes eran las ventanillas de atención”. (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.) En él, se incorporan 3 canales de comunicación: Página de Internet del Registro Social, Número de contacto y Mensajería.

Como resultado de este proceso, el centro de atención telefónica se ha convertido en un mecanismo importante de comunicación y gestión de trámites entre el programa y los usuarios. Así, de acuerdo a la información disponible para el período enero - abril de 2014, alrededor del 38% de las consultas realizadas se hicieron utilizando el centro de atención telefónica . En este período, el mismo centro llegó a atender más de 40.000 llamadas realizadas en un mes. La mayoría de

estas llamadas están relacionadas a la gestión del CDH (Martínez, Borja , Medellín, & Cueva , 2017.)

Ahora bien, al poder bajar a una mirada más nacional sobre estudios que exponen ciertas temáticas sobre la focalización social mediante algunos instrumentos de categorización, como lo es el caso del Registro Social de Hogares, la exposición que realiza Farias (2017), en su documento *La transición al Registro Social de Hogares en funcionarios de ministerios y servicios de gobierno*, entrega un análisis sobre este proceso “a nivel de prácticas habituales y de la subjetividad de funcionarios de ministerios y servicios de gobierno que gestionan y hacen uso de este instrumento.” (pág. 1)

Es sobre la base de la complejidad de la creación de políticas públicas y aumento en la demanda de mayor nivel de información confiable para la focalización de estas intervenciones estatales, que Farías (2017) señala la demanda que surgió, detectada desde el 2010, sobre instrumentos que permitan una cierta flexibilidad en su uso y satisfacción precisas de una necesidad que distintos organismos públicos tenían sobre la visualización de vulnerabilidad sobre la población chilena; son estos algunos de los fundamentos por los cuales surge el nuevo instrumento nacional llamado Registro Social de Hogares. Pero el cambio en la implementación del nuevo instrumento de focalización no sólo fue complejo, en lo que señala el autor, por el nuevo foco de recepción de información para la categorización de vulnerabilidad realizada mediante registros institucionales más que la declaración directa de los/as usuarios/os, sino que además, por la escasez de documentos institucionales que provienen desde el Ministerio de Desarrollo Social.

Pero es dentro de los resultados que expone, es que reconoce entre algunos puntos importante de destacar sobre los cambios operativos de focalización en la transición al Registro Social de Hogares, visto desde la mirada de funcionarios públicos:

- Primero, existe un reconocimiento sobre el nuevo instrumento donde asume la condición de vulnerabilidad incorporando a toda la población y no solo potencial, “el RSH implica una manera más activa de abordar la condición de

vulnerabilidad”. Por otro lado, su orientación está hacia la institucionalización de la exclusión más que la selección de beneficiarios. Y por último sobre este foco, “se reconoce en este nuevo ejercicio de focalización la responsabilidad que el Estado asume en la identificación y corroboración de la condición social de las personas, mayor a la que tenía en el anterior instrumento.” (Farías. 2017. pág. 78)

- Segundo, reconoce la relevancia en la operatividad de la focalización sobre el uso de información proveniente de las fuentes institucionales, particularmente, en el funcionamiento técnico de asignación de datos fidedignos- ya sea fuentes estatales o en su último, informe autoreportada- y posterior asignación a las personas.
- Tercero, menciona el reconocimiento de la posibilidad de realizar un ejercicio de focalización en base a informaciones más actualizadas y de permanente flujo de información.
- En cuarto lugar, la clasificación socioeconómica entregada por el RSH se identifica como un cambio central, no absuelto de debate, pero “establece equivalencia entre el puntaje cuantitativo de la anterior FPS y la clasificación cualitativa del RSH”. (Farías. 2017. pág. 78)
- Quinto, se expone el rol de la plataforma online ya que “las personas pueden conocer la información que se ha utilizado para su clasificación, así como solicitar rectificaciones en el caso en que sea necesario”, como al mismo tiempo, los funcionarios “poseen más herramientas y mayor claridad respecto de aquellos datos considerados para la clasificación, favoreciendo así su entendimiento y comunicación.” (Farías. 2017. pág. 78)
- En sexto lugar, el Registro Social de Hogares ha profundizado el diálogo entre el Ministerio de Desarrollo Social (actualmente Ministerio de Desarrollo Social y Familia), y los demás Ministerios y servicios dan uso al instrumento.
- Finalmente, afirma que “todas estas modificaciones, así como la práctica de focalización que propone el nuevo instrumento, asumen un supuesto central: la existencia de un Estado capaz de identificar y emitir un juicio certero acerca de la condición social de los ciudadanos.” (Farías. 2017. pág. 79)

Sobre esto, Farias (2017), expone que en “una primera fase de instalación del nuevo instrumento es comprendida como cumplida y exitosa” reconociendo un mayor grado

de impacto y confianza sobre el RSH “en la medida que se comprende como más certero y más ajustado a la realidad, y en tanto, este nuevo instrumento se ajusta a las necesidades de la institución.” Pero aún no se puede concebir completo sobre la articulación del nuevo instrumento y sus potencialidades con el ejercicio de focalización realizado por parte de quienes gestionan la oferta pública de programas.

Por otro lado, el trabajo de Guzmán y Osorio (2018) sobre *El Registro Social de Hogares y su influencia en la política social de Chile, el caso de la región del biobío*, da cuenta de la implementación de dicho instrumento en los hogares de la región y el cómo las políticas públicas han evolucionado respecto a las distintas herramientas de focalización que se han implementado; además de la identificación y caracterización al nuevo perfil de usuario que presenta. (pág. 8)

Dentro de los resultados propuestos sobre la categorización de vulnerabilidad en la percepción de funcionarios respecto al cambio de instrumento de focalización, existe coincidencia en los discursos de los entrevistados, al señalar que con el paso de la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares, los beneficiarios de los programas sociales siguen siendo los mismos, ya que, sigue focalizando a la población más vulnerable del país. (pg. 98). Es el perfil de los beneficiarios que busca este tipo de instrumento a la largo del tiempo, el categorizar para el manejo de la entrega de beneficios de las políticas públicas del Estado; pero es sobre esta categorización que los autores Guzmán y Osorio (2018) agregan otra conclusión sobre el impacto que a generado en los/as usuarios/as:

El hecho de que personas pertenezcan a un grupo de vulnerabilidad le da un sentido de pertenencia a un grupo con sus mismas características socioeconómicas, esto quiere decir, que todos los pertenecientes al 40% poseen una situación social similar, ya no son simplemente puntajes, en donde las personas se veían afectadas al tener un punto más o uno menos, lo que tenía como desventaja quedar fuera de beneficios sociales. (pág. 131- 132)

Un postulado que se desglosa desde la investigación de Contreras y Figueroa (2018) titulada *Desde la Ficha de Protección Social al Registro Social de Hogares, el nuevo instrumento de focalización en Chile: una perspectiva desde los actores locales*”, es sobre la implementación del nuevo Registro Social de Hogares, como mecanismo de selección de beneficiarios, en las categorías de comportamiento de los usuarios y principales cambios del sistema, basados en la perspectiva de los actores municipales. De ello exponen una problematización desde el modelo implementado en dictadura cívico- militar hasta alrededor de los noventa, donde se comienzan a realizar arreglos y modificaciones para la construcción de la realidad de las personas vulnerables, hasta llegar a lo que hoy es el Registro Social de Hogares; esos cambios fueron necesario ya que si bien se consideraba que la Ficha de Protección Social fue un mejoramiento de los instrumentos de focalización anterior, señalan:

La FPS fue un mejoramiento en el instrumento de focalización, ésta no estuvo ajena a críticas desde la mirada de la implementación, pues al igual que la ficha CAS era un instrumento de auto declaración, por ende, cada Jefe de Familia indicaba las características de su grupo familiar, sin existir un control sobre la información entregada, lo que tendió a incrementar sostenidamente los grupos más vulnerables de forma paulatina, llegando a concentrarse el 35% de la población con FPS dentro del rango más vulnerable. (Contreras y Figueroa, 2018, pág., 133)

Con el Registro Social de Hogares, una perspectiva que se expuso sobre el instrumento en el cambio de los anterior al actual, es lo que exponen de Berner (2016), citado por Contreras y Figueroa (2018), donde mencionan su objetivo que es:

Apoyar los distintos procesos de selección de usuarios de beneficios, prestaciones y programas sociales, a través de la provisión de un

conjunto amplio de información, principalmente provenientes de registros administrativos del Estado, entre la cual se incluye la construcción de una Calificación Socioeconómica de los hogares. (Contreras y Figueroa, 2018, pág., 134)

Exponiendo esto, es que resulta que la investigación llega a contrastar la información y concluyen como resultados que es por medio del Registro Social de Hogares que:

Ha generado un cambio de perfil del beneficiario de la política social, privilegiando personas y familias con baja materialidad y restando relevancia a las variables de vulnerabilidad.

Como principales conclusiones se evidencian relatos y percepciones positivas desde los actores locales que implementan el nuevo registro social de hogares en comparación a las deficiencias que tenía la Ficha de Protección Social como instrumento de focalización. (Contreras y Figueroa, 2018, pág., 161)

Finalmente, es sobre investigaciones que exponen la aplicación del Registro Social de Hogares en una localidad específica del país, Contreras (2020) permite ver en su trabajo, *La implementación del Registro Social de Hogares. El nuevo instrumento de focalización en Chile*, un análisis sobre el tema expuesto realizado en las regiones del Biobío y Ñuble. Es de exponer que un apartado importante que hace el autor, es sobre la focalización que se entiende como un mecanismo para la reducción de la pobreza y el aumento del bienestar social; este ha sido el enfoque para la realización de políticas sociales desde los años sesenta en adelante.

Dentro de los resultados que se realizan en el trabajo por medio de las respuestas los entrevistados, es la valoración positiva sobre el sistema del Registro Social de Hogares por sobre la antigua Ficha de Protección Social, en especial por el incremento y constante perfeccionamiento del instrumento y capacitación sobre los

ejecutores comunales, desde su inicio, lo que obliga a que todo funcionario comunal deba estar en proceso de formación constante por medio de cursos online y manuales actualizados del sistema.

Otros resultados que la investigación de Contreras (2020) expone, son sobre dos focos en su implementación. Primero, en el área administrativa, “en lo relativo a la gestión de personas tendientes a reglamentar las formas de contratación del personal que trabaja en estos procesos, y delimitar tiempos para la formación continua dentro del espacio laboral de trabajo, fomentando las capacitaciones y la autoformación.” Y en segundo lugar, sobre la innovación del material web que permite ser un facilitador entre el vínculo de los usuarios y administrados, en especial en tiempo de pandemia. En conclusión, sobre el proceso de implementación del RSH, el autor expone:

El proceso de implementación del RSH recogido en esta investigación da cuenta de un proceso de evolución en los instrumentos de estratificación de la población chilena en base a condiciones socioeconómicas y de vulnerabilidad, que son ejemplos para los países latinoamericanos y que han sido puestos a prueba de forma satisfactoria durante el periodo de crisis sociales producto de la pandemia del COVID-19, donde los gobiernos locales son un actor clave en el éxito de los mismos. (Contreras. 2020.pág.101)

2.3 MARCO CONCEPTUAL: ORIENTACIONES COMPRENSIVAS PARA EL ANÁLISIS DEL ESTUDIO

Pobreza y vulnerabilidad.

Pobreza:

Uno de los fenómenos sociales que se pueden conocer por el impacto e influencia en la construcción del bienestar de las personas y su desarrollo, es la pobreza, debido a su vinculación en las oportunidades y factores, ya sea para el incremento y disminución de la vulnerabilidad, desigualdades y exclusión social o para la creación de oportunidades a nivel estatal para la superación de las problemáticas sociales.

Fundamental es exponer desde un comienzo, que registrar a una persona dentro de este fenómeno de la pobreza puede ser por medio de dos características, tal como lo señalan Sánchez, Ruiz y Barrera (2020):

La persona que está encasillada o calificada en condición de pobreza, como se puede ver desde el inicio, debe cumplir con al menos dos manifestaciones puntuales: la primera, carencia de recursos para satisfacer necesidades básicas y, en segundo lugar, quien depende de la recepción de 'caridad' para sobrevivir debido a su propia condición de vulnerabilidad. (Sánchez, et al. pág. s/n)

Es desde esta mirada, que la pobreza está centrada en la satisfacción de necesidad de las personas, ligado fuertemente aún al asunto de bienes materiales, limitación de recursos, y nivel de vida estipulado que se pueda poseer. Tal como lo refiere Spicker (2009), señala en relación a estos enfoques:

Las necesidades mantienen un vínculo estrecho con los recursos; toda necesidad lo es de algo. Puede considerarse que la pobreza se refiere a circunstancias donde las personas carecen de ingreso, riqueza o recursos para adquirir o consumir las cosas que necesitan. Aunque la idea de nivel de vida está íntimamente ligada a la necesidad, es un concepto de índole general que refiere no tanto a las formas específicas de privación sino a la experiencia general de vivir con menos que los demás (Spicker. s/f. pág., 293- 294)

A nivel nacional la visualización de pobreza en su desarrollo social e histórico desde los años setenta, se presenta firmemente por una conexión a un modelo de desarrollo económico de producción que ha ligado el incremento de oportunidades con el

mercado. Claramente existe una relación respecto de cómo el modelo de desarrollo neoliberal influye de manera directa en las formas de vida, acceso a las herramientas, recursos sociales, culturales, económicos, de salud, educación, esparcimiento, entre otros, así como también, capacidad de accesibilidad a la movilidad social la cual es imperante para salir de la pobreza y las precariedades inminentes que vienen de la mano de ella, tales como, la pobreza multidimensional, la exclusión social, la vulnerabilidad e incluso la desigualdad.

Es como Sánchez, Ruiz y Barrera (2020) señalan que la pobreza se define siempre de acuerdo con las convenciones de la sociedad donde se presenta, derivando a que existen factores estructurales e individuales dentro de una sociedad que definirán el como se conocerá y presentará el fenómeno de la pobreza:

A partir del establecimiento del modelo económico capitalista, la forma de entender, conceptualizar y estudiar la pobreza toma nuevas direcciones. Dado que los pobres no tienen un lugar establecido en el sistema de producción, es decir, producen pero no al mismo nivel de lo que pueden consumir, carecen de oportunidades claras para hacerse visibles, o al menos, de ofrecer una opinión sobre su condición de precariedad, sobre sus intereses, sus necesidades o algún aspecto personal. (Sánchez, et al. 2020. pág. s/n.)

Es desde la década de los noventa que se implementa una metodología de medición de pobreza por ingresos que comienza a dar mayor importancia a esta problemática social, aunque reconociendo una fuerte asistencia de la Cepal, se formula una línea de pobreza y pobreza extrema que puede llegar a estimar la situación de dicha problemática en una familia en términos absolutos ya sea de la fenómeno como de los satisfactores. Pero desde el año 2014, este método de medición reformula ciertos aspectos para la mejora de la caracterización de la población en situación de pobreza. Ahora, los cambios se evidencian en dos etapas de medición expuestos desde el Ministerios de Desarrollo Social y Familia: primero desde 1987 a 2013 una metodología oficial, histórica, establecida y aplicada de acuerdo a los datos del

instrumento de encuesta Casen aplicado entre esos años, y segundo, una medición de pobreza de metodología actual aplicada de manera oficial en la medición de la Casen de enero 2015. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2020)

La pobreza es un fenómeno histórico, complejo y cambiante, ya que afecta directamente a personas, familias y sociedades, como a su vez, tiene relación con otras problemáticas, como la vulnerabilidad, que llegan a determinar a una persona pobre como una con déficit; es la mirada del alcance del bienestar lo que se ha propuesto para llegar a visibilizar a las personas con la libertad de elegir cómo alcanzar su desarrollo. Es en esto, que un nuevo concepto se ha ido implementando en los métodos de medición y observación de la realidad de las personas; se habla de una pobreza multidimensional, el cual es clave también para el entendimiento de su relación con la vulnerabilidad social categorizada por el instrumento del Registro Social de Hogares y dar paso a la posibilidad de conocer la percepción de los usuarios/as y los profesionales que son parte de este fenómeno social.

En un primer planteamiento, la relación entre pobreza, percepción de vulnerabilidad e incluyendo categorización, se destaca que el primer término no puede ser visto sólo como un factor de carencia, sino más bien, es imperante verlo en un conjunto de dimensiones que afectan sobre el bienestar de las familias. Es por lo anterior, que por la motivación del desarrollo del concepto de pobreza, ya no solo se es reconocida en los últimos años como algo unidimensional. En cambio, se busca alcanzar una comprensión en un acercamiento para el entendimiento de las diversas realidades del fenómeno, siendo sumamente atingente relacionar la pobreza multidimensional con las formas de medición, las cuales pueden facilitar respuestas inmediatas a las necesidades de las personas, familias y comunidades sujetos de derecho, en un contexto donde se diagnostique la diversidad de factores y se puedan establecer órganos o canales de comunicación elocuentes que aborden en su integralidad la problemática.

La pobreza multidimensional, en un enfoque presentado por Amartya Sen (2000) propone que, más que mirar el con cuánto o cómo viven las personas, se pueda dar cuenta de las distintas alternativas de vida de ellas. Con esto, se presenta una mirada en relación a distintos factores que influyen en la calidad de vida que pueden tener y

obtener, y desde esta misma postura, que se debe dar cuenta el cómo se reconocerán las variables que influyen, aún más del cómo se conoce el fenómeno de la pobreza. Este tipo de mirada se basa en *un “enfoque de las capacidades, el cual se concentra en las vidas humanas y no sólo en los recursos de la gente.”* (León y González, 2017. pág. s/n)

Es por medio de lo que postula Amartya Sen (1996), que es relevante el reconocimiento o implementación de una nueva concepción que esté generado en el bienestar de las personas y cómo esto también es asociado a la libertad de ellas al rechazar primeramente las interpretaciones del bienestar solo como estados mentales subjetivos. Propone una definición del bienestar que permita un criterio más objetivo para apreciarlo; es decir, el bienestar de una persona reside en el estado del mundo que al ser independiente de sus gustos e intereses puede ser interpersonalmente comparable. De esta forma, la base informacional para la evaluación del bienestar se amplía, incorpora mayor cantidad de información, y se traslada desde la utilidad a la capacidad de las personas de escoger la vida que tienen razón de valorar.

Aplicándose esta nueva propuesta de concebir y observar la pobreza, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ha introducido parte de este modelo multidimensional en su propuesta de trabajo en la medición del fenómeno de la pobreza. El fin sería:

Una medida de pobreza multidimensional, por su parte, permite medir de manera directa las condiciones de vida de la población, en tanto se mide la situación de las personas y los hogares en relación a distintas dimensiones e indicadores de bienestar que se consideran socialmente relevantes. De este modo, permite visibilizar carencias que afectan a las personas y sus hogares en múltiples dimensiones, más allá de su ingreso, y analizar la importancia relativa de tales carencias en las condiciones de vida de la población en situación de pobreza. (Observatorio social, 2015. pág, 23)

Como instrumentos de exposición de la realidad social la pobreza multidimensional realiza una apertura en la comprensión de la problemática más allá de su conocida pobreza por ingresos. También expone una realidad subjetiva de lo que las personas pueden llegar a percibir de un estado de precariedad o de vulnerabilidad, y como no solo lo material influenciará en su bienestar, sino que además, las diversas dimensiones que visualizan las habilitaciones necesarias para el aumento, fortalecimiento y progreso. En cuanto al capital social, requieren de problematizar la realidad en su amplitud de los contextos, cuestionando lo establecido, así como también las formas de medición preexistentes, actuales y futuras, exponiendo así la existencia de un abanico en cuanto a estratos sociales, nuevas alteridades de conocimiento y nuevos fenómenos que afectan la sociedad.

El exponer sobre la palestra qué el fenómeno multidimensional se puede entender en esferas de categorización que influyen, y en ocasiones, impiden a los individuos participar plenamente en la sociedad, genera una exclusión social en la que se encuentran por su caracterización socioeconómica, esto ya que gran parte de las desigualdades e injusticias que aparecen en los procesos de desarrollo económico y potenciamiento sobre lo social y cultural, pueden ser interpretados en un efecto de exclusiones, ya sea a derechos mínimos, a la institucionalidad y el acceso de las personas a sus servicios, las maneras en las que el mercado influye sobre las naciones, a la participación ciudadana y percepción de ellos en cuanto al abordaje de sus requerimientos básicos, a la representación social e incluso de las oportunidades de ingreso que una persona pueda tener.

Es la relación existente o no que se encuentra entre el concepto multidimensional de pobreza, el instrumento de medición de vulnerabilidad, la categorización y posteriores resultados, los que generan una influencia en la percepción de las personas, ya sea positiva o negativa, y que involucraría su sentir de exclusión para oportunidades sociales. Es esta una gran complejidad sobre la exclusión, entendida como un proceso en el cual los miembros de un grupo minoritario son considerados de manera diferente (menos favorable) o se les niega el acceso completo a los derechos, oportunidades y recursos que normalmente están disponibles a los miembros de un grupo diferente (la mayoría) en similares circunstancias. (Pedrajas, 2017), donde se

logra exhibir que además este fenómeno se expande notoriamente a lo que es la dimensión social, ya que según Saraví (2006):

La exclusión social representa el resultado posible de un proceso de acumulación de desventajas que invita a dirigir nuestra mirada precisamente a aquellas zonas grises de vulnerabilidad; zonas en las que emergen y se desarrollan procesos sincrónicos y diacrónicos de acumulación de desventajas (Saraví, 2006. pág. 46).

De esta forma, se puede entender que en lo referente a la relación con la pobreza y exclusión, existe una inminente conexión donde las carencias, precariedades y falta de herramientas de transformación condicionan espacios cíclicos y con muchas dificultades para la superación, e incluso, entregando contextos donde la segregación también limita las formas de cambio. Así también va perpetuando la cronificación de estas dificultades y expone la vulnerabilidad de las personas a ser un fenómeno social en desarrollo constante.

Vulnerabilidad:

Volviendo al origen de la propuesta de investigación, se destaca lo fundamental de la comprensión del concepto de vulnerabilidad para el conocimiento del fenómeno aplicado a las personas, en otro sentir del alcance por medio de este estudio a un entendimiento en cuanto a la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en torno a la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. De esta forma, se logró abrir el diálogo y conocer la otra cara de la institucionalidad, sobre la influencia de este sistema de información estatal para el acceso de beneficios y aportes gubernamentales; y sobre cómo perciben las personas tanto profesionales como sujetos de atención social este proceso de categorización.

Al inicio de la comprensión de este importante concepto epistemológico, es relevante mencionar diversos elementos dentro de los que se posiciona el fenómeno para la

comprensión del contexto en los que el sentido de la dimensión social, política, y económica permitió desplegar una integralidad imperante respecto de entender la vulnerabilidad.

En cuanto a la dimensión social, se entiende a la vulnerabilidad como un cúmulo de condicionantes psicosociales y del entorno que repercuten de forma directa en el desarrollo humano. Algunos autores lo definen como:

Cuando se habla de vulnerabilidad, esta se refiere a condiciones que afectan no solo los resultados escolares de los niños, sino que también implica un menor acceso a la atención médica, cultura, recreación y, en general, a una menor calidad de vida. (Yoshikawa, Aber, & Beardslee, 2012).

Por otra parte, el concepto de vulnerabilidad social según Pizarro (2001), alude a que los términos *vulnerabilidad* y *grupos vulnerables* tienen un recorrido histórico en los círculos intelectuales y gubernamentales de América Latina, señalando que:

Los fuertes impactos sociales provocados por los programas de ajuste tienen responsabilidad en la incorporación de esta nueva terminología. Sin embargo, no se observa gran precisión conceptual cuando se hace referencia a la vulnerabilidad social y la mayoría de las veces se la confunde con pobreza. (Pizarro, 2001. pág.11)

Desde esta lógica se logra entender que existe una evidente situación cambiante donde las formas de vivir, sus condiciones y la influencia del medio, posicionan a las personas en un estado de carencias, precariedad y necesidades manifiestas. Estas recaen en los individuos influyendo de forma negativa o positiva según el caso, basados en una serie de elementos que condicionan su desarrollo y progreso a través del tiempo, puesto que: podría limitar la movilidad social de quienes se mantienen en esta situación, o segregar a la población en un contexto de prevalencia y cronificación, o asimismo, victimizar gramaticalmente a las personas por medio del concepto sin dar

posibilidad de cambio en un futuro o de intervenciones asistencialistas generadas por parte del estado y aceptadas por los beneficiarios, ya que en base a la forma de trabajo nacional, se categorizan a los individuos, sujetos de derecho, abordando la necesidad de ciertos grupos y excluyendo a un rango de la población a que pueda acceder a aportes significativos que propicien resignificación, transformación y una mejor calidad de vida por medio de las políticas actuales.

Por otra parte, Margarita Rozas (1996), comenta la visión con la cual mediante el estado neoliberalista se trabajan las problemáticas por medio de políticas públicas focalizadas, dentro de las cuales el estado comprende la realidad. Los pobres en este sentido son las personas con mayores carencias y necesidades, ahora bien, saber cómo se designa esta situación es lo complejo, pasando en ocasiones a confundirse pobreza y vulnerabilidad en una consecuencia estática y sin posibilidades de transformación:

Desde este enfoque se llega a percibir una fuerte dependencia de la acción asistencial de los sectores sociales caracterizados como “pobres estructurales”. Dependencia que se manifiesta no sólo hacia los niveles institucionalizados de asistencia social sino también hacia distintas expresiones comunitarias. (Rozas, M. 1996)

Asimismo, en relación a estos determinantes estructurales, ahondando sobre una dimensión económica nacen importantes factores a considerar, como por ejemplo, la influencia de los ingresos y falta de redes de apoyo.

En cuanto a la respuesta de estas problemáticas que mantienen a las personas en una condición vulnerable, es relevante mencionar que a nivel nacional se tiene un instrumento que mide la vulnerabilidad y la categoriza por porcentajes, estimando así quienes acceden o no a los beneficios del Estado , el ingreso a programas y ayudas o aportes monetarios:

Según Rodríguez C. & Paris H. (citados en Departamento de Operaciones, División de Focalización, 2019).

La precisión de los ingresos observados entre hogares socioeconómicamente muy parecidos, especialmente aquellos ubicados en el 40% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad. [...] De este modo, con la existencia de tramos de la CSE, los hogares similares pertenecen a un mismo tramo.

Se puede referir que la focalización, la caracterización socioeconómica y la determinación de quienes son parte de las ayudas sociales del Sistema de Protección Social en Chile, acotan al concepto de vulnerabilidad, siendo las precariedades quienes determinan si pertenecen o no a este grupo social de vulnerabilidad.

Claramente esto no se acota a un solo concepto, entendiendo pues los diversos factores subjetivos que influyen en una persona para llegar a esta condición, entregando así como diagnóstico, un país que no visualiza las reales necesidades de las personas mediante estos instrumentos y sus funcionalidades.

El diseño incluyó un sistema de apoyo de la selección de usuarios de programas, beneficios y prestaciones sociales, donde el RSH es la fuente de información que permite generar una caracterización socioeconómica de los hogares, considerando un enfoque de Focalización Familiar (hogares). (Rodríguez C. & Paris H., 2019, pág. 70)

En relación a lo anterior e incorporando la dimensión política, es significativo y legítimo decir que esta temática es un tejido más amplio que posiciona entonces a la vulnerabilidad en una ambivalencia donde la multidimensionalidad también se incorpora al fenómeno. No es una cuestión solo de crecimiento económico, social o político. En la última milla, la pobreza, la vulnerabilidad, las desigualdades y la exclusión a menudo se refuerzan mutuamente. Por ello, la aproximación debe ser multidimensional. (Pedrajas, 2017)

Importante ha sido la comprensión de la multicausalidad en la cual se enmarca el ingreso de una persona a una situación de vulnerabilidad, sin embargo, es atinente expresar que este elemento es un proceso dinámico que puede ir modificándose mediante el tiempo pasa, en su mayoría de veces acrecentandolas y cronificando estos escenarios. Por tanto, es relevante la intervención de estos escenarios creando políticas sociales de derecho, integrales y universales que incluyan a todos los sectores de la sociedad, ya que esta es una condición que no discrimina estratos, género ni edad.

Por lo que no solo se coarta a una evaluación de carácter económico o estático.”Los logros tienen que ser estables, tienen que ser duraderos a largo plazo y es preciso trabajar en estos entornos teniendo en cuenta que los shocks o las crisis que afectan a las personas vulnerables pueden hacerles perder todo”. (Pedrajas, 2017)

De esta manera, se ha visualizado la relevancia de poder trabajar este concepto permitiendo la amplitud de su conocimiento y facilitando las herramientas de acceso a mejores oportunidades por parte de las personas.

La reducción de la desigualdad es un hecho sólido, tanto a nivel de los indicadores paramétricos como de la comparación de las funciones de distribución a través del análisis de dominancia. (...) A pesar de lo anterior, el país sigue teniendo elevados niveles de desigualdad. (Larrañaga & Herrera, 2008)

Aunque históricamente existan avances en cuanto a trabajar estas problemáticas, ha sido importante continuar su desarrollo considerando además la percepción social y la legitimidad que las personas les dan, como también la mirada profesional, ya que, por un lado, ellas serán las evaluadas por estos criterios y merecen bienestar integral, y por otro, se genera un aporte vivencial, teórico y práctico de los fenómenos sociales. Así, la dignidad se posiciona en forma de alteridad y en conjunto se puedan establecer acuerdos mayores dentro del pacto social en función de una promoción a la cultura de derechos, estados más conectados con la ciudadanía e instrumentos no segregadores ni posicionantes en desventaja con un otro.

Pero no es solo el abordaje realizado al concepto de vulnerabilidad lo que amplía el objeto de estudio de la investigación sobre los fenómenos sociales de estas temáticas, sino que además, es el planteamiento de la desigualdad y su relación con la percepción existente en los usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares, ha sido sumamente relevante conocer cómo se han entrelazado estos divergentes conceptos.

Es en el presente caso que se ha logrado generar una relación entre la pobreza, la pobreza multidimensional, la exclusión, la vulnerabilidad, y la desigualdad, ya que, en ellas se logra englobar importantes dimensiones que visibilizan el paradigma. Desde esta lógica, es relevante que se comprenda que estas situaciones se manifiestan y se posicionan en un dinamismo constante, y en ocasiones se influyen entre sí, entendiéndose como:

Frente al enfoque más estructural definido por la pobreza-desigualdad y exclusión, para afrontar la vulnerabilidad nos referimos a un enfoque dinámico. Es necesario ver la última milla a través de un enfoque dinámico, no solamente se trata de sacar a la gente de la pobreza, se trata de mantenerlos fuera de la pobreza.(Pedrajas, 2017. pág. 91- 92)

Es por su constante cambio y transformación que no se puede restringir a una respuesta reflexiva o analítica unidimensional, sino al contrario, puesto que existen variadas dimensiones que se pueden presentar en estos contextos.

Como refuerzo al enfoque de pobreza multidimensional, para hacer frente a las condiciones estructurales que dejan a las personas atrás, tenemos que entender los diferentes tipos de desigualdades a los que se enfrentan. La desigualdad no es solo un problema en sí mismo, tiene efectos negativos sobre la capacidad de crecimiento para reducir la pobreza. (Pedrajas, 2017. s/p.)

Si nos posicionamos además desde un enfoque en torno al aporte del Trabajo Social es imperante incluir entonces a la vulnerabilidad y como se observa profesionalmente, ya que esta tendría una cercanía y opinión respecto a la desigualdad, y también de los contextos de precariedad y exclusión sobre la cual inciden los criterios de evaluación *Profesional* en un *Vulnerable*. Entregando un mundo de posibilidades, y también de responsabilidades.

Matus T (2003) también hace referencia al tema, destacando que “así, los sujetos con los que interactúa Trabajo Social ya no pueden ser definidos exclusivamente desde el universo de la pobreza, sino de las diversas formas asumidas por la exclusión social” (Matus T, pág. 58)

Entendiéndose así, una implicancia directa donde se influyen las unas con las otras en estas esferas sociales que se manifiestan, incluso perpetuando estados de cronificación respecto a las diversas carencias que puede presentar una familia o comunidad del territorio en torno a una categorización: “trabajo social califica, categoriza y ejerce su intervención están transidos de operatividad simbólica” (Matus T, pág. 56)

Finalmente, en referencia a los datos obtenidos y recopilados, se analiza cómo la teorización de esta investigación se puede contrastar con el libro pobreza, crecimiento económico, y políticas sociales, dentro de un cúmulo de realidades, donde efectivamente la pobreza, y un conjunto de elementos pueden incidir en esta situación; donde la multidimensionalidad y la interconexión respecto a la pobreza si influyen en un determinado contexto; e incluso como, el propiciar espacios de formación en nuevas políticas públicas que contemplen a la ciudadanía, entregarán respuestas verificas y legítimas en cuanto a la opinión de las personas que viven en esta situación de necesidad.

El avance sobre los conocimientos, saberes y lo que se decide pensar sobre la pobreza, ha ampliado a considerar diversos elementos que se entrelazan al paradigma. Ahondando finamente en temáticas que no solo se refieren a las carencias de índole económicas, como habitualmente se puede relacionar, sino más bien otras distintas como seguridad, salud, área educativa, protección social, e inclusive de

integración social y derechos políticos los cuales han avanzado a través del tiempo de forma sucesiva y gradual integrándose con los estudios de pobreza.

Por su parte, siguiendo la idea de Olavarría, los postulados estudiados han expuesto visiblemente y de forma clara las conexiones que existen entre tales elementos y la pobreza. Sumado a esto, y con pequeñas excepciones, enfoques optativos no han podido lograr ni entregar diferencias más grandes con las que se pueda explicar quienes son los pobres. Aun cuando, puedan existir mejores antecedentes sobre recopilación de datos, o de información los cuales son relevantes, la reflexión sobre lo que es la pobreza quizá más que entenderlo o resolverlo por medio de algo focalizado respecto a las mediciones, se despliega a orientarse hacia la creación y reformulación de políticas y tácticas que propicien la superación a su necesidad. En efecto, debido a esta conexión entre los diversos elementos como dimensiones de la pobreza, el reto ha sido producir ofertas en políticas sociales que intervengan a la pobreza en su entereza y magnitud. (Olavarría Gambi, 2005)

Necesario ha sido poder reconocer entonces, que los fenómenos sociales que acompañan la investigación, como lo es la pobreza, exclusión y un concepto tan clave como lo es la vulnerabilidad, se ligan con la desigualdad de oportunidades de las personas dentro de las clasificaciones socioeconómicas de los instrumentos de medición por un lado objetivo de percepción de su realidad social; aun cuando se reconoce la pobreza multidimensional, es imperante exponer que el trabajo de categorización determina ciertas oportunidades que desligan su capacidad real con el desarrollo de apoyo a su bienestar, es decir, aun cuando los instrumentos de categorización fomentan una igualdad de oportunidad, estos serían determinantes sobre ciertos factores que ligan las condiciones materializando un orden estructural de construcción social por sus capacidades.

Es por esto, que mediante la investigación se ha buscado conocer la percepción que tienen los usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares, entendiendo la gran magnitud de inferencia que tiene las terminologías como la pobreza y la vulnerabilidad en procesos de categorización y sus formas de medición e instrumentos de aplicación con las personas, lo que abiertamente genera

una percepción de quienes se han relacionado a tales instancias, siendo la construcción social de la realidad versus un imaginario social de cómo se ha entendido dicho fenómeno.

Instrumento de medición de la pobreza: Registro Social de Hogares.

Qué es un instrumento y sus características.

En relación al tema de investigación y sus conceptos estudiados, existen diferentes métodos para identificar y medir las problemáticas sociales en el país, métodos que van situados desde la descripción de las viviendas a los medios donde se desenvuelven las personas, mediciones relacionadas con el acceso a los servicios básicos de los individuos, entre otros. Y existen otros tipos de métodos que miden los hogares a través de la línea de la pobreza y del per cápita de cada integrante de la familia. Pero antes se debe conocer la definición del instrumento en sí, la cual se basa en ser un apartado que permite comparar una realidad por sobre otra, relacionando a nivel de pobreza simplemente ver quien tiene más ingresos y quien tiene menos, posteriormente se debe clasificar el tipo de ingreso y relacionarlo con el egreso del grupo familiar para identificar las carencias económicas de las personas. (Fundación Ayuda en Acción, 2018)

Según la Fundación Ayuda en Acción (2018), para analizar los índices de pobreza y vulnerabilidad de los individuos se deben tener en cuenta tres dimensiones, una vida larga y saludable, conocimientos y estándares decentes de vida. Si a estos conceptos más efímeros se les suma realidades concretas, se tendrá una directriz para indagar en que se desea conocer de los hogares chilenos.

Desarrollo histórico del Registro Social de Hogares sobre la base de la focalización.

Desde los orígenes del trabajo del estado de Chile sobre las problemáticas sociales que han atacado el bienestar de las personas, se han desarrollado instrumentos que permiten dar cuenta de las realidades que se han construido entorno a estos problemas, con el fin de focalizar para asignar las ayudas y beneficios a las familias y personas más vulnerables del país, por medio de las diversas políticas sociales que se han construido a lo largo del tiempo para alentar una mejora en las condiciones de vida de las personas.

Desde ese punto, los fenómenos sociales como la pobreza se comenzaron a trabajar desde aproximadamente la década de los ochenta mediante la focalización ya que se concebía a ésta como:

Si la pobreza se visualiza como una carencia que afecta a personas u hogares, se optará por programas que van en apoyo directo de éstas, privilegiando un instrumento de focalización que se apoya en la demanda y que discrimine entre personas y hogares según situación socioeconómica. Esta opción ilustra la posición más ortodoxa de focalización: los programas parten del supuesto de que el apoyo directo a las personas u hogares pobres les permitiría abandonar su situación de pobreza. (Raczynski, S/A, pg. 223)

La focalización de programas y políticas sociales para la superación de la pobreza y la vulnerabilidad social comienza en los años 1980 debido a un contexto de crisis económica y social, tanto de Chile como de América Latina. Esto se crea para poder obtener mayor equidad y eficiencia en la parte de las políticas sociales. Según el Departamento de Operaciones de División de Focalización (2019), focalizar da la oportunidad de concentrar el gasto social en personas o grupos que estén en una situación de vulnerabilidad, tales como pobreza, exclusión social, entre otros, de tal forma en que se pueda ir corrigiendo las imperfecciones al momento de asignar recursos dado que: "la focalización disminuye el riesgo de dirigir recursos a sectores

con capacidad para desenvolverse autónomamente, por lo tanto – eventualmente-, no requerirían del apoyo del Estado para superar situaciones de riesgo. (Departamento de Operaciones de División de Focalización, 2019, pg. 3)

Entendiendo el contexto en el que se enmarca y desarrolla, es imperioso destacar que para la construcción de acciones conjuntas a nivel estatal, la focalización es la estructura inicial como base de intervención. Se caracteriza por una respuesta específica enfocada a la superación de la pobreza, y con ella dirigir sus recursos a grupos sociales determinados en un trabajo subsidiario, integrando políticas públicas que perpetúen mayores oportunidades a la población:

Los instrumentos focalizados se utilizan para asignar los recursos de manera eficiente a aquellas familias y personas que más lo requieren, de esta manera para efectuar los procesos de identificación y selección de los usuarios, se han diseñado distintos instrumentos para medir lo ya mencionado (Departamento de Operaciones de División de Focalización, 2019, pg 4)

Algunos de los acontecimientos que se antepusieron a la creación e implementación de las herramientas de medición focalizadas fueron:

- *Ficha CAS I*: surge entre los años 1979 y 1980 durante el período de la dictadura militar, esta seleccionaba a sujetos como beneficiarios de subsidios de aquella época, de preferencia se escogían a familias que se encontraran en situación de pobreza, la cual se entendía como la carencia material de viviendas (Contreras y Figueroa, 2018, p.131). Esta ficha era una encuesta que incorporaba preguntas relacionadas a la vivienda: qué tipo de vivienda era, número de habitaciones, higiene y confort (aspecto en donde se percibía si la vivienda tenía alcantarillado, luz eléctrica, agua potable, etc.), actividad económica del jefe de hogar y cónyuge. Asimismo, a cada integrante de la familia se le identificaba según su nivel de estudio y educación, actividad laboral y si recibían algún beneficio estatal (tal como atención de salud o subsidio).

Esta ficha fue un símbolo de cambio de paradigma de lo que era el Estado de Bienestar; desde un Estado que otorgaba los beneficios según afiliación laboral a otro que asistía a los pobres, quedando con un carácter más residual (Contreras y Figueroa, 2018.), clasificando a las familias en cinco niveles, los tres primeros manifiestan las situaciones más graves de la pobreza y los otros dos niveles que demostraban una situación de menos pobreza. (Departamento de Operaciones de División de Focalización, 2019)

- *Ficha CAS II*: Creada entre los años 1985 y 1987, siendo esta una versión modificada y más actual de lo que era la ficha CAS I, la nueva ficha CAS II incorpora a la familia como una unidad de análisis y a la vivienda como unidad de aplicación, presentando varias ventajas que la anterior ficha, tales como:
 - Definir e incorporar de forma precisa la vivienda, de modo que sea la unidad para ser encuestada
 - Entender por vivienda todo recinto o lugar habilitado, construido o dispuesto para ser alojado temporal o permanentemente por personas.
 - Se incorporan los antecedentes domiciliarios y la variable familia, permitiendo poder identificar a las familias allegadas en viviendas. De igual modo se comenzó a entender por familia a aquellos grupos de personas que tuvieran o no un vínculo de parentesco viviendo juntos por tres meses o más, y en donde aquellos integrantes fueran reconocidos como tal por el que es nombrado como jefe de familia.
 - El proceso para encuestar comienza a apoyarse en instructivos, definición y procedimientos de mecanismos de evaluación, permitiendo una gestión eficiente del proceso y validez de la información, brindando seguridad y confiabilidad.
 - Se define un período de vigencia con lo que respecta a la información, dando dos años como plazo para luego volver a renovar la información.
 - Se incorpora un proceso computacional sobre la información, lo cual permite una disponibilidad de datos de asignación de beneficios, evitando de este modo que esos mismos datos sean manipulados y al mismo tiempo se mejoraba la focalización de los grupos.

- Finalmente se incorpora un puntaje continuo como resultado de la situación socioeconómica de cada sujeto y grupo familiar durante un tiempo determinado. (Departamento de Operaciones División de Focalización, 2019, p6.)
- *Ficha de Protección Social (FPS)*: Surge en el año 2006 como respuesta a la necesidad de poder identificar de una manera más confiable a los grupos y familias que obtienen los beneficios y subsidios estatales. Esta ficha logró cambiar el enfoque metodológico por un enfoque de medición de vulnerabilidad, a través del Cálculo de la Capacidad Generadora de Ingresos (CCGI) el cual se veía qué es lo que tenía un hogar, esto tomaba en cuenta el nivel de educación, dependencia, ocupación, etnia, género, composición del hogar, entre otros. En base a lo anterior se podría deducir que un hogar era más vulnerable si la capacidad para generar ingresos era menor. (Departamento de Operaciones División de Focalización, 2019, p.7)

La FPS cambia el paradigma político social que en ese contexto se enfoca en lo beneficiario a uno más actual en donde se priorizan las condiciones de riesgo social de un grupo familiar versus a lo que son las condiciones materiales y las necesidades de los integrantes del hogar, de tal manera que se asignaron puntajes según la vulnerabilidad en la que se encontraba una familia. El instrumento se aplicó a través de los municipios del país mediante visitas domiciliarias, donde se aplicaba el instrumento de manera física para luego ser digitado a una plataforma online del Ministerio de Planificación de la época. (Contreras y Figueroa, 2018, p.131.)

Registro Social de Hogares, descripción y características.

El Registro Social de Hogares, según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2021) es un sistema de información aplicado desde el año 2016 y aún está vigente

dentro del país, cuyo fin es apoyar los procesos de selección de beneficiarios de un conjunto amplio de subsidios y programas sociales.

El Registro es construido con datos aportados por el hogar y bases administrativas que posee el Estado, proveniente de diversas instituciones, su fin es obtener información que tiene el estado sumada con la información que se obtiene de la ciudadanía y con esto crear una clasificación socioeconómica la cual consiste en ubicar a cada hogar en un tramo de ingresos, los cuales se ordenen en 7 tramos que van desde el con más ingresos al con menos ingresos.

Existen factores que determinan la clasificación socioeconómica los cuales son:

- Suma de ingresos laborales, de pensión y de capital de todos los integrantes del hogar. En caso de ser estudiantes que además trabajen (hasta los 24 años), se considera sólo la parte del ingreso que excede los dos sueldos mínimos.
- Número de integrantes del hogar.
- Características de los integrantes de la familia: edad, dependencia o discapacidad.
- Evaluación de bienes y servicios a los que se adhiere o posee un hogar o familia, que permiten inferir su nivel socioeconómico al ser contrastado con el ingreso real percibido por el hogar.

En relación a la contingencia y a consecuencia de la crisis sanitaria, el registro social de hogares hoy en día se puede actualizar vía Internet llenando los datos que aparecen en la página correspondiente, además se puede asistir de forma presencial a las oficinas de Chileatiende para realizar.

Si bien el Registro Social de Hogares es un instrumento utilizado para la medición de los rangos socioeconómicos de nuestro país, tiene su real incidencia en los beneficios otorgados por el Estado hacia la ciudadanía por ende va a depender de este cual serán los beneficios a los cuales los usuarios pueden optar. Con el registro social de hogares se ha podido optar a distintos beneficios que ayudan a las familias de los estratos sociales más bajos, Pero a raíz de la pandemia estos beneficios han abarcado a mayor cantidad de gente que por razones de crisis sanitaria ha perdido su trabajo o su continuidad laboral lo que los ha posicionado en otros rangos según la economía chilena, es por esto que han aparecido nuevos beneficios tales como

bono Covid-19, ingreso de emergencia, ingreso universal de emergencia, etc. (Ministerio de desarrollo social y familia, 2021).

Potencialidades y deficiencias del Registro Social de Hogares

En relación a las potencialidades que tiene el RSH, se basan específicamente en que el Estado puede tener una base de datos sobre la situación socioeconómica de su país, que le agiliza la entrega de beneficios a este, por ende, el apoyo primordial es que los ciudadanos que están en los estratos sociales más bajos y que cumplen con las características indicadas pueden obtener diversas ayudas desde el Estado, que van desde beneficios monetarios hasta cursos totalmente pagados por el Estado, el criterio en relación a la calificación de cada uno de estas bonificaciones, va relacionado directamente con las garantías que se proporcione a dicho beneficio hacia la persona, por ejemplo si se está postulando un beneficio de empleo joven hay que cumplir con los requisitos de edad y de estar trabajando para poder acceder a estos y así sucesivamente con cada apoyo. (Ministerio de desarrollo social y familia, 2021)

En relación a una de las claras ventajas que se adquieren en la implementación de RSH V/S FPS se indica:

El RSH no permite el engaño, como ocurría con la Ficha de Protección Social, donde las personas solamente eran encuestadas, por lo que mentían respecto a sus ingresos, propiedades, vehículos o bienes que poseían, para obtener mayor puntaje y conseguir los beneficios del Estado. El nuevo sistema revisa a través de sus organismos internos cuántos bienes posee la familia o la cantidad de dinero que percibe al mes (Julio Verdejo, SEREMI de Desarrollo Social, 2016).

Cabe destacar que en relación a las desventajas directa del instrumento en si, no se encontraron textos con basta información que formará una crítica directa que se pudiese plasmas en el presente marco teórico, pero existen diversas opciones que

indican una relación directa con la fomentación de estos instrumentos y el carácter asistencialista del gobierno, indicando que se favorece solo a la ayuda estatal sin tener las instancia de creación de reales políticas que den soluciones perdurables para las necesidades de la población. (Camila Lochers, 2019).

Categorización Social: construcción social de la realidad

Un concepto clave para la presente investigación, es el término de categorización y el develar el efecto que provoca en los usuarios/as y los profesionales del área social el hecho de ser categorizados como vulnerables o pobres, desarrollado en función de proporcionar un conjunto de elementos que permitan comprender el significado que adquiere para los actores que interactúen en una dinámica clasificatoria (beneficiarios, trabajadores del área social) y la representación que implique las nomenclaturas utilizadas para el proceso de acceso a derechos sociales, que buscan otorgar un asociativo que asemeja a la situación concreta de las personas o familias en situación de vulnerabilidad.

La importancia de la reflexión en torno a la construcción de la relación entre realidad y las percepciones de las personas en un ambiente en donde surgen pensamientos, tales como, “el quién soy y cómo se jerarquiza la sociedad de la cual soy integrante”; amerita enfatizar la problemática expuesta y preguntar específicamente en qué medida se ha interpretado y perciben la categorización en la cual se insertan para poder clasificar en un grupo que determina los beneficios sociales.

La categorización implica lograr obtener claridad en relación a cómo las entidades estructurales del país posicionan a los individuos a permanecer abstraídos a categorías marcadas por la posición socioeconómica, y más aún, si los individuos le acomoda o les accede dicha categorización. Esto también empalma la función de la categorización con los beneficios que se pueden obtener y si transforma a los usuarios en un ente pasivo a nivel social, entendiendo que estos conceptos de análisis pueden tener respuestas positivas o negativas en la sociedad Chilena.

Se describe la categorización desde una perspectiva sociológica por medio de Durkheim y Mauss (1993), en donde señalan que para las ciencias sociales, la

creación de clasificaciones, nomenclaturas, tipologías, esquemas, conceptos y codificaciones responde a la necesidad de disponer de artefactos que mediatizan, categorizan y representan la sociedad.

En una primera instancia, se entiende que la categorización responde a la necesidad de las personas y de la sociedad, en su conjunto, a una lógica de orden y clasificación en donde el componente principal es la representación de sociedad mediante la noción de significados y codificaciones que, pueden o no influir de modo decisivo en el comportamiento de la población más vulnerable del país.

Abordando en profundidad los conceptos que Berger y Luckman (1968), en donde sustentan la idea principal de la relación sujeto- sociedad y cómo se genera la construcción social de la realidad, el mundo de la vida cotidiana no solo se da por establecido como realidad por los miembros ordinarios de la sociedad en el comportamiento subjetivamente significativo de sus vidas. En un mundo que se origina en sus pensamientos y acciones, y que está sustentado como real por estos. (Berger y Luckman, 1968. pág. 35)

La relevancia que aporta desde la sociología la construcción de la realidad en relación al proceso de categorización y cuál es el efecto que provoca en los usuarios/as y en los profesionales del área social, cómo repercute en el entorno e influye de forma intrínseca en la formación de la identidad, ya que está condicionada a adquirir patrones o conductas que pueden ser adquiridas de forma permanente en la vida de las personas. Es decir, el proceso que es realizado mediante el Estado para poder acceder a beneficios sociales ya establecidos y categorizados es mediante acciones concretas originadas por un pensamiento, de una realidad inmediata frágil y vulnerable, la cual se debe superar, poner fin, y no por el contrario, adquirirlo como forma de vida.

Este acopio social abarca el conocimiento de una situación y de sus límites. Por ejemplo, el saber que es pobre y que, por lo tanto, no puede pretender vivir en un barrio elegante. Este conocimiento se comparte, claro está, con aquellos que también son pobres y con aquellos que gozan de una situación más privilegiada. De esta

manera, la participación en el cúmulo social de conocimiento permite la *ubicación* de los individuos en la sociedad y el *manejo* apropiado de ellos (Berger y Luckman, 1968. pág. 58)

Las realidades y los significados que se atribuyen, se fecundan en la relación existente entre pensamiento y lenguaje en donde se ha señalado que: la relación existente entre pensamiento y lenguaje se refiere por sobre todo a la realidad que experimentó en la conciencia en vigilia, dominada por el motivo pragmático (vale decir, el grupo de significados que corresponde directamente a acciones presentes o futuras) y que comparto con los otros de manera establecida. Si bien el lenguaje también puede referirse a otras realidades, conserva empero su arraigo en la realidad de sentido común de la vida cotidiana, como sistema de signos, el lenguaje posee la cualidad de la objetividad. (Berger y Luckman, 1968).

Desde esta perspectiva sociológica que han propuesto diversos autores, la implicancia del proceso de categorización, en donde la condición impuesta por un sistema categorial lo determina utilizando también el lenguaje, los cuales están asociados a ciertas condiciones, márgenes y características de una situación de desventaja o vulnerabilidad social.

Cualquier tema significativo que de esta manera cruce de una esfera de realidad a otra puede definirse como un símbolo, y el modo lingüístico por el cual se alcanza esta trascendencia puede denominarse lenguaje simbólico. “Al nivel del simbolismo, pues, la significación lingüística alcanza su máxima separación del aquí y ahora de la vida cotidiana, el lenguaje asciende a regiones que son inaccesibles a la experiencia cotidiana.” (Berger y Luckman, 1968. pág. 57)

Por tanto, el significado que se asocia a la experiencia el lenguaje, que adquiere una persona en situación de vulnerabilidad, en el proceso de categorización que realiza el Registro Social de Hogares para poder acceder a beneficios sociales, puede constituir elementos simbólicos que construyen una realidad continua de carencia, ya que el concepto concedido por el sistema clasificador no tan sólo determina a qué sector social pertenece mediante mediciones socioeconómicas, sino que también, establece

el tratamiento para poder salir de una situación de vulneración social. Este proceso conlleva una serie de símbolos asociados a la desventaja y traspasados al lenguaje, ya que la población clasificada no es tratada como persona natural, sino que poseen conceptos asociados a la pobreza y carencia de recursos.

Desde esta postura, además es relevante la consideración de que este lenguaje simbólico también se refleja mediante el instrumento del Registro Social de Hogares por medio de “*Tramos*”, los cuales condicionan la esfera de categorización y clasificación para la asignación, y posterior transferencia de beneficios municipales, sociales e institucionales.

Como todo individuo encara esencialmente el mismo programa institucional para su vida en sociedad, la fuerza íntegra del orden institucional se hace gravitar con mayor o menor peso sobre cada individuo, produciendo una masividad compulsiva para la realidad objetiva que ha de ser internalizada. (Berger y Luckman, 1968. pág. 203)

La implicancia que proporciona la clasificación en la esfera social de las personas y guarda relación básicamente en cómo internaliza su propia problemática, es decir, su realidad en un proceso para lograr beneficiarse y poder mejorar su vida, versus un sistema institucional determinante, que solo podrá ofrecer una solución inmediata, pero que, no necesariamente aportará elementos esenciales en la vida de las personas, como es la dignidad; del ser tratado como persona natural y no como el sistema determinó con mediciones absolutas:

Los procesos sociales involucrados, tanto en la formación como en el mantenimiento de la identidad, se determinan por la estructura social. Recíprocamente, las identidades producidas por el interjuego del organismo, conciencia individual y estructura social, reaccionan sobre la estructura social dada, manteniéndola, modificándose o aún reformándola. Las sociedades tienen historias en cuyo curso emergen

identidades específicas, pero son historias hechas por hombres que poseen identidades específicas.(Berger y Luckman, 1968. pág. 214)

Por tanto, el reconocimiento frente a otros, como además, el proceso de categorización que comprenden a el sujeto como un ser social, proporciona a la ciudadanía un mundo de significados el cual está fuertemente determinado sobre la construcción de su realidad por las condiciones sociales establecidas desde un instrumento de medición que pueden o no constituir cambios estructurales en la vida cotidiana de las personas, ya sea de forma positiva o negativa.

La importancia desde el campo social de la comprensión del cómo se ha percibido la realidad social de los individuos en el medio en el cual están insertos, guarda relación directa con la experiencia que adquieren en el proceso de categorización.

La Percepción como concepción de la realidad

Es crucial para el entendimiento que se quiere alcanzar de esta investigación el explicar el concepto de percepción, saber cómo ha afectado a los/as usuarios/as el hecho de ser categorizados como vulnerables por el Registro Social de Hogares, y además de saber el cómo influye en los profesionales del área social sobre los procesos de intervención con las personas categorizadas en esta situación.

El término, según Vergara (1994) indicaba que la percepción ha sido estudiada principalmente por la psicología, ya que analiza el proceso cognitivo de la conciencia que se basa en el reconocimiento y significación, para crear juicios en torno a las sensaciones adquiridas del medio ambiente, en donde se interponen otros procesos psíquicos, tales como la simbolización, la memoria y el aprendizaje. La percepción ha sido concebida como un proceso cognitivo ya que es un proceso que elabora juicios, y este concepto está avalado tanto por la psicología como por la filosofía. (Vergara Luz Maria, 1994).

Se debe añadir que la percepción posee cierto nivel de conciencia existente, y a su vez inconsciente, por ende: es consciente cuando el individuo percibe diversos

acontecimientos, y a su vez, es inconsciente al llevar a cabo el proceso de selección y organización de sensaciones. Esto va dependiendo de la capacidad biológica sensorial que nos permite discernir en relación a los sentidos y los estímulos del medio ambiente, entonces, la percepción que se forme esta inducida por factores biológicos, históricos y culturales, imponiendo una flexibilidad conductual, la cual es la capacidad de la especie humana de adaptarse a otros miembros de la sociedad. Por ende, la percepción, es una capacidad corporal, moldeada por el aprendizaje (Vergara Luz Maria,1994).

Es en este sentido, que se conoce cómo las diversas formas de comunicación y entendimiento social tienen como base imperiosa esta dicotómica relación de la percepción, la acción social, las actitudes y la posterior respuesta de los sujetos ante un mismo contexto situacional determinado, tanto en percepciones individuales como también en colectividad sobre la percepción social facilitando así la comprensión del mundo externo.

Existe por tanto una característica importante de la percepción que es la consideración que realizan los autores Morales, Moya, Gaviria y Cuadrado (2007) de Jones (1988), el que exponen a los perceptores como un actor, un agente activo en la vida real más allá de deseos, metas o expectativas. Los mismos autores señalan la importancia del pensamiento como influencia sobre nuestras acciones: “lo que nosotros pensamos influye en cómo actuamos; y este comportamiento nuestro influye en lo que los demás piensan de nosotros y afecta a su comportamiento; este comportamiento de las otras personas influye en cómo las percibimos” (Morales, et al, 2007, pg. 278)

Durante los últimos años los estudios enfocados en la investigación de la percepción han sido dirigidos al campo de la antropología, lo que ha provocado utilizar de forma diferente concepto, empleando de forma indiscriminada para referirse a la visión del mundo en relación a los grupos sociales. Existen diferencias entre la percepción del mundo y los niveles de apropiación subjetiva de la realidad, y ésta depende de distintas dimensiones que categorizan estímulos que recibe el sujeto, tales como: clasificación, ordenación y categorías. Con esto se crean referencias con las cuales

se logran visualizar nuevas experiencias, que culminan en la percepción de la realidad, con esto las sensaciones adquieren significados. (Vergara, 1994).

Percepciones: una mirada socioeconómica de la realidad.

Una perspectiva sustancial de reconocer dentro de los conceptos de percepción que van ligado a la corriente de estudio de la investigación, son los relacionados a una influencia del enfoque social y económico de esta, que además, dan lugar a estructuras y componentes que involucran en otros sentidos a las realidades compartidas de los individuos que se van generando por un orden estructural. Este orden va creando categorías. La percepción de las personas y sus acciones tiene una variedad de categorías para catalogar su conducta. Las personas se diferencian según las categorías que usan para categorizar. Hay personas que utilizan un solo sistema categorial, así como otras un método más complicado de categorizar. (Arias, 2006)

Otra faceta que señala Arias (2006) y que realza la importancia de destacar, dice relación con el papel activo del perceptor, ya que él mismo causa la información o genera las condiciones bajo las cuales crea la información sobre la persona estímulo. La conducta y características de la persona percibida son imposibles de separar de la presencia del perceptor. Cuando el objeto de la percepción es otra persona, existe un elemento vital que afecta la impresión que se crea el perceptor, y que el estímulo perceptivo trata de controlar y regular. En ocasiones de manera consciente y en otras de forma inconsciente. Esta utilización de la impresión es solo el resultado inevitable de la percepción social. (Arias, 2006)

Otros elementos de destacar del término de percepción social, es lo que Salazar, Montero, Muñoz, Sánchez, Santoro y Villegas (2012) exponen como dos enfoques tradicionales que componen este concepto: “la influencia de los factores social y culturales sobre la percepción, y la misma percepción de las personas, conocimientos de los otros y formación de impresiones y procesos de atribución” (Salazar, et al. 2012, pg. 77).

La influencia de los factores sociales y culturales sobre la percepción, se da a conocer que los estímulos no son de carácter pasivo para las personas, sino más bien,

Salazar, Montero, Muñoz, Sánchez, Santoro y Villegas (2012) señalan que el proceso de percibir es: el seleccionar, formular hipótesis, decidir y procesar la estimulación, acciones que afectan directamente “el aprendizaje, la motivación, la emoción y todo el resto de características permanentes o momentáneas de los sujetos”. Esto es de destacar, ya que el trabajo que se realiza por medio de la percepción social es que el sujeto concibe su realidad no tan solo por los procedimientos descritos, sino que además, por el entorno, posición que ocupe en el medio social y económico, “lo que determinará todo el campo de experiencias y conductas que afectarán la forma como se percibe y actúa frente al medio” (Salazar, et al. 2012, pg.79- 80)

Cuando se reflexiona sobre las percepciones es imperante iniciar el diálogo planteando que tales atribuciones que los sujetos entregan a sus realidades conllevan consecuencias. Estas se pueden ver tangiblemente sobre las relaciones, dinámicas y formas de comportamientos, asimismo, generando repercusiones en los ingresos, capitales, oferta y demanda, desempleo inflación, tipo de cambio, déficit público, y crecimiento económico, dando como resultados que “La percepción social de la realidad es un simbolismo tan valioso y fundamental para las formas de progreso nacional construyendo estados de necesidad y nuevas problemáticas que traen consigo altos impactos en otras dimensiones de la vida cotidiana”.

Algunos autores, como Amartya Sen (citado en Zavaleta, 2007), hace referencia a la dimensión social de la pobreza, exponiendo que: tratar temas de respeto, dignidad o entendimiento puede ser difícil para los economistas, cuyo foco es habitualmente sobre temas concretos como trabajo, ingreso, nivel educativo o tasas de mortalidad. Sin embargo, el autor se ha preocupado especialmente en su trabajo conceptual, de argumentar que la pobreza y en particular la pobreza absoluta, tienen una dimensión material y social. Se habla de la carencia absoluta, así como incluye el hambre, también incluye sentirse avergonzado de aparecer en público y no ser capaz de participar en la vida de la comunidad. La diferencia entre pobreza absoluta y relativa no se basa en los componentes que pueda tener o no, sino que en el criterio por el cual la pobreza es reconocida. (Zavaleta, 2007, p.1)

En este sentido y profundizando los conceptos mencionados por el autor, el detallar su posición se refiere a: (citado en Zavaleta, 2007) “La utilidad del enfoque de exclusión social no radica en su novedad conceptual, sino que en su influencia práctica para enfatizar y poner atención en el papel que cumplen las características relacionales cuando se sufren carencias”. En terreno las formas de medir la exclusión social normalmente se dirigen a identificar las desigualdades entre varios grupos en ambientes no relativos directamente a los ingresos como son la salud o los resultados educacionales.

Los resultados de la humillación y la vergüenza sobre el bienestar psicológico son variados; vergüenza por ejemplo, está altamente asociada con malas relaciones interpersonales y baja autoestima; humillación, por otra parte, ha sido asociada con numerosas enfermedades psicosociales (incluyendo baja autoestima, dificultades relacionadas con la escuela, ansiedad, depresión, paranoia, problemas maritales, fobias sociales, violencia doméstica, y suicidio) y a un nivel macro, está asociada con la práctica del control social, discriminación, numerosas formas de opresión y conflictos internacionales. Además, nuevas investigaciones apuntan a los vínculos entre las desigualdades horizontales- entre grupos- y conflicto, especialmente cuando la formación del grupo es fuerte (por ejemplo, en base a etnias, religión, raza o región). La percepción de desigualdades horizontales está altamente alimentada por la discriminación (y por la sensación de humillación) que sufren determinados grupos. (Zavaleta, 2007, p.2).

A sido clave desde un enfoque de derechos y de igualdad, tomar en consideración la perspectiva de las personas que están en condición de pobreza, sus definiciones y percepciones de este fenómeno, ya que sus causas difieren en torno a una serie de factores, la edad, la posición socioeconómica, la cultura, la ubicación de las personas y el género.

Una característica habitual de los resultados de las investigaciones de percepciones en temas de pobreza, realizados a la población en general, tienen como respuestas frecuentes que las personas que están en esta situación se debería a un tema de flojera, por falta de iniciativa o que derechamente no quieren trabajar. También se culpa a los subsidios estatales que fomentan estas actitudes. Esta actitud hacia la

pobreza es la que Adela Cortina, citado por Abramo, Cecchini y Morales (2019), ha llamado “aporofobia”, una actitud “que lleva a rechazar a las personas, a las razas, y a aquellas etnias que habitualmente no tienen recursos”.

Comprendiendo lo anterior, es de destacar cómo la percepción social de la realidad involucra una construcción constante en la que los sujetos se van desarrollando generando concepciones, clasificaciones socioeconómicas y una homogeneización en cuanto a sus formas de vida, siendo además, factores influyentes y condicionantes en ocasiones respecto de las diversas esferas sociales, culturales, políticas, y económicas.

En consecuencia a ello, tales influencias de la percepción social se refleja inclusive en los mecanismos gubernamentales existentes a nivel local, nacional e internacional. En el caso presente también sobre los usuarios/as y profesionales del área social del Registro Social de Hogares creando una percepción social individual y colectiva sobre el instrumento y consigo en efecto una percepción social de los abordajes estatales sobre los constantes desafíos que se van visualizando en la sociedad, las emergencias y la efectividad de las políticas públicas a las realidades actuales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El proceso investigativo realizado en distintas comunas de la Región Metropolitana, se abordó la temática desde el paradigma fenomenológico, por medio de la metodología cualitativa, en ella se expone, el análisis y codificación de los datos, permitió ordenar las subjetividades de los usuarios/as y profesionales, y en efecto conocer las representaciones sociales que se encontraron entre los diferentes tipos de entrevistados en relación con el Registro Social de Hogares.

3.1 Paradigma.

El enfoque metodológico de la presente investigación empleado para conocer el fenómeno social de la percepción de los usuarios/as y profesionales del área social,

sobre la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares, se utilizó una mirada epistemológica de orden *fenomenológico* donde, se permitirá interpretar la realidad observada; conocer desde los sujetos la subjetividad de su realidad, siendo esta la más acorde en relación a la temática investigada, para que, de esta forma, se pueda lograr dar a conocer una noción en cuanto a cómo afecta la clasificación social que realiza el instrumento. Posicionando a la conciencia y la experiencia como fuente de conocimiento en las realidades y mundos sociales.

A esto, Flores (2018) señala que esta metodología busca poder validar la mirada subjetiva de las personas, ya que el conocimiento surge por medio de la experiencia para encontrar la esencia del fenómeno, recalcando lo que el mismo autor señala de la teoría de Husserl que “todos tenemos nuestros propios juicios e ideas, generados por experiencias de vida, y esta es la forma normal como nos enfrentamos a todas nuestras vivencias.” (Flores. 2018. pág. 19)

La importancia de reconocer a esta investigación, desde su método cualitativo, es conocer el fenómeno de la categorización de vulnerabilidad por medio del instrumento de medición ya que no solo basta con su aplicación, sino más bien, es el cómo se percibe este método de intervención en los usuarios/as y profesionales del área social y cómo influye en la creación de políticas públicas, lo que además aportaría al conocimiento de la realidad no solo a un individuo, sino que además se incluye el colectivo social que rodea e influye en el pensar de las personas.

Para lograr adquirir la esencia del fenómeno en la subjetividad de las personas es que Flores (2018) destaca lo que Husserl fomenta con la mirada fenomenológica donde se pueden implementar tres puntos para posicionarse y alcanzar la percepción real de los individuos y no lo que se espera obtener. Primero, se alude a la importancia de la *descripción del fenómeno* desde la experiencia vivida y su significado en la persona; es el cómo se experimenta, lo interpreta o lo significa lo que se busca conocer. Segundo, se habla de un *epojé* que intenta despojarse de la propia visión de mundo, valores, creencias y significados, para poder observar la esencia del fenómeno. Y finalmente, de una *horizontalización* donde se desprenda de los prejuicios jerárquicos y no buscar satisfacer la expectativa que se desea confirmar. (Flores G. 2018)

Se señala esto, porque el objetivo principal de la investigación busca conocer la percepción que tienen los usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares, y es su subjetividad, el enriquecimiento de la realidad que se quiere conocer; sus apreciaciones, el impacto y la vivencia de la categorización de vulnerabilidad lo que se desea exponer para llegar a dimensionar el fenómeno social y su significado en la vida de las personas.

3.2 Enfoque.

Para la presente investigación se utilizó el enfoque metodológico cualitativo, donde se analizan los diversos relatos de los usuarios (as) y profesionales del área social entrevistados. Con este enfoque se pretende levantar las valoraciones que los entrevistados (as) le otorgan a sus experiencias con el Registro Social de Hogares.

Este enfoque permite a la investigación poder comprender las diversas cualidades y significaciones que los usuarios (as) y profesionales atribuyen a un suceso social, y que en conjunto, forman un fenómeno de estudio de la vida de los individuos; conocer la realidad desde los significados que le atribuyen a ella, no aislando su subjetividad, sino de profundizar y comprender la realidad desde su experiencia.

Desde la mirada del enfoque cualitativo, Guerrero (2016) señala lo que Bernal menciona sobre cómo se involucra este tipo de investigación:

El método cualitativo busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptualizar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas. (Guerrero. 2016. pág. 2)

La utilidad metodológica de este enfoque, nos permite estudiar el fenómeno social, buscar su relevancia social e implicaciones prácticas que permiten resolver problemas

o cuestiones sociales, en el presente o futuro es que se decide utilizar el enfoque cualitativo como la forma más útil para dar entendimiento de las interacciones sociales de las personas, sus percepciones y procesos sociales.

3.3 Método

Es relevante mencionar que la presente investigación, tiene un tipo de alcance exploratorio-descriptivo con la finalidad de acercarse a las características propias, significaciones y rasgos importantes a conocer del fenómeno estudiado, con sus particularidades, percepciones y diferenciaciones, entregando potencialidad a sus procesos de participación en la sociedad por medio de sus experiencias y vivencias empíricas.

En este contexto, se pudo conocer la percepción que tienen los usuarios /as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares, mediante la recolección de datos, que se logró a través de la aplicación de entrevistas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es indispensable para dar rigurosidad y elocuencia a la presente investigación que se decide abordar un tipo de estudio descriptivo ya que, de esta manera el rol del investigador también permite tomar en cuenta la voz de las personas, posicionándose en sus cimientos el interés en conocer el fenómeno, las potencialidades de los sujetos de estudio y sus particularidades para luego comprender las generalidades.

Por otra parte, la presente investigación incorpora el método exploratorio, este tipo de investigación se basa en familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa, sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. (Hernandez Sampieri, 2006, págs. 57-68)

Como señala Aguirre y Jaramillo (2015)

La descripción hace que no nos desenfocemos del significado que nos ofrecen los otros frente al tema y objeto de estudio que tratamos en la investigación; por comprometida que sea nuestra participación en el campo, se debe tener claro que la subjetividad del investigador en el campo es evidente pero no protagónica; es real, pero discreta. (Aguirre y Jaramillo. 2015. s/p).

Es mediante lo expuesto que la metodología descriptiva podrá lograr el alcance necesario para conocer en su totalidad la construcción social de realidad que las

3.4 Técnicas de recolección de datos.

Con respecto a las técnicas de investigación que se aplicaron para la recolección de información, se utilizaron técnicas cualitativas.

En una primera instancia, se empleó la entrevista con el objetivo de formar un diálogo fluido con el entrevistado y recopilar antecedentes que pudiesen ser relevantes para la investigación, a nivel logístico esta constó de dos personas para ser desarrollada (entrevistador, entrevistado) y la interacción de ambas. La entrevista es la base principal de esta investigación y tiene una finalidad utilitarista, de este modo, se buscó obtener la percepción de una realidad social, en donde la narración y experiencia del sujeto en relación al Registro Social de Hogares aporta para la investigación.

El tipo de entrevista utilizada es la semiestructurada, basada en un guión de temas, preguntas y estímulos que se modificaron según la situación y/o contexto. Con este mecanismo el entrevistado pudo expresar sus opiniones y puntos de vista sin problemas, y sin desviaciones.

Durante el proceso de recolección de datos, fué de vital importancia la atención del entrevistador, en los silencios, lenguaje corporal de los entrevistados. Las circunstancias que se generan dentro del contexto de entrevistas, es relevante, ya que todo puede resultar en un antecedente importante en la recolección de datos.

La técnica de la observación surge con la finalidad de realizar una exploración minuciosa, de lo que se relata o ocurre durante la interacción entre entrevistador y entrevistado.

Dado el actual contexto de pandemia las entrevistas se realizaron en dos modalidades: presencial y online.

Como la presente investigación, está orientada, para aplicarse a los profesionales y usuarios, se realizaron dos guiones, con preguntas diferenciadas que recogen los temas, que son relevantes para la investigación y que se abordaron a lo largo de la entrevista, acorde a su nivel de experiencia con el Registro Social de Hogares.⁴

3.5 Selección de la Muestra.

Éste procedimiento se realizó en base a dos perfiles de entrevistados; profesionales del área social y usuarios a los que se les haya aplicado el Registro Social de Hogares con una antigüedad mínima de un año.

Las entrevistas se realizaron en diversas comunas de la Región Metropolitana, generando una cantidad de 7 muestras, dentro de las cuales hay 4 profesionales del área social, esta categoría está compuesta de 2 profesionales (ambos trabajadores sociales) y 2 funcionarios con estudios técnicos (técnico en trabajo social y encuestadora con 15 años de experiencia en la aplicación de los diversos instrumentos de estratificación social, que se han utilizado en los últimos años).

Los criterios utilizados para seleccionar a nuestros usuarios informantes, están directamente relacionados al tramo asignado por el Registro social de Hogares, por lo que se consideraron 3 usuarios, de los cuales 1 está clasificado en el 80% de

⁴ Entrevistas realizadas por el equipo investigador adjuntas en anexo 3.

menos vulnerabilidad y 2 en el 40% de mayor vulnerabilidad. Además, otro requisito era tener un registro con antigüedad mínima de 1 año, sin importar oficio u ocupación. Para poder obtener variedad de datos se seleccionaron usuarios con diferentes edades (28,40,67 años) y género (2 mujeres y 1 hombre).

El muestreo utilizado para la recolección de datos, es no probabilístico, ya que son intencionadas, dado que lo que nos interesa investigar tiene relación exclusivamente con las experiencias e interacciones vividas con el Registro Social de Hogares.

A continuación, se presentan los datos obtenidos en las entrevistas realizadas. Es por esto mismo, que se deja en evidencia la Caracterización de la muestra asociada a los perfiles de los/las entrevistadas para luego, presentar el compilado de citas en relación a las entrevistas realizadas a los/las Usuarios y otras por los/las Profesionales; estas se separan en cinco dimensiones distintas que se evidencian más adelante.

Caracterización de la muestra asociada a los perfiles de los/as entrevistados/as.

Código identificador del entrevistado/a. ⁵	Profesión.	Cargo.	Género.	Años de servicio.	Institución.
Profesional 1	Trabajo Social	Encargado Regional	Femenino	15 años	MDSF RM y Quinta Región
Profesional 2	Trabajo Social	Encargada del RSH de la Municipalidad de Conchalí	Femenino	10 años	Municipalidad de Conchalí
Entrevista 3	Encuestadora	Funcionaria del departamento de estratificación social	Femenino	16 años	Municipalidad de la Florida
Entrevista 4	Técnico en Trabajo Social	Encuestadora en terreno y atención de	Femenino	3 años	Municipalidad de Macul

⁵ Siguiendo resguardos éticos definidos en el marco de esta investigación. Específicamente el de confidencialidad.

		público.			
--	--	----------	--	--	--

Código identificador del entrevistado/a.	Profesión u oficio	Edad	Género	Comuna	Clasificación en el RSH	Años de inscripción IFE
Usuario 1	Enfermera	28	Femenino	Maipú	80% de menos vulnerabilidad	1 año
Usuario 2	Transportista	67	Masculino	Buín	40% de más vulnerabilidad	3 años
Usuario 3	Dueña de casa	40	Femenino	Quinta Normal	40% de más vulnerabilidad	más de 2 años

En relación a esto y para seguir, se deja en evidencia la recopilación de datos guiada por el objetivo de “Identificar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares”, separándose en cinco dimensiones (Pobreza, Vulnerabilidad, Clasificación socioeconómica, Percepción y Registro Social de Hogares).

3.6 Criterios de confiabilidad y validez.

La **confiabilidad** “se refiere al grado de un instrumento de medición y su aplicación repetida en un individuo u objeto produce resultados iguales” (Sampieri, 2014, p. 200); “Es la objetividad de los datos recolectados” (Katayama, 2014, p. 95) la confiabilidad de una investigación cualitativa, consta esencialmente que, al realizar un mismo estudio aplicando los mismo pasos e instrumentos, concluyan en un mismo resultado. El principio de confiabilidad debe cuidar la estabilidad y congruencia de la investigación, de acuerdo a lo anterior, el instrumento de medición para el desarrollo del estudio, será a través de entrevistas a usuarios/as y profesionales en diversos puntos de la Región Metropolitana.

A su vez, la **Validez** “hace referencia al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (Sampieri, 2014, p. 200); “se entiende como la pertenencia de los datos muestrales recolectados” (Katayama, 2014, p. 96). El criterio de validez en

la presente investigación consta de la consistencia de los aportes de los resultados reflejen la realidad estudiada en cuanto a la percepción que tienen los usuarios /as y profesionales en torno al Registro Social de Hogares.

Los criterios anteriormente mencionados, en el marco de una investigación cualitativa interactúan con las reglas de observación empleadas, los registros de información, y la interpretación de los datos (Katayama,2014 pág 95). Por tanto, la validez y confiabilidad no se dan por hecho, no se asumen, sino que, son aprobados mediante ciertos parámetros.

3.7 Plan de Análisis.

Para realizar nuestro análisis, se ordena la información recopilada desde las entrevistas realizadas a los usuarios/as y profesionales, con el objetivo de presentar los resultados y realidades sobre la pregunta de investigación. Aquí se estableció la unión entre la realidad social y el objeto de estudio, que era conocer la percepción que tienen los usuarios/as y profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares.

Debido a que el enfoque de la investigación es cualitativa, el plan de análisis se realiza en momentos interdependientes, siendo este un proceso dinámico, interactivo, creativo y que constata tendencias, tipologías, regularidades, patrones, etc.

Es importante señalar que, la investigación se posiciona para el análisis de la información desde la perspectiva discursiva que, permite realzar la importancia de la interpretación y los significados que las personas entregan al fenómeno social por medio de la comunicación, que se ve afectado por una serie de factores. A esto Fernandez (2016) señala que el discurso es una práctica social ya que:

No puede reducirse a un mero proceso mecánico de transmisión de información, pues al hablar del plano de la discursividad, debe ser entendido como un serio proceso de interpretación de intenciones realizadas por los sujetos hablantes acerca del mundo en el cual comparten sus experiencias. Aquí entran en juego la visión de mundo y

las intencionalidades derivadas de la situación comunicativa.
(Fernandez. 2016. pág. 17)

Otros puntos importantes de mencionar que destaca Fernandez (2016), son que el discurso alude a una construcción, transformación y resignificación de significados influenciados por el contexto social, ya que no es una herramienta aislada de la sociedad. También, se debe tomar en cuenta la relación entre el conocimiento y la representación del mundo, ya que para la comprensión es necesario integrar los componentes que permitieron y permiten generar en las personas su comprensión de la realidad (valores, ideologías, normas, etc). Otros componentes de consideración dentro de la perspectiva discursiva son las historias de vida marcadas por entornos socioculturales y las acciones de comunicación que no solo nacen desde lo que se expresa como intencionalidades, sino además, que generan acciones sociales.

Es mediante los puntos relevantes de esta perspectiva que es necesario tener en consideración los elementos que las personas de la muestra tienen de su realidad social y la influencia en su construcción, sobre todo en el foco de estudio de conocer la perspectiva de ellos sobre la categorización de vulnerabilidad realizada por instrumento, ya que, no solo se plantea su perspectiva actual de su comprensión, sino que todo aquello que ha influenciado en cómo afecta ya sea de manera positiva o negativa en su desarrollo social.

Dentro del análisis del discurso, se encuentra una práctica interpretativa y analítica, en el cual desarrolla tres pasos para este ítem de la investigación:

- El mismo análisis en el cual se descompone el discurso y la semiótica de la técnica utilizada, que en este caso es la entrevista semiestructurada. Este punto puede entenderse como el nivel mínimo o nuclear.
- La interpretación (como segundo nivel, intermedio o autónomo), que tiene como objetivo la valoración y la relación de descifrar aquello que se encuentra oculto.
- La comprensión, donde se empatiza con el sujeto entrevistado, definiendo lo que se escucha, se observa y se habla. Siendo este el tercer nivel o el nivel máximo, que finalmente incluye la totalidad del discurso. (Abusleme, M. 2019)

Este proceso tiene como enfoque la búsqueda de lo común, develar los significados, la emergencia de nuevos sentidos y el reconocimiento de consensos que aporten a la recopilación de datos influyentes para la investigación y su objetivo.

3.8 Resguardo ético de la investigación.

En todo proceso investigativo se deben salvaguardar aspectos éticos fundamentales, como aportar y ampliar el cuerpo del conocimiento que se adquiere, así mismo resolver interrogantes que, de dicho conocimiento emergen. Por lo tanto reconocemos que en toda investigación social que contenga, experiencias personales, vivencias, sentimientos, perspectivas de vida, deben estar sujetas a principios éticos investigativos.

Por lo que, hacemos mención a la relevancia del componente ético en el desarrollo de la investigación, considerando que, se indaga en las percepciones ligadas a una condición humana que traen consigo complejidades como, factor histórico, ambigüedades, subjetividades propias del carácter social del ser humano.

A continuación, mencionaremos algunos elementos fundamentales de la investigación cualitativa que, consideramos en el proceso investigativo, tales como:

- **Valor Social** : Para que una investigación sea ética debe contener valor, esto lo representa un parecer sobre su importancia social, es decir, el proceso investigativo se desarrolló con este principio ético fundamental, considerando que el estudio aportará información relevante para la ciencias sociales, ya que su ejecución fué orientado a conocer una realidad social con la finalidad de analizar diversos componentes que puedan repercutir en la intervención social.
- **Consentimiento informado**: Con el consentimiento buscamos asegurar que la participación de los entrevistados fuese bajo un contexto en el cual se resguarde su identidad. Para generar un proceso investigativo óptimo y transparente, se indicó de forma clara a los entrevistados, los objetivos, duración de la entrevista, como también reforzar mediante el consentimiento,

que las experiencias compartidas serán desde una decisión propia, no forzada.⁶

- **Resguardo a la confidencialidad:** Las personas contienen información personal y muchas veces sensible que guardan relación con la intimidad de su vida cotidiana. En este contexto, el resguardo de las experiencias proporcionadas por los participantes se debe salvaguardar por medio del criterio de confidencialidad de la información entregada.
- **Éticas del Trabajo Social:** Respeto y la libertad de expresión de las personas, esto tiene que ver con que como profesionales del área social no debemos emitir juicios en el proceso investigativo ya que, la información proporcionada por los participantes permitirá tener una comprensión más amplia del desarrollo de la sociedad. Entendiendo que las opiniones son desde la emocionalidad de cada persona y al no emitir juicios se invita al entrevistador a tener claridad de cómo se percibe la realidad que se desea conocer desde la otredad y con esto obtener respuestas que tengan validez al momento de realizar el posterior análisis de las ideas entregadas desde las vivencias personales.
- **Justicia social:** Un sentido que no sólo está directamente relacionado con la consolidación administrativa de los derechos humanos, sino con la promoción de una sociedad civil global y un estado social activo. Un sentido que tampoco puede ser impuesto por otros especialistas o -científicos de lo social- sino que tiene que construirse desde las propias prácticas profesionales de quienes en este momento están trabajando lo social en su dimensión más noble. Por cierto, una dimensión donde los seres humanos aparecemos estructuralmente necesitados los unos de los otros, donde aparecemos como vulnerables, débiles y necesitados de cuidado. Una dimensión en la que ya no cabe ningún tipo de paternalismo porque están en cuestión problemas de justicia, no de compasión, lástima, beneficencia o misericordia. (Fernando Lolas, 2003, pág. 86)

⁶ El formato oficial entregado a los/as informantes claves en relación a los consentimientos se encontrará adjuntado en el anexo 2.

El lineamiento de los elementos éticos anteriormente mencionados, permitió que la ejecución del estudio, haya sido realizada con respeto, responsabilidad, justicia necesaria para no perjudicar los elementos de la investigación y propiciar mejores instancias de conocimiento.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

4.1 Descripción del Trabajo de Campo/Documental.

La ejecución del trabajo de campo de la investigación se realizó entre los meses de Julio, Agosto y Septiembre del año 2021. Siendo una investigación de tipo cualitativa con un enfoque fenomenológico, que tiene un alcance descriptivo y exploratorio.

El propósito del trabajo se enfocó en buscar y conocer las percepciones de los usuarios/as y profesionales del área social, sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento Registro Social de Hogares. Por lo mismo, se lleva a cabo una confección de las pautas de entrevistas guiadas que permitieron obtener la información requerida con preguntas de carácter semi estructurado, tanto para los profesionales del área social como para los

usuarios/as, junto con las autorizaciones y consentimientos voluntarios de las/los entrevistadas/os para el uso de resultados de dicho instrumento.

Para realizar la definición de los informantes claves de los dos grupos, se consideraron a principios las medidas sanitarias por la actual situación de pandemia, lo que derivó en entrevistas presenciales y online. A esto, se realizaron criterios para considerar la muestra por medio de un muestreo no probabilístico intencionado a profesionales del área social que se relacionaron con el Registro Social de Hogares, y usuarios que hayan sido inscritos en el instrumento con una antigüedad de al menos un año. Ambos grupos se ubicaron geográficamente en la Región Metropolitana. El total de la muestra fueron: cuatro profesionales y tres usuarios.

En el mes de Agosto se da comienzo con la ejecución de las entrevistas; en cuanto a los profesionales, el presente proceso se desarrolla de manera presencial y online de forma equitativa, esto según la disponibilidad, comodidad y elección personal de cada profesional. Destacar que en relación a la contingencia nacional es que se decide dar facilidad respecto de los criterios de preferencia de los entrevistados tomándose todas las medidas preventivas y de resguardo por la situación pandémica, realizando así un diálogo fluido a pesar de las limitaciones del contexto actual o de conectividad. El proceso de entrevistas con usuarios se realizó de manera presencial lo que permitió aclarar dudas referentes al instrumento del Registro Social de Hogares y generar una mayor fluidez en las respuestas concretas de las entrevistas.

La realización de las entrevistas fue de tipo descriptivo, las cuales se llevaron a cabo por los integrantes del equipo investigador, efectuando el contacto con cada participante de la muestra; su durabilidad se diferencia en que las que se efectuaron a profesionales tuvo un rango de cuarenta a sesenta minutos, mientras que a Usuarios/as, fue de un máximo de quince minutos. Su posterior transcripción se realizó por la totalidad de los integrantes del grupo de manera aleatoria con el fin de alcanzar la recopilación de datos necesarios para la subsiguiente interpretación de información de forma grupal.

En relación al plan de análisis este se ejecuta en momentos interdependientes, lo que permite recoger de manera dinámica la información necesaria para los análisis de la presente investigación.

Reconociendo la gran disposición de las/los profesionales y usuarios/as entrevistados de alcanzar un provecho sobre su percepción del tema de investigación, el resguardo sobre su confidencialidad y el manejo de la información entregada fue de gran relevancia en la ética a trabajar, poniendo como pilares de respeto sobre los entrevistados el consentimiento y conocimiento de la información entregada y su uso como parte del desarrollo de la investigación, el resguardo y la ética del trabajo social sobre el respeto y libertad de expresión de las personas, sin la emisión de juicios valóricos sobre lo que se dio como respuesta a las preguntas emitidas.

4.2 Presentación de hallazgos y análisis de la información

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas permitieron un análisis que generó una relación entre hechos e interpretaciones recogidas del discurso de los usuarios/as y profesionales entrevistados, en el cual se analiza y coteja en base a elementos teóricos que permitieron entregar una presentación ordenada y clasificada de la información.

Es por medio de la interpretación y análisis de los variados temas que fueron parte de la entrevista, que se creó una categorización de la muestra para el análisis que clasifica los contenidos obtenidos en el relato de los entrevistados, permitiendo obtener información que ayuda a comparar los datos recogidos y vincularlos con la teoría de variados autores que se contaba con anterioridad a las entrevistas. De aquí nace la interpretación del relato de los siete entrevistados, obteniendo el siguiente análisis.

En este punto, se presentan fundamentos teóricos a través de datos (teóricos y cualitativos) obtenidos a lo largo de la investigación. De igual manera, se exhibe un análisis por objetivo específico trabajado en donde se explica en detalle el contexto y gráficos explicativos de los antecedentes recopilados, junto con su análisis de la muestra correspondiente. A continuación se exponen los siguientes resultados:

4.2.1 Identificar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares:

Es primordial manifestar que el objetivo presentado tiene inferencia por igual en profesionales del área social, como en los usuarios/as, ya que se buscó poder tener ambos conocimientos sobre lo que interpretan de las clasificaciones socioeconómicas del Registro Social de Hogares. Se presenta a continuación la presentación de hallazgos y su posterior análisis.

A. Pobreza:

Desde el concepto de pobreza, se llegan a exponer cómo los entrevistados, profesionales y usuarios, reconocen la intervención del instrumento del estado sobre la problemática y las soluciones que hasta hoy son detectadas por ellos:

- (...) no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de vista, en el fondo si lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios eh de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos.
(Profesional 2)
- Yo creo que más que nada mide como el nivel de, no sé si pobreza, pero que tan capacitada pueda estar una familia para salir adelante, por sí solos a algo así. O si necesita ayuda del Gobierno, entonces ahí entra como el Registro Social de Hogares, creo yo. (Usuario 3)

De esta manera y siguiendo la impresión de los entrevistados, tanto profesionales como usuarios/as, reconocen que el Registro Social de Hogares no ayudaría a superar la pobreza y estos últimos manifiestan, más bien, que probablemente estaría cercano a medir pobreza. Las consecuencias que tiene el Registro Social de Hogares, en relación a la pobreza y su propósito en la disposición de ayuda social a los más pobres, permiten develar que no es un instrumento que favorezca a disminuir la brecha económica, más bien es una ayuda para optar a diversos beneficios.

- Si un usuario de un Subsidio Familiar o de una Pensión de Invalidez, o de Vejez, si es que ese es solo su ingreso, nunca va a salir de la pobreza. Claro, no va a estar en la indigencia, no va a estar en la extrema pobreza porque al menos hay un ingreso, pero no es un instrumento que te permita salir de ese círculo cerrado, porque finalmente, te permite acceder a un subsidio, pero claro con esa plata, no sé si me explico, vas a poder comprar a lo mejor alimento, eh no te voy a morir de hambre, pero no va a pasar más de eso cachay. (Profesional 2)

Sobre esto, es que el instrumento no posee características que favorezcan o incluso que determinen una categorización de -pobre- a los usuarios, recalcando que solo favorece a la obtención de beneficios, y que los subsidios apoyan a no terminar en una situación de extrema pobreza, pero que favorecen a mantener un estado constante de precariedad.

B. Vulnerabilidad:

En cuanto al concepto de vulnerabilidad, como contribuyente de la comprensión de los entrevistados sobre la clasificación que se realiza en el Registro Social de

Hogares, exhiben como los tramos llegan o no a reflejar las realidades de los usuarios/as sobre el perfil:

- Una persona sola, que trabaja y gana el mínimo, queda ubicada inmediatamente en el tramo del 70 o el 80, imagínate una persona que gane \$400.000 lucas, está en el 80%, paga arriendo, que no es considerado en el Registro (...) De qué forma esa persona va a poder optar a un subsidio habitacional si va a quedar calificada en el tramo alto, se le va a exigir probablemente un crédito hipotecario con esa cantidad de plata que gana no encasilla en nada, sin embargo, tenemos la otra lista, que es la gente que a lo mejor genera un ingreso, pero es informal y no lo declara y puede que tenga muchos bienes y obviamente esa gente queda dentro de la vulnerabilidad. (Profesional 2)

Algunas manifestaciones de los conceptos claves en relación al apartado de vulnerabilidad, declaran opiniones claras que dejan palpable la idea de este concepto para el análisis de la categorización en el Registro Social de Hogares y el estado de aquellos/as usuarios/as que forman parte del listado del instrumento:

- La gente asocia que la ficha es sólo para la gente pobre y qué lo que necesita es vivir debajo de un puente pero esto no es así necesariamente, por qué la ficha lo que mide es vulnerabilidad y si bien podrían vivir debajo de un tiempo, pero no sé vulnerable ya que eso muchas veces por opción. (Profesional 1)

Por otro lado, desde una postura visualizada por los/las usuarios/as, los informantes claves refieren por su parte que la conceptualización del término vulnerable en alguna forma si podría crear un condicionante que afecta o impacta en la realidad social de un individuo.

La vulnerabilidad es como para medir qué grado de pobreza tiene una persona, de acuerdo a cómo vive, o el sueldo que gana, o qué cantidad de personas son su grupo familiar, cierto. Eso lo hace más o menos vulnerable. Creo yo eso, como las entradas de dinero que tiene, la capacidad de ahorro, como que todo eso va. (Entrevista 3)

Es así cómo se manifiesta que el Registro Social de Hogares mide vulnerabilidad y no pobreza, además de clasificar conceptos que infieren las personas en relación a cómo se les clasifica, sea este acertado o no tenga relación con los reales resultados reales del instrumento.

C. Clasificación socioeconómica:

Las declaraciones emitidas sobre conceptos técnicos en relación al funcionamiento y el proceso de medición para la clasificación socioeconómica de los/las usuarios/as del Registro Social de Hogares según sus ingresos, hacen mención sobre los porcentajes que se declaran según tramos que posicionan a los/as usuarios/as en relación a sus segmentos.

- (...) la ficha se mide por tramos no es como era antes, ahora se realiza por tramos el cual se verifica a nivel informático, por ende, va la información a una base de datos y esa información a nivel de sistema verifica cuál es el tramo que corresponde a cada usuario. Los tramos van del 0 al 100% siendo más bajo el 40% nadie queda debajo de ese 40%, bajo ese porcentaje para el registro social de

hogares eres vulnerable, y desde ahí va subiendo al 50% hasta llegar al 100% que es lo menos vulnerable generalmente para poder postular a todos los beneficios se necesita tener menos del 60%, para que tú tengas facilidades. (Profesional 1)

Desde la siguiente visión usuaria, los entrevistados mencionan sus experiencias en cuanto a la categorización generada en la clasificación socioeconómica del Registro Social de Hogares. En ella, todos los entrevistados concluyen que este instrumento no es fidedigno para medir la vulnerabilidad.

- en mi caso siento que tengo un puntaje muy alto a pesar de que siendo por tres personas, el ingreso por cabeza no son mayores a trescientos mil pesos y los gastos que implican pagar un dividendo, crédito, etcétera, no van a complementar todo lo que se ve en el registro independiente que tal vez mi ingreso sea de un millón de pesos, significa que solamente hay un ingreso en todo este grupo familiar, por lo cual dentro de los porcentajes que arroja el registro, yo estoy categorizada como el ochenta por ciento más rico de un país. (usuario 1)

D. Percepción:

En esta categoría no se obtuvieron datos por parte de los informantes entrevistados según el primer objetivo ya que no infiere en el tema.

E. Registro Social de Hogares:

Es sobre la categoría del Registro Social de Hogares en donde los entrevistados exponen las evoluciones que ha tenido el instrumento en el transcurso del tiempo y muestra su actual enfoque que presenta falencias y mejoras, las que se pueden detectar por los profesionales que trabajan con ella.

- El Registro Social es un instrumento que ha ido evolucionando en el tiempo en el sentido de permitirnos ahora tener datos administrativos. En sus orígenes solamente era el autoreporte, tú sabes que la historia del instrumento es, primero la ficha CAS en Dictadura, después ehh cambia a la ficha de familia, después pasó a la ficha de protección, después a la ficha 2.0, ha tenido como hartos cambios y ahora se desde el 2016 estamos con el Registro y el Registro es un instrumento que netamente mide ingresos, no mide nada más, cachay eso hay que dejarlo super claro. Porque finalmente esas son las falencias que presenta este instrumento y que obviamente son mejorables. (Profesional 2)

Al hacer referencia a las diferencias que tiene el Registro Social de Hogares con la Ficha de Protección Social, el cual es el instrumento antecesor, indagando no sólo en su contexto sociopolítico es que varía, sino que además en su manera de aplicarla:

- La Ficha de Protección era solo el auto reporte. ¿Qué quiere decir eso? Que iba el encuestador a tu casa y te preguntaba y era lo que tú declaraste, la información que en el fondo tenía este instrumento. Con el cambio al registro, la base se provee del auto reporte, y de la información administrativa que viene dada por bases administrativas como: La Superintendencia de Pensiones, Servicio de Impuestos Internos, Registro Civil (...) instituciones que en el fondo proveen de información. (Profesional 2)

Asimismo, desde una perspectiva de los usuarios/ as es relevante mencionar que en el marco del objetivo de develar la clasificación socioeconómica definida por el instrumento un fenómeno que se manifestó es que, en cuanto al entendimiento y conocimiento del Registro Social de Hogares existe un inocuo impacto al momento de la realidad de las familias e individuos que se encuestan.

Es poco fidedigno en cuanto a la realidad económica de las familias, ya que, bueno, si bien mide ingresos, no mide el contexto global sientto, de las familias en cuanto a los gastos, mide la estructura de la casa, las condiciones (Usuario 1)

A continuación se presenta el gráfico n° 1, que tiene el objetivo de mostrar la cantidad de respuestas de cada Profesional en relación a las cinco dimensiones presentadas anteriormente:

Gráfico n° 1

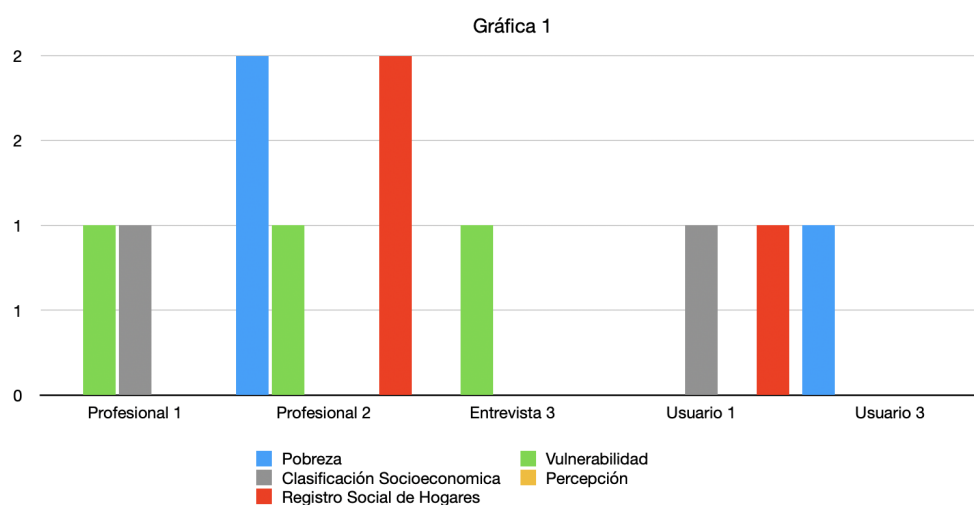


Tabla 1

	Pobreza	Vulnerabilidad	Clasificación Socioeconómica	Percepción	Registro Social de Hogares
Profesional 1	0	1	1	0	0
Profesional 2	2	1	0	0	2
Entrevista 3	0	1	0	0	0
Usuario 1	0	0	1	0	1
Usuario 3	1	0	0	0	0

Cantidad de respuestas según categorías

Como resultado de los datos, se evidencia la relevancia que tiene la dimensión de pobreza y Registro Social de Hogares en relación al objetivo de “Develar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares, por sobre las demás dimensiones en relación a las respuestas entregadas por los profesionales y usuarios”.

- **Análisis de resultados de objetivo:**

Es importante para la presente investigación, tener claridad en relación a cómo las entidades estructurales del país posicionan a los individuos a permanecer abstraídos a categorías marcadas por la posición socioeconómica, y más aún, si a los individuos les acomoda dicha clasificación, esto también empalma la función de categorización de vulnerable con los beneficios que se pueden obtener y si estos transforman al usuario en un ente pasivo a nivel social, entendiendo que estos conceptos de análisis pueden tener respuestas positivas o negativas en la sociedad chilena.

Para las ciencias sociales, la creación de clasificaciones, nomenclaturas, tipologías, esquemas, conceptos y codificaciones responde a la necesidad de disponer de artefactos que mediatizan, categorizan y representan a la sociedad (Durkheim y Mauss, 1903).

En el relato de las entrevistas se pueden encontrar antecedentes de anteriores instrumentos de categorización, donde el factor preponderante al momento de evaluar la situación de las personas es el de la pobreza material, situación que se replica en el actual Registro Social de Hogares, y cuya finalidad es solo la focalización para la entrega de determinados beneficios estatales:

(...) nuestros gobiernos en general de turno lo que hacen con estos instrumentos es mostrar a nivel digo yo más internacional cuánta pobreza tienen y cómo están interviniendo, ponte tú, el IFE, espectacular en el sentido de que el Gobierno ha hecho de que la ayuda llegue a casi todos los chilenos que están encuestados. Entonces en términos políticos, es super exitoso, pero en términos reales, no mejoran las condiciones de pobreza. (Entrevista profesional 2)

(...) las ayudas que entrega el Estado acá en Chile son muy mínimas... no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de vista, en el fondo si lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos. (Entrevista profesional 2)

La idea de la clasificación basada solo en la falta de recursos materiales, disminuye las capacidades de análisis al momento de su realización por medio del Registro Social de Hogares ya que deja afuera otros factores que debieran considerarse, como son los diversos egresos de las personas, enfermedades existentes, la relación de la vulnerabilidad y la pobreza multidimensional, etc.

Al analizar estos relatos, se puede inferir que la forma de entregar el grado de vulnerabilidad que le corresponde a cada persona encuestada, depende básicamente de los ingresos formales que una persona acredite, no siendo considerada en esta clasificación los gastos de la persona, además los ingresos informales los cuales no son posible de declarar a través de los mecanismos de verificación con los que cuenta el instrumento:

El diseño incluyó un sistema de apoyo de la selección de usuarios de programas, beneficios y prestaciones sociales, donde el Registro Social de Hogares es la fuente de información que permite generar una caracterización socioeconómica de los hogares, considerando un enfoque de Focalización Familiar -hogares-. (Rodriguez & Paris, 2019, pág. 70)

Evidenciando así una inconsistencia en cuanto a considerar la multidimensionalidad de la vulnerabilidad, ejemplificado con lo señalado por profesional 2:

Una persona sola, que trabaja y gana el mínimo, queda ubicada inmediatamente en el tramo del 70 o el 80, imagínate una persona que gane \$400.000 lucas, está en el 80%, paga arriendo, que no es considerado en el Registro... De qué forma esa persona va a poder optar a un subsidio habitacional si va a quedar clasificada en el tramo alto, se le va a exigir probablemente un crédito hipotecario con esa cantidad de plata que gana no encasilla en nada, sin embargo, tenemos la otra lista, que es la gente que a lo mejor genera un ingreso, pero es informal y no lo declara y puede que tenga muchos bienes y obviamente esa gente queda dentro de la vulnerabilidad ya. (Entrevista profesional 2).

Del análisis de esta entrevista se puede recoger, en primer lugar, que la clasificación está dada en tramos, dependiendo del porcentaje en el cual se establece el rango de vulnerabilidad que procede al proceso informático que es sometido el instrumento con la información recolectada. Los porcentajes van desde el 0 al 100%, siendo el primer tramo del 0 al 40%, y de ahí va de 10 en 10 hasta llegar a 100. Mientras menos porcentaje obtengas más posibilidades de postular a los beneficios estatales, el tope para postular a la mayoría de los beneficios es estar ubicado en el 60% o menos de los tramos, si se está por sobre este porcentaje, se establece existe un menor grado de vulnerabilidad o pobreza.

La implicancia que proporciona la clasificación en la esfera social de las personas, guarda relación básicamente en cómo internaliza su propia problemática, es decir, su realidad en un proceso para lograr beneficiarse y poder mejorar su vida, versus un sistema institucional determinante, que solo podrá ofrecer una solución inmediata, pero que, no necesariamente aportará elementos esenciales en la vida de las personas, como es la dignidad, del ser tratado como persona natural y no como el sistema determinó con mediciones absolutas.

4.2.2. Indagar sobre el conocimiento y apreciación que tienen las/os usuarias/os sobre la categorización del Registro Social de Hogares:

Desde las respuestas emitidas y los datos recopilados de las entrevistas realizadas a los/las usuarios/as con respecto al conocimiento y apreciación que tiene sobre la categorización del Registro Social de Hogares, separándose en cinco dimensiones (Pobreza, Vulnerabilidad, Clasificación socioeconómica, Percepción y Registro Social de Hogares) se exhibe lo siguiente:

A. Pobreza:

Una opinión en relación a la percepción que tiene el Usuario de su concepto de “Pobreza” y las repercusiones que pudiese tener este en la clasificación de los estratos para la obtención de beneficios, se expone el contraste histórico que realiza del término:

- Antes se les preguntaba a las personas que si su piso era de cemento o de tierra, o tenía tele, si tenía baño afuera o no, como si las personas pobres no merecieran tener un baño adentro o no merecieran tener, no sé, una tele, como que jugaban un poco con la dignidad de las personas, como que era muy, que el mismo sistema vulnerabiliza a las personas, porque si tú no estabas durmiendo en el suelo, en el piso de tierra, no tenía beneficio a nada, como algo así. (Usuario 3)

B. Vulnerabilidad:

Se entiende como vulnerabilidad, los sentimientos que los usuarios señalan que genera el término, y su relación a la categorización sobre el mismo concepto, muestra las sensaciones que se producen en las personas y el clasificarlos con diversos juicios. Como se puede apreciar, se percibe como un componente subjetivo.

- Bueno yo entiendo que vulnerabilidad es como para medir qué grado de pobreza tiene una persona, de acuerdo a cómo vive, o el sueldo que gana, o qué cantidad de personas son su grupo familiar, cierto. Eso lo hace más o menos vulnerable. Creo yo eso, como las entradas de dinero que tiene, la capacidad de ahorro, como que todo eso va. Bueno, lo que pasa es que para como mi decirle a alguien que es vulnerable es como “pobrecita”, “no es capaz de salir adelante por sus propios medios”, entonces yo ahí ese concepto lo considero como fuerte, es como “ah pobrecita, no es capaz”, como que tiene, va un poco de la mano con sus capacidades; pero, como que no me gusta esa palabra. Pero yo entiendo también que el Ministerio o el Gobierno, no sé, la entidad que lo declaró así, se refiere más que nada a un tema económico, creo yo. (Usuario 3)

C. Clasificación socioeconómica:

Siguiendo la línea de las consideraciones en las clasificaciones socioeconómicas, opiniones en referencia a los resultados del proceso clasificatorio que posee el Registro Social de Hogares, en relación a la realidad de los hogares Chilenos e indicando la poca asertividad que tiene el proceso se evidencia el sentir de Usuario 1:

- Siento que es poco fidedigno en cuanto a la realidad económica de las familias, ya que, bueno, si bien mide ingresos, no mide el contexto global, siento, de las familias en cuanto a los gastos, mide la estructura de la casa, las condiciones de la casa, uso de agua potable, alcantarillado, etc. Pero no siento que sea tan real o tan idóneo en cuanto al contexto general de una familia cuando por ejemplo pueden haber gastos por niños menores o solamente hay un ingreso, siento que castiga mucho el grupo... eh los integrantes familiares, etcétera. (Usuario 1)

D. Percepción:

- “Siento que es poco fidedigno en cuanto a la realidad económica de las familias, ya que, bueno, si bien mide ingresos, no mide el contexto global siento.” (Usuario1)

Se evidencia que el Usuario cuestiona la fiabilidad del Registro Social de Hogares, haciendo alusión a que no abarca todo lo necesario para determinar la situación económica de los sujetos.

E. Registro Social de Hogares:

La repercusión que tienen las clasificación de tramos en la vulnerabilidad de los usuario/as y su visualización en diversas dimensiones, destacan el sentir de injusticia que presentan por su realidad:

- Siento que no son exactos, sobre todo actualmente por la pandemia que solamente es un registro informático que no se están realizando las visitas domiciliarias para ver el contexto in situ de las familias.

Personalmente en mi caso siento que tengo un puntaje muy alto a pesar de que siendo por tres personas, el ingreso por cabeza no son mayores a trescientos mil pesos y los gastos que implican pagar un dividendo, crédito, etcétera, no van a complementar todo lo que se ve en el registro independiente que tal vez mi ingreso sea de un millón de pesos, significa que solamente hay un ingreso en todo este grupo familiar, por lo cual dentro de los porcentajes que arroja el registro, yo estoy categorizada como el ochenta por ciento más rico de un país en donde obviamente trescientos mil pesos por cabeza en ningún caso uno puede subsidiar todos los gastos mensuales.

(Usuario 1)

Luego de lo expuesto, se presenta el gráfico n° 2, que evidencia la cantidad de respuestas de cada Usuario/a en relación a las cinco dimensiones presentadas anteriormente y orientada en el objetivo “Indagar sobre el conocimiento y apreciación que tienen las/os usuarias/os sobre la categorización del Registro Social de Hogares”

Gráfico n°2

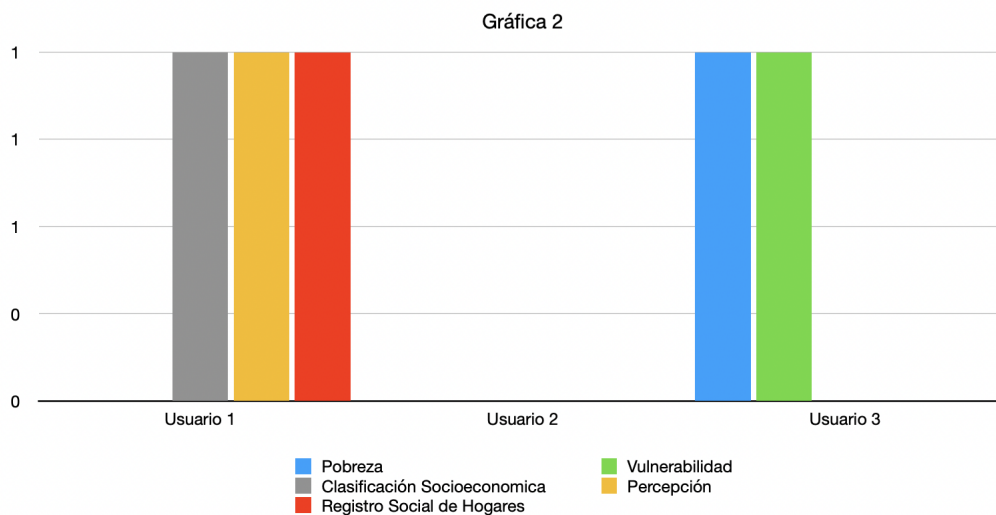


Tabla 2

	Pobreza	Vulnerabilidad	Clasificación Socioeconómica	Percepción	Registro Social de Hogares
Usuario 1	0	0	1	1	1
Usuario 2	0	0	0	0	0
Usuario 3	1	1	0	0	0

Cantidad de respuestas según categorías

En el gráfico se expone claramente una baja respuesta por parte del usuario dos, quien a su vez es el de mayor edad entre los usuarios entrevistados, lo que indica menos información o herramientas para contestar a las respuestas en relación a la presente categoría.

- Análisis de resultados de objetivo:

El proceso de categorización social que realiza el Registro Social de Hogares, cumple la función de clasificar y ordenar información de la población. Por tanto entenderemos la categorización como un mecanismo de clasificación social, que permite el acceso a diversos beneficios sociales. Existiendo una gran relevancia del instrumento estatal, el cual debe ser utilizado como una herramienta que contenga información actualizada, contingente de la realidad social y económica de los usuarios.

Es desde los usuarios y la realización del trabajo de campo que se orienta el poder develar cuál es el conocimiento y apreciación de ellos en relación a la categorización social del Registro Social de Hogares, los cuales indican que el instrumento no reflejaba la realidad de una persona o grupo familiar, debido a que no considera elementos esenciales para poder determinar una realidad una categoría que, en estricto rigor mediante un cálculo, se traducen los posibles beneficios a los que pueden postular los usuarios del Registro Social de Hogares.

Siento que es poco fidedigno en cuanto a la realidad económica de las familias, ya que, bueno, si bien mide ingresos, no mide el contexto global de las familias en cuanto a los gastos, mide la estructura de la casa, las condiciones de la casa, uso de agua potable, alcantarillado, etc. Pero no siento que sea tan real o tan idóneo en cuanto al contexto general de una familia cuando por ejemplo pueden haber gastos por niños menores o solamente hay un ingreso, siento que castiga mucho el grupo... eh los integrantes familiares, etcétera. (Usuario 1)

La condición preeminente que debe tener el instrumento a la hora de categorizar a una persona o grupo familiar, guarda relación con la contención de la realidad propia, es decir, no basta con que el Registro Social de Hogares mida los ingresos, sino que carece de aristas que influyen a que la experiencia que tienen los usuarios no sea la óptima, el hecho de señalar que " No siento que sea tan real o tan idóneo en cuanto al contexto general de una familia, por ejemplo, pueden haber gastos por niños menores o solamente hay un ingreso", aquí se refleja que el Registro Social de Hogares no proporciona un servicio que contenga la realidad del costo total de la vida familiar.

La entrevista del usuario 1 proporciona indicadores en donde la categorización dada por el instrumento, le posiciona en el 80% con más recursos pero que, con el ingreso mínimo no alcanzaría a cubrir todas las necesidades mensuales de su grupo familiar.

El mundo de la vida cotidiana no solo se da por establecido como realidad por los miembros ordinarios de la sociedad en el comportamiento subjetivamente significativo de sus vidas. En un mundo que se origina en sus pensamientos y acciones, y que está sustentado como real por estos. (Berger y Luckman, 1968. pág. 35)

Este aspecto es fundamental, la realidad tiene una dimensión objetiva y subjetiva, lo objetivo y subjetivo están interrelacionados, no se puede comprender uno sin el otro, además la dimensión objetiva y subjetiva se articulan mediante la interacción entre las personas, por lo que ellos prefieren hablar de inter subjetivación para referirse a la subjetividad configurada en relación con los otros, este principio básico consiste en que la subjetividad es construida a través de la interacción social, no podemos construir sentidos y significados sino, se está en contacto con los otros. Para los autores la realidad general o absoluta de un sujeto no existe, sino que existen múltiples realidades que se desarrollan según las experiencias, vivencias, etc, por tanto, la relevancia radica en cómo el sujeto internaliza y exterioriza sus determinados conceptos construidos socialmente a través del lenguaje.

Desde el enfoque de la construcción social de la realidad propuesta por los sociólogos en donde indican que :

Cualquier tema significativo que de esta manera cruce de una esfera de realidad a otra puede definirse como un símbolo, y el modo lingüístico por el cual se alcanza esta trascendencia puede denominarse lenguaje simbólico. “Al nivel del simbolismo, pues, la significación lingüística alcanza su máxima separación del aquí y ahora de la vida cotidiana, el lenguaje asciende a regiones que son inaccesibles a la experiencia cotidiana. (Berger y Luckman, 1968. pág. 57)

Con el fin de enfatizar la relevancia del lenguaje en el proceso de categorización social, se hace referencia a lo señalado por usuario del Registro Social de Hogares, el cual el sistema le otorgó un 40% de vulnerabilidad. En la relación al término “vulnerabilidad” señala que:

Bueno, lo que pasa es que para como mi decirle a alguien que es vulnerable es como “pobrecita”, “no es capaz de salir adelante por sus propios medios”, entonces yo ahí ese concepto lo considero como fuerte, es como “ah pobrecita, no es capaz”, como que tiene, va un poco de la mano con sus capacidades; pero, como que no me gusta esa palabra. Pero yo entiendo también que el Ministerio o el Gobierno, no sé, la entidad que lo declaró así, se refiere más que nada a un tema económico, creo yo. (Usuario 3)

La relevancia del lenguaje planteada por Berger y Lukman, el cual considera que, que el sistema de signos es el más importante de la sociedad, los signos se elaboran con la intencionalidad de ser evidencias de significados subjetivos, es decir, que representen distintos significados según el contexto. Todo signo lingüístico o no lingüístico tiene sentido a partir de interacciones sociales. Este proceso conlleva una serie de símbolos asociados a la desventaja y tras pasados al lenguaje, ya que la población clasificada no es tratada como persona natural, sino como un usuario categorizado para la posterior obtención de beneficios, en el concepto de vulnerable.

4.2.3. Indagar sobre el impacto que le otorgan los profesionales del área social a la categorización mediante el Registro Social de Hogares.

Por medio de los extractos que se presentan a continuación, se extrajeron datos recopilados de las entrevistas realizadas a los/las Profesionales del área social para

indagar en el impacto que le otorgan a la categorización de Registro Social de Hogares a través de cinco dimensiones (Pobreza, Vulnerabilidad, Clasificación socioeconómica, Percepción y Registro Social de Hogares)

A. Pobreza:

La presente cita manifiesta una opinión clara en base a los antiguos instrumentos y su medición de la pobreza, indagando en cómo esto beneficia al periodo del gobierno que dirija el país ,y mantiene la condición resultante para los ciudadanos.

- Cuando se creó el CAS, CAS 1, CAS 2, en plena dictadura. Qué es lo que querían mostrar, el nivel de pobreza material, ya, entonces, en el fondo, claro nuestros gobiernos en general de turno, lo que hacen con estos instrumentos es mostrar a nivel digo yo más internacional cuánta pobreza tienen cachay y como están interviniéndolo, ponte tú el IFE, espectacular en el sentido de que el Gobierno ha hecho de que la ayuda llegue a casi todos los chilenos que están encuestados. Entonces en términos políticos, es super exitoso, pero en términos reales, no mejoran las condiciones de pobreza.” (Entrevista profesional 2)

Ha sido clave en el desarrollo del objetivo del Registro Social de Hogares, lo que la siguiente cita deja en evidencia respecto de cómo el instrumento tiene su finalidad en categorizar a las personas, para ver quién merece o no beneficios que entrega el Estado. En ningún caso intenta hundir la pobreza.

- Porque si bien es un instrumento de focalización, las ayudas que entrega el estado acá en Chile son muy mínimas... no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de

vista, en el fondo si lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios e de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos. (Entrevista profesional 2)

De igual manera, se evidencia que no hay una claridad respecto al fin y utilidad del instrumento, en tanto para algunos se confunde si supera la pobreza o no, y otros profesionales en cambio tienen mayor claridad con respecto al Instrumento y su eficacia.

B. Vulnerabilidad:

- (...) una persona que gana 1 millón de pesos y son cinco integrantes de la familia por ende da como \$200.000 mil pesos por cada persona y allí lo miden con la Canasta Familiar, ahí entonces están dentro de la vulnerabilidad y es la sumatoria de todo. (entrevista 4)

La presente cita es utilizada para el proceso investigativo, ya que da referencia de la logística que utiliza el Registro Social de Hogares para formular la categorización según ingresos, percibidos por los/las usuarios/as, lo que recae en porcentaje de vulnerabilidad y no como expositor de la pobreza en sus usuarios.

C. Clasificación socioeconómica:

- Que la categorización es en base a el registro social de hogares (...)
La ficha es la puerta de entrada para postular a los beneficios y de ahí vienen otros requisitos, por que yo por ejemplo te puedo decir,

no se pöh, hay una persona que quiere postular a sus hijos al subsidio de la discapacidad mental, para ellos tienen que pertenecer a otro tipo de porcentaje, entonces cada departamento tiene su porcentaje de focalización, y eso lo determina el beneficio que tu quieras postular, siempre pensando en eso, que la ficha es una puerta de entrada. Y si tiene impacto porque es la que le da pie para postular a los diferentes beneficios. (Profesional 1)

Se presenta la cita establecida, ya que hace directa relación con la categorización y sus finalidades, ya sea en el Registro Social de Hogares, o para la obtención del beneficio estatal al cual se desee postular, siendo clara la interpretación de la entrevista, en relación a cómo ingresar al sistema, la focalización y su necesidad de clasificación y categorización sobre los usuarios.

- Entonces, las clasificaciones socioeconómicas básicamente están asociadas al grupo familiar de cuántas personas componen tu hogar, la edad de esas personas, y el tema de la ocupación y los ingresos ya. Básicamente es eso lo que forma el puntaje. Como te comento, la parte habitacional, no influye absolutamente en nada. (Entrevista profesional 2)

Las clasificaciones socioeconómicas del Registro Social de Hogares están compuestas por diferentes conceptos para poder determinar el puntaje de cada sujeto que está ligado al Registro Social de Hogares dentro del sistema, explicando a la vez que esto no tiene relación con el ámbito habitacional.

- Si a ti te miden solamente los ingresos, tú por los ingresos tienes el porcentaje de vulneración, por lo ingresos totales de un grupo familiar, yo perfectamente puedo vivir en las Condes o en la Dehesa pero si mi ingreso es de cien mil pesos yo voy a tener el mismo porcentaje que la persona que vive en la Pintana con un ingreso; no mide localización como antes (...) son las rentas lo que determina tu estratificación socioeconómica. (entrevista 4)

En el extracto de la entrevista n°4 explicita la relación no estratificante, que tiene el sistema al momento de categorizar, dejando expuesto que los porcentajes tienen relación con los ingresos, y no afecta el lugar donde se posee residencia.

D. Percepción:

- Yo siento que a veces hay gente a la que le ayudan muchísimo, y que realmente necesitan la ayuda del Estado, pero hay otras personas que lamentablemente se aprovechan mucho también del tema, no se po, por ejemplo, hay gente realmente que está muy enferma que no puede trabajar, y que realmente requiere una Pensión asistencial, pero hay otras personas que por ejemplo, no se po, podrían trabajar y prefieren el bono del Subsidio Familiar, estar en el Seguridad y Oportunidades, entonces en el Fondo si es un instrumento que es super necesario para poder focalizar las ayudas del Estado, porque no tenemos algo mas po, es lo que tenemos y lo que tenemos hay que mejorarlo. (Entrevista profesional 2)

En esta cita, el profesional n° 2 explica su descontento con las personas por aprovecharse de los beneficios del Instrumento y de la importancia que tiene este mismo para cubrir las necesidades de los sujetos ya que es lo único que está al alcance de las personas.

- Porque hay mucha gente que lo hace por una necesidad y viene para poder optar a un beneficio, pero hay otro tipo de gente que lo hace para aprovecharse del sistema, sabiendo ellos que no necesitan esos beneficios, se aprovechan del sistema. (Entrevista 3)

Sobre el extracto correspondiente a la entrevista n°4, se presenta ya que es una clara percepción de la realidad en torno a los componentes que impulsan a los usuarios, a la obtención de beneficios por parte del sistema.

- Entonces, yo creo que hay que tener claro que esas categorías afectan un poquito también la salud mental de las personas, en el sentido de que, se frustran, y les da rabia de repente, y lo que más nos refieren es que “Pero como mi vecina esta en el 40% y tiene casa propia, tiene auto, tiene negocio, ¿Por qué?, o sea, ahí la respuesta es que probablemente esa vecina las cosas que tiene ni siquiera estén a su nombre, porque el sistema, el Registro igual tiene un sistema, en donde, no sé, si tienes más de un vehículo, ponte tu te aparecen, pero tampoco te afecta mayormente cachay. O sea, el Registro tiene que ser mejorado, pero es complejo. (Entrevista profesional 2)

Según la percepción de la profesional 2, explicita las falencias que se presentan en el sistema y expone las dificultades que se tuvieron para recopilar información en periodo de pandemia, lo que dejó a muchas familias fuera de tramos solo por fechas no alcanzadas según periodos requeridos por el Registro Social de Hogares.

- Para mi no es algo que mide realmente la vulnerabilidad de cada grupo familiar, yo lo veo en el día a día, es por lo que te decía delante de que, uno ve los casos, hay gente que realmente necesita tener un tramo bajo y solamente por el hecho de tener una Isapre que puede pagársela un hijo a un adulto mayor queda en el noventa por ciento.

(Entrevista 3)

Es de destacar, ya que presenta conceptos claves por parte de la entrevistada, que en su calidad de trabajadora del Registro Social de Hogares, percibe realidades que contrarrestan las necesidades de los usuarios, y que muchas veces dejan sin la posibilidad de obtención de beneficios por no clarificar los egresos y sólo identificar ingresos que muchas veces no dicen relación con la realidad de las familias.

E. Registro Social de Hogares:

Sobre el Registro Social de Hogares es sustancial para el proceso de análisis el exponer el extracto a continuación, ya que da cuenta de la evolución que ha tenido el instrumento, y hace referencia según la experiencia de la profesional como el Registro Social de Hogares logra cumplir objetivos:

- El Registro Social es un instrumento que ha ido evolucionando en el tiempo en el sentido de permitirnos ahora tener datos

administrativos. En sus orígenes solamente era el auto reporte, tu sabes que la historia del instrumento es, primero la ficha CAS en Dictadura, después ehh cambia a la ficha de familia, después pasó a la ficha de protección, después a la ficha 2.0, a tenido como hartos cambios y ahora se desde el 2016 estamos con el Registro y el Registro es un instrumento que netamente mide ingresos, no mide nada más, cachay eso hay que dejarlo super claro. Porque finalmente esas son las falencias que presenta este instrumento y que obviamente son mejorables. (Entrevista profesional 2)

En relación a las fortalezas y debilidades que presenta el instrumento, desde los ojos de una persona que ha trabajado en el sistema y desde esa instrucción reconoce que se puede mejorar:

- El Registro igual es bien complejo tiene varias cosas, pero si hay muchas cosas que mejorarle, ya. Por ejemplo, poder considerar el tema de una familia que tiene una enfermedad grave y gasta harta plata en salud o en medicamentos, o el mismo hecho de una persona que paga un arriendo, el tema es que igual allí ya entray más en el detalle. (Entrevista profesional 2)

Desde la presente cita, se interpreta de forma relevante para la investigación, ya que da cuenta del mecanismo que utiliza el Registro Social de Hogares, y según su interpretación infiere limitaciones en la obtención de puntajes para cierto segmento de la población, lo que implica falta de alcance por parte de éste.

- Por el motivo que hay mucha gente que, son independientes y a ellos cuando toman la información, cuando hacen el cruce de información a ellos no se les toma esa información, tanto como a los comerciantes, a ellos no se les cruza ningún tipo de información, y si ellos quieren poner un ingreso 0 y que no tiene ingreso, ellos quedan con un cero, debería haber otra forma de calificar a ese grupo de usuarios. (Entrevista 3)

A continuación se muestra el gráfico n° 3, que da a conocer las variantes entregadas en relación a los objetivos relacionados; de igual manera, indaga el impacto otorgado por parte de los profesionales del área social a la categorización mediante el Registro Social de Hogares que evidencia la cantidad de respuestas de cada Usuario/a en relación a las cinco dimensiones presentadas anteriormente:

Gráfico n° 3

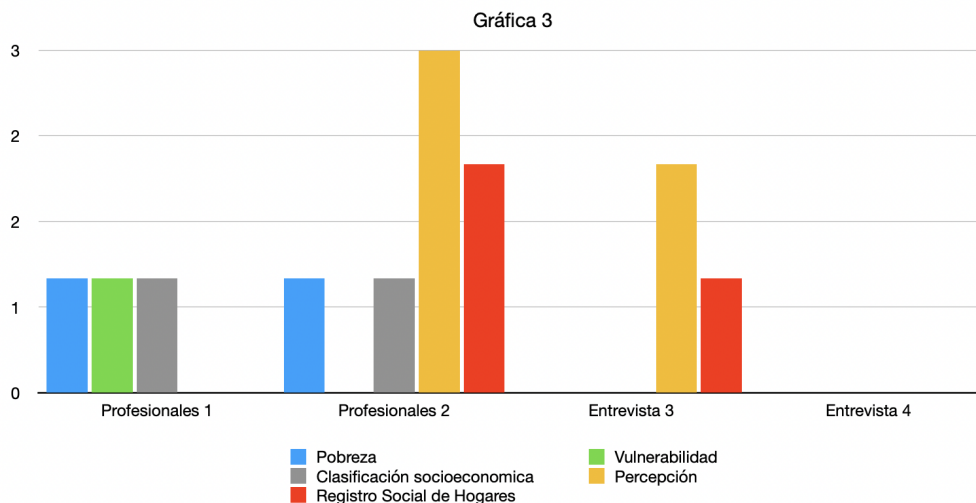


TABLA 3

	Pobreza	Vulnerabilidad	Clasificación socioeconómica	Percepción	Registro Social de Hogares
Profesionales 1	1	1	1	0	0
Profesionales 2	1	0	1	3	2
Entrevista 3	0	0	0	2	1
Entrevista 4	0	1	1	0	0

Cantidad de respuestas según categorías

(el presente gráfico infiere entrevista 3 y entrevista 4 para referirse a trabajadores del RSH que tienen clasificaciones diferentes a la de los profesionales)

Como resultado del gráfico n° 3 ya expuesto, se evidencia que la dimensión de “Percepción” sobresale en relación a las demás y es la que más arroja datos obtenidos.

- **Análisis de resultados de objetivo:**

Al indagar sobre el impacto que le otorgan los profesionales del área social a la categorización mediante el registro social de hogares se puede visualizar que el modelo de desarrollo económico influyó decisivamente en las formas de intervención, dinámicas de funcionamiento y paradigmas existentes a nivel país. Es en esta lógica, además, que la institucionalidad y los instrumentos de medición pasan a tener una mirada focalizada, de mercantilización en cuanto a recursos económicos, humanos y también sociales.

Así, por medio del sistema social predominante de desarrollo se evidencia como la categorización, las formas de medición y los aportes estatales en cuanto al registro social de hogares se dirigen hacia un grupo específico del público objetivo, priorizando la vulnerabilidad para una intervención inmediata en un contexto de pobreza, no así otras carencias o necesidades, las cuales también son válidas y requieren además una intervención urgente, desde un punto de vista de DD. HH.:

Entonces en términos políticos, es super exitoso, pero en términos reales, no mejoran las condiciones de pobreza... no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de vista, en el fondo si lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos. (Profesional 2)

Ahora, desde la perspectiva profesional de la construcción que ha realizado el Estado, desde su posición para observar la pobreza y vulnerabilidad, es de considerar que la imposición de límites de desarrollo genera que existan ubicaciones y realidades diversas en la sociedad, como también, conocimiento de ciertas realidades que son construidas por las personas, como lo aporta Berger y Luckman (1968), la relación entre sujeto- sociedad, sobre todo por aquellos que son aquejados por focos de impedimento en su bienestar:

La gente asocia que la ficha es sólo para la gente pobre y qué lo que necesita es vivir debajo de un puente pero esto no es así necesariamente, por qué la ficha lo que mide es vulnerabilidad y si bien podrían vivir debajo un tiempo, pero no se es vulnerable ya que eso muchas veces es por opción. (Profesional 1)

De igual forma, se logra esclarecer cómo impacta la categorización mediante el registro social de hogares en cuanto a que finalmente los usuarios y usuarias del instrumento se clasificarían en virtud de sus ingresos sin considerar la multidimensionalidad y multicausalidad de factores socioeconómicos, psicosociales y sociolaborales los cuales limitan sus potencialidades, acceso de oportunidades y atrofian el aumento en su calidad de vida:

Si a ti te miden solamente los ingresos, tú por los ingresos tienes el porcentaje de vulneración, por lo ingresos totales de un grupo familiar; no mide localización como antes (...) son las rentas lo que determina tu estratificación socioeconómica. (entrevista 4)

Por consecuencia se puede conocer entonces cómo los sujetos a través del modelo en el ámbito económico asignan una *primera, segunda y tercera categoría* en cuanto a la clasificación de los tramos o porcentajes de vulnerabilidad, lo que estructura, califica y determina las formas de acción desde el estado sobre el modelo de intervención social en cuanto a pobreza y vulnerabilidad, esto basados en criterios de extrema necesidad que excluye socialmente a ciertos grupos de la población.

El Registro Social es un instrumento que ha ido evolucionando en el tiempo en el sentido de permitirnos ahora tener datos administrativos. En sus orígenes solamente era el auto reporte, tu sabes que la historia del instrumento es, primero la ficha CAS en Dictadura, después ehh cambia a la ficha de familia, después pasó a la ficha de protección, después a la ficha 2.0, ha tenido como hartos cambios, y ahora se desde el 2016, estamos con el Registro y el Registro es un instrumento que netamente mide ingresos, no mide nada más, cachay eso hay que dejarlo super claro. Porque finalmente esas son las falencias que

presenta este instrumento y que obviamente son mejorables. (Entrevista profesional 2)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

5.1 Conclusiones

A continuación se orientan los epílogos en torno a los objetivos propuestos por el grupo de investigación, estos buscaron destacar los esenciales elementos a contemplar respecto a las percepciones de usuarios/as y profesionales del área social en torno a la categorización del instrumento RSH. En última instancia, acentuar elementos a dimensionar por parte del Registro Social de Hogares y

por parte del aporte disciplinar desde el área del Trabajo social, igualmente desde otras futuras líneas investigativas. De este modo se exponen las principales reflexiones finales, desafíos, recomendaciones e interrogantes que concluye la investigación.

Como ya se declaró desde el inicio de la investigación, el objetivo general que buscó este estudio fue de conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los/las profesionales del área social, sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares.

El presente objetivo deja esclarecer los conceptos fundamentales que abordan las temáticas vigentes que se quisieron exponer para dar cuenta de la importancia que tienen los conceptos con los cuales se clasifica a las personas, en el percibir sobre su propia realidad, y si esta es condicionada por el hecho de pertenecer a una categoría que los diferencia de otros, en donde los impulsa o no a obtener beneficios por parte del Estado, dependiendo de los resultados de la puntuación del Registro Social de Hogares, los objetivos específicos presentados en la investigación, dan respuesta al concepto anteriormente mencionado, pero cabe destacar que a nivel general el concepto fundamental de conocer la percepción por parte de los entrevistados en el proceso investigativo de la presente tesis, dieron respuestas que permitieron al grupo investigador, la capacidad de distinguir nociones claras en torno a las dificultades que tienen el usuario, para enfrentarse específicamente al concepto de vulnerabilidad, en el cual no existe representatividad, por que los cataloga como ciudadanos de los cuales se debe tener una urgencia extrema para poder obtener sus recursos básicos y si bien existe la conciencia de necesidad, en ningún caso se infiere sentir que no se pueda salir adelante de un momento de dificultad, más que un estado que los posiciona perpetuamente en una categorización de vulnerabilidad, la necesidad es un concepto dinámico, es un estado que puede cambiar con el tiempo e implica que el usuario no siempre esté bajo el alero de la necesidad y es por esto que el grupo investigador acuña el concepto de estado de necesidad para lograr la clasificación correspondiente a circunstancias por las cuales pasa el ser humano a lo largo de la vida que lo

puede mantener con mayores o menores necesidades según sea la problemática de ese periodo, cabe destacar que los usuarios si bien se acomodan mucho más a este concepto, prefieren tener la puntuación que les permita acceder a los beneficios, sin dar una importancia trascendental al concepto final, el cual es obtener mejores condiciones entregadas por aportes estatales.

En cuanto al primer objetivo específico, que buscó identificar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares. Es posible concluir que a pesar de que el instrumento Registro Social de Hogares tenga una claridad respecto a las clasificaciones socioeconómicas, las cuales se segmentan mediante siete tramos socioeconómicos, permitiendo generar una categorización sobre el grado de vulnerabilidad de los/las usuarios/as, se evidencia, según los diferentes discursos de profesionales y usuarios/as entrevistados, que existe una ambigüedad sobre la noción a este concepto. De igual manera, esto se puede dejar en evidencia con la recopilación y testimonios de los/las usuarios/as y profesionales que se han expuesto en los apartados anteriores. Como por ejemplo:

- (...) no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de vista, en el fondo sí lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios eh de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos.
(Profesional 2)

En relación al tema, la carencia de precisión del constructo es capaz de incidir en el desarrollo teórico conceptual de sus fundamentos, entregando una confusión en la que si bien, usuarios/as y profesionales comprenden las bases

en las que se enmarca el instrumento, se evidencia que no hay claridad sobre la eficacia de este mismo.

Por otra parte, en el concepto de *Percepción*, no se logró la obtención de datos e información por parte de los entrevistados, concluyendo que el objetivo no daba alusión al tema y que, por otro lado, existe una brecha de conocimientos debido a las distintas realidades de cada sujeto, influenciando y limitando la información y perspectivas de un grupo de personas, por lo tanto se restringe el juicio y respuestas de los informantes.

El segundo objetivo específico es indagar sobre el conocimiento y apreciación que tienen los/as usuarios/as sobre las categorizaciones que dispone y les asigna el Registro Social de Hogares; se logra comprender cómo los usuarios/as informantes clave para la investigación tienen un bajo conocimiento sobre los criterios de clasificación socioeconómica que hay en el Registro Social de Hogares, esto debido a que no es de uso frecuente esta terminología, cuando a ellos/as solo se les informa que están en tal o cual porcentaje de clasificación social. Es aquí donde aparecen los discursos que hablan de pobreza material, donde se indica que el instrumento no estaría midiendo la realidad económica de las familias, que no considera el contexto global. Aquí predomina la percepción de que el instrumento no estaría siendo objetivo en su medición, ya que actualmente deja fuera de esa ponderación una serie de factores que debieran ser considerados al momento de entregar este porcentaje de categorización.

Para concluir esta categoría, que tiene como finalidad conocer las percepciones de los usuarios en cuanto a la herramienta proporcionada por el Estado para poder acceder mediante una categorización social a beneficios sociales, la cual no tan solo le otorga un porcentaje sino que también se le asocia un concepto a una situación de desventaja social, así lo expresan las experiencias usuarias que indican que el término utilizado para revelar su realidad actual, conlleva a una interpretación de su realidad que, la posiciona como una persona con pocas capacidades, generando así, que su experiencia en el proceso de categorización social no sea óptimo, ya que no propicia una práctica como instrumento con un enfoque integral.

Como consecuencia de todo lo señalado por los usuarios en torno al instrumento, se puede concluir, que esta herramienta no cumple el requisito de entregar una clasificación que contenga todos los elementos de realidad que se necesitan para una adecuada clasificación social, por lo que es elemental que, se desarrollen estrategias para que el proceso de acceso a beneficios sociales, mediante la categorización social, garantice a la ciudadanía consideración respeto y dignidad.

Finalmente, el tercer objetivo específico planteado de indagar sobre la percepción de impacto que los profesionales del área social, otorgan a la categorización que arroja el Registro Social de Hogares permitió ampliar la visión que se conoce respecto a quienes a diario se desempeñan trabajando con el instrumento, asimismo, comprender desde los cimientos teóricos, conceptuales y prácticos en los que se posicionan por medio de su experiencia para el desarrollo profesional en el área social dentro de estas temáticas.

De igual manera, esclarecer cómo entre los diversos profesionales del área social generan sus propias impresiones del instrumento, de su implementación e intervención, permitió conocer que a pesar de tener una herramienta de focalización gubernamental, aún la visión particular de cada uno influye en cómo concibe la ayuda estatal, más aún para quienes es centrado el beneficios, aquellos que ellos mismos categorizan no solo de vulnerable por el Registro Social de Hogares, sino que además, por lo que ellos mismos construyen de los categorizados como vulnerables.

En cuanto a dicho objetivo se pudo concluir que la percepción que los profesionales del área social le otorgan a la categorización que arroja el instrumento son amplias desde dicotómicas posturas.

Primeramente, todos los profesionales destacan los evidentes avances a nivel nacional, los cuales tienen un evidente impacto socio histórico en las formas de medición del país, creando una evolución en la que se ha podido desarrollar estrategias de intervención desde las políticas públicas existentes.

Por otro lado, refieren que considerando un impacto dentro del cual el instrumento incide sobre los usuarios/as y su realidad, existe un bajo aporte para

la superación de su estado. Contrario a esto también dimensionan que, las categorizaciones efectivamente tienen un alto impacto sobre el Registro Social de Hogares de un usuario/a. En este contexto invitan a poder continuar mejorando las formas de clasificación socioeconómicas, integrando factores distintos a los considerados habitualmente en los complementos, o dimensiones establecidas en los algoritmos de medición, puesto que aunque este tenga buenas referencias a nivel internacional sobre las formas de categorización, existe mucha manipulación indebida, falsificación de información y transgresión de estas herramientas, dentro de las cuales se puede impactar sobre una familia y la construcción social de su realidad.

Tomando en cuenta todo el camino transitado con la idea de propiciar una respuesta sobre conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares ha sido el propósito de la investigación; no solo se revelan las conclusiones por medio de la clasificación de los objetivos específico, sino que además reconocieron como existieron terminados que generaron análisis sobre la construcción de vulnerabilidad que hace cada persona.

Desde las reflexiones formuladas a raíz del análisis de los datos obtenidos, dentro de las que nacen desafíos, recomendaciones y consideraciones futuras, se dejan en claro tres conceptos principales, los cuales forman procesos de entendimiento fundamentales para las críticas y aciertos en relación a las consecuencias que presenta el instrumento (RSH) en los usuarios/as.

La percepción personal, construcción social de la realidad y sistema de mercado, son conceptos que se destacaron al momento de la obtención y análisis de los profesionales y usuarios/as, infiriendo que el proceso en el cual se determina la categorización de vulnerabilidad no representa la realidad de los hogares en Chile al comparar egresos e ingresos de los sujetos.

A nivel de percepción, el usuario determina que el proceso de recopilación de datos excluye gastos necesarios para la cotidianidad y que muchas veces son asumidas por las familias de maneras informales, lo cual demuestra que el usuario puede adentrarse a un contexto de pobreza de mayor magnitud, creando una construcción que no guarda relación con la verdadera realidad del usuario, por lo tanto éste no puede lograr obtener los beneficios que ofrece el Registro Social de Hogares, lo que conlleva a optar por diferentes vías y una de las más accesibles es el endeudamiento.

A raíz de lo anterior, según Andrade et al. (2019) evidencian que:

El 66% de los hogares chilenos poseía algún tipo de deuda, sin grandes variaciones entre sectores socioeconómicos. Un 64% de los hogares de mayores ingresos declaran tener algún tipo de deuda, principalmente de consumo, mientras que, en sectores de menores recursos, el 79,6% de los hogares se reconoció como endeudado, también principalmente por deudas de consumo con casas comerciales (Banco Central de Chile, citado en Andrade et al., 2019). El estrés financiero al que están expuestos los chilenos es muy significativo, una cuestión que se agudiza en los sectores de menores recursos, los que habitualmente pagan tasas de interés más altas por tratarse de deudores más riesgosos. (p. 2)

Con respecto a lo ya mencionado, también cabe destacar que los profesionales concuerdan con la percepción usuaria en relación a que el instrumento no considera de forma fehaciente que los gastos reflejen la multidimensionalidad y multicausalidad que puedan vivenciar las familias o grupos compuestos en el registro, teniendo una gran influencia del modelo neoliberal actual. Lo que además es un desafío sumamente atingente de abordar para una mejor distribución de recursos sociales que visibilicen y respondan oportunamente a las necesidades de los usuarios/as.

De igual forma, un desafío imperante a afrontar es que sea incorporada la participación social y la percepción de quienes usan el instrumento, a través de instancias enriquecedoras, dinámicas y abiertas a la comunidad, estableciendo un amplio diálogo con la finalidad de ir mejorando y ampliando los paradigmas de conocimiento e intervención en relación a la estratificación social.

No solo es el reconocimiento de la percepción que los profesionales puedan hacer sobre las deficiencias de la focalización y categorización, la poca integración del trabajo de campo sobre la retroalimentación en la creación de beneficios sociales, sino, que además, del poco reconocimiento de los factores que influyen en la vulnerabilidad y pobreza de los usuarios/as, alejando el arcaico concepto de bienes materiales para transitar en una modernidad, que considere en su amplitud rasgos psicosociales, ambientales, educacionales, etc., que influyen en el desarrollo de las personas y su lucha por la superación de su situación de carencia.

Dentro de las percepciones se evidencia que el sistema incorpora y designa conceptos y clasificaciones socioeconómicas que integran al ciudadano en diferentes tramos (siete), en donde se quiere a nivel de institucionalidad entregar las herramientas y beneficios estatales a los usuarios/as, pero desde el RSH solo se logra una focalización de la pobreza e incluso no logra otorgar los beneficios que la percepción del usuario menciona que le pertenecen.

Asimismo, existe una concepción errónea por parte de los usuarios en relación a cómo se asignan estos tramos de categorización de vulnerabilidad, teniendo una idea equivocada de que la pobreza material es lo que domina a grandes rasgos sin tener en cuenta las otras caras que ésta posee. A continuación, lo mencionado se puede evidenciar dentro de una cita recopilada de las entrevistas que se han realizado:

Como si las personas pobres no merecieran tener un baño adentro o no merecieran tener, no sé, una tele, como que jugaban un poco con la dignidad de las personas, como que era muy, que el mismo sistema

vulnerabilizaba a las personas, porque si tú no estabas durmiendo en el suelo, en el piso de tierra, no tenías beneficio a nada, como algo así. (Usuario 3).

En cuanto a los conceptos extraídos de la presente tesis que dejarán conocimientos claros para el desarrollo de la carrera, recaen en los fundamentos de las posiciones que opta el profesional al momento de enfrentar la realidad versus las clasificaciones institucionales. El sistema está creado para que la obtención de datos sea extraída directamente de entidades financieras que otorgan datos o cifras claras en los gastos de los usuarios, por ende el proceso es más incorruptible y eficiente, pero es claro que los usuarios determinan que su realidad no puede ser graficada por un sistema el cual no es capaz de extraer información de sus ingresos no informados.

De igual manera, los profesionales concuerdan con esto último, desde esta arista se pueden obtener reflexiones entorno a la labor del trabajador social y la importancia de la visita domiciliaria que determina de manera presencial la realidad de los individuos y sus familias, ya que al momento de acoger a una persona externa trae más posibilidades de apoyo para la obtención de datos, logrando a la vez un vínculo con la otredad, que proporciona la información que un computador jamás extraerá a nivel de datos.

En definitiva, el trabajo en conjunto con otros organismos sociales que crean proyectos en comunidad, favorecen a que los usuarios/as se sientan acompañados, comparando procesos y similitudes, por lo tanto es un aporte a una investigación más profunda desde un marco de datos cualitativos necesarios para generar un resultado más óptimo en estas intervenciones.

5.2 Sugerencias:

- **Al Registro Social de Hogares**

La percepción tanto de los usuarios/as como profesionales del registro Social de Hogares, alertan ciertas falencias en cuanto a la recopilación de información y su aplicación, por lo tanto, sería relevante que, el instrumento sea contenido con un sistema de información universal actualizado, el cual confine todos los datos imprescindibles, de todas las entidades estatales que guarden relación con el bienestar y derechos sociales de la ciudadanía (Registro Civil, SII Servicio de Impuestos Internos, Fonasa, Ministerio de Vivienda, Municipios, etc). Un mecanismo de información contingente aportaría a la mejora de la experiencia tanto de usuarios como de profesionales.

Además se debe resguardar que los sistemas económicos en la organización de cada grupo familiar, está constituida por ingresos y egresos, los cuales no son interpretados por el RSH, dejando fuera muchos ingresos informales, también segregando la posibilidad de tener imprevistos que impidan equilibrar los ingresos con los reales gastos, los cuales favorecen al endeudamiento, y en la realidad esto implica que muchas familias queden sin la opción de optar por beneficios solo por inscripciones con un mes de desfase o por restas que no revelan las reales necesidades del grupo familiar.

- **Al Trabajo Social.**

Las condiciones sociales, estructurales, culturales y personales en que hoy se desarrollan al interior de la acción profesional, van mostrando las dificultades de ejercer este ethos profesional. La herencia que nos han dejado algunos antepasados de la pasión por la justicia social y la promoción humana, se ve fragilizada por el tipo de racionalidad instrumental imperante en la profesión y, por ende, en la fuerza moral que hoy se tiene como profesión. Hoy se constata que el quehacer profesional se impregna cada vez más de una mayor burocratización de los servicios, de falta de diálogo entre actores sociales, falta de fundamentación y argumentación a principios universales de las decisiones profesionales, dificultades identitarias y pertenencia gremial, olvido de sí mismo y autocomprensión. (Cecilia Aguayo Cuevas, Chile, pág. 14)

El Trabajador Social, cumple un papel político de ser un vínculo interconector entre las políticas sociales y la sociedad ya que su participación inicia desde los aspectos individuales del ser humano hasta los escenarios de planificación social, desarrollo económico y político del país. Desde la perspectiva del Trabajo social, se promueve derechos de desarrolló en la sociedad sobre la temática abordada en el presente estudio, aporta humanos y justicia social, proporcionando herramientas a las personas para su elementos fundamentales en la intervención, ya que, es mediante esta, que podemos direccionar un trabajo social con la base del respeto, la comprensión, el buen trato, y la dignidad.

Si bien el grupo considera que los procesos formativos incluyen la interiorización en distintos conceptos creado por las instituciones para regularizar y categorizar a los ciudadanos, lo cual permite entregar ayudas de forma organizada y pertinente e incluso favoreciendo realmente a las personas que más necesitan, es de suma importancia entender que instrumentos como el Registro Social de Hogares necesita más trabajo en conjunto con diversas instituciones para proporcionar las reales evidencias del gasto en el que recaen las familias chilenas para poder solventar sus necesidades mensuales. Esto permitiría evidenciar de forma concreta en relación a los egresos de los ciudadanos que tengan más relación con la realidad de cada uno, interviniendo al momento de la solicitud de beneficios de una forma lógica y eficiente con la realidad en el cual la ciudadanía se sienta parte del sistema.

- **A futuras líneas investigativas.**

Todo trabajo investigativo contribuye a despejar algunas interrogantes sobre la temática planteada, al mismo tiempo, pueden surgir nuevas preguntas que abran paso a futuros temas de interés e investigación. A continuación se mencionan algunas ideas que surgen producto de la presente investigación, las cuales se consideran necesarias dado un contexto de campos poco estudiados, por lo que la gama de

investigación puede ser variada, desde aspectos políticos como es la elaboración de políticas públicas, de igual forma también su aspecto estructural:

- ❖ Como la informalidad laboral asociada a los ingresos no formales, afecta actualmente la veracidad de los resultados integrados por el Registro Social de Hogares.
- ❖ Manipulación de información por parte de los usuarios y sus posibles implicancias al ocultar datos relevantes para una correcta clasificación.
- ❖ como el Registro Social de Hogares favorece o dificulta una correcta aplicación de las políticas públicas vigentes.
- ❖ Cómo influye el Registro Social de Hogares en la asignación de usuarios/as beneficiarios dentro de las ofertas programáticas nacionales.
- ❖ Cuanto nivel de participación social ciudadana de usuarios/as es considerado en el instrumento Registros Social de Hogares.
- ❖ Una mirada histórica de la focalización en las herramientas de diagnóstico de pobreza y vulnerabilidad, y los resultados expuestos.

Bibliografía

Abramo L., Cecchini S. y Morales B. (2019) *Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe*. Libros de la Cepal, N° 155 (LC/PUB.2019/5-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019.

Abusleme M. (14, Octubre, 2019) Power Point clases Técnicas cualitativas de comprensión y análisis de la realidad social. Recuperado de: <http://ucsh.mrooms.net/>

Aguayo C, T. L. (Chile). Ética y trabajo social en las voces de sus actores : Un estudio desde la práctica profesional.

Aguirre J. y Jaramillo L. (2015) *El papel de la descripción en la investigación cualitativa*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-554X2015000200006&script=sci_arttext

Arias, C.(s.f). Enfoques teóricos sobre, la percepción que tienen las personas, Horizonte Pedagógico Volumen 8, N° 1 Año 2006/ págs: 9 - 22

Andrade et al. (2019) *Hilos tensados*. Santiago, Chile.

Berner, H., & Van Hemelryck, T. (2020). *Sistemas de información social y registros de destinatarios de la protección social no contributiva en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46452/4/S2000801_es.pdf

Berger y Luckman. (1968) *Los fundamentos del conocimiento de la vida cotidiana*.

Briceño G., Rodriguez K. y Escobar S. (2021) *Análisis de las estructuras familiares a la luz del Registro Social de Hogares*. Observatorio de Familia (pág. 1- 17) Colombia. Recuperado de: <https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co/Documents/Documentos%20de%20trabajo/Documento%20de%20trabajo%20--%20No%208.pdf>

Burgos M. y Méndez J. (2014) *La medición de la pobreza. Propuesta para la actualización de la pobreza en Chile*. Universidad de Chile: Santiago..

Contreras J., Figueroa K. (2018). *Desde la ficha de protección social al registro social de hogares, el nuevo instrumento de focalización en Chile. Una perspectiva desde los actores locales*. Santa Fe, Argentina: UNL

Contreras J. (2020). *La implementación del Registro Social de Hogares. El nuevo instrumento de focalización en Chile*. Extraído de: <https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/58225>

Departamento de Operaciones, División de Focalización. (2019). *Documento de Estudio, Módulo 1: Instrumentos de Focalización en Chile, Registro Social de Hogares*. Chile: Ministerio de desarrollo social, Gobierno de Chile.

Durkheim, E. y Mauss, E. (1903). De quelques formes de classification – contribution à l'étude des représentations collectives. *Année Sociologique* 6: 1-72.

encuesta CASEN 2013. Extraído de: <https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2014/12/DOCUMENTO-POBREZA-MULTIDIMENSIONAL-RMS-CASEN-2013.pdf>

Farías J. (2017) *Transición al Registro Social de Hogares en funcionarios de Ministerios y Servicios de Gobierno*. Extraído de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147452/Transicion-al-registro-social-de-hogares-en-funcionarios-de-ministerios-y-servicios-de-gobierno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernando Lolas, Á. Q. (2003). *Pautas Éticas de Investigación en sujetos humanos: Nuevas Perspectivas*. Santiago, Chile: Bioética.

Fernandez M. (2016). *La perspectiva discursiva para la investigación en ciencias sociales*. *Revista CUMBRES*. 2(1) 2016: pp. 13 - 28. Cumaná- Venezuela.

Flores G. (2018). *Metodología para la Investigación Cualitativa Fenomenológica y/o Hermenéutica*. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial UN ENFOQUE COMPRENSIVO DEL SER*. N°17. CdMx: México.

Fundación ayuda acción, Madrid (2018). Recuperado de : <http://www.fundacionayudaenaccion.com>

Glosario Servicio Alicante. (2021). Extraído el 11 de abril de 2021, de glosarios.servidor-alicante website: <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia-social/categorizacion-social>.

Guerrero M. (2016) *La investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/7/1442>

Guzmán y Osorio (2018). *El Registro Social de Hogares y su influencia en la política social de Chile. El caso de la Región del Bío Bío*. Chile

Henandez Sampieri, R. (2006). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. México: McGraw-Hill.

IFRC (2019) *¿Qué es la vulnerabilidad?*. Extraído de: <https://www.ifrc.org/es/introduccion/disaster-management/sobre-desastres/que-es-un-desastre/que-es-la-vulnerabilidad/>

Katayama, O. R. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Fondo editorial de la UIGV.

Larcher, C. (2019), *Diario el desconcierto*.

Larrañaga O. y Herrera R. (2008) *Los recientes cambios en la desigualdad y la pobreza en Chile*. Recuperado de: https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160304/20160304094458/r109_larranaga_pobreza.pdf

Larrañaga O., Falck D., Herrera R. y Telias A. (2014) *De la Ficha de Protección Social a la Reforma de la Focalización*. PNUD. Uqbar. Santiago.

León D. y González M. (2017) *Breve aproximación a la Pobreza Multidimensional a partir del enfoque de capacidades de Amartya Sen*. Recuperado en 07 de junio de 2021, de <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/76987/>

(L.Abramo, S. Cecchini y B. Morales, Programas sociales, superación de la pobreza e inclusión laboral: aprendizajes desde América Latina y el Caribe, Libros de la Cepal, N° 155 (LC/PUB.2019/5-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2019.

Luz Maria Vergara, (1994), "Sobre el concepto de la percepción".

Martínez, D., Borja, T., Medellín, N., & Cueva, P. (2017). *¿Cómo funciona el Bono de Desarrollo Humano? Mejores prácticas en la implementación de Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo., 1-37.

Matus S. T (2003) *La intervención social como gramática. Hacia una semántica propositiva del trabajo social frente a los desafíos de la globalización*. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2020). *Evolución de la pobreza 1990- 2017: ¿Cómo ha cambiado Chile?*. Recuperado de: http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/pobreza/InformeMDSF_Gobcl_Pobreza.pdf

Ministerio de desarrollo social y familias (2021). *Registro Social de Hogares*. Recuperado de : <http://registrosocial.goc.cl>

Ministerio de Desarrollo Social y Familias. (2018). *Informe de Desarrollo Social 2018*. Extraído de: https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Development_Social_2018.pdf

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. *Observatorio social: ¿qué es la Encuesta Casen?*. Extraído de: [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/preguntas-frecuentes#:~:text=cumplen%20objetivos%20diferentes.-,La%20Encuesta%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20Socioecon%C3%B3mica%20Nacional%20\(Casen\)%20es%20una%20encuesta,aspectos%20tales%20como%20C%20composici%C3%B3n%20de](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/preguntas-frecuentes#:~:text=cumplen%20objetivos%20diferentes.-,La%20Encuesta%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20Socioecon%C3%B3mica%20Nacional%20(Casen)%20es%20una%20encuesta,aspectos%20tales%20como%20C%20composici%C3%B3n%20de)

Montes del Castillo, A., & Montes Martínez, A. (2014). Guía para proyectos de investigación. Universitas, XII (20), enero-junio, pp. 91-126.

Morales, J. F., Moya, M., Gaviria, E. & Cuadrado, I. (2007). *Psicología social (3a. ed.)*. Madrid: Mc Graw-Hill. 918p. (ISBN 978-84-481-5608-4).

<http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/preguntas-frecuentes>

Observatorio Social (2015) *Nueva Metodología de Medición de la Pobreza por Ingresos y Multidimensional*. Recuperado de: [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/pobreza/Nueva Metodologia de Medicion de Pobreza.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/pobreza/Nueva_Metodologia_de_Medicion_de_Pobreza.pdf)

Olavarría Gambi, M. (2005). *Pobreza, Crecimiento económico y Políticas Sociales*. Santiago de Chile.: Editorial Universitaria S.A.

Olmos C. y Silva R. (2010). El Rol del Estado Chileno en el Desarrollo de las políticas de Bienestar. *Revista Némesis*. Chile.

Paris E. y Rodríguez J. (2019) *Apurando el paso: 10 experiencias de reformas y modernización del Estado de Chile*. Universitaria: Ediciones FLACSO. Santiago: Chile. Recuperado de: <http://new.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/f72fb29a31b24a1e08d3929f6ab31ea783010cfb.pdf#page=60>

Pedrajas M. (2017) *La Última Milla: Los desafíos éticos de la pobreza extrema y la vulnerabilidad en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas*. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732017000200079&lang=es

Peter L. Berger, Thomas Luckmann. (2003), *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina. Pérez, J. (2020). *Definición de categorizar*. Extraído de: <https://definicion.de/categorizar/>

Pizarro, R (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*, Roberto Pizarro, división estadística y proyectos económicos. Santiago, Chile; CEPAL.

Real Academia Española (2020) *to Categorize*. Extraído de: <https://definicion.de/categorizar/>

Registro Social de Hogares de Chile (2018). Subsecretaría de evaluación social. Santiago, Chile. Extraído de: <http://www.registrosocial.gob.cl/que-es#top>

Raczynski D. (S/A). *Focalización de programas sociales: lecciones de la experiencia chilena*. (pg. 217- 255).

Rodriguez, B., Escobar .(2021). *El estudio de análisis de las estructuras familiares a la luz del Registro Social de Hogares*.

Rozas, M. (1996). *La pobreza detrás de la estadística*. Argentina: Centro editorial de América latina .

Salazar J., Montero, M., Muñoz, C., Sánchez, E., Santoro, E. & Villegas, J. (2012). *Percepción Social. En psicología Social*. (pp. 77- 109). México: Trillas.

Sánchez Carballo, Alfredo, Ruiz Sánchez, Joel, & Barrera Rojas, Miguel Ángel. (2020). *La transformación del concepto de pobreza: un desafío para las ciencias sociales*. *Intersticios sociales*, (19), 39-65. Epub 24 de febrero de 2020. Recuperado en 07 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-49642020000100039&lng=es&tlng=es.

Saraví G. (2006). *De la pobreza a la exclusión: Continuidades y rupturas de la cuestión social en América Latina*. Prometeo Libros. Buenos Aires, Argentina.

Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social. (2015). *Pobreza Multidimensional de Hogares en la Región Metropolitana de Santiago: Resultados*

Spicker P. (2009). *Definición de pobreza: Doce grupos de significados*. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/glosario/06spicker.pdf>

Ucha, F. (2011). Definición de Categoría. Extraído de: <https://www.definicionabc.com/general/categoria.php>

Verdejo, J. (2016). Entrevista Seremi de Desarrollo Social. Recuperado de: <https://www.aricaldia.cl/julio-verdejo-el-registro-social-de-hogares-no-permite-el-engano-como-ocurria-con-la-ficha-de-proteccion-social>

Vergara, L (1994). *Sobre el concepto de percepción*. México: Alteridades.

Zavaleta D. (2007) *Pobreza, vergüenza y humillación: una propuesta de medición*. Revista Latinoamericana de Desarrollo Humano. Recuperado de: <https://www.ophi.org.uk/wp-content/uploads/Verguenza1.pdf>

Anexos:

Anexo 1: “ Guiones de entrevistas”

- Guiones de entrevista para funcionarios profesionales del área social y usuarios/as del Registro Social de Hogares.



ESQUEMA DE ENTREVISTA PARA FUNCIONARIO(A)

El presente guión de entrevista tiene como propósito conocer la percepción que tienen las personas y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. En este contexto, realizaremos una entrevista que busca obtener su percepción sobre el instrumento RSH y su experiencia a lo largo del tiempo como funcionario/a.

1. Refiérase a las categorías que tienen en el Registro Social de Hogares para revelar la realidad de las personas, ¿Qué otra categoría agregaría?, y ¿Cuál es su percepción de los usuarios que forman parte del Registro Social de Hogares?
2. ¿Cuáles cree usted que son los criterios considerados al momento de clasificar y categorizar a las personas vulnerables dentro del Registro Social de Hogares (RSH)?
3. Refiriéndose a las formas de categorización del Registro Social de Hogares, explique si puede este instrumento ser un factor condicionante en la vulnerabilidad del usuario.
4. ¿Cómo entiende la vulnerabilidad en relación a la asignación de porcentaje que entrega el Registro Social de Hogares? -¿Cómo se mide la vulnerabilidad para la asignación de porcentaje en el Registro Social de Hogares (RSH)?
5. ¿Cuál es su opinión en relación al instrumento del Registro Social de Hogares y la categorización de vulnerabilidad en los usuarios?
6. ¿Cuál es su opinión en relación al instrumento del Registro Social de Hogares y la categorización de vulnerabilidad en los usuarios?
7. Usted como profesional, ¿considera que las categorizaciones del Registro Social de Hogares favorecen a un cambio o transformación de la realidad de los usuarios o fomentan una permanencia en su estado?, Refiérase a ellas.
8. ¿Cree usted que el Registro Social de Hogares tiene un impacto en la superación de la pobreza o condición de vulnerabilidad?, ¿Por qué?
9. ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?
10. ¿Cuáles son los aciertos y desaciertos que posee el Registro Social de Hogares, en relación a la categorización de vulnerabilidad en las personas?



ESQUEMA DE ENTREVISTA PARA USUARIO(A)

El tema a trabajar en la siguiente entrevista, es sobre la percepción y conocimiento que tiene sobre el Registro Social de Hogares del Ministerios de Desarrollo Social y Familia. En ella, solo se busca obtener su opinión sobre algunas preguntas que tienen relación con dicha herramienta y su experiencia a lo largo del tiempo como usuario/a. Las siguientes preguntas son:

1. ¿Cuáles fueron los motivos que impulsaron su inscripción en el Registro Social de Hogares?
2. En base a su experiencia con el instrumento del Registro Social de Hogares, ¿Qué opinión tiene sobre este?
3. ¿Qué opina usted sobre los aspectos que evalúa el Registro Social de Hogares (RSH) para categorizar y establecer la obtención de beneficios?
4. ¿Qué entiende usted por vulnerabilidad?, ¿Se considera una persona vulnerable?
5. La categoría brindada por el Registro Social de Hogares, ¿representa a su realidad actual?, ¿Por qué?
6. ¿Cuáles cree usted que son los aciertos y/o desaciertos en relación al Registro Social de Hogares?

- Correos informantes clave.

Profesionales del área social:

Estimado(a) Funcionario(a) del Registro Social de Hogares,

Junto con saludar, informamos que, la entrevista será realizada por estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez, bajo un contexto de tesis de grado, por lo que, el contenido de la entrevista estará orientado a la recopilación de información relevante en relación a la percepción que tienen los profesionales del área social, en cuanto a la categorización que realiza el Registro Social de Hogares como clasificación social. La finalidad de la entrevista será aportar antecedentes que permitan integrar al campo profesional un análisis

exhaustivo a los procesos de clasificación social y como plantearnos una intervención social integrativa y con perspectiva de justicia social.

Según lo acordado, la entrevista se realizará el día.... en..... a las.....

Con el propósito de obtener las medidas y protocolos éticos de la investigación, adjuntamos consentimiento informado para que conozca detalles de su participación y cualquier duda que pueda surgir en relación a ella puede ser aclarada por nuestro equipo.

Agradeciendo de antemano su colaboración,

Saluda,

Cordialmente,

Equipo de tesis de grado año 2021

Usuarios del Registro Social de Hogares:

Estimado (a)

Junto con saludar, el presente esquema de entrevista será realizada por estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Cardenal Raúl Silva Henríquez, bajo un contexto de tesis de grado, por lo que, el contenido de la entrevista estará orientado a la recopilación de información relevante en relación con la percepción usuaria que tienen en el proceso de categorización que realiza el Registro Social de Hogares. La finalidad de la entrevista será aportar antecedentes que permitan integrar al campo profesional un análisis exhaustivo a los procesos de clasificación social y cómo plantearnos una intervención social integrativa y con perspectiva de justicia social.

Según lo acordado, la entrevista se realizará el día.... en..... a las.....

Con el propósito de obtener las medidas y protocolos éticos de la investigación, adjuntamos consentimiento informado para que conozca detalles de su participación y cualquier duda que pueda surgir en relación a ella puede ser aclarada por nuestro equipo.

Agradeciendo de antemano su colaboración,

Saluda,

Cordialmente,

Anexo 2: “ Consentimientos informados de informantes clave”

- Consentimientos profesionales del área social.



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO**

Santiago, ___/___/___

Investigación titulada “Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento”

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.


La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdivia, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Firma

 <p>Universidad Católica Silva Henríquez</p>	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	---

Santiago, 3 de septiembre 2021.

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene un carácter guiado y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.


Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlonit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdívila, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Fernanda Quiñelos Santueza

Firma

[Firma manuscrita]

 <p>Universidad Católica Silva Henríquez</p>	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	--

Santiago 02/9/21

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.


La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdivia, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre
Margarita Melina Ferrado

Firma


 <p>Universidad Católica Silva Henríquez</p>	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	--

Santiago, ___/___/___

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevistas se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.

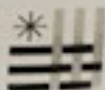
La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdivia, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre Alpa Henríquez Espinoza Firma [Firma]

- Consentimientos Usuarios del Registro Social de Hogares.

 <p>Universidad Católica Silva Henríquez</p>	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	---

Santiago 31/08/21

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

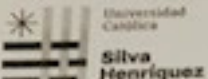
Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdívía, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Valeria Paloma Foz Peña

Firma



	<p align="center">PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	---

Santiago 31/08/21

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.

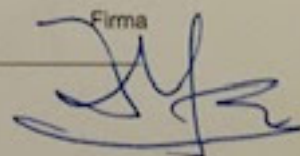
La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.


Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocio Valdivia. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Luis Ricardo A. Morales Jiménez

Firma 

	<p align="center">PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	---

Santiago 31/08/2021

Investigación titulada "Registro Social de Hogares: Percepciones de los profesionales y usuarios, sobre la categorización de vulnerabilidad del instrumento"


El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento de Registro Social de Hogares.

La entrevista tiene carácter de guiada y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de máximo 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos. Cabe destacar que en relación a la contingencia y las medidas covid, la metodología de las entrevista se acomodará a lo que cada entrevistado considere pertinente en relación a su disponibilidad y preferencia, se debe tener en consideración que las entrevistas estarán sujetas a la modalidad del plan paso a paso, en el caso que se puedan efectuar presencialmente se tomarán todas las medidas de resguardo necesarias que favorezcan a los protocolos mencionados por el MINSAL.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación. Cabe destacar que ambas partes tendrán una copia de la presente entrevista.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes, Félix Fuentes, Schlomit Kern, Valentina Páez, Daniela Rojas, María Alejandra Segura, Rocío Valdivia, He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre Daniela Pozo Valle  Firma

Anexo 3: " Transcripción entrevistas"

Entrevista profesional 1

Entrevista profesional 1, mujer, Trabajadora Social, encargada de la región Metropolitana y Quinta del Ministerio de desarrollo social y familia del Registro Social de Hogares, con 15 años de servicio.

El presente guión de entrevista tiene como propósito conocer la percepción que tienen las personas y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. En este contexto, realizaremos una entrevista que busca obtener su percepción sobre el instrumento RSH y su experiencia a lo largo del tiempo como funcionario/a.

Entrevistador: ¿Hace cuántos años trabaja en el Registro Social de Hogares?

Profesional 1: Yo comencé la ficha protección social cuando se llamaba ficha de protección social yo comencé en la comuna de Valparaíso en esto fue desde el 2007 al 2010, que ya comencé con la gestión actual, pero el camino fue largo, comencé como encuestadora, supervisora, revisora, apoyo de encargado comunal.

Antes de comenzar me gustaría mencionar que ustedes como usuario actualmente tiene mucho acceso a la información del registro social de hogares ya que está toda en la página para que complementen su información desde ahí, como ahora se usa el canal web para hacer el registro social de hogares es mucho más fácil la obtención información desde usuario. Esto más que nada porque yo te puedo decir una cosa hoy día pero mañana cambia está en constante modificación y por ende van saliendo esos nuevos cambios directos en la página, de hecho el día martes nosotros tuvimos nuevamente curso de capacitación por nuevos cambios en el registro social de hogares

Entrevistador: Y en relación a lo que me comenta ¿este cambio de formato a nivel web ha sido positivo si lo comparamos como era anteriormente la ficha de protección?

Profesional 1: Nosotros pensamos que ha sido positivo porque si bien el Registro Social de Hogares un instrumento de auto reporte permite que se crucen con muchas instituciones, lo que la diferencia con la Ficha de Protección Social que solamente se basaba en el auto reporte y por ende mucha gente recibió beneficios que no le correspondían en cambio ahora el registro social de hogares cruzar información con la superintendencia de pensiones, la intendencia de salud, con el servicio de impuestos internos, con el registro civil , la base de datos para ver la compra de automóviles y propiedades, opción a colegios particulares, las Isapres.

Entrevistador: En relación a lo mismo que me estás comentando a mi me llamó la atención al momento de entrevistar a usuarios la queja constante que se tenía a que el actual servicio de Registro Social de Hogares no realiza visita en terreno por ende no interpretan o no tienen conocimiento de la real magnitud de las necesidades de la persona, porque no se está asistiendo a las casas ¿que opinas tú de este concepto que tienen los usuarios?

Profesional 1: Es que ahí la gente se equivoca porque es cierto actualmente no nos encontramos haciendo visitas domiciliarias pero solamente desde que comenzó la pandemia, pero es algo que se hacía, de hecho nosotros visitamos domicilio hasta marzo de 2020 Y solamente ahora por el tema de la pandemia el ministerio lo prohibió, pero lo más probable es que luego se retomen las visitas y la supervisiones, de todas formas siempre se ha estado trabajando con las supervisiones, por ejemplo, si nosotros encontramos que existe alguna anomalía ese caso se somete a revisiones, de ciertas dudas que pueden crearse en relación a los fidedigno de la información del usuario, el ministerio indica que lo más probable es que se vaya a trabajar con los dos campos y ellos indicarán a qué persona se va a visitar y a quienes no, por qué nosotros estamos consciente que al realizar la ficha por Internet es mucho más fácil omitir información , la gente asocia que la ficha es sólo para la gente pobre y qué lo que necesita es vivir debajo de un puente pero esto no es así necesariamente, por qué la ficha lo que mide es vulnerabilidad y si bien podrían vivir debajo de un tiempo, pero no sé vulnerable ya que eso muchas veces por opción.

Entrevistador: En relación a las categorías que tienen Registro Social de Hogares para revelar la realidad de las personas, ¿qué otras categorías agregarías y cuál es la percepción de los usuarios que forman parte del Registro Social de Hogares?

Profesional 1: A ver, lo que pasa es que ahora la ficha se mide por tramos no es como era antes ahora se realiza por tramos el cual se verifica a nivel informático, por ende va la información a una base de datos y esa información a nivel de sistema verifica cuál es el tramo que corresponde a cada usuario. Los tramos van del 0 al 100% siendo más bajo el 40% nadie queda debajo de ese 40%, bajo ese porcentaje para el registro social de hogares eres vulnerable, y desde ahí va subiendo al 50% hasta llegar al 100% que es lo menos vulnerable generalmente para poder postular a todos los beneficios se necesita tener menos del 60%, para que tú tengas facilidades, como en todos los casos la gente y por lo general vamos a tener detractores, la gente tiene que tener claro si, que por ejemplo tú puedes revisar tu ficha, de hecho si tú tienes registro social de hogares y revisas tu cartola ahí dice que si tú estás en desacuerdo con la información tú puedes realizar modificaciones, por ende se encuentra el instrumento constantemente en cambios, es un proceso que puede ser variable, por ende si consideras qué debes agregar una situación de cesantía, esta información la puedes agregar al sistema, lo que siempre debe considerar la gente es que la ficha se mide hacia atrás, son 12 meses hacia atrás, por ende si yo te encuentro ahora la información va a correr en el sistema doce meses hacia atrás, Y por lo mismo que ahora se puede realizar muchas actualizaciones. Es obvio que si la gente tiene un bajo tramo está bien pero cuando le da un alto tramo y tú le dices es porque la cartola lo dice, por lo general son esos usuarios lo que no están siempre de acuerdo, ejemplo si tú tienes propiedades ni siquiera propiedad sino propiedades, tampoco el sistema habla de cosas de muy alto valor por ejemplo el registro social de hogares acusa las propiedades, acusa a los vehículos, pero cuando son de muy alto valor, al igual que la Isapre si tú pagas un muy alto valor te acusa porque es obvio si tú tienes plata para pagar un alto índice de la Isapre cómo vas a pedir un beneficio estatal, si los beneficios estatales no son tantos los beneficios hay que distribuirlos en mucha gente que realmente lo necesita, y estos beneficios tampoco son tan grandes como para mantenerte, entonces la gente le cuesta

entender esto y nosotros tenemos que explicarle pero depende como tú trates a las personas.

Entrevistador: Relación a lo mismo que me estaba mencionando, de cómo el registro va a categorizando ¿cuáles son los criterios que se consideran al momento de categorizar un usuario qué quede en un tramo determinado y ese tramo de qué depende?

Profesional 1: Eso depende de los ingresos económicos , y en especial de la dependencia.

Entrevistados: ¿A qué se refiere, qué tipo de dependencia?

Profesional 1: La dependencia de la salud, no es discapacidad es dependencia, la persona por ejemplo si tiene alguna enfermedad o alguna condición de larga duración se ve si es que puedes salir sola a la calle, puede hacer compras sola, sí es que se puede auto valer, si no es así obvio que va a cambiar, por que no es lo mismo una persona, por ejemplo nosotros tenemos personas que están en silla de ruedas y se atienden perfectamente cómo a diferencia de otras que no, eso se va evaluando más que nada, por ende lo más importante es la dependencia y la parte económica.

Entrevistador: Y en relación a lo que hablábamos al comienzo que registro social de hogares determina la vulnerabilidad de las personas, refiérase a la forma de categorización de registro social de hogares explicando si este instrumento pudiese ser un factor condicionante para la vulnerabilidad de los usuarios.

Profesional 1: Claramente si ya que si está cobrando beneficios es porque efectivamente es vulnerable, pero igual depende porque puede ser que esa persona hoy día es vulnerable pero el día de mañana si es que encuentro un buen trabajo ya no va a necesitar los beneficios del estado.

Entrevistador: ¿Y qué cree usted que quiere la gente?.

Profesional 1: Yo se lo voy a decir a modo personal, desde lo que nosotros hemos visto trabajando en este sistema, nosotros vemos acá con todos los bonos y el famoso bono IFE que la gente quiere quedarse así, la gente quiere beneficios y ojalá obtener estos beneficio sin mayor refuerzo, ojalá sin trabajar o sea yo lo he visto la gente dice no para que voy a trabajar si me están dando el bono y con ese bono vivo, no toda la gente porque por supuesto hay gente que realmente necesitan los bonos, pero hay gente que no y es esa la gente que ensucia el sistema, qué dice para que voy a trabajar si me están dando por ende no trabajo, no piensan en superarse, no piensan en superarse y en decir no si yo trabajo igual me van a dar el bono y así voy a duplicar ganancias o por último ese bono me sirve para otro ahorrar, para comprarme lo que necesito o para arreglar mi casita pero es siempre más fácil pedir, pero no todos como te digo.

Entrevistador: En relación a lo que estamos hablando del concepto de vulnerabilidad usted cómo vulnerabilidad en relación a la asignación de porcentajes que entrega el registro mire la vulnerabilidad para la asignación de porcentaje en el presente instrumento.

Profesional 1: A más bajo tramo mayor vulnerabilidad, eso se determina de la siguiente forma cuando las personas ingresan al registro social de hogares encuesta, se hace de dos formas se llena el formulario en Internet con la información que desea inscribir el usuario o muchas veces asisten a la misma municipalidad para llenar la información eso ahora en pandemia, cómo ahora se hace más que nada por Internet para nosotros es complicado validar la información por ende muchas veces se les piden documentos para verificar que la información sea correcta, nos hemos encontrado con varias negligencias a raíz de la mala utilización del instrumento por parte de los usuarios, por ejemplo nos hemos encontrado que muchos padres inscriben a sus hijos, a veces niños recién nacidos cuando ni la mamá todavía los ha inscrito y no tienen relación entre ellos, todos esos casos nosotros somos los que lo tenemos que detectar la gente dice que nosotros no estamos trabajando porque ya nos vamos acostar pero la verdad es que desde la casa y realiza mucho trabajo de la averiguación a través de teléfono muchas veces se las pido a las personas que vengan.

En relación a los tramos a menor tramo mayor vulnerabilidad, ese proceso no lo determinamos nosotros eso lo determina un sistema, es una ecuación matemática es un sistema computacional, al cual llegan todos los registros que sean ingresados los que ya están aprobados el sistema va viendo la calificación, lo que no quiere decir que tú siempre vas a quedar con esa calificación porque esa calificación puede variar.

Entrevistador: ¿Y esa variación también es automática?

Profesional 1: En algunos casos otros depende de las actualizaciones que haga cada usuario tú no puedes variar lo que tú consideres tú lo rellenas en tu ficha puedes actualizar lo que tú consideres necesario siempre tratando de que la información sea lo más veraz posible.

Entrevistador: Y en relación a lo que estamos hablando a nivel personal ¿cuál es su opinión del instrumento la categorización que provoca en los otros este concepto de vulnerabilidad?

Profesional 1: Mi opinión es que yo agradezco que esta ficha se haya modernizado, que haya avanzado porque como te digo, como lo hablamos anteriormente, como hace cruces la ficha es más difícil el determinar si soy o no vulnerable ya que la idea es que los beneficios lleguen realmente a quienes lo necesitan, lo mismo yo encuentro que el instrumento no está mal ahora la gente quien lo hace por Internet igual hace muy mal uso de la información, por qué nosotros vemos que la gente lo manipula mucho, realizaron muchas modificaciones por ejemplo incorporan, desvinculan, mucha, tratan de manejar igual la información, tratan de manejar el instrumento, pero como contamos con el cruce cuesta más, es más difícil. Entonces yo encuentro que el instrumento no es malo, puede que a muchos no le sirva pero no es malo.

Entrevistador: Claro, los beneficios aportan dependiendo del tramo y teniendo un nivel socioeconómico un poco más alto los beneficios no corresponden.

Profesional 1: Claro a algunos no nos corresponde a lo mejor pero uno dice gracias a Dios uno trabaja , A lo mejor si tu grupo familiar eres tú y tu pareja y los dos trabajan

en ese caso ya los beneficios no son tan necesarios, a pesar de qué ahora yo insisto con esto los beneficios han llegado a muchas personas, especialmente con el bono IFE universal éste abarcó muchos millones de chilenos, entonces yo creo que igual uno debería sentirse agradecido con eso. Por eso yo digo la gente muchas veces critica pero no es tanto lo que el estado muchas veces puede ayudar, por ende es muy bueno que haya un sistema que mida la vulnerabilidad para tratar de qué el error sea lo menos posible, cosa que los recursos realmente lleguen a las personas que lo necesitan.

Entrevistadora: ¿Cree usted que el registro social de Hogares tiene algún impacto en la superación de la pobreza y de la condición de vulnerabilidad?

Profesional 1: Si, yo creo que, si tiene un impacto, porque, lo que siempre llegamos a lo mismo poh, de que, si tiene, porque la ficha justamente te mide vulnerabilidad, si tiene un impacto, y aquí la gente te dice, por ejemplo, aquí nosotros el sistema nos dice si tu estas trabajando si tú tienes contrato, si tiene inicio de actividades, entonces, claro que tiene impacto poh, porque con lo que yo te decía, es más... cuesta más engañar al sistema. El impacto de ver que hay un cruce de información, y que generalmente ese cruce no se equivoca, si pueden haber que, por ejemplo, que vamos desfasado, no es un cruce actualizado, porque por ejemplo yo te digo, se cruza un servicio de impuestos internos, la declaración de la renta es una vez al año, entonces se desfasa, te sale al año siguiente, con la AFP es más fácil, como todos los meses se le paga las imposiciones, pero si yo encuentro que hay un impacto un gran impacto yo creo, ahí en donde se trata abarcar como abarcar realmente a la vulnerabilidad o al sector que lo necesita más, porque tú sabes que la ficha se ocupa para todo ahora,

Entrevistadora: y en relación con eso, como esto es tan macro, a nivel del impacto de las políticas públicas de los procesos de intervención y de la configuración del perfil del usuario la categorización que realiza el registro social de hogares cree que existe un efecto en todos estos factores, políticas públicas procesos de intervención, configuración...

Profesional 1: Claro que tiene un efecto impacto, y como te digo, y como se usa, lo primero que tienes que tener en claro, que la categorización es en base a el registro social de hogares pero, para registro social de hogares , pero aparte de eso tienes que tener claro que si , la persona depende del beneficio que quiera postular ellos también tienen un puntaje de focalización que se llama, la ficha no es es el único instrumento o sea , la ficha es la puerta de entrada para poder postular a los beneficios. La ficha es la puerta de entrada para postular a los beneficios y de ahí vienen otros requisitos, por que yo por ejemplo te puedo decir, no se poh, hay una persona que quiere postular a sus hijos al subsidio de la discapacidad mental, para ellos tienen que pertenecer a otro tipo de porcentaje, entonces cada departamento tiene su porcentaje de focalización , y eso lo determina el beneficio que tu quieras postular, siempre pensando en eso, que la ficha es una puerta de entrada. Y si tiene impacto porque es la que le da pie para postular a los diferentes beneficios.

Entrevistadora: Bueno y finalizando, en relación a todo lo que hablamos anteriormente y adecuándonos solo al Registro Social de Hogares, ¿Cuáles crees que son los aciertos y desaciertos, específicamente a la categorización de vulnerabilidad de las personas,

Entrevistada: el cruce de información, el cruce de información con las diferentes entidades, este es un beneficio, otro beneficio, es que con este estudio se trata de llegar al sector realmente vulnerable, quienes más lo necesitan, en este caso, el sector más vulnerable, eso es un beneficio, beneficios que la gente igual con este instrumento tiene acceso a postular a muchos beneficios, a lo mejor no a todos, pero también depende al beneficio que tú quieras postular también, ya. Eso es beneficioso. Y lo malo, el mal uso que la gente le pueda dar a la información o la poca información que tiene la gente al Registro Social de hogares, porque generalmente la gente no se informa, la gente no se informa de lo que es registro, o de los beneficios que ofrece el estado, no lee la letra chica, que es típico que a uno le dicen “es que el gobierno, el presidente dijo que a mí me correspondía”, ¿pero usted leyó la letra chica? Porque el beneficio como te insisto no puede ser para todos. Entonces, la persona que no se informa, no se informan por registro social de hogares, el mal uso a veces de la información es como eso más que nada

Entrevistadora: o sea más que una crítica al instrumento en si no lo haría, es como a que el usuario ...

Profesional 1: No. claro, es que el usuario no se da el tiempo, el conocimiento o aprender de lo que es la ficha por eso yo te decía que ahora, el público tiene mucho acceso a la información, es cosa que tu te metas por ejemplo, busca el manual del encuestador, manual registro social de hogares , nosotros trabajamos con el registro, con el manual del registro social de hogares para la aplicación de la encuesta, que no es tan difícil, miró un libro donde tenemos que estudiar leer para poder encuestar a la casa, nosotros tenemos que entrevistarnos todos los años, están las orientaciones, en este momento tenemos dieciséis a diecisiete orientaciones, nuestra dirección dura solo un año solamente, los complementos, la ecualizaciones, rectificación, ese tipo de cosas entonces, la gente no sabe lo que es, todo lo que implica el Registro Social de Hogares, también tenemos otra aplicación anexa, que es anexo calle, que se aplica a las personas en situación de calle, otro anexo, entonces, por eso te digo, tenemos diferentes para encuestar a los niños institucionalizados, que es ese otro tema también que es súper, importante por eso tenemos por ejemplo, tenemos hogares de niños y hogares de niña , ya, para encuestar a los niños institucionalizados. Entonces la gente no sabe nuestro trabajo, lo que es en sí un trabajo de Registro Social de Hogares, ellos creen que es llegar aplicar la ficha y ya, lo otro que dio es que por ejemplo que todos piensan que la ficha es mágica , pero como yo siempre digo la persona que ha ido a encuestar a domicilio cada ficha es distinta a la otra, distintamente a que todas las fichas sean las mismas cada ficha es diferente a otra, tú a cada hogar que vas, es un registro diferente.

Entrevistadora: Y ahora que ese proceso es on line, ese proceso lo hace más que nada el usuario.

Profesional 1: Bueno ahí nosotros vemos, depende del trámite que ellos realicen y si se aprueba o no se aprueba, y como te decía, sino nosotros tenemos que llamar por teléfono, tenemos que mandarles un correo, para decirles lo que le falta en su información y que es lo que le falta , porque por ejemplo, la ficha ahora toda la gente no tiene ingresos, entonces es ver, o sea , si tu , por eso te digo que la gente te dice

no, que si yo no tengo plata yo soy vulnerable, pero como lo haces para subsistir, como pagas tus cuentas , la luz el agua, las cuentas diarias , porque si tu no pagas el agua en dos meses , la luz, te la cortan, , o tu dices “no, no tengo ni para comer”, pero tiene su teléfono de alta generación , o sea de última generación , y tu lo ves, porque tiene el teléfono en la mano, entonces, cómo lo haces , me refiero a los parámetros que la gente usa, por que claro, uno se pregunta, uno con su esfuerzo se compró su teléfono y todo , pero tú de repente ví a gente “ señorita pero es que no tengo ni para comer”, pero anda con un teléfono de última generación, entonces, yo no sé pero, a mí me tocó ver en la ficha de protección social que la gente te escondía las cosas poh, los teléfonos, los refrigeradores , ahora no poh, ahora no es necesario, por que eso no lo pregunta , lo único que sí, que la gente tiene que estar claro de que no se pregunta por egresos, solamente por ingresos, lamentablemente la ficha no pregunta eso, no pregunta cuales son tus gastos, yo creo que ese es una falencia que la gente encuentra que la gente debería preguntar, porque ellos me dicen “ claro señorita nosotros ganamos un sueldo, pero de ese sueldo debemos pagar cuentas”

Entrevistadora: ¿usted opina que es verdad eso? Usted opina que también ¿debieran salir los egresos?

Profesional 1: Es que se trató de hacer con la ficha social, por que el registro social de hogares es una mezcla entre la ficha de protección social y la ficha social, que fue la ficha anterior que sacó el gobierno de piñera, y se trató de hacer, pero que es lo que pasa, es que nos dimos cuenta que, a la gente le sobraba mucha plata.

Entrevistadora: Entonces era peor, quedaban en tramos.

Profesional 1: La gente cuando va al supermercado ¿cuánto gasta usted? No, yo gato Veinte mil pesos mensuales y, tú le preguntabas, porque cuando tú vas a encuestar tu pides la liquidaciones de sueldo, si la cosa no es como ir ya lléname esto, hay cosas que son auto reporte, y al otra es que le tiene que pedir la liquidación de sueldo, entonces empezabas a hacer el ítem de los gastos de hogar, la luz el agua, el vestuario , la locomoción, la mercadería a y todo y a la gente le sobraba mucha plata, ganaba novecientas lucas y gastaba cuatrocientas . Entonces, la gente

tampoco sabe de sus gatos, como se llama es que “casi no tengo para comer” pero pucha si estoy haciendo una ficha, por eso te digo, se trató de hacer, pero no dio mucho resultado, entonces como la gente no tiene mucha, ellos tiene que pensar que tienes menos menos menos menos,

Entrevistadora: ¿por qué eso va hacer que tengan más beneficios? O sea, eso es lo que creen.

Profesional 1: Pero es que yo le digo a las personas, piense bien en los beneficios, por que por ejemplo pasó esto igual que cuando dijeron que, de que el, ¿tu te acuerdas de la atención dueña de casa?

Entrevistadora: Si si

Profesional 1: Ya, no es para las dueñas de casa la pensión, por eso te digo la gente no lee la letra chica “ no es que la presidenta dijo que era para las dueñas de casa” si está bien, pero, es para la gente no solamente para las dueñas de casa sino también hay hombres, es para la persona que nunca se impuso y que también cumplen con ciertos requisitos y en ese caso era la vulnerabilidad de las personas que tenían en ese tiempo el puntaje de Registro... o sea del ficha de protección social bajo, y ahora por ende Enel Registro Social de Hogares , también bajo, no hay muchas señoras de las fuerzas armadas que se separaron del marido para tener la pensión y después se dieron cuenta que perdieron todos los beneficios de la armada . porque eran incompatibles, entonces señora usted debe decidirse, si usted quiere una pensión o los beneficios, no puede tener las dos cosas. Claro por que en el fondo también es, o sea, pero claro “pero es que yo perdí todos mis beneficios “, es que señora usted se tiene que acoger, porque no leen ve, así que después tuvieron que renunciar y bueno... porque perdieron todos los beneficios automáticamente, por tener a su marido en las fuerzas armadas.

Entrevistadora: ¿Que eran muchos más que la pensión?

Profesional 1: Claro pues, por eso te digo que la gente no se instruye ya, entonces la gente y si usted le dice por si acaso por un tema de pandemia que no se va a encuestar a las casas pero esto pronto se va a retomar.

Entrevistadora: Y ahí va a ver más más información de lo que dice usted de que, hay muchas cosas que uno detecta con la experiencia, así como sin juzgar el teléfono pero, claramente hay cosas que no concuerdan, o sea o no tienes para comer, puedes tener televisor, puedes auto pero, no un lamborghini no un iphone catorce, entonces ese es el tema...

Profesional 1: Si, claro obvio, si tu vas a pensar que, si nadie te va a ir a cuestionar si tu tienes un autito que te vas a comprar con sacrificio y todo, pero si tienes un BMB del año, cero kilómetros o sea¿ de qué estamos hablando? A lo mejor ni tú tienes un BMB de última generación... por eso te digo como que la gente como que tiene errado su concepto , o a veces piensan que por vivir en cierto lugar tienen que tener los beneficios, como que ellos mismos se categorizan , parece que ellos mismos se categorizan.

Entrevista Profesional 2

*Entrevista profesional 2, mujer, **Trabajadora Social**, encargada del Registro Social de Hogares de la Municipalidad de Conchalí, diez años de servicio.*

El presente guión de entrevista tiene como propósito conocer la percepción que tienen las personas y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. En este contexto, realizaremos una entrevista que busca obtener su percepción sobre el instrumento RSH y su experiencia a lo largo del tiempo como funcionario/a.

Entrevistadora: Refiérase a las categorías que tienen en el Registro Social de Hogares para revelar la realidad de las personas, ¿Qué otra categoría agregaría?

Profesional 2: ¿A qué te refieres con categorías?, ¿A los tramos?

Entrevistadora: Claro, a como esta categorización de alguna forma permite obtener o no beneficios de cierta manera a las personas.

Profesional 2: Mira, lo que pasa es que el Registro Social es un instrumento que ha ido evolucionando en el tiempo en el sentido de permitirnos ahora tener datos administrativos. En sus orígenes solamente era el auto reporte, tu sabes que la historia del instrumento es. Primero la ficha CAS en Dictadura, después ehh cambia a la ficha de familia, después pasó a la ficha de protección, después a la ficha 2.0, a tenido como hartos cambios y ahora se desde el 2016 estamos con el Registro y el Registro es un instrumento que netamente mide ingresos, no mide nada más, cachay eso hay que dejarlo super claro. Porque finalmente esas son las falencias que presenta este instrumento y que obviamente son mejorables.

A diferencia de la Ficha de Protección que la tuvimos por varios años. La Ficha de Protección era solo el auto reporte. ¿Qué quiere decir eso? Que iba el encuestador a tu casa y te preguntaba y era lo que tú declarabas, la información que en el fondo tenía este instrumento, con el cambio al registro, la base se provee del auto reporte, y de la información administrativa, que viene dada por bases administrativas como: La Superintendencia de Pensiones, Servicio de Impuestos Internos, Registro Civil, cachay, hay varias como instituciones que en el fondo proveen de información.

Entonces, ¿Qué pasa con eso?, Que ehhhmm, por ejemplo, van a tu casa y te preguntan. ¿Usted a que se dedica?, o tu vienes para acá porque ahora como estamos con la modalidad covid no se están haciendo terrenos. Y tu dices, no yo ehh soy dueña de casa. OK, tu eres dueña de casa, se digita y todo el cuento. Y el Ministerio dice, bueno el resultado va a estar en 30 días más. Después tú vienes a ver tu resultado, y te aparece un ingreso. Pongámosle que te aparecen 600 lucas mensuales. Y dice, pero porque me aparecen 600 mil pesos mensuales si yo dije que era dueña de casa. Te metes a revisar y te das cuenta que la persona omitió información. No solo es dueña de casa. También genera un ingreso formal. La

persona no sabía que, aunque ella no lo declarara, ese ingreso iba a aparecer. Y así también, nos pasa que la base administrativa va con un desfase de bastantes meses.

Entonces puede que tengamos una persona cesante hoy día y el sistema nos va a seguir mostrando ingresos porque el cálculo se hace 12 meses hacia atrás, cachay. Y por más que tú informes que estás sin empleo la base no varía mayormente porque está construida de esa forma. Entonces respecto a los tramos y la categorización está netamente vinculada con eso. Con la información administrativa y también de auto reporte. Ya entonces, yo más que nuevas categorizaciones lo que haría sería un... a ver, un replanteamiento del instrumento ya, porque en la práctica es un instrumento muy cerrado ehh y muy sesgado también, porque finalmente, de una u otra manera tiende a castigar, bajo esa lógica uno lo ve, tiende a castigar a la gente que trabaja formalmente, ya. O que es un poco más honesta si es que no trabaja formalmente e informa ingresos. Te pongo un ejemplo, una persona sola, que trabaja y gana el mínimo, queda ubicada inmediatamente en el tramo del 70 o el 80, imagínate una persona que gane \$400.000 lucas, está en el 80%, paga arriendo, que no es considerado en el Registro... De qué forma esa persona va a poder optar a un subsidio habitacional si va a quedar calificada en el tramo alto, se le va a exigir probablemente un crédito hipotecario con esa cantidad de plata que gana no encasilla en nada, sin embargo, tenemos la otra lista, que es la gente que a lo mejor genera un ingreso, pero es informal y no lo declara y puede que tenga muchos bienes y obviamente esa gente queda dentro de la vulnerabilidad ya.

Igual el instrumento ha tratado de ir mejorando, pero entre comillas, ¿por qué?, hace un par de años, creo que fue el 2019 o el 2020 el Ministerio incorporó complemento, que significan los complementos, que, por ejemplo, si tu tienes hijos y no tienes regularizada la Pensión de Alimentos, y el padre de esos hijos gana más de un millón de pesos, tu puede que aparezcas sin ningún ingreso en el Registro, pero por el único hecho de tener hijos en común con esa persona, y porque esa persona gana más de un millón de pesos y no tiene otros hijos te cargan ese como complemento por el sueldo alto del padre y te ubican inmediatamente en el 90%.

Lo mismo que si tu hijo, por ejemplo, va a un colegio de alto costo y tu no tienes como demostrar ingresos, si tu hijo, por ejemplo, está becado, tu puedes complementar esa

información y se desactiva pero, el gobierno o en el fondo, en este caso el Ministerio trato como de iniciar este tema de los complementos para poder detectar la inconsistencia en la información, te fijas. Lo mismo que en la Isapre, tú a lo mejor, no generas ningún ingreso y aparentas ser muy vulnerable, pero te pagas un plan Isapre de alto costo, eso también se

va a tomar como un complemento y te va a subir el tramo cachay.

El Registro igual es bien complejo tiene varios cosas, pero si hay muchas cosas que mejorarle, ya. Por ejemplo, poder considerar el tema de una familia que tiene una enfermedad grave y gasta harta plata en salud o en medicamentos, o el mismo hecho de una persona que paga un arriendo, el tema es que igual allí ya entray más en el detalle, cachay.

Entrevistadora: Claro.

Profesional 2: Y en el fondo, la lógica del Ministerio un arrendatario está mejor que un allegado y por eso no se considera esa variable cachay, entonces... no se si respondo a tu pregunta.

Entrevistadora: Si, si totalmente. Entonces, ¿usted agregaría categorías que fueran un poco más subjetivas?

Profesional 2: No subjetivas, porque en el fondo estos instrumentos uno entiende que son categorizaciones y son algoritmos, pero si, buscaría la forma de hacer ciertos cruces y obviamente, actualizaría el tema de los ingresos, porque no puede pensar el Gobierno o el Ministerio que una persona que gane \$400 lucas es de los más ricos dentro del Registro, cachay. Y claro, si tu tienes hijos o tienes Adultos Mayores te va a bajar, pero hay mucha gente que no tiene hijos ni Adultos Mayores en su familia y no por eso va a verse tan perjudicada po cachai, igual uno entiende la lógica, tenemos recursos muy limitados y obviamente los recursos no alcanzan para todos, entonces tienen que focalizarlo.

El problema es que siempre termina siendo el mismo perfil de usuarios, el que accede a la mayoría de los beneficios, entonces ehh, bueno yo varias veces cuando tuvimos capacitaciones lo plantie en el Ministerio, pero claro, la respuesta era esa. Tenemos

recursos limitados y el instrumento de focalización ahí que perfeccionarlo, pero en el fondo, es lo que tenemos. ¿Qué es lo que tenemos que perfeccionaría yo en el instrumento?, La actualización de la base administrativa no puede ser que te estén considerando ingresos de un año pa atrás, cachay. A ver como para graficártelo, estamos hoy día en el mes de septiembre, el Registro, te va a tomar los ingresos que tu generaste entre junio 2021 y julio 2020, me entiendes, entonces se construye en base a 12 meses. Por ejemplo, si tu dentro de esos 12 meses tuviste un periodo sin ingresos te van a hacer el promedio con esos meses y eso lo va a dividir en 12, pero, aun así, si el año pasado, que nos pasó mucho, cuando partimos con la pandemia hubo mucha gente que quedó sin empleo y no pudo acceder al IFE porque el IFE ha ido evolucionando positivamente, pero al principio, como obviamente era un sistema que estaba partiendo ehh... teníamos el problema de que toda la gente que estaba desempleada y que a lo mejor iba a más de 6 meses desempleado o más de 3 meses, no se veía reflejado en su Registro, entonces tú los veías y estaban en el 90 o el 80% y te reclamaban y puta te trataban de lo peor porque pensaban que tu eras el que no hacía el trabajo. Y la gente no logra entender que este es un sistema que se construye en base a datos. Entonces yo perfeccionaría ese tema, el tema de actualización.

El Servicio de Impuestos Internos va con 2 años de desfase lo cual es más grave aún. Por ejemplo, una persona que trabajó en el año 2019 con boletas y que a lo mejor 2020 o 2021 no ha trabajado, le va a seguir apareciendo el Registro. Y así también, la gente que trabaja, no te aparece la información y te aparece montón de meses después, entonces, no está bien hecho desde ese punto de vista. Pero el tema igual es engorroso, porque mira, pa lograr esto, el Ministerio tuvo que pedir la autorización a todas estas entidades para que entregaran esos datos, y fue una lucha de mucho tiempo, porque también las entidades, tú sabes que también hay una ley de confidencialidad de la información entonces son datos tan sensibles que en el fondo igual ehh... Igual se está tratando de mejorar, pero es lento, no es tan rápido.

Entrevistadora: Si, realmente es un punto que debería ser intervenido creo yo de suma emergencia.

Profesional 2: Si po, ahora lo que hicieron fue ponte tú. Nosotros antes en el sistema podíamos actualizar ingresos, después de 4 meses, ahora lo bajaron a 2. ¿Qué

significa eso?, Que si tu quedaste sin empleo hace 2 meses tu ya puedes actualizar, pero, eso no se va a haber reflejado en tu Registro. Porque igual entras dentro de esta lógica que yo te explico, qué es el cálculo de 12 meses, te fijas, entonces, son procedimientos que igual deben ir perfeccionando y que uno se los plantea al Ministerio, pero en el fondo tampoco depende de nuestra contraparte, o sea va mucho más arriba. Y tiene que ver en el fondo, con la persona o el equipo que diseña las políticas sociales, cachay, y que igual tiene una lógica, que son recursos limitados y en el fondo no alcanzan para todos cachay.

Entrevistadora: Si.

Profesional 2: Lo que sí nos pasó el año pasado, que nos desordenaron todos los Registros, porque toda la gente empezó a separar el grupo familiar.

Entrevistadora: Mira continuando, respecto a lo que mencionabas tu de los usuarios. Me gustaría saber ¿Cuál es su percepción de los usuarios que forman parte del Registro Social de Hogares?

Profesional 2: Es que ha cambiado mucho, mira yo creo que hay un antes y un después con el covid, porque antes del Covid, la gente que accedía al Registro Social netamente era la gente que necesitaba optar a algún beneficio del estado ya, ponte tú sabes que el instrumento al principio te permitía básicamente optar al Subsidio de vivienda, Subsidio familiar, al Subsidio del agua, ese tipo de beneficios que en general son muy precarios pero ayudan mucho, ya, al Programa Seguridad y Oportunidades, y muchas veces dentro de los mismos Municipios se establecen convenios colaborativos donde te permiten usar el instrumento, como por ejemplo para las deudas de basura, para la desratización, etc. Actualmente, yo te diría que la gran mayoría de los chilenos debe tener Registro. Porque como el IFE pasó a ser Universal el único límite es el ingreso per cápita, entonces eso dice que la población que actualmente está estratificada es mucho mucho mayor a la que era en un principio, entonces en el fondo yo siento que es un instrumento que está tratando de ver la situación de los chilenos y que va a ser super representativa en términos de visualizar la formalidad, porque como te contaba, cómo está suministrado en la base administrativa la información, nos va a poder mostrar me imagino yo a nivel más alto, a nivel estadístico también, cuántos chilenos están trabajando formalmente , cuantos

chilenos, lo que pasa es que el instrumento, el problema que tiene es que la gente igual miente mucho y lo hemos visto y lo hemos comprobado. Por ejemplo, lo que te iba a contar, teníamos un grupo familiar compuesto con la mamá y los hijos, por ponerte un ejemplo, con esta cuestión del IFE empezó cada persona a hacerse su propio registro, entonces de 1 registro salieron 6 registros y si la mamá era la dueña y los otros hijos eran parte de esa familia ahora cada hijo, pensando o no sabiendo, pone ponte tú, que arrienda. Lo cual es falso o ponen otros que son allegados, situación que tampoco se adecua porque son parte de la misma familia. Entonces esa es la diferencia, que yo siento que la estadística va a ser real pero netamente en temas de base administrativa. Pensionados, personas trabajadores formales, honorarios. Pero las otras categorías o sea uno lo ve a diario o sea hay gente que va cambiando todas las semanas, o todos los meses el Registro.

Y como ahora tú tienes la posibilidad de hacerlo vía web, claro uno va viendo el historial, pero también el Ministerio como tuvimos tanta demanda; en un momento llevamos... no se en un mes normal teníamos 200 solicitudes digamos a tener 10.000, era terrible. Qué es lo que hizo el Ministerio, empezó a hacer aprobaciones masivas. Que significa eso, que cierto tipo de actualizaciones, por ejemplo, actualización salud, educación, ocupación e ingresos que no tienen que ver con base administrativa, las aprueba masivamente 2 días de la semana, lunes y jueves. Entonces, por ejemplo, yo, originalmente había dicho que ehhmm... era sana, por ponerte un ejemplo, y ahora yo me enferme, entonces yo puedo actualizar y cambiar esa variable, el sistema automáticamente me lo va a aprobar, cachay. Va a confiar en lo que yo digo, ¿por qué?, porque en la práctica no influye en nada, porque como te digo, lo único que influye son los ingresos cachay.

Lo mismo que en la educación, a lo mejor la persona dijo que tenía 2do básico o no se po al revés, tenía educación universitaria y ahora cacho que a lo mejor le podía bajar un poquito el puntaje y le puso mejor 2do básico.

Entrevistadora: ¿Y eso se puede acreditar?

Profesional 2: Se supone que está en línea con el Ministerio de Educación, pero no sé qué tan real es. Porque nosotros, desde los Municipios tampoco accedimos a ese dato tan específico. Igual yo se que el instrumento lo ocupan para muchas cosas

porque, el mismo tema de los alumnos prioritarios. El Ministerio de Educación les saca un sub-puntaje, dentro del Registro se saca un sub-puntaje.

El Registro está tratando ya de ordenarlo. Nosotros ya supimos que a partir de este mes de manera aleatoria nos van a salir casos para visitar, cachay, pero van a ser muy poquitos. Porque como todavía estamos con estado de sitio, no se como se llama., de excepción, estamos con pandemia, se supone que las visitas, no se están realizando en terreno, ya. Ya llevamos casi 2 años así, entonces eso igual por una parte ha facilitado muchísimo el proceso, pero también ha hecho que se preste para que la gente lo cambie como se le antoje. Es un tema.

Es un tema porque han habido problemas, conflictos, también ahí.

Entrevistadora: ¿Cuáles cree usted que son los criterios considerados al momento de clasificar y categorizar a las personas vulnerables dentro del Registro Social de Hogares (RSH)?

Profesional 2: Lo que te explicaba po, básicamente tiene que ver con la composición familiar, cuántas personas forman tu hogar, la edad, porque en el fondo si eres menor de 18 años, vas a tener un grado de vulnerabilidad mayor, lo mismo que si eres mayor de 60 ya. Igual allí hay criterios con puntaje, hay una tabla con sub- puntajes, que te va dando, un puntaje interno de acuerdo a tu edad y el factor de riesgos. Pero, por ejemplo, si tu tienes 18 y tienes una discapacidad, vas a estar evaluado de una forma distinta que si tienes 18 sin discapacidad. Discapacidad, siempre y cuando esté acreditada por COMPIN porque eso está en línea, entonces puede que una persona tenga la credencial, no la trae y no necesita traerla, pero igual nos aparece en línea, te fijas. Entonces, las categorizaciones básicamente están asociadas al grupo familiar de cuántas personas componen tu hogar, la edad de esas personas, y el tema de la ocupación y los ingresos ya. Básicamente es eso lo que forma el puntaje.

Como te comento, la parte habitacional, no influye absolutamente en nada.

Entrevistadora: ¿Y los estudios influyen?

Profesional 2: No lo tengo tan claro, porque como te digo es auto reporte, pese a que, si se supone que está en línea, pero, te pongo un ejemplo, podemos tener una

persona universitaria sin empleo y va a estar en el 40% versus una persona con 2do básico que gana \$600 lucas y va a estar en el 80 o 90. O sea da lo mismo. Porque en el fondo el tema va relacionado netamente con ingresos.

Entrevistadora: Perfecto. Como en la fuerza laboral también.

Profesional 2: Tal cual.

Entrevistadora: Refiriéndose a las formas de categorización del Registro Social de Hogares, explique si puede este instrumento ser un factor condicionante en la vulnerabilidad del usuario.

Profesional 2: ¿A qué te refieres?

Entrevistadora: Condicionante de la vulnerabilidad del usuario en que puede a lo mejor esta categorización hacer a estas personas en alguna medida vulnerable y afectar a los beneficios o a la postulación de alguna necesidad que ellos puedan determinar.

Profesional 2: Lo que pasa es que, en el fondo, cualquier persona que se aplica el instrumento lo está haciendo para algo, para obtener algún beneficio o postular a algo, entonces si tu quieres postular a algún beneficio y te lo quieres ganar obviamente te va a beneficiar ser vulnerable po, entonces, ehmm, si influye, nosotros a ver, por ejemplo, nos pasa mucho que personas solas que trabajan y como te contaba, ganan no se \$400 lucas, \$350 lucas y quedan en el 70, 80, se enojan y les da mucha rabia y mucha pena y frustración, porque a lo mejor no van a poder optar a un subsidio habitacional que les permita realmente acceder a una vivienda pese a que los subsidios ya todos sabemos que tampoco son aplicables en la práctica porque está todo carísimo, pero la gente igual tiene esa ilusión, entonces cuando tu le deci a una persona, sabe que usted está en el tramo del 80 y tiene que tener no sé 3 millones por ponerte un ejemplo, porque, igual estoy desactualizada en los requisitos de vivienda, tiene que tener 3 millones de ahorro y tiene que tener para un crédito hipotecario, o sea, como te senti si no vas a poder jamás lograr eso po.

Entonces, yo creo que hay que tener claro que esas categorías afectan un poquito también la salud mental de las personas, en el sentido de que, se frustran, y les da

rabia de repente, y lo que más nos refieren es que “Pero como mi vecina esta en el 40% y tiene casa propia, tiene auto, tiene negocio, ¿Por qué?”, o sea, ahí la respuesta es que probablemente esa vecina las cosas que tiene ni siquiera estén a su nombre, porque el sistema, el Registro igual tiene un sistema, en donde, no sé, si tienes más de un vehículo, ponte tu te aparecen, pero tampoco te afecta mayormente cachay. O sea, el Registro tiene que ser mejorado, pero es complejo.

Entrevistadora: ¿El Registro puede ser vulnerado?, ¿Puede ser falsificado?

Profesional 2: Si, hemos tenido muchas denuncias, porque la gente como ahora lo hace vía web y no es con visita, tu puedes poner el domicilio que se te ocurra, a ver, puedes poner que vives con quien, no sé, lo que sí, igual el Registro tiene protocolos, todo esto está regido por protocolos que están como... ehh, asociados a una ley ya, entonces por ejemplo, si tu te encuestas con mayores de 18 años, tienes que subir la foto del carnet de identidad, y a la vez, ese formulario debe venir firmado por esa persona, lo mismo que si tu pones niños o niñas que no son hijos tuyos, tu tendrías que tener un cuidado personal de esos niños ehh... porque. Bueno, pero si nos ha pasado, que, yo me acuerdo el año pasado, cuando estábamos en plena pandemia y era muy complejo, porque acá físicamente no habían funcionarios/as viendo Registro, estábamos todos desde la casa, nos llegó una denuncia, que, de hecho la hicimos al Ministerio, porque llegó un día una persona, y, detecto que lo había incorporado un amigo de la hermana, no sé en qué comuna, a él, a la mamá, le falsificaron la firma, la hermana le sacó los carnet, no si se a dado muchísimo este tema, lo mismo que en el cambio de los niños, que los papas se pasan el niño un mes y al otro mes lo tiene el otro, cachay.

Entrevistadora: Realmente es un factor que puede ser transgredido.

Profesional 2: Super fácil, mirá, los Adultos Mayores, el otro día, hace 2 días atrás, ayer. Vino un caballero super enojado, contra una funcionaria del Registro.

Le digo, pero, ¿Por qué va a hacer el reclamo?, me empieza a decir, es que no, es que ella no hizo lo que tenía que hacer. ¿Y qué es lo que tenía que hacer?; No ella tendría que haber ido a la casa.

Yo le digo, mire primero nosotros nos regimos por un protocolo, para el tipo de actualización que él estaba haciendo no se puede, no se hacen visitas.

Qué pasó, vive él, su hermana, y su madre en la misma casa, la madre está postrada. Los 3 comparten la casa, pero ellos tienen muchos problemas familiares, entonces, originalmente estaban los 3 en un Registro. La hermana después quedó de jefa de hogar, vino hizo el cambio, quedó como jefa de hogar. Después la hermana se salió de ese Registro, se formó un Registro sola. Quedó este caballero con la mamá. Ahora la hermana vino, tomó a la mamá, le falsificó la huella, porque no firmaba y obviamente tenía la foto del carnet, entonces trajo todos los documentos.

El caballero estaba indignado, pero, no es responsabilidad nuestra. O sea, es la hermana quien finalmente está haciendo malversación de un instrumento público.

Entrevistadora: ¿Y qué pasa en estos casos?

Profesional 2: Eso es complejo, porque son problemas dentro de las familias, entonces, qué es lo que hicimos. Le dije, bueno, incorporémosla de nuevo en su registro, pero para evitar problemas, como usted es el cuidador, consígase en el consultorio un documento que certifique que usted es el cuidador. Por qué le iba a hacer visita, pero, no iba a lograr nada, porque viven en la misma casa. Entonces no tenía sentido, iba a ser generar un conflicto mayor, porque se iban a poner a pelear ahí, te fijay. Entonces qué es lo que hacemos, devolvemos la mamá al Registro del, obviamente él tiene que hacer una nueva solicitud. La mamá tiene que poner la huella, pero para respaldarnos, porque ya es una situación engorrosa, le pedimos este documento del consultorio. Que es como una entidad que está constantemente yendo a verlos porque están en el Programa Postrados.

Entonces ahí se define quien es el cuidador de la persona. Es lo mismo que cuando vienen no se po, viene la mamá ponte tú y el niño está con el papá en el Registro, nosotros no le podemos sacar al Registro al niño porque en ese caso, si ninguno de los 2 tiene el cuidado por tribunales, es el que primero tomó al niño y lo puso en su Registro. Así dice el protocolo, si la mamá nos dice, sabes que el niño vive conmigo, pero no tengo ninguna demanda, no tengo nada, que le pedimos. Autorizado obviamente por el Ministerio, un informe del colegio, donde conste, que viven juntos,

y que aparezca la dirección y que obviamente, sea la apoderada y todo eso certificado por el colegio. Esto como buscando la forma de dar una solución, porque en la práctica igual hay situaciones que obviamente no encajan dentro de los protocolos.

Entrevistadora: ¿Se tiene que improvisar de alguna forma finalmente?

Profesional 2: Nosotros no podemos improvisar mucho, está todo regulado por protocolos, pero, están estas posibilidades de incorporar estos documentos.

Entrevistadora: ¿No las contempla el Ministerio?

Profesional 2: Cada vez las contempla más porque han llegado hasta a haber denuncias en fiscalía por el tema del IFE sobre todo, porque no falta el fresco que se queda con toda la plata po. Y no le pasa la plata a los demás. No si ha habido muchísimos problemas.

De hecho, mucha gente no sabe que está recibiendo el bono, entonces vienen a postular y se encuentran con que han recibido el bono desde siempre, pero están asociados a otro Registro. Ahí queda en manos de ellos de buena fe devolver el dinero.

Entrevistadora: ¿Cómo entiende la vulnerabilidad en relación a la asignación de porcentaje que entrega el Registro Social de Hogares? - ¿Cómo se mide la vulnerabilidad para la asignación de porcentaje en el Registro Social de Hogares (RSH)?

Profesional 2: Netamente por ingresos lo que te comentaba, ingresos y variable de discapacidad que influye muy poco. Muy muy poco. Igual los factores de edad y de discapacidad influyen.

Entrevistadora: Porque ellos, ¿Cómo conceptualizan el contexto de la vulnerabilidad?

Profesional 2: Es que tienen una tabla, son algoritmos de matemáticas, lo que te explicaba. Hay una tabla que te dice, hay una persona entre 1 a 4 años con discapacidad va a tener 0,1 punto y el que tiene 4 años sin discapacidad va a tener 0 puntos. El que tiene 18 y tiene discapacidad va a tener 0,5 y el que tiene 18 y no tiene

va a tener un 3, por ponerte un ejemplo. Es una tabla matemática, nosotros eso no lo manejamos.

Entrevistadora: ¿Y esa categoría es más cuantitativa de alguna manera?

Encargada del RSH Municipalidad de Conchalí: Super cuantitativa, super cuantitativo. Este instrumento no puede ser cualitativo.

Entrevistadora: ¿Y tú crees que el instrumento al ser cuantitativo puede verificar la vulnerabilidad que se podría entender de formas subjetivas?

Profesional 2: Es que, yo creo que el nivel subjetivo, no habría como ehmm unificar criterios, porque la realidad social es super dinámica y las situaciones son muy diferentes. Entonces hay que tener parámetros de medición. Hay que mejorar los parámetros, pero no tenemos posibilidad de tener un instrumento cualitativo. No hay como.

Estos instrumentos no tienen que ser algoritmos. Además, que piensa que abarcan a millones de personas, entonces no hay como.

Entrevistadora: Usted como profesional, ¿considera que las categorizaciones del Registro Social de Hogares favorecen a un cambio o transformación de la realidad de los usuarios o fomentan una permanencia en su estado?, Refiérase a ellas.

Profesional 2: Si, yo creo que son super importantes ehmm lo que pasa es que los instrumentos de focalización en este caso el Registro es como él, yo no sé si más adelante lo irán a cambiar, pero para llegar al Registro hubo un camino largo, yo trabajé en varios instrumentos previamente y creo que el Registro. Si bien, tiene muchas falencias, también como te contaba nos proporciona información más fidedigna cachay. Y efectivamente si el estado, es un estado que tiene que entregar no se po, bonos y ayudas, porque nuestro estado es un estado subsidiario, no es un estado beneficiario, entonces como es subsidiario, tiene que focalizar. Efectivamente, mucha gente a la que le sirve que no son clientes frecuentes pero que también hay mucha gente que se mal acostumbra a vivir de las ayudas del estado y en el fondo de repente por no perder un bono, dejan de hacer otras, no se po de buscar un trabajo formal, no se porque tu también ves a familias que están en el Seguridad y

Oportunidades y reciben muchos bonos y finalmente con todos esos bonos hacen a veces hasta más de un sueldo entonces cachay, si voy a dejar de recibir esos bonos por ganar lo mismo pero teni que esforzarte 10 veces más, o sea, es más cómodo los bonos, es súper complejo, porque yo siento que a veces hay gente a la que le ayudan muchísimo, y que realmente necesitan la ayuda del estado, pero hay otras personas que lamentablemente se aprovechan mucho también del tema, no se po, por ejemplo, hay gente realmente que está muy enferma que no puede trabajar, y que realmente requiere una Pensión asistencial, pero hay otras personas que por ejemplo, no se po, podrían trabajar y prefieren el bono del Subsidio Familiar, estar en el Seguridad y Oportunidades, entonces en el Fondo si es un instrumento que es super necesario para poder focalizar las ayudas del estado, porque no tenemos algo mas po, es lo que tenemos y lo que tenemos hay que mejorarlo.

Entrevistadora: ¿Y esto podría segregar a las personas en una condición?

Profesional 2: ¿A qué te refieres?

Entrevistadora: Por ejemplo, segregarlas, si tu me mencionas el tema del Programa Seguridad y Oportunidades, que un requisito es estar dentro del 40% de vulnerabilidad de alguna forma, está segregando a algunas personas que sí quizá son vulnerables y no cumplen con el criterio.

Profesional 2: Ah, claro, de todas maneras. Lo que pasa es que tienes que pensar que el Registro es un requisito más, no es el único. En casi todos es un requisito más, por ejemplo. En el Seguridad y oportunidades tenemos un problema porque, por ponerte un ejemplo, el Ministerio les da 60 cupos anuales a la comuna, y nosotros, tenemos alrededor de 100 mil hogares, imagínate, que 70.000 hogares están en el 40% entonces claro que es un instrumento que deja... Más que el instrumento en sí, son los programas. Porque tienen poca cobertura, y en algún momento yo igual trabajé hace muchos años en el Programa Seguridad y Oportunidades cuando era el puente y nosotros como apoyo familiar teníamos la posibilidad de seleccionar a las familias en terreno. Después eso cambió y al Municipio le impusieron un listado entonces la persona llegaba con nombre y apellido y dirección y tú no podías decir sí o no. Antes no, antes llegaba al Municipio el listado y tenías que ir a terreno y tú en terreno te dabas cuenta si realmente las familias lo requerían o no, pero ahora no po,

tu estas obligada a tomar a esa familia y si obviamente la familia acepta participar, va a quedar dentro del Programa.

Entrevistadora: ¿Tú crees que el Registro Social de Hogares de alguna forma toma las percepciones de los usuarios/as o las de los profesionales?

Profesional 2: No, muy poco. Nosotros por lo menos, cuando hemos ido, o sea de los usuarios nada. Porque si tú te fijas jamás ha habido consultas ciudadanas; y de nosotros, siento que tampoco porque al menos nosotros siempre que hemos ido a capacitaciones hemos manifestado el tema y bueno nos dicen que sí que lo van a considerar pero eh no yo siento que estos instrumentos en general, bueno como te decía, es una larga data, porque finalmente el Registro Social igual tomo toda la base de la Ficha de Protección y se ha ido actualizando a medida que va pasando el tiempo, pero en la práctica, yo siento que son criterios super técnicos po. Entonces, ya vienen definidos desde arriba cachai, y yo creo que la gente que los diseña, ni siquiera ha hecho el trabajo en terreno, nunca. Porque si hubieran hecho el trabajo en terreno tendrían otra visión. Yo siento, que el instrumento en verdad tiene muchas falencias, pero también siento que hoy nos cambió mucho el panorama. Porque en general nos toca ver que la mayoría de la gente está en el 40% y antes no era tanto, debe ser porque también hay mucha gente cesante, y como ahora es vía web, las personas no están obligadas a declarar ingresos. Antes si po, ese es el tema.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión en relación al instrumento del Registro Social de Hogares y la categorización de vulnerabilidad en los usuarios desde tu perspectiva profesional?

Profesional 2: Lo que te comentaba po, es lo que tenemos, es un instrumento de focalización que hay que mejorar pero eh es un instrumento fácil encuentro yo, cada día más fácil, porque ahora tu lo puedes hacer vía web, tiene poca documentación, encuentro que es bastante simple ehm, encuentro que es mucho más accesible de lo que era antes porque también el Ministerio a hecho muchas mejoras en la plataforma, ya, y a facilitado mucho el tema de los accesos, entonces, siento que igual es mejorable pero igual es un buen instrumento. En general es un buen instrumento porque nos muestra varios datos, cachay. Que, a nosotros desde el área social, nos sirven bastante, pero si efectivamente, yo por lo menos, eh e aprendido que solo es

un referente, yo no podría decir que lo utilizo por ejemplo para diferenciar entre la entrega de un beneficio, no es como porque ponte tú llegan a pedir mercadería y el que tiene 40 yo le voy a dar al tiro y al que tiene 80 no le voy a dar. Siempre va a haber, eso es un referente nomás porque uno entiende que esto tiene otro criterio y que como te contaba no va tan actualizado, entonces por eso es un referente en lo que respecta a saber quiénes conforman tu núcleo familiar, que edades tienen, en qué condición de vivienda habitan, eso, el domicilio, pero eso, es un elemento más dentro de las evaluaciones que uno hace a nivel social.

Entrevistadora: ¿Cree usted que el Registro Social de Hogares tiene un impacto en la superación de la pobreza o condición de vulnerabilidad?, ¿Por qué?

Profesional 2: Realmente, no, no creo. Porque si bien, es un instrumento de focalización, las ayudas que entrega el estado acá en Chile son muy mínimas, cachay entonces, eh claro, si nos comparamos con países de acá de la región Bolivia, Perú, estamos mucho mejor po, por algo también llega mucho extranjero, pero, no creo que sea un instrumento que permita superar la pobreza bajo ningún punto de vista, en el fondo si lo que permite es que las familias más pobres puedan acceder a beneficios e de subsidios, que en el fondo le van a permitir acceder quizá a ingresos que no tienen, pero igual siempre van a ser ingresos muy bajitos, por ejemplo, las mismas Pensiones son bien bajas, entonces es impensable que una persona pueda vivir con esa plata po cachay. O sea, hablando en realidad de los usuarios que lo necesitan po cachai. Más de a quienes les llega yo te hablo de los que realmente necesitan. Si un usuario de un Subsidio Familiar o de una Pensión de Invalidez, o de Vejez, si es que ese es solo su ingreso, nunca va a salir de la pobreza. Claro, no va a estar en la indigencia, no va a estar en la extrema pobreza porque al menos hay un ingreso, pero no es un instrumento que te permita salir de ese círculo cerrado, porque finalmente, te permite acceder a un subsidio, pero claro con esa plata, no sé si me explico, vas a poder comprar a lo mejor alimento, eh no te voy a morir de hambre, pero no va a pasar más de eso cachay. Entonces hay que verlo como lo que es, es un instrumento que, de focalización para acceder a subsidios del estado, y es eso. Al menos yo así lo veo.

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?

Profesional 2: A ver, ahí me perdí. ¿Cuál era la pregunta?

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?

Profesional 2: O sea mira, todos los gobiernos ehm, han desarrollado desde la dictadura. Todos los gobiernos han desarrollado instrumentos de focalización que en el fondo eh, muestran a Chile dentro de ciertas categorías, ya, por ejemplo, cuando se creó el CAS, CAS 1, CAS 2, en plena dictadura. Qué es lo que querían mostrar, el nivel de pobreza material, ya, entonces, en el fondo, claro nuestros gobiernos en general de turno lo que hacen con estos instrumentos es mostrar a nivel digo yo más internacional cuánta pobreza tienen cachay y como están interviniéndolo, ponte tú el IFE, espectacular en el sentido de que el gobierno a hecho de que la ayuda llegue a casi todos los chilenos que están encuestados. Entonces en términos políticos, es super exitoso, pero en términos reales, no mejoran las condiciones de pobreza. Si tu te fijay cada día hay más gente en Situación de Calle, cada día hay más droga, o sea, finalmente el impacto de las políticas públicas tiene que ir como por otro lado cachay. Entonces, el Registro, insisto, es un instrumento de focalización y no es más que eso. Es eso.

Entrevistadora: ¿Cuáles son los aciertos y desaciertos que posee el Registro Social de Hogares, en relación a la categorización de vulnerabilidad en las personas?

Profesional 2: Basarse solo en los ingresos. Debería haber otros tipos de categorías, obviamente comprobables que permitieran también generar eh. la categorización de una forma más integral. Más completa, como lo que yo te explicaba, por ejemplo, que fuera más dinámico en el sentido de que si tenemos una familia que está atravesando una enfermedad grave y a lo mejor gasta mucho dinero en salud eso pudiera ser declarado, te fijas, e que bueno allí es hilar super fino y es complejo.

Entrevistadora: ¿Y ese sería un acierto o un desacierto?

Profesional 2: Poder incorporar esa variable yo creo que sería un acierto, cachay. Por ejemplo, no hace mucho tiempo, teníamos el caso de un matrimonio que estaba muy agobiado, porque siempre estuvieron ubicados en el 100% del Registro. Eran 2 Adultos Mayores, y el caballero tenía una Pensión de como \$700 mil pesos y la esposa tenía una enfermedad grave. Terminó falleciendo, y el caballero terminó hasta vendiendo la casa porque en el fondo tenía eh una tremenda deuda hospitalaria que no podía cubrir, pero tampoco podía acceder a ningún beneficio. Por que en el fondo estaba en un tramo muy alto, porque, el Registro solo media los ingresos que generaba, pero ninguna parte media los gastos que él tenía, y tampoco es que hablemos de cualquier gasto, o sea, son gastos súper específicos cachay, entonces. Pero claro yo creo que es un tema bien largo, y como complejo de desarrollar, pero en la práctica, yo creo que hay que ir de a poquito perfeccionándolo, lo mismo del tema que te hablaba de las actualizaciones, de que efectivamente, hemos hecho no sé máximo 3 meses pa atrás o 6 meses, pero no más que eso, cachay. Ese tipo de cosas yo como que trataría de mejorar, igual nosotras, yo creo que el Ministerio esta super al tanto de esto. Probablemente están viendo la forma de poder mejorar esto po cachay. Porque en el fondo están ellos igual reciben toda la retroalimentación de los Municipios, cada vez que tenemos capacitaciones, el Ministerio igual invierte harto en capacitaciones y también transfiere muchos recursos en los Municipios, ya. Nosotros tenemos convenios anuales con el Ministerio entonces con el Registro y es harta la plata que entra, justamente enfocada en poder mejorar el espacio, los equipos, la atención del público, cachay. Así que, yo creo que es super perfeccionable, yo creo que pa allá vamos.

Entrevistadora: ¿Y refiriéndose a estos casos aislados que me mencionaste que finalmente no ayudan a las personas, el Ministerio se hace cargo de estos casos?

Profesional 2: No, porque no tiene como hacerse cargo po. No porque el Ministerio administra un instrumento a través de los municipios y en el fondo, es lo que hay, me entendí. O sea.

Entrevistadora: ¿Esa persona también es vulnerada finalmente por el instrumento?

Profesional 2: Lo que pasa es que más que vulnerada por el instrumento, yo no lo veo así, en el fondo, ehm, no encaja dentro de esta focalización, por eso queda. De

repente ahí que buscar como otras líneas de acción, claro, dentro de los departamentos sociales, no se po con la Intendencia, me entendí, porque a lo mejor ese mismo caballero quería, optar al IFE, pero obviamente no iba a calificar jamás al IFE, porque el IFE tiene requisitos, por eso te digo. El registro es un requisito más de muchos otros, pero no es el único, entonces, como todos los instrumentos de focalización o todos los Programas que tienen requisitos, uno a veces encaja o no encaja po, cuando no encaja, tiene que buscar como por otros lados po.

Entrevistadora: Te agradezco por tu tiempo, de verdad, muchas gracias por todo, creo que esta información nos servirá mucho a poder hacer un análisis y enriquecer también al trabajo del Registro Social de Hogares, porque esto claramente nos hace sentido en relación a que la percepción tanto de los usuarios como de los profesionales es importante para trabajar en políticas públicas que sean integrales y que respondan a las necesidades manifiestas de las personas.

Profesional 2: Sí, de todas maneras, de nada, un gusto.

Entrevista 3

*Entrevista 3, mujer, **Encuestadora?**, funcionaria en el departamento de estratificación social de la Municipalidad de la Florida, con 16 años de servicio.*

El presente guión de entrevista tiene como propósito conocer la percepción que tienen las personas y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. En este contexto, realizaremos una entrevista que busca obtener su percepción sobre el instrumento RSH y su experiencia a lo largo del tiempo como funcionario/a.

Entrevistador: Refiérase a las categorías que tiene el registro social de hogares para revelar la realidad de las personas, en el fondo que nos cuentes un poco cuales son las categorías que entrega el Registro Social de hogares, como se utiliza para saber la realidad de las personas, su situación socioeconómica..

Entrevista 3: El Registro Social, lo que más mide es el tema socioeconómico, en el Registro Social de Hogares vienen varias preguntas pero, que no reflejan mucho el porcentaje que se le entrega a la persona, el porcentaje siempre se le da por el tema socioeconómico de cada grupo familiar.

Entrevistador: tú sabes las categorías que se obtienen del registro social de hogares, como se divide, me refiero a que, el registro social de hogares te entrega distintos niveles...

Entrevista 3: el registro social de hogares son por porcentaje, que viene del 40% hasta el 100%, el 40% hasta el 60% se puede optar a cualquier beneficio del gobierno, que son las personas mas vulnerables, que se supone que tendría que hacer el registro social de hogares que se ve por el tema del ingreso de cada grupo familiar, viene por el per cápita de cada ingreso del grupo familiar

Entrevistador: ¿Agregarías otra categoría al actual Registro Social de Hogares?

Entrevista 3: si, trataría de evaluar más a la gente que no tiene ingresos formales.

Entrevistador :¿podrías explicar el porqué ?

Entrevista 3: por el motivo que hay mucha gente que, son independientes y a ellos cuando toman la información, cuando hacen el cruce de información a ellos no se les toma esa información, tanto como a los comerciantes, a ellos no se les cruza ningún tipo de información, y si ellos quieren poner un ingreso 0 y que no tiene ingreso, ellos quedan con un cero, debería haber otra forma de calificar a ese grupo de usuarios.

Entrevistador: pero, ¿ porque tu sientes que a lo mejor los favorece o perjudica?

Entrevista 3: no, porque yo creo que a ellos les favorece mucho, creo que se les da el beneficio a quienes no corresponde.

Entrevistador: otra pregunta en el marco de lo que estamos conversando ¿ cual es tu percepción de los usuarios que son parte del registro social de hogares?

Entrevista 3: Lo que pasa con el tema del registro social de hogares , es difícil igual el tema, porque hay mucha gente que lo hace por una necesidad y viene para poder optar a un beneficio, pero hay otro tipo de gente que lo hace para aprovecharse del sistema, sabiendo ellos que no necesitan esos beneficios, se aprovechan del sistema, pero, en si hay mucha gente que si lo necesita y lo estamos viendo con el tema de la pandemia .

Entrevistador :¿Cuáles crees tú que son los criterios considerados al momento de clasificar y categorizar a las personas vulnerables dentro del Registro Social de Hogares?

Entrevista 3: Ese tema yo creo se le sale hasta al gobierno de las manos, porque para poder darle una calificación a personas es difícil , porque el tema de que hay mucha gente, el mismo tema de los comerciantes, que uno sabe que trabajan en la feria y que tienen un buen ingreso pero, el solo hecho de no tener un contrato de trabajo no se cruza la información y ellos quedan como vulnerables , hay mucha gente que trabajando ganando el sueldo mínimo tienen un porcentaje alto.

Entrevistador: es como lo que comentabas al principio, el hecho de cuando son rentas informales no se registra la información, y obviamente eso le quita un poco de validez al Registro Social de Hogares, de acuerdo a lo que tu me comentas...

Entrevista 3: si, le quita validez, nosotros lo vemos día a día que, en el día a día que, uno se da cuenta que hay gente que realmente necesita el registro, que está mal

económicamente y no se le otorga un porcentaje como corresponde, por el hecho de repente estar con una licencia. pero si hay gente que no lo necesita y si está recibiendo los beneficios.

Entrevistador: Refiriéndose a las formas de categorización del registro social de hogares. Explique si este instrumento puede ser un factor condicionante en la vulnerabilidad del usuario. En el fondo lo que queremos saber es si, si tu sientes , de acuerdo a tu experiencia, este instrumento es un factor en la vulnerabilidad de las personas.

Entrevista 3: En algunos casos si, en el tema de los niños que están internados, gente en situación de calle, porque ahí sí se puede ver una vulnerabilidad , en los hogares de ancianos que, ahí si el Registro Social de Hogares si representa a cada persona , con la información como corresponde, ahí se podría, en algunos otros casos que no refleja la realidad de un grupo familiar.

Entrevistador: Otra pregunta, cómo entiendes tú la vulnerabilidad en relación a la asignación al porcentaje que otorga el registro social de Hogares

Entrevista 3: Es que es difícil hablar el tema de porcentajes, porque hay tantos factores que influyen en que el registro social de hogares, porque en el Registro Social de Hogares hay mucha gente que queda como vulnerable solamente por el solo hecho de tener varios hijos menores de 18 años, una persona, un ejemplo, que puede estar ganando no se poh, 300.000 mil pesos como jefe de hogar, como grupo familiar, teniendo varios hijos menores de edad pasan a ser vulnerable, en el Registro Social de Hogares quedan en una categoría de vulnerabilidad.

Entrevistador: ¿ cómo se mide la vulnerabilidad para la asignación de porcentaje en el registro Social de Hogares?

Entrevista 3: Es que siempre la vulnerabilidad, se mide solamente el Registro Social de Hogares lo mide por el tema de adultos mayores, menores de edad y el ingreso

Entrevistador: esas son las tres cosas que más influyen en el porcentaje que te corresponde como usuario..

Entrevista 3: Eso es lo único que influye, los menores de edad de dieciocho , mayores de sesenta y el ingreso.

Entrevistador : Eso es lo que más pesa digamos para asignarte el porcentaje.. el tema de deuda y ese tipo de cosas no van en el Registro Social de Hogares?

Entrevista 3: No, en el registro Social de Hogares no se pregunta ningún tipo de gastos gastos

Entrevistador:¿Independiente que sea arrendatario?

Entrevista 3: Vienen esas preguntas, viene la pregunta si son allegados arrendatarios, propietarios pero, no influyen en el porcentaje

Entrevistador : En el fondo es un dato más, que no afecta

Entrevista 3: no, no afecta en el porcentaje, lo que sí está afectando es el tema de los, de que la gente está sin ingresos , sin trabajo , y solamente por el hecho de tener isapre tienen un porcentaje alto, lo que está afectando también en el registro Social de Hogares, son datos complementarios que nosotros les llamamos, que son vehículos, herencias, bienes, la isapre, padre ausente y eso afecta también en los tramos, se le está asignando un mayor porcentaje.

Entrevistador:¿Cuál es su opinión en relación al Instrumento del Registro Social de Hogares y la categorización de vulnerabilidad que le entrega a los usuarios?

Entrevista 3: Para mi no es algo que mide realmente la vulnerabilidad de cada grupo familiar, yo lo veo en el día a día, es por lo que te decía delante de que, uno ve los casos, hay gente que realmente necesita tener un tramo bajo y solamente por el hecho de tener una Isapre que puede pagarsela un hijo a un adulto mayor queda el

el noventa por ciento entonces, creo que esta ficha no está midiendo realmente la vulnerabilidad de un grupo familiar.

Entrevistador: ya perfecto, usted como parte profesional de área de estratificación digámoslo así, por el hecho, insisto, de acuerdo a tu experiencia, del tiempo que llevas aplicando anteriormente la ficha de protección y, ahora el instrumento de registro Social de Hogares, ¿consideras que el Registro Social de Hogares favorece a un cambio o transformación de la realidad de los usuarios ?

Entrevista 3: No, porque de repente en vez favorecerlo eh, en vez de favorecerlo, creo que no, es por el mismo tema que yo te decía, hay mucho adulto mayor que los hijos pagan la Isapre y en vez de ayudarlo, hay que decirle que se salga de la Isapre para poder optar a un beneficio.

Entrevistador: La pregunta era un poquito más extensa, lo mismo que te decía o fomentan una permanencia en su estado, o se las favorece o hacen que las personas se mantengan en su estado de vulnerabilidad a raíz del porcentaje que te entrega, o no sé, cómo lo ves tú.

Entrevista 3: no, yo lo veo de qué, está mal enfocada la ficha, solamente por el hecho de la Isapre también, porque no favorecen a muchas personas.

Entrevistador: ¿Cree usted que el registro Social de Hogares tiene un impacto en la superación de la pobreza o en la condición de vulnerabilidad? ¿ por qué ?

Entrevista 3: no tiene una superación, con todos los tramos que se les están dando a gente, que hay mucho gente que si se está superando , por el tema de poder optar a diferentes tipos de vivienda , porque gracias al registro es como ellos van optando a beneficios y si se van superando hartas familias.

Entrevistador: Ya osea, tu dices que independiente de que tiene sus defectos como mencionabas anteriormente...

Entrevista 3: también tiene su ayuda que por la ficha es como puede postular a vivienda, se le entrega beneficios, ahora el IFE. los nuevos subsidios familiares y es debido a la ficha .

Entrevistador: pero, a lo mejor eso ¿podría hacerlo otro instrumento?

Entrevista 3: si otro instrumento que midiera mejor la categorización de cada familia

Entrevistador: Pero, estás convencida que ¿realmente ayuda a superar la condición de pobreza?

Entrevista 3: si, yo creo que si, igual ayuda mucho .

Entrevistador: ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?

Entrevista 3: Lo que pasa es que hay varios programas que no se basan en el registro Social de Hogares, entonces como que ahí no sirve mucho que alguien tenga el cuarenta por ciento, si vienen y toman una entrevista con la asistente social si ella ve otro tipo de cosas, igual en el tema de infancia, que para entregarle una ayuda tampoco ven el registro Social de Hogares

Entrevistador: o sea para los proceso de intervención ahí no influye mucho

Entrevista 3: no, no influye en Registro Social de Hogares

Entrevistador: Hay un programa que trabaja , como que toman a un grupo de familia y trabajan con ellas...

Entrevista 3: El programa puente , todos esos programas si trabajan con el Registro Social de Hogares, ellos si trabajan con el Registro Social de Hogares, porque se supone que entre comillas el registros social de hogares mide realmente la

vulnerabilidad de la familia, pero cuando ellos ya empiezan a conocer a las familias se dan cuenta que no están vulnerables como lo dice la ficha.

Entrevistador: entonces en algún momento aterrizan la información en algún minuto con visitas..

Entrevista 3: claro, con las visitas con todas esas cosas se dan cuenta que no era tan así como se decía en la ficha, porque al fin y al cabo la ficha son de autorreporte

Entrevistador: ¿me podrías explicar eso?

Entrevista 3: La ficha de autorreporte, es solamente uno le toma una encuesta, y la persona responde, nosotros no investigamos más allá, nosotros.. pongámosle que si te quiere decir que está a lado de él y la persona te quiere decir que es ciega y tu te estas dando cuenta que casi está leyendo, nosotros le tenemos que poner que la persona es ciega, es una ficha de autorreporte nosotros no podemos cuestionar nada.

Entrevistador: sacame de una duda actualmente ustedes van al domicilio el Registro Social de Hogares va al domicilio como se hacía antiguamente

Entrevista 3: Ahora, en pandemia no

Entrevistador: pero anterior a la pandemia

Entrevista 3: sí, sí salimos a terreno

Entrevistador: entonces el usuario hacía una solicitud

Entrevista 3: hacían la solicitud y nosotros como encuestadores salíamos al domicilio hacíamos la encuesta, pero al fin y al cabo esta ficha ha sido un ficha de autorreporte, aunque uno vea algo diferente tiene que poner lo que la persona dice.

Entrevistador: o sea cuando van al domicilio, cuando iban al domicilio y le decían no mi casa es de material sólido o de madera y tu estai viendo que es de material sólido y le tenias que poner de madera.

Entrevista 3: no, o tocar o decir no estamos preguntando por la murallas de afuera, varias veces nos tocó no se poh, lo que yo te decía, no si yo soy ciega y venían corriendo de la esquina cuando nos veían llegar.

Entrevistador : jajajajaja no te puedo creer, pero si te creo jaja bueno, ya mira y para ir finalizando ¿ cuál crees tú que son los aciertos y desaciertos que posee el Registro Social de Hogares en relación a la categorización de vulnerabilidad que entrega a los usuarios ?

Entrevista 3: Es que yo creo que esto es tan difícil, ver el tema de la vulnerabilidad porque es una ficha de autorreporte y después cuando los tramos se entregan, cuando se cruza la información, habían fichas que se podían verificar que no eran tan vulnerables como la gente lo decía, por los cruces de información se puede verificar varias cosas más, pero, sigo insistiendo que hay muchas cosas que no mide realmente el Registro Social de Hogares, porque el registro social igual debería ver el gasto del grupo familiar porque , te propongo ver el tema de la clase media, si, ellos ganan un sueldo mejor que el sueldo mínimo , pero, ¿cuanto es lo que ellos pagan?porque ellos solamente por el hecho de no se poh, tener el setenta por ciento, ya no pueden postular a una gratuidad para estudiar, y que tienen que hacer un gasto más

Entrevistador : en que se traduce eso al final, en que las personas...los usuarios tienen que...

Entrevista 3: al fin y al cabo la gente tiene que mentir cambiarse de ficha, es un círculo vicioso, yo digo de que la misma ficha hace que la gente mienta, por el hecho de que los beneficios no se les entrega a quienes corresponde

Entrevistador: ya, eso sería como los desaciertos, ¿y los aciertos? qué es lo positivo que tiene el Registro Social de Hogares hoy en día, si es que le encuentras aciertos claro

Entrevista 3: mira, lo positivo es que, es donde, con el Registro Social de Hogares brindarles la ayuda a gente que si lo necesita. el registro social también puede, podemos verificar a la gente que si lo necesita , tanto como los hogares de ancianos la gente en situación de calle y ahí uno si puede verificar

Entrevistador: o sea cuando realmente cuando las personas no tiene un ingreso o no tiene otros casos, es decir por lo que tu me comentas que cuando tiene ingresos los gastos no se registra, por lo tanto los perjudica. ¿Te gustaría hacer algún comentario final en relación al Registro Social de Hogares?

Entrevista 3: no

Entrevistador: ¿profundizar en algunos de los puntos que le pregunté?

Entrevista 3: no

Entrevistador: Bueno solo me queda agradecerte tu tiempo nuevamente, nosotras igual vamos analizar todo lo que estuvimos conversando y cualquier duda me llama o consulta

Entrevista 3: alguna duda me llama la kati igual me dijo que cualquier cosa igual podíamos contar con ella, como ella es encargada comunal del registro social de hogares.

Entrevistador: Así que te lo agradezco en nombre de mis compañeros también, así que muchas gracias.

Entrevista 4

Entrevista 4, mujer, Técnico en Trabajo Social, encuestadora en terreno del Registro Social de Hogares de la Municipalidad de Macul, con 3 años de servicio.

El presente guión de entrevista tiene como propósito conocer la percepción que tienen las personas y los profesionales del área social sobre el impacto en la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares. En este contexto, realizaremos una entrevista que busca obtener su percepción sobre el instrumento RSH y su experiencia a lo largo del tiempo como funcionario/a.

Entrevistadora: Colega cuéntanos ¿cuál fue tu labor en el Registro Social de Hogares y los años en los que te desempeñaste?

Entrevista 4: Bueno, yo trabajé 3 años en el Registro Social de Hogares, ingresé como encuestadora en terreno, en la aplicación de instrumento del Registro Social de Hogares, que tiene que ver con la aplicación de instrumentos en cada hogar que lo solicita, a la vez también aplique el RSH en las casas colectivas, las casas colectivas son las casas que son del SENAME, las casas de Adulto Mayores por ejemplo, esas son las casas colectivas y también aplique el instrumento con las Personas en Situación Calle. A las personas que están en Situación Calle, es increíble, pero si se le puede tomar el instrumento eh eh la ficha o hacer el RSH en las partes que estén ellos durmiendo o donde se encuentren pernoctando. Y también estuve a cargo de la aplicación de atención de usuarios que le llaman, que la atención de ... (Se le cae el internet, por lo que comenzamos nuevamente).

Bueno tuve 2 funciones o 2 cargos, son cargos diferentes dentro del RSH y eso tiene que ver un poco con las habilidades o los la experiencia que tu vas adquiriendo en en... uno llega al lugar como encuestadora, en la aplicación en terreno, luego uno va aprendiendo y va adquiriendo otras herramientas, y te van dando pasos, abrierte no, a tomar otros cargos que son que es la atención de casos, y eso es lo que me ocurrió a mi y pa mi fue favorable porque tuve las 2 eh los 2 trabajos y fueron para mi super satisfactorios y de aprendizaje obviamente pero también hay un cargo también que es online que es el que es también mi mismo trabajo que tiene que ver con la

aplicación del Registro, en forma online, revisar que las personas tengan el RSH o documentación subida correctamente, verificar que toda la información, que el usuario lo hace desde el hogar a través de online, estén correctamente eh eh bien en la instrumento de la aplicación entonces, esa es una labor aparte que la complemente casi al final del trabajo donde yo ya me estaba por ir, que también lo hice, así que esas fueron como las labores o lo que yo cumplí en la aplicación como encuestadora, ejecutiva de atención de casos y ejecutiva atención online.

Entrevistadora: Es harta experiencia. Bueno ahora voy a partir leyendo el consentimiento informado que te hice llegar hace un tiempo atrás.

Refiérase a las categorías que tienen en el Registro Social de Hogares para revelar la realidad de las personas, ¿Qué otra categoría agregaría?

Entrevista 4: Agregaría que quizás, mira. Una de las cosas que yo siempre he criticado y he cuestionado dentro de la aplicación del Registro Social de Hogares, si bien, se abarca el tema de salud, vivienda, pero hay algo super importante y que deberían categorizar los gastos importantes que tienen como dentro de la Canasta Familiar, que para mi la Canasta Familiar, también debe ir incorporada, los gastos de: Sub... eh los gastos del banco que tiene que ver con los dividendos, el tema educacional, pero los gastos, esos gastos que tienen que ver con la educación, vivienda, arriendo también, porque esos no se miden, esos absolutamente no se miden.

Esos gastos que se pueden colaborar administrativamente sin ningún problema deberían estar dentro para que puedan tener quizás, una mayor eh... porcentaje dentro de lo que se caracteriza el instrumento del RSH. Los gastos, pero de esos gastos, no de los gastos de crédito de consumo, ni nada de eso. En gastos educacional y de vivienda que son super importantes dentro de un hogar.

Entrevistadora: Totalmente de acuerdo, y ¿Cuál es su percepción de los usuarios que forman parte del Registro Social de Hogares?

Entrevista 4: Super injustos, esa es la percepción que yo eh tuve en los años que estuve en la aplicación del instrumento, super injusto. Y tiene que ver con que las críticas que yo mas tomaba en cuenta o que yo más recibía dentro de los usuarios

que recibía, era que no median eran los gastos de vivienda, los gastos de arriendo, los gastos de subsidio, los gastos de universidad, esos gastos que ellos pa ellos eran muy injustos porque mucha gente y la gran mayoría es eso, ósea, si bien, tienen un tienen una renta ehm un sueldo “fijo” pero los gastos eran lo que mas ellos le eh le eh que al final puede tener una renta total. Siempre fue eso, el tema de lo del arriendo que no los median.

Entrevistadora: Entiendo, pero de la percepción de los usuarios que son quienes ocupan este instrumento, me puedes comentar un poco de su percepción sobre los usuarios.

Entrevista 4: Mira si tu me hablas de ¿la percepción de los de desde como de lo que significa para ellos el RSH?

Entrevistadora: Tu percepción sobre el perfil de usuario que existen.

Entrevista 4: Mira yo diría que se ha ido, si bien el RSH siempre ha sido la, para las personas mucho más vulnerables, que han siempre, porque tú sabes que el instrumento es para poder optar a todos los beneficios que el estado otorga. Pero se ha ido ampliando esa este, y la gran mayoría que ahora actualmente, porque yo aun sigo apoyando el departamento de aplicación sobre todo ahora en este contexto de pandemia, fue gente de clase media. Fue gente de clase media que se ha ido incorporando a nuevos pobres que les llamó nosotros; nueva gente pobre, eso es nueva gente pobre que está incorporando a solicitar este RSH para todos los beneficios que, por ejemplo, el IFE universal.

Pero la gran mayoría son siempre gente que anda en busca de algún beneficio que otorgue el estado, tanto educacional, de vivienda. Porque, si bien, el Municipio igual apoya a los subsidios estos muy básicos que son como el agua, la luz, en mercadería, pero sin necesidad de tener el RSH, pero para lo que son las postulaciones de personas que andan en busca de beneficios con el tema de educación y vivienda eso lo más, percepción que tome de las personas o de los vecinos de acá de Macul que es a donde yo vivo y donde trabajo.

Entrevistadora: Claro, Cuéntame, ¿Cuáles cree usted que son los criterios considerados al momento de clasificar y categorizar a las personas vulnerables dentro del Registro Social de Hogares (RSH)?

Entrevista 4: Yo siento que es super cuestionable a los criterios, la verdad es que yo siento que el RSH ha tenido muchas falencias, muchas falencias.

Yo creo que no mide correctamente, porque, yo he tenido las 2 caras. Desde personas que realmente si tienen el RSH con respecto a lo que es realmente viven y hay otras personas que omiten información y que uno puede fácilmente vulnerarlo el RSH... O sea, se puede totalmente omitir información, entonces eso es lo que yo percibo del RSH. Que aún le falta instrumento de aplicación al Registro, pero con los datos que las personas quizás pueden omitir todavía, porque aún se puede omitir eh alguna información y tu perfectamente puedes tener un RSH muy bajo.

Entrevistadora: Si, super. Y cuéntame, Refiriéndose a las formas de categorización del Registro Social de Hogares, explique si puede este instrumento ser un factor condicionante en la vulnerabilidad del usuario.

Entrevista 4: Si, como te comentaba anteriormente po, eh este instrumento en familias que omiten información eh si po enfocan totalmente, de hecho conozco familias que son como explicaba mucho que son sobre todo mucho los Adultos Mayores eh, muchas cargas de los hijos que son el sistema de salud ISAPRE y por ende alteraba ese puntaje de familia; muchas madres que tienen hijos separados esos padres pero que si están en la salud de ISAPRE y eso también les altera bastante el esos puntajes al RSH, es más con las personas que tienen Violencia Intrafamiliar ellas por lo general hacen el instrumento son cargas de maridos que han tenido un sueldo muy abundante y que lamentablemente le incide en los porcentajes de la familia, ella por no buscarlo, por no tener ninguna relación o no querer simplemente tener contacto con la persona la altera, entonces el tramite es como engorroso porque tiene que buscar al marido, pedirle que por favor la saque, que el pida un documento de de mediación y muchas mujeres no lo hacen entonces, totalmente les altera ese porcentaje, entonces escapa de sus manos. Es ahí donde el estado también debiese ver que las mujeres que sufren de Violencia Intrafamiliar y que no quieren ningún acercamiento con él con él en este caso ex marido o quien haya sido poder

automáticamente eh omitir esa información del del titular y eso yo creo que es una super eh eh información que deberían cambiarla como de inmediato. Porque altera bastante los porcentajes a los grupos familiares que están en esas condiciones.

Entrevistadora: Que importante lo que mencionas.

Entrevista 4: Si super, eso yo creo que es una de las cosas que yo en las reuniones que e tenia con Ministerio de Desarrollo Social, porque siempre habían teníamos con el Ministerio de Desarrollo Social. Y este era una de las cosas que más entre los compañeros de todas las comunas abordaban ese tema que era injusto ese tema de la medición.

Entrevistadora: Oye, y ¿Tú crees que, en estas reuniones con el Ministerio, el Ministerio toma en consideración la percepción de los profesionales del área social o de los funcionarios?

Entrevista 4: Si, yo creo que sí, porque se tomaba se tomaba esa esa como diagnóstico quizá o de lo que nosotros tomábamos en terreno de las informaciones que nos entregaba el usuario, las necesidades de que pudieran cambiar, porque también teníamos nosotros ese instrumento a aplicar también con los vecinos y de hecho por eso cambió un poco el tema ahora de la de los complementos que ahora uno puede, que si bien inciden la renta pero tu puedes ir a a a poder modificarlo con un papel de la medición o de un papel notarial, pero aun así, falta po, falta eso de las personas que no quieren tener ningún contacto con él en este caso el ex marido, pero falta un poco pero eso ya depende ya de desde lo más macro lo más grande ponte tú del Ministerio de Desarrollo. El jefe mayor, pero si tomaban algunas información, de hecho, se han modificado, las modificaciones se han hecho gracias a los propios funcionarios, a la información que uno recoge con los usuarios, con las personas dentro del RSH.

Entrevistadora: ¿Y el Ministerio toma la percepción de los usuarios?

Entrevista 4: No. Yo diría que no, yo diría que no. Yo creo que es ahí donde tiene que ver mucho el rol que uno cumple como funcionario no, porque claro yo voy tomando las percepciones de las personas pero tengo también hacer valer esa información y ahí es donde uno cumplimos un rol, o cumplíamos un rol súper

importante y donde ese rol que cumplen en redes, de todo porque tenemos que trabajar en red po. O sea po, con todas las comunas, y ahí es donde es importante estas reuniones, estas capacitaciones y todo lo demás.

Y nuestras mismas jefas de Estratificación Social po, porque ellas son, tienen un rol súper importante en esta información que otorga el usuario y las necesidades que faltan, y los cambios que uno puede realizar.

Entrevistadora: ¿Cómo entiende la vulnerabilidad en relación a la asignación de porcentaje que entrega el Registro Social de Hogares?

Entrevista 4: Los porcentajes para mi no son una herramienta positiva. No son una herramienta positiva de hecho ehm... siento que es una mala medición del RSH. Si tiene que ver con qué, con que no abordan esa esa vulnerabilidad de las personas real, porque como te comentaba, o sea, es la sumatoria de los ingresos totales de un grupo familiar pero qué pasa con los gastos importantes salud, vivienda, dividendos subsidios como tú quieras llamarle y créditos eh universitarios.

Porque lamentablemente hay familias que trabajan ambos padre y madre y tienen una renta promedio de arriba de 1 millón de pesos pero con un grupo familiar de 3 personas, 4 personas y el estado para ellos no son pobres porque están, optan por tener una salud ISAPRE para tener una mejor atención de salud porque sabemos que el sistema de salud público es super vulnerable también que vulnera mucho los derechos de las personas y todo el tema y es ahí donde, donde también eh no toma en cuenta eso, ósea la gente que trabajan sin ser profesionales pero que sí tienen una renta promedio de 900, 800 hacia arriba valor, no están dentro de porcentajes vulnerables, y por pertenecer obviamente al sistema de la salud y por pertenecer a un ingreso menos promedio que no cumple los porcentajes para estar dentro de los porcentaje bajos por decirlo para que le puedan otorgar estos beneficios tan importantes, que es el tema de la educación, y ten por seguro que la familia que tiene 3 hijos jóvenes universitarios, no les va a alcanzar absolutamente una renta promedio de 1 millón de pesos. Y es ahí donde la vulneración no la miden correctamente porque yo puedo ser vulnerable de otras necesidades el tema educación porque, si bien, económicamente los ingresos yo no soy vulnerable porque tengo alimentación puedo

sustentar mis gastos, pero hay otras vulneraciones que son el tema de la educación, el tema de salud, y esa medición no la toman en cuenta.

Entrevistadora: ¿Cómo se mide la vulnerabilidad para la asignación de porcentaje en el Registro Social de Hogares (RSH)?

Entrevista 4: O sea ahí tiene que ver con el ingreso po, tu sabes que el ingreso lo dividen en todos los grupos familiares, o sea, me explico si dentro del RSH yo tengo una renta sumatoria de todos los que trabajan en el hogar diferentes montos, se suma todas esas cantidad de ingresos y eso se divide en todos los integrantes del grupo familiar, entonces por dar un ejemplo, una persona que gana 1 millón de pesos y son 5 integrantes de la familia por ende da como \$200.000 mil pesos por cada persona y allí lo miden con la Canasta Familiar, ahí entonces están dentro de la vulnerabilidad y es la sumatoria de todo.

Entrevistadora: ¿Cómo que la Canasta Familiar es quien marca la línea?

Entrevista 4: Exacto, la línea, si ahí claro cuando se también se se se incorpora ahí si hay Adultos Mayores que no autovalentes, personas en Situación en discapacidad, niños menores de edad, esas son como las mediciones que hace o que que quizás es positivo para un grupo familiar tener hartos Adultos Mayores, tener hartos niños chicos, cachay. Eso como que lo que mide.

Entrevistadora: ¿Cuál es su opinión en relación al instrumento del Registro Social de Hogares y la categorización de vulnerabilidad en los usuarios desde tu perspectiva profesional?

Entrevista 4: Escasa, escasa de poder medir correctamente a un grupo familiar que, si bien, como te explicaba las rentas a veces alteran la medición y no otras personas las vulneran, para mi falta mucho por trabajar, trabajar sobre todo cuando, a las personas que tienen como los gastos educacionales, yo creo que eso a sido mi crítica y en todos los aspectos, o sea, los gastos que son super importantes de vivienda, falta poder tener como en línea, ese esos dato administrativos que uno los puede sacar fácilmente y conectar todas esas redes, porque nosotros por ejemplo hay que pedir autorización de AFP, hay que pedirle Clave Única, un usuario debería debiese, yo demuestro que ingreso el RUT, ahí como funcionaria y deberíamos tener toda la

información en línea... cosa que sea que yo aplicar el instrumento subir información y que automáticamente toda esa tecnología positiva que hay actualmente al tiro el usuario poder tener una calificación correctamente, emitirla de una mejor manera.

Yo creo que eso eso se las cate los porcentajes o las calificaciones de vulnerabilidad son mal medidas po, si es super, hay mucha RSH eh ficticios, que no existen, que no son realidades ahora en un hogar uno puede tener miles de RSH en un hogar, entonces es fácil de poder omitir, por eso falta la tecnología, falta esa tecnología que la tienen y no le dan uso un buen correcto de uso. Mucha gente o sea, no cuestiono, o sea eso está dentro de mi Ética Profesional pero hay muchas personas que omiten información y eso es fácil de poner, uno callar nomas, uno tiene que aplicar el instrumento, observar, y escuchar, y si ella me trae papeles, perfecto hago el instrumento pero se que no es cierto, entonces, es allí donde las mediciones y muchas familias de clase media que que que que les no, les perjudica el instrumento RSH, entonces la medición está mal.

Está mal medida y tiene que ver con que tienen esas herramientas que son super positivas que es el tema de e computacional, el sistema no, lo tienen y no lo pueden usar bien correctamente. Por ejemplo, yo ahora entrego muchos bonos, hice entrega del IFE que tienen recursos super positivos po, por omitir en el RSH, allí el mismo ejemplos de la de la caso de Nibaldo cachay, que a obtenido automáticamente los bonos por tener un RSH donde ella estaba con los hijos entonces po, te fijay, entonces esas cosas que suceden en las familias son, hay personas que son totalmente desconocedoras del tema informático, por ende, no pueden hacer modificaciones porque ellas desconocen, entonces de hecho, entrar al ingreso RSH eh yo como usuaria, no es muy amigable, no es muy amigable porque hay conceptos, términos que uno ¿que que que?, que contesto po, entonces, pero siento que la medición es algo que está mal diseñado todavía con el RSH.

Es un buen instrumento ahora de información, pero falta medir eso, medir esas cosas que, que son de familias y que son evidentes, porque son los gastos primordiales po, no son gastos de óseo, son gastos primordiales.

Entrevistadora: De verdad los casos que mencionas nos hacen sentido en relación a este tema del RSH porque qué pasa que a veces hay personas que de verdad

necesitan la ayuda o postular algún beneficio y ahí otras personas como tu dices que tienen redes, que tienen recursos positivos y si acceden a los beneficios entonces ¿Existe allí un problema entonces con el Registro?

Entrevista 4: Totalmente, totalmente la medición de la autoreporte de las personas, de la información que uno trabaja, si, ese totalmente está muy escaso de poder solucionar, o sea de hecho, en el ingreso de los honorarios de impuestos internos venía desfasado en el no sale, si tú no actualizas tus datos no se te va a actualizar el Registro Social de Hogares automáticamente en el tema de las imposiciones, perdón, de los honorarios o los que pagan impuestos. Entonces, tú puedes tener mucho rato el cuarenta por ciento teniendo una renta muy alta de honorario con impuestos internos, si mientras tú no actualices, entonces ahí es donde tú dices: “pucha está escaso todavía de poder ser el mejor instrumento de aplicación de la ficha social”, aunque yo, sinceramente creo que el Registro Social de Hogares es como un instrumento que siempre va a tener falencias porque las familias somos tan diversas poh, o sea, es como nose, el sistema tiene que mejorar poh, tiene que mejorar, si uno la renta van subiendo bajando, además se van alterando entonces, y es un instrumento que es súper, o sea, es totalmente un instrumento que es super importante que mide la vulnerabilidad de las personas de Chile, entonces tú no puedes jugar con ese instrumento, no puedes jugar porque tú con ese instrumento, eh, omite y limitas a muchas personas que pueden estudiar y sin sueldos.

Entonces, eso es super importante de poder modificarlo rápido, de poder incorporar herramientas técnicas- tecnológicas inmediatas poh, que no dejen estas cosas que van quedando en el pasado, atrás, atrás, atrás. Imagínate, ahora con tantas personas que no hicieron el bono IFE, que fue tan injusto, algunas personas no, algunas personas con ingresos positivos recibiendo los bonos IFE, entonces, bueno sé que es un derecho para todos, pero, ese bono o ese IFE laboral es más derecho de las personas que realmente lo necesitan poh. Entonces, esto cómo va ligado con todos los beneficios que otorga el Estado, entonces con mayor razón deberían potenciar este instrumento con mejores tecnologías que existan en el mundo en realidad.

Entrevistadora: Usted como profesional, ¿Considera que las categorizaciones del Registro Social de Hogares favorecen a un cambio o transformación de la realidad de vida de los usuarios o fomentan la permanencia de un estado?, Refiérase a ello.

Entrevista 4: Mira, eh, toda esta caracterizaciones, que la localización, vivienda, personas que viven dentro de un hogar, de los módulos de educación, de salud, de ocupación, ingresos; todas estas divisiones anteriores lo único que tenían acá es ingresos y integrantes en el hogar, porque lo demás no juega un rol importante en los porcentajes. Si a ti te miden solamente los ingresos, tú por los ingresos tienes el porcentaje de vulneración, por lo ingresos totales de un grupo familiar, yo perfectamente puedo vivir en las Condes o en la Dehesa pero si mi ingreso es de cien mil pesos yo voy a tener el mismo porcentaje que la persona que vive en la Pintana con un ingreso; no mide localización como antes. Antes te median: televisión, te median vivienda, la gente escondía todo lo que era televisión, computador, todo eso lo escondía. Ahora perfectamente yo puedo hacer una aplicación de un Registro Social de Hogares en una casa en las Condes mientras yo diga: "Sabes que yo estoy de allegada en esta casa, en esta mansión y mi renta lo que dice los gastón administrativo", ahora con autoreporte dices "esta es mi renta: cien mil pesos, tu vas a obtener el mismo porcentaje que la persona que está viviendo en la comuna de Estación Central o la Granja con los mismos ingresos, no mide la vivienda, no mide tampoco del tema educacional, yo perfectamente puedo ser un profesional, ingeniero o doctor, mientras no tenga una renta estable o tenga bien raíz grande, o tenga no sé capital, puede tener el mismo porcentaje que la persona que tiene cuarto medio que gana la misma resta que yo, si lo único que te mide acá es la renta; son las rentas lo que determina tu estratificación socioeconómica.

Entrevistadora: Y ésta categorización entonces dentro del Registro, ¿favorece a un cambio o transformación de la realidad del usuario o fomenta la permanencia de un estado?

Entrevista 4: Toda esa información te sirve pero si fuera bien aplicada, que si tu vives en localización no es lo mismo que yo vivo en el Río de Macul o plegable, que vivir en las Condes. No es lo mismo decir, "mi vivienda es sólida, mi vivienda", esas preguntas están en el instrumentos, te pregunta si la vivienda es sólida, en qué estado está pero

eso no es un porcentaje total, quizás no te incide mucho en tu Registro Social de Hogares, es una información más no más, es así al mínimo que te sirve o no te sirve pero es muy poco lo que sacan de esa información, es muy poco lo que sacan de porcentaje por vivir en localidades de las Condes, es muy poco lo que te mide eso. Entonces, sería bueno esta información que está y que lo encuentro muy bueno que es el tema de localización, vivienda, personas del hogar, grupo familiar, movilidad, educación, salud e ingresos fuese positivo, pero si pudieran calificarlo de mejor manera con el tema de los porcentajes.

Entrevistadora: Entonces, si pudiéramos concretarlo, el Registro hace que las personas estén en un estado permanente o en realidad transforma la realidad de los usuarios?

Entrevista 4: No, se va transformando, si yo no todos los días puedo ser pobre hoy y mañana no soy pobre. Los nuevos pobres de ahora poh, la clase media, yo digo que no son pobres porque son clase media, por ejemplo muchos profesionales en su país...

Entrevistadora: ¿Pero tú crees que el Registro realmente favorece a una transformación en la realidad del usuario?

Entrevista 4: No poh, el Registro Social no favorece con todas las limitaciones que tiene.

Entrevistadora: Mira, te la voy a leer de nuevo porque creo que no confundimos ambas, Usted como profesional, ¿considera que las categorizaciones del Registro Social de Hogares favorecen a un cambio o transformación de la realidad de los usuarios o fomentan una permanencia en su estado?,

Entrevista 4: Ese instrumento sirve bastante poh, es que esto, el porcentaje del Registro Social de Hogares, por tener un Registro Social de Hogares a ti no te hace ni más pobre ni más rico, es un instrumento solamente para solo poder abordar beneficios que otorga el Estado. A ti no te mide, porque yo perfectamente no puedo optar a no hacer el Registro Social Hogares para tenerlo y muchas familias que tienen rentas super altas ni siquiera le interesa tener el Registro Social de Hogares.

Entrevistadora: ¿Crees que el Registro Social de Hogares tiene un impacto en la superación de la pobreza o condición de vulnerabilidad?, ¿Por qué?

Entrevista 4: En las familias no sé, es que como digo, la gente este instrumento lo hace para obtener beneficios, algunas personas lo hacen realmente porque lo necesitan y poder optar a la educación y eso va generando quizás que tú te vayas ¿no?, desarrollando con oportunidad y puedas ser profesional y puedas tener mejor renta profesionalmente hablando. Entonces, esto obviamente que si tu puedes apoyar con una beca educacional, y puedas tu trabajar a través del tiempo como profesional y vas ganando mejor renta, va mejorando el estado de una situación económica, totalmente, tu vas mejorando una situación económica.

Y otras personas que no les importa tener el Registro Social de Hogares pero si están, saben que este instrumento es un tema solo para obtener beneficios, no te mide a ti tu pobreza. Pero lamentablemente en Chile, tu tienes que tener este Registro Social de Hogares para una medición, una medición estadísticos.

Entrevistadora: Entonces en torno al Registro Social de Hogares ¿Si tiene un impacto en la superación de la pobreza o condición de vulnerabilidad?, ¿Por qué?

Entrevista 4: Totalmente, tiene ese impacto porque yo opto, si yo clase media no pudiese pagar mis estudios por tener cuatro hijos y pagar universidad y yo pertenezca al Registro Social de Hogares me va a impactar, me va a beneficiar, voy a poder acceder a esa beca porque tengalo por seguro que voy a optar, ósea, ¿quién más me podría dar esa beca, sino el Estado? Entonces, si impacta al tener el Registro Social de Hogares porque voy a hacer un cambio social, voy a poder estudiar, voy a poder tener mejores herramientas para poder desarrollarme a futuro profesionalmente y voy a poder alcanzar unos recursos mejor que quizás un obrero o que ser claro un empleado, de oficios. Entonces si impacta al nivel socioeconómico porque gracias a esa beca yo voy a poder superar la pobreza.

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?

Entrevista 4: ¿Tú me hablas a nivel político pero en cuanto a los recursos como gastos de instrumentos?, no comprendí su pregunta.

Entrevistadora: ¿Cuál cree usted que son los efectos o impactos a nivel de las políticas públicas, procesos de intervención y configuración del perfil de usuario que se presentan mediante la categorización que otorga el Registro Social de Hogares?

Entrevista 4: Ahí sí, es totalmente político o sea este instrumento es político, este instrumento es del Estado, y por ende, enmarca porque yo ahí saco las estadísticas, del Registro Social de Hogares abarco todas las estadísticas: la pobreza a nivel de las personas, de los migrantes, de todo eso, del nivel de cuántos usuarios hay, que nivel de pobreza tienen, miden todo eso. Entonces, ahí es donde juega un rol. Lo que pasa ahora, todas las personas que tienen IFE laboral tienen que tener el Registro Social de Hogares, un juego político porque yo digo: “ya entreguemos este beneficio a las personas y saquemos la información de ahí”, entonces tiene un rol súper importante porque el próximo año puede que llegue con otro presidente y cambie todas estas modificaciones del Registro Social de Hogares, como las anteriores, prácticamente está la ficha CAS, encuesta CAS, es un rol político quién cambia el Registro Social de Hogares; sólo un político.

Entrevistadora: ¿Cuáles son los aciertos y desaciertos que posee el Registro Social de Hogares, en relación a la categorización de vulnerabilidad en las personas?

Entrevista 4: Los aciertos, que tiene que ver con la medición de grupos familiares, ya la familia ahora son diversas, ¿no?, ya no solo son homoparentales sino que yo puedo ser familia dentro con mi pareja que respeta ya se está reconociendo el tema de la diversidad sexual, por ejemplo, me explico, dentro de la pregunta que está dentro del instrumento del Registro Social de Hogares, yo te pregunto a ti si tu eres masculino o femenino, lo que me indica el usuario voy a anotar en mi Registro Social de Hogares. Eso es algo positivo, yo lo encuentro súper positivo que se esté incorporando. El tema de los extranjeros también, hay una ficha del Registro Social de Hogares de los extranjeros también. También personas situación calle también, que son aciertos super positivos. Midan el tema del grupo de los migrantes, el tema de género, ya no es como antes, masculino o femenino, el jefe de hogar puede ser cualquier persona que uno considere, porque antiguamente el jefe de hogar era el hombre, el patriarcado

de la casa, no ahora eso es quién uno considere como jefe de hogar, jefa o jefe. Esas son cosas positivas.

Y los desaciertos se tienen que ver con eso, porque mide el ingreso del Registro Social de Hogares basado en ingresos y no mide en los gastos que son súper positivos y ahí son una de las grandes falencias, no miden los gastos que son gastos de universitarios, gastos de arriendo y dividendo de los hogares.

Entrevistadora: ¿Modificarías algo del Registro si pudieras?

Entrevista 4: No, osea más que cambiar, no, solamente incorporar. Es un instrumento que abarca todo lo que es la localización, vivienda, grupos familiares, salud, educación, todo lo que como ser humano quizás complementarías. Si aumentaría o complementarías al tema de los gastos, lo que eso sí es importante. Pero no, creo que es un instrumento que abarca información necesaria preguntas muy, localización, vivienda, salud, educación, ingresos. No sacaría nada pero si incorporaría.

Una de las cosas que quizás sea importante de modificar o poder mejorar es el tema de la aplicación del Registro Social de Hogares a los migrantes, a los extranjeros. Porque hay muchas limitaciones, porque si bien las políticas públicas con lo que pasó del Registro Social de Hogares, perdón, con el tema de la pandemia, muchos extranjeros se les venció la cédula de identidad, y por ende, no podían solicitar el Registro Social de Hogares ni hacer algunos trámites. Se dijo que iban a extender un año más ayuda para con el carnet de identidad o la licencia de conducir, que se iba a extender mucho más el plazo para que las personas pudieran hacerlo sin ningún problema, pero ahí tiene letra chica, porque si bien, claro, las personas podían tener esa escapatoria vigente antes que se le hubiese vencido pero dentro del instrumento del Registro Social de Hogares tú no podías incorporar si estaba vencido tu Registro Social de Hogares, y las personas esperan un año, dos años, y la embajada o para poder hacer el trámite en extranjería para poder sacar el carnet de identidad.

Entonces, por un lado el Estado te dice “ya se extiende un año más”, pero por otra parte, el poder agilizar el tema de tu cédula de identidad tienes que esperar un año, dos años para tener una respuesta recién y mientras tanto yo me quedo sin Registro

Social de Hogares, y por ende, no puedo estar dentro de esta solicitud, entonces, como que ahí eso es lo que hay que mejorar también con el tema de los extranjeros, que hay mucho tiempo que tiene que esperar para poder actualizar sus carnet de identidad y poder ingresar al Registro Social de Hogares.

Una familia que tiene un Registro Social de Hogares y llegan sus tres hijos, y están dentro de un grupo familiar, pero no pueden incorporarlo en el Registro Social de Hogares si no tiene el carnet de identidad, entonces a esos niños menores que sí necesitamos incorporarlos, podrían por lo menos incorporarlos momentáneamente hasta cuando lleguen al Registro Social de Hogares para que puedan por último obtener esos beneficios. Eso también es importante.

Entrevistadora: Muchas gracias por todo lo que nos cuentas. Creo que nos va a llevar a un gran análisis desde tú experiencia también hemos podido comprender de mejor forma lo que evalúa el Registro Social de Hogares, tú percepción como funcionaria. Así que la verdad nada más que que agradecerte por tú tiempo, porque esto nos va permitir también contribuir a comprender cómo visualizan las personas el Registro y quizás más adelante hace una transformación para que este Registro Social de Hogares, como tu dices, vaya incorporando estos nuevos conocimientos o nuevas aristas que puedan salir. Así que en realidad, solo agradecerte por tu tiempo.

Muchas gracias nuevamente por tu percepción y opinión. Que tengas una buena tarde.

V.I.II. Entrevistas Usuarios:

Entrevista Usuario 1

Usuaría 1, mujer de 28 años, Enfermera, vive en la comuna de Maipú, Región Metropolitana. Está inscrita en el Registro Social de Hogares desde hace un año. Su porcentaje de vulnerabilidad es de 80% de mayores ingresos y menor vulnerabilidad.

El tema a trabajar en la siguiente entrevista, es sobre la percepción y conocimiento que tiene sobre el Registro Social de Hogares del Ministerios de Desarrollo Social y

Familia. En ella, solo se busca obtener su opinión sobre algunas preguntas que tienen relación con dicha herramienta y su experiencia a lo largo del tiempo como usuario/a. Las siguientes preguntas son:

Entrevistadora: ¿Cuáles fueron los motivos que impulsaron su inscripción en el Registro Social de Hogares?

Usuaría 1: Mi motivo principal fue poder obtener los beneficios gubernamentales en este año, principalmente el IFE (Ingreso Familiar de Emergencia) universal.

Entrevistadora: Ya ¿En qué basa a su experiencia con el instrumento (el RSH)? ¿Qué opinión tiene sobre este?

Usuaría 1: Bueno, siento que es poco fidedigno en cuanto a la realidad económica de las familias, ya que, bueno, si bien mide ingresos, no mide el contexto global siento, de las familias en cuanto a los gastos, mide la estructura de la casa, las condiciones de la casa, uso de agua potable, alcantarillado, etc. Pero no siento que sea tan real o tan idóneo en cuanto al contexto general de una familia cuando por ejemplo pueden haber gastos por niños menores o solamente hay un ingreso, siento que castiga mucho el grupo... eh los integrantes familiares, etcétera.

Entrevistadora: Entiendo, pasando a la otra pregunta ¿qué opina usted sobre los aspectos que evalúa el Registro Social de Hogares, para categorizar y establecer la obtención de beneficios?

Usuaría 1: Como decía anteriormente, siento que no son exactos, sobre todo actualmente por la pandemia que solamente es un registro informático que no se están realizando las visitas domiciliarias para ver el contexto in situ de las familias. Personalmente en mi caso siento que tengo un puntaje muy alto a pesar de que siendo por tres personas, el ingreso por cabeza no son mayores a trescientos mil pesos y los gastos que implican pagar un dividendo, crédito, etcétera, no van a complementar todo lo que se ve en el registro independiente que tal vez mi ingreso sea de un millón de pesos, significa que solamente hay un ingreso en todo este grupo familiar, por lo cual dentro de los porcentajes que arroja el registro, yo estoy categorizada como el ochenta por ciento más rico de un país en donde obviamente

trescientos mil pesos por cabeza en ningún caso uno puede subsidiar todos los gastos mensuales.

Entrevistadora: Ya y ¿En relación en cómo se ha hecho el tema de las inscripción ahora qué es más que nada online, en el caso tuyo que eres más joven, eso fue más práctico? ¿Fue más fácil la realización del trámite?

Usuaría 1: Sí, sin duda, encuentro que fue más fácil que pedir permiso para poder ir a la Municipalidad, poder tener la visita con la Trabajadora Social, etcétera, era mucha burocracia y ya es más fácil, es amigable el sistema, no es difícil hacerlo, al menos para mí no fue difícil, esperando obviamente que esto se complemente con la visita que en algún momento se va a completar con la Trabajadora Social donde se verán otros aspectos de las familias, pero sí se me hizo fácil llenar las fichas.

Entrevistadora: Ah ya, genial y en relación a lo mismo ¿Qué entiendes tu por vulnerabilidad? ¿Te consideras una persona vulnerable?

Usuaría 1: No, no me considero una persona vulnerable, eh entiendo por vulnerabilidad a aquellas personas que estén expuestas en un contexto en donde, en primer lugar tal vez no puedan asegurar los... ay se me fue ¿Cómo se llama esa palabra?

Entrevistadora: Los servicios básicos

Usuaría 1: Eso, donde no se pueden por ejemplo los servicios básicos, alcantarillado, agua potable, donde se tenga que ver cómo uno se alimenta a diario, eso lo considero una familia que esté en una condición de vulnerabilidad, que si bien no es mi caso, sin duda también te genera una ansiedad y una presión saber que uno tiene que tener un monto para el mes y para los meses que siguen, una familia vulnerable considero que no se proyecta ni siquiera con los gastos a futuro, si no que vive solamente el día a día, pero eso no quiere decir que no estar vulnerable también implica una presión enorme para poder mantener la vida que uno tiene y los gastos futuros, porque finalmente encuentro que en nuestro país, hoy en día el poder tener acceso a un crédito y endeudarse ya te cataloga como una familia también con acceso, pero finalmente no es un monto concreto que uno tenga, si no que uno tiene la factibilidad de poder pagar cuotas para poder mantener tal vez esa vida, pero no es una plata

que uno tenga en el bolsillo, por lo cual también te castiga mucho y te presiona mucho a tener que mantener una carga laboral determinada, hacer horas extras o tener trabajos a medio tiempo para poder pagar todo lo que uno necesita y cuando uno puede, ya para el gobierno tal vez eso te hace ser rico, te hace estar en un contexto más beneficiado, más privilegiado, pero finalmente el costo es gigante.

Entrevistadora: Ya y en relación a eso a lo que hablábamos del gobierno ¿A ti te representa en la actualidad el registro brindado por el Registro Social de Hogares? ¿Tu categoría te representa?

Usuaría 1: No, en absoluto, o sea en absoluto, el mensaje que arroja automáticamente la página por el ingreso que tengo por las personas que somos, etcétera, como te digo es estar en el ochenta por ciento del grupo más rico de nuestro país, en donde trescientos mil pesos por cabeza, nosotros que somos tres integrantes, en ningún caso me representa, o sea, pienso que para estar en un grupo de un ochenta por ciento más rico es alguien que pueda tener todo garantizado, auto, que no sea movilizar en locomoción, que pueda tener todas las deudas pagadas, sin tener que optar a crédito, etcétera. O sea, insisto, mide ingresos, pero no mide gastos ni cantidad de personas, ni las condiciones que está cada persona.

Entrevistadora: Ya y ahora enfocándonos netamente en el instrumento, el Registro Social de Hogares ¿Cuáles crees que son los aciertos y desaciertos que tiene este?

Usuaría 1: Los aciertos, bueno al menos lo que fue llenar la ficha en la página, encuentro que tiene bastantes detalles en lo que es la infraestructura que obviamente te dan una panorámica del el contexto que está esa familia, si es un material sólido, ligero, obviamente son aciertos porque se tienen que considerar toda la inmobiliaria yo creo que compone este hogar físicamente.

Entrevistadora: Ya pero en relación a lo que logra el Registro Social de Hogares ¿Cuál serían los aciertos? Lo que logra tener el instrumento, lo que logra que tu tengas un Registro Social de Hogares ¿Tiene aciertos para ti?

Usuaría 1: Como dije en la primera pregunta, mi única necesidad de hacerlo, fue para poder optar un IFE universal, más allá de eso no le encuentro mayor utilidad hoy en día, en absoluto.

Entrevistadora: Ya, perfecto, y ¿Los desaciertos van en relación a lo mencionado anteriormente verdad?

Usuaría 1: Así es.

Entrevista Usuario 2

Usuario 2, hombre de 67 años, transportista, vive en la comuna de Buin, Región Metropolitana. Está inscrito en el Registro Social de Hogares desde hace tres años. Su porcentaje de vulnerabilidad es de 40% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad.

El tema a trabajar en la siguiente entrevista, es sobre la percepción y conocimiento que tiene sobre el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. En ella, solo se busca obtener su opinión sobre algunas preguntas que tienen relación con dicha herramienta y su experiencia a lo largo del tiempo como usuario/a. Las siguientes preguntas son:

Entrevistadora: ¿Cuáles fueron los motivos que impulsaron a tener el registro Social de Hogares?

Usuario 2: El tener casa

Entrevistadora: ah, entonces, lo hizo para tener un beneficio estatal

Usuario 2: Exacto

Entrevistadora: ¿en base a su experiencia con el instrumento Registro Social de Hogares qué opinión tiene sobre este?

Usuario 2: Yo soy chofer de locomoción colectiva y tengo mucho acceso a interactuar con el público y ahí me he enterado de cosas que yo no sé si tendrán validez o no, cómo que le dan más facilidad a los extranjeros, porque viven hacinados, y nosotros los chilenos vamos quedando como en segundo plano, de hecho en una llamado que hicieron, no salí yo, y siendo que tengo el cuarenta por ciento de vulnerabilidad y ahí hay que, la idea, hay que esperar no más pero, yo lo encuentro malo, lento.

Entrevistadora: ¿a nivel burocrático?

Usuario 2: si si

Entrevistadora: ¿qué opina usted de los aspectos que evalúa el Registro Social de Hogares para categorizar y establecer la obtención de los beneficios? ¿Qué opina usted de eso?

Usuario 2: que hay poca visión en terreno, yo pienso que, si fueran a visitar a la gente una visitadora social se daría cuenta en la condición que vive uno, que tiene por algo, ganas de tener lo suyo

Entrevistadora: a usted le gustaría que volviera como era antes, se hacía antes, a través de una persona que iba a la casa a ver lo que se tenía

Usuario 2: Lo que tenía, no es que yo tenga precariedad de cosas en mi casa, no es eso, lo que pasa es que uno quiere tener su casa y, si hay esta franquicia que ayudan a las personas yo estoy tratando de acelerar eso.

Entrevistadora: ¿Qué entiende usted por vulnerabilidad, usted se considera una persona vulnerable?

Usuario 2: si en algunos aspectos

Entrevistadora: ¿Cómo cuáles?

Usuario 2: mi edad, tengo problemas pa trabajar, está difícil la cosa y

Entrevistadora: ¿y depende económicamente de usted?

Usuario 2: de mi poh

Entrevistadora: ¿la categoría brindada por el Registro Social de Hogares es decir esos cuarenta por ciento más vulnerable, representa su realidad actual?

Usuario 2: yo diría que sí

Entrevistadora: ¿por qué?

Usuario 2: porque a pesar de que arriendo aquí donde estoy no tengo falta de cosas en el hogar, de hecho tengo un cacharrito para ir al trabajo y esforzándome a duras penas llego con la plata de arriendo y para poder subsistir.

Entrevistadora: ¿Cuáles cree usted son los aciertos y desaciertos que tiene el Registro Social de Hogares?

Usuario 2: eh, que se personaliza más en la búsqueda real de la gente que postula, que hubiese una entidad que estuviera en terreno, que vieran la necesidad de las personas

Entrevistadora: y las cosas ¿positivas?

Usuario 2: bueno de hecho conozco a harta gente que tiene su casita y están agradecidos.

Entrevista Usuario 3

Usuaría 3, mujer de 40 años, dueña de casa, vive de allegada junto a su esposo y cuatro hijas en Quinta Normal, Región Metropolitana. Está inscrita en el Registro Social de Hogares desde hace dos años, y anteriormente estuvo con la ficha CAS. Su porcentaje de vulnerabilidad es de 40% de menores ingresos y mayor vulnerabilidad.

El tema a trabajar en la siguiente entrevista, es sobre la percepción y conocimiento que tiene sobre el Registro Social de Hogares del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. En ella, solo se busca obtener su opinión sobre algunas preguntas que tienen relación con dicha herramienta y su experiencia a lo largo del tiempo como usuario/a. Las siguientes preguntas son:

Entrevistadora: ¿Cuáles fueron los motivos que impulsaron su inscripción en el Registro Social de Hogares?

Usuario 3: Bueno, en un principio, porque esto ha ido cambiando de nombre, cierto?

Entrevistadora: Sí, antes se llamaba la ficha...

Usuario 3: La ficha CAS, algo así.

Cuando recién yo me inscribí a esa, fue por motivo vivienda, para poder obtener un subsidio, poder tener una casa poh, obvio. El sueño de todo chileno.

Y eso fue lo que me impulsó principalmente a inscribirme, porque creo que me daban puntaje para poder tener una vivienda social, porque en ese tiempo, igual que ahora, no teníamos capacidad de ahorro con mi esposo, entonces era como más fácil tener ésta “ficha CAS” que ahora es el Registro Social de Hogares; para poder obtener un subsidio que fuera más a nuestro alcance.

Entrevistadora: Y en base a su experiencia con el instrumento del Registro Social de Hogares, ¿Qué opinión tiene sobre este?

Usuario 3: Bueno, en su momento, cuando recién me inscribí, si tuve el beneficio del subsidio o sea si me dió para poder tener el subsidio, y aunque no, no logre tener una casa hasta el día de hoy, porque era como muy bajo el puntaje, no, no el puntaje, la cantidad de dinero que nos daban, y como nosotros somos hartos, no podíamos irnos a una casa muy pequeña. Pero ahora, por ejemplo, hemos podido optar a los bonos que nos han dado gracias al Registro Social de Hogares, eso.

Entrevistadora: ¿Qué opina usted sobre los aspectos que evalúa el Registro Social de Hogares (RSH) para categorizar y establecer la obtención de beneficios?

Usuario 3: Yo creo que más que nada mide como el nivel de, no sé si pobreza, pero que tan capacitada pueda estar una familia para salir adelante, por sí solos a algo así. O si necesita ayuda del gobierno, entonces ahí entra como el Registro Social de Hogares, creo yo.

Bueno, yo creo que está bien, porque hay gente que verdaderamente se esfuerza para obtener cosas en la vida y, no, le cuesta más. No es porque sea floja, ni porque le gusta vivir en la pobreza, no, sino que por algún motivo que no puedo explicarlo hay gente que simplemente le cuesta más. Y sin aprovecharse cierto del sistema, si uno tiene una ayuda extra, bien, bien recibida.

Entrevistadora: ¿Qué entiende usted por vulnerabilidad?, ¿Se considera una persona vulnerable?

Usuario 3: Eh. Bueno yo entiendo que vulnerabilidad es como para medir qué grado de pobreza tiene una persona, de acuerdo a cómo vive, o el sueldo que gana, o qué cantidad de personas son su grupo familiar, cierto. Eso lo hace más o menos vulnerable. Creo yo eso, como las entradas de dinero que tiene, la capacidad de ahorro, como que todo eso va.

Bueno, lo que pasa es que para como mi decirle a alguien que es vulnerable es como “*pobrecita*”, “*no es capaz de salir adelante por sus propios medios*”, entonces yo ahí ese concepto lo considero como fuerte, es como “*ah pobrecita, no es capaz*”, como que tiene, va un poco de la mano con sus capacidades; pero, como que no me gusta esa palabra. Pero yo entiendo también que el Ministerio o el Gobierno, no sé, la entidad que lo declaró así, se refiere más que nada a un tema económico, creo yo.

Entrevistadora: La categoría brindada por el Registro Social de Hogares, ¿representa a su realidad actual?, ¿Por qué?

Usuario 3: Si, si la representa. Porque, bueno, nosotros somos una familia grande tenemos, somos seis integrantes, vivimos de allegados, mi esposo y yo no, no tenemos un trabajo con contrato, no tenemos un empleador, entonces ninguno de los dos es cotizante, y aunque si podemos solventar nuestras necesidades básicas, cierto. Nadie nos presta dinero para tener una casa, ni para poder obtener más cosas que quizás como la gente que sí tiene esa capacidad.

Entrevistadora: ¿Cuáles cree usted que son los aciertos y/o desaciertos en relación al Registro Social de Hogares?

Usuario 3: Mira, con esa pregunta yo me considero un poco más ignorante en el asunto porque, no sé si, en cuánto acierto, que puedan ayudar a las personas que les cuesta más obtener cosas para poder estar, vivir más cómodos.

En cuanto a desaciertos, no sé si de repente pueda haber gente que pueda engañar al sistema y se beneficie de cosas que podrían beneficiarse personas que realmente lo necesiten. Quizás por ahí hayan ciertas lagunas, cierto, o personas que tienen dinero que a veces se aprovechan del sistema y dejan sin beneficio personas que realmente lo necesitan.

Antes se les preguntaba a las personas que si su piso era de cemento o de tierra, o tenía tele, si tenía baño afuera o no, como si las personas pobres no merecieran tener un baño adentro o no merecieran tener, no sé, una tele, como que jugaban un poco con la dignidad de las personas, como que era muy, que el mismo sistema vulnerabilizaba a las personas, porque si tú no estabas durmiendo en el suelo, en el piso de tierra, no tenías beneficio a nada, como algo así.

Anexo 4: “ Matriz lógica de análisis”

Pregunta de investigación	Objetivo	Objetivos específicos	Categoría
Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares.	Conocer la percepción que tienen los/as usuarios/as y los profesionales del área social sobre el impacto que genera la categorización de vulnerabilidad que otorga el instrumento del Registro Social de Hogares.	1 Identificar las clasificaciones socioeconómicas definidas por el instrumento del Registro Social de Hogares.	Pobreza
			Vulnerabilidad
			Categorización Social
			Percepción
		2 Indagar sobre el conocimiento y apreciación que tienen los/as usuarios/as sobre las categorizaciones que dispone y les asigna el Registro Social de Hogares.	Pobreza
			Vulnerabilidad
			Categorización Social
			Percepción
		3 Indagar sobre la percepción de impacto que los profesionales del área social otorgan a la categorización que arroja el Registro Social de Hogares.	Pobreza
			Vulnerabilidad
			Categorización Social
			Percepción
			Registros Social de Hogares