
Evaluación de proceso del Programa Abriendo Caminos de la Comuna de Osorno

Un estudio de caso, en base a la percepción de los usuarios

Felipe Barría Fuentealba – María Paz Castro Mancilla – Alex Oyarzo Lemus
Escuela de Trabajo Social, Universidad de Los Lagos, Osorno, Chile.

Resumen: El Programa Abriendo Caminos (PAC) pertenece al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, del Ministerio de Desarrollo Social Chile. En la Comuna de Osorno este programa es ejecutado por la Corporación privada Mujeres Siglo XXI. El objetivo general de la investigación es evaluar el PAC de la comuna de Osorno, a partir de la percepción de los usuarios de la cobertura 2015, en cuanto a las diferentes dimensiones que aborda el programa en el proceso de intervención. El estudio plantea que, según la percepción de los usuarios, el programa logra concretar el trabajo propuesto, de acuerdo con las dimensiones o ámbitos que se abordan en el proceso de intervención. Esta evaluación es cualitativa de carácter transversal, no obstante, se consideran técnicas cuantitativas. Los resultados principales demuestran que, los usuarios perciben que, el programa ha logrado cambios favorables en su realidad social.

Palabras claves: *Evaluación cualitativa de programas sociales; percepción de usuarios; satisfacción de usuarios; proceso de intervención.*

“Process evaluation of the Abriendo Caminos program in the
Osorno commune: A case study, based on the users’ perception.”

Abstract: The *Abriendo Caminos* program (PAC) belongs to the subsystem of *Seguridades y Oportunidades*, of the Ministry of Social Development of Chile. In the Osorno commune, this program is executed by the private association *Mujeres Siglo XXI*. The general objective of the research is to evaluate the PAC of the Osorno commune, from the perspective of the users of 2015, regarding to the different aspects of the intervention process that the program deal with. The study suggests that, according to the users’ perception, the program is able to achieve the proposed work. This is a qualitative and cross-sectional evaluation. However, quantitative techniques are also considered. The main results demonstrate that users notice that the program has achieved positive changes in their social reality.

Key words: *qualitative evaluation of social programs, users’ perception, users’ satisfaction, intervention process.*

Introducción

En Chile bajo la administración del Ministerio de Desarrollo Social¹ (MDS) existe el Subsistema de Seguridades y Oportunidades², al cual pertenece el Programa Abriendo Caminos (PAC), este es ejecutado en las distintas comunas del país por Universidades u organizaciones privadas, en el caso de la Comuna de Osorno por la Corporación Mujeres Siglo XXI.

De manera oficial el PAC se concibe como una estrategia de apoyo integral, de acompañamiento psicosocial para niños, niñas, adolescentes (NNA), y sus familias vinculados a personas privadas de libertad (PPL). Los profesionales tutores³ y consejeros⁴ velarán por entregar las condiciones para una adecuada intervención, trabajando la incorporación de las familias a las redes sociales y su acceso a mejores condiciones de vida. (Dirección de presupuestos, dirección de control general. Ministerio de Planificación, 2011)

La investigación es cualitativa de carácter transversal ya que el estudio se realiza al finalizar el proceso. Como hipótesis de este trabajo se plantea que, según la percepción de los usuarios, el programa no logra concretar el trabajo propuesto, de acuerdo con las dimensiones que se abordan en el proceso de intervención, lo que conlleva a que los usuarios no perciban la intervención significativamente favorable a su realidad social.

Así pues, el objetivo general de la investigación es evaluar el PAC Osorno, a partir de la percepción⁵ de los usuarios de la cobertura 2015, en consideración de las diferentes dimensiones que aborda el programa en el proceso de intervención: trabajo y seguridad social, ingresos, salud, educación, vivienda y entorno y promoción y protección de derechos.

Los objetivos específicos del trabajo de investigación son: i. Determinar el alcance de los resultados del proceso de intervención de acuerdo con las dimensiones trabajadas; ii. Interpretar la percepción del proceso de intervención de los usuarios de la cobertura 2015; iii. Otorgar aportes y sugerencias al PAC a nivel local, de acuerdo con las conclusiones de las experiencias y percepciones obtenidas.

Respecto a las interrogantes que orientaron la investigación fueron: ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca del Programa Abriendo Caminos?, ¿Qué resultados se evidencian en las dimensiones trabajadas en el proceso de intervención con las familias que participan en el programa?, ¿El Programa Abriendo Caminos logra cambios significativos en las condiciones de vida de los usuarios?.

¹ En octubre de 2011, Mideplan pasa a ser Ministerio de Desarrollo Social, ampliando sus facultades y posicionándose como el ente coordinador de todas las políticas sociales de nuestro país. (Ley N° 20.530, 2011)

² “Es un modelo de gestión constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente“ (Ley N° 20379, Art.1, 2009)

³ El consejero familiar es quien decidirá las necesidades e intervenciones de los niños y niñas de 0 a 6 años. Dirección de presupuestos, dirección de control general. Ministerio de Planificación (2011)

⁴ A partir de los 7 años los niños, niñas y adolescentes tienen una tutoría personalizada. Dirección de presupuestos, dirección de control general. Ministerio de Planificación (2011)

⁵ La percepción de los usuarios se entiende como el conocimiento y la valoración que los usuarios construyen de las acciones de los programas para, adecuar las intervenciones a la realidad, expectativas e intereses, demandas por la sociedad. Mirabal M., Rodríguez J., Guerrero M., Álvarez M., 2012

De esta forma se atiende la necesidad de llevar cabo evaluaciones de programas sociales en el ámbito cualitativo y desde el propio usuario, para así resolver los problemas en la implementación de las políticas, donde muchas veces no se contemplan las diferencias y los distintos contextos sociales de las personas a quienes van dirigidas, y no se realiza un análisis evaluativo de manera que se puedan mejorar esas falencias. (Fuster X., 2016).

Es por ello que, la evaluación de políticas públicas toma vital importancia en el área de los trabajadores sociales, sobre todo en aquellos programas concernientes al desarrollo social, ya que estos, son actores activos en el desarrollo de los programas sociales, lo que los hace tomar un rol fundamental en la evaluación de los procesos de los programas, ya sea siendo objeto de evaluación o tomando el rol de evaluador. (Rueda J., Álvarez-Castaño LS., 2015).

La importancia de la evaluación de las políticas

En el contexto internacional existe un creciente reconocimiento de la importancia hacia la evaluación de programas sociales. Como principales aspectos para la evaluación se consideran, la eficacia, efectividad, utilidad, eficiencia, seguridad, además del impacto en la calidad de los servicios, la satisfacción y el bienestar de los usuarios, cada vez mejor informados, que demandan mejores resultados (Mirabal, M., Rodríguez, J., Guerrero, M., Álvarez, M., 2012).

Se considera que la evaluación de políticas responde a la visión multiparadigmática que se hace de las propias ciencias sociales. Tanto la observación, como el análisis y la conceptualización, y evidentemente, las formas de acceso a la información relativa al contexto e intervención presentan una amplia diversidad de formas y maneras de ser abordadas (Bueno C., Osuna JL., 2013).

Los métodos más utilizados para la evaluación de programas y las políticas públicas son las evaluaciones cuantitativas. Sin embargo, en los últimos años ha surgido la necesidad de desarrollar evaluaciones que combinan métodos, generando la necesidad de revalorizar a los actores pertenecientes a los programas. Se entiende que la evaluación de los programas sociales, y que la evaluación cualitativa permite una articulación entre estado-sociedad civil (Rueda J., Álvarez-Castaño LS., 2015).

Un problema de las políticas es que se elaboran de manera estandarizada, lo cual no permite considerar diferencias y diversos contextos sociales de las personas a quienes van dirigidas, por ello tienen como consecuencia, que se provoquen dificultades al momento de su implementación. Respecto a esto, no se realiza un análisis evaluativo de manera que se puedan mejorar aquellas falencias, sino que se van adaptando, realizando modificaciones durante su ejecución (Fuster X., 2016).

Aun Así, evaluación no significa plantearse solamente los errores cometidos en procesos complejos como los de implementación de políticas públicas, sino por el contrario, se comparte la visión de la evaluación como aprendizaje, es decir sistematizar las buenas prácticas y mejorarlas y de analizar lo que se considera que no resultó de acuerdo con lo esperado para superarlo. La evaluación se constituye en una herramienta básica de la gestión orientada a resultados que intenta medir la generación de valor social (Fassio A., Ruty G., 2013).

Así entonces, el enfoque teórico de esta investigación y lo que la diferencia de otras evaluaciones bajo el paradigma constructivista es que se entiende que la evaluación debe partir desde las preocupaciones y consideraciones de diferentes actores que forman parte del contexto y de la intervención, desde el reconocimiento de que puede haber intereses y valores divergentes y coexistentes (Bueno C., Osuna JL., 2013).

A nivel nacional, algunos resultados de evaluaciones de programas referidos a la percepción de los usuarios hacia las políticas sociales señalan que las valorizaciones están asociadas esencialmente al grado de beneficio personal que se obtenga. Esto quiere decir, que los usuarios valorizan positivamente a una política social si esta directa o indirectamente tiene un beneficio para el sujeto de atención (Codoceo, F., Muñoz, J., 2017).

De esta forma la satisfacción de los usuarios se centra en aspectos fundamentales a cumplir, tales como; la solución o mitigación de una situación concreta de riesgo o carencia (particularista), que la ayuda se exprese material o monetariamente asumiendo un rol asistencialista, que se resuelva rápidamente a corto plazo (inmediatista) y que actúen sobre un núcleo específico (individualizantes). (Codoceo, F., Muñoz, J., 2017)

De tal manera que las percepciones que manifiestan los sujetos es el resultado de un círculo vicioso, donde las políticas públicas terminan siendo dispositivos que aumentan la condición de riesgo de las personas a las cuales van dirigidas. En tanto, se debe tener en cuenta que el propósito de las políticas sociales no es solo mejorar la condición material de las personas, si no mejorar su calidad de vida aumentando su sentido de pertenencia, participación, dialogo social y profundización de valores. (Codoceo, F., Muñoz, J., 2017)

Sobre lo anterior, las investigaciones demuestran la importancia de la evaluación de las políticas públicas, con el fin de mejorar la formulación de éstas y consecutivamente lograr la efectividad y el impacto deseado y demandado por la sociedad civil. Los métodos de participación ciudadana juegan un rol fundamental en la evaluación de las políticas públicas, permitiendo la ampliación de marcos interpretativos sobre la evaluación de las políticas y programas.

Metodología

Este trabajo, es el resultado de una investigación que se centra en un nivel cualitativo, aunque se utilizaron elementos cuantitativos; es de carácter transversal por cuanto la selección de la temporalidad del estudio está dada al finalizar los dos años de participación de las cuidadoras; considerando el período del proceso llevado a cabo entre Enero 2016 y Diciembre 2017, desde del ingreso al programa hasta el egreso de este, teniendo su ejecución en la Comuna de Osorno, concretamente en los hogares de los participantes del programa. De este modo, se centró en las opiniones y apreciaciones compartidas por los usuarios hacia los diferentes aspectos del PAC, considerando las dimensiones que se abordan durante el proceso de intervención.

La unidad de análisis fueron las cuidadoras de cada familia, donde el interés se centralizó en las experiencias vividas durante todo el proceso de participación en el programa. Además, durante las 3 etapas de la investigación (Aplicación de encuesta con escala Likert, grupos focales y entrevista en profundidad), se tomaron en cuenta criterios de selección tales como: la disponibilidad de las participantes, el grado de participación en el programa y la calidad de la información entregada.

El trabajo de campo se desarrolló de la siguiente manera. En primera instancia se aplicó un instrumento de carácter cuantitativo, que consistió en una encuesta con escala Likert, aplicada a 17 cuidadores de un total de 20. Ello, con el fin de generar un primer acercamiento, conocer el grado de satisfacción respecto al proceso vivido, el alcance de sus resultados e identificar los aspectos favorables del programa y aquellos aspectos que presentan mayor debilidad.

A continuación, se escogieron a 8 cuidadoras para participar en la siguiente etapa, la que consistió en la ejecución de tres grupos focales, donde se aplicó un cuestionario con preguntas semiestructuradas. El primer grupo focal tuvo participación de cuatro cuidadoras, el segundo, dos; mientras que en el tercer grupo participaron dos. En esta etapa se profundizó en las opiniones y relatos de las participantes respecto a su proceso vivido en el programa.

En la tercera etapa, bajo los mismos criterios se seleccionaron a cuatro de las cuidadoras que habían participado de la instancia anterior. Aquí se aplicó una entrevista en profundidad, realizada en los domicilios de las participantes, de una duración promedio de 30 minutos. En esta instancia se indagó con mayor profundidad en las opiniones y apreciaciones de cada una de las cuidadoras respecto a los diferentes aspectos del programa. Esto se llevó a cabo a través de una pauta guía, en donde se generó un diálogo en torno a los relatos brindados por las participantes.

En el caso de la encuesta con escala Likert, el análisis de la información fue llevado a cabo inicialmente a través de la representación de gráficos. Consecutivamente se sistematizó y se agruparon las preguntas a través de tópicos de acuerdo a cada objetivo de la investigación. Luego se realizaron tetralemas⁶ respecto a los diferentes tópicos, con el fin de poder interpretar las diferentes respuestas dadas por aquellas usuarias que respondieron la encuesta.

Para los grupos focales y entrevistas en profundidad se diseñó una matriz en donde también se agruparon las preguntas por tópicos y por objetivos planteados en el estudio, por lo que posteriormente se elaboró una línea de tiempo en la cual se destacan los hitos más relevantes que comentan las cuidadoras sobre su proceso en el programa.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación, estos se ordenarán en tres ítems centrales dados por los objetivos específicos de la investigación: i) alcance de los resultados del proceso de intervención, ii) percepción del proceso de intervención de las usuarias, iii) aportes y sugerencias al Programa. Dentro de estos ítems se clasificará la información a través de siete tópicos que consideran ámbitos fundamentales de la investigación. Además, de estos tópicos, se desglosan sub tópicos que abordan diferentes aspectos del proceso de evaluación.

⁶ “Los tetralemas son matrices que recogen las distintas posturas ante una cuestión determinada. Tanto las que tienen carácter de respuestas, como las de orden o de interrogante... partiendo de la base de que existen, al menos, cuatro posturas con respecto a cualquier temática abordable, nos pone en consideración del problema de forma compleja, más cercana a la realidad. El uso que se propone es como herramienta para abordar las visiones dialécticas”. (González P., 2006)

i) Alcance de los resultados del proceso de intervención.

Incorporación y temporalidad: en cuanto al aspecto de incorporación, las cuidadoras en su mayoría relatan que el mecanismo de elegibilidad, primeramente, pasa por el interés de los PPL (persona privada de libertad), y posteriormente se busca a la familia vinculada a esta persona. De esto, se refleja que 94% de las cuidadoras afirma conocer los objetivos principales del programa y las funciones principales de este, mientras que solo 6% está en desacuerdo con esta afirmación.

Respecto a la temporalidad de permanencia, en general se percibe que las cuidadoras no están conformes con el tiempo de intervención del programa, presentando como principal argumento que quedaron cosas por hacer o trabajar. Para comprender de mejor forma lo anterior se presenta el relato de una cuidadora:

“yo creo que el programa que a pesar de los dos años que son, igual se alcanzaron a hacer hartas cosas, pero igual hay otras cosas que faltan todavía por hacer. Yo creo que dos años igual es poco tiempo para todas las cosas que uno tiene que hacer dentro del programa... debería ser un plazo más largo”.
(Paula, 36 años)

Métodos y técnicas de intervención: respecto a los métodos se identifican opiniones diversas en relación a la disminución de necesidades y/o problemáticas de los participantes del programa, ya que, por un lado, se reconocen principalmente ayudas que fortalecen sus capacidades y habilidades para desenvolverse de forma autónoma. Mientras que otras cuidadoras refieren ayudas principalmente asistencialistas, generalmente vinculadas a dimensiones económicas (ingresos, trabajo y seguridad social, vivienda y entorno). De lo anterior se aprecian los siguientes relatos:

“Ahora si quiero estudiar, pero lo que más me ayudo fue lo social. Porque me inscribí en la Conadi, esto a veces con la vivienda, tuvo harto avance en eso. Cosas que yo antes no sabía, no tenía idea porque igual estaba todo el día en mi casa y no tenía información de nada.”. (Beatriz, 23 años)

“Ahí no puedo decir nada de Natalia, que se preocupó el año pasado, me ayudó con parte del uniforme de la chiquilla, que me la consiguió ella. Habló para que me ayudaran a la mitad del año más o menos, para pagar el furgón de la chiquita, que yo lo pagaba también... eso es algo económico”. (Gladys, 60 años)

Las usuarias entrevistadas también destacan lo positivo de los talleres, comentando que estos han beneficiado en la interacción de sus hijos con otros niños, generando que estos realicen actividades diferentes a las habituales y por tanto salgan de la rutina que viven comúnmente. Se hace mención a que deberían realizarse más actividades de este tipo.

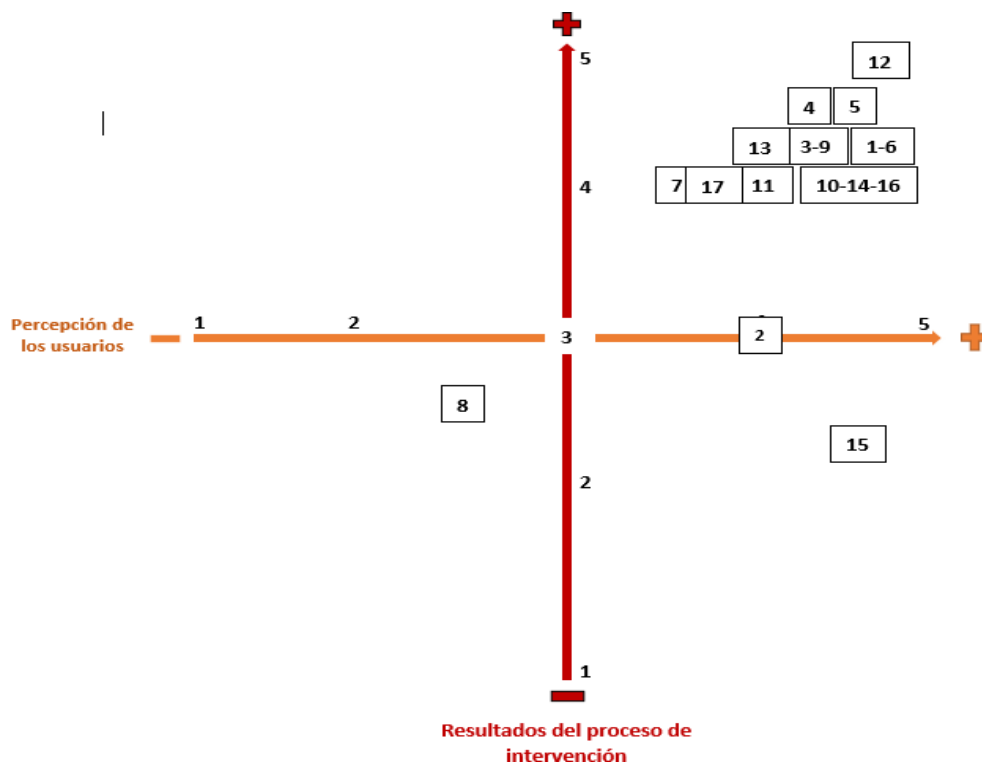
En cuanto a las técnicas de intervención, como las visitas domiciliarias, son consideradas como importantes para el desarrollo de su intervención. Igualmente se hace mención a esta técnica, como una forma de trabajo que se acomoda a sus necesidades tanto económicas como de disponibilidad. Al respecto cabe destacar que 47% de las usuarias declara que el número de visitas es suficiente, otro 47% no está de acuerdo y 6% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

En su mayoría las cuidadoras manifiestan que hubo aspectos dentro de las dimensiones trabajadas, que no se desarrollaron de acuerdo con sus necesidades y demandas como por ejemplo en vivienda, educación e ingresos principalmente.

Resultados de la intervención: En este aspecto, 94% de las opiniones menciona que el programa ha logrado mejorar sus condiciones de vida en cuanto a ámbitos materiales, familiares, fortalecimiento de capacidades y habilidades. Mientras que 88% declara que el programa logra satisfacer sus necesidades y problemáticas demandadas. En términos marginales porcentualmente, hubo usuarias que consideran que no se lograron los resultados esperados.

A continuación, en la figura 1 se presenta de forma gráfica la elaboración de un tetralema, la cual sintetiza las respuestas dadas por las participantes en la primera etapa (encuesta con escala Likert). Las opiniones en su mayoría se agrupan en el lado derecho superior, pudiendo apreciarse que los usuarios perciben de manera positiva los resultados alcanzados durante su proceso de intervención.

Figura 1: Apreciación sobre los resultados de intervención.



Fuente: elaboración propia, 2018.

ii) Percepción del proceso de intervención de las usuarias.

Información y conocimiento sobre el programa: 94% de las cuidadoras conoce los objetivos primordiales que persigue el programa y las funciones principales que desempeñan los profesionales de acompañamiento psicosocial, tanto en tutoría como en consejería.

Además, 94% de las participantes afirman comprender claramente la información que constantemente entrega el programa.

Participación y percepción: respecto a la participación, de acuerdo a la información recabada en los grupos focales y entrevistas en profundidad con las participantes, se destaca como principal motivo de interés de permanencia en el programa, el acceso a oportunidades que se brindan a través de esta institución y también la oportunidad de recibir orientación frente a distintas temáticas.

Al consultar sobre los momentos o ayudas consideradas como significativas, las cuidadoras entrevistadas en la segunda y la tercera etapa destacan ayudas materiales o asistenciales como importantes para ellas. Sin embargo, algunas de las usuarias también destacaron las actividades y momentos en los cuales tuvieron la oportunidad de compartir con los profesionales, las demás cuidadoras y sus hijos, dando cuenta del trabajo de relaciones interpersonales. Lo anterior puede apreciarse en el siguiente relato:

“sí, sí, hartos...lo que te conversaba en delante, de cuando mi hijo estuvo metido en la droga, ellas lo motivaron, lo motivaban a salir adelante, lo invitan, lo llevaban ah no sé po, eh creo que anduvieron pa’ aguas calientes me parece mucho...sí creo que el año pasado. No lo dejaban nunca solo, siempre lo llamaban a él, este, preguntándole o lo invitaban...llegaron camas, eh que lo ayudaron harto, porque mi hijo estaba sin cama ese tiempo, llegaron hartas cosas.” (Luisa, 41 años)

En su totalidad las cuidadoras consideran al programa como un “aporte en sus vidas”, ya que a través de este lograron mejorar algunos aspectos, tales como; relaciones familiares, autonomía, educación, ayudas materiales, fortalecer recursos personales, entre otras.

Las cuidadoras que afirmaron haberse sentido desmotivadas en algún momento del proceso, lo atribuyeron a diferentes razones, como por ejemplo la actitud de negación a participar por parte de sus parejas; por disponibilidad; al no recibir las ayudas que ellas demandaban, y por mala experiencia en la participación del programa cuando estaba a cargo de la Universidad de San Sebastián. En este caso solo 12% de las participantes afirma haberse sentido desinteresada en participar en el programa.

Al consultar sobre su participación, las cuidadoras comentan tener una alta colaboración en su proceso, aludiendo a la frecuente asistencia a las actividades, el compromiso que adquieren y la alta disposición. De lo anterior, se presenta el siguiente relato:

“Yo creo que buena, porque igual siempre trato de ir a los talleres que hacen, trato de participar en todo, de llevar a mis hijos y que ellos participen, pero era bien poco lo que le hacía faltar a los talleres o cuando yo tenía que ir”. (Paola, 35 años)

Las participantes expresan estar contentas con el trabajo desarrollado, añadiendo que para ellos la relación entre el profesional y usuario es importante para poder alcanzar buenos resultados. 88% de ellas afirman sentirse totalmente satisfechos con el desempeño del programa.

Expectativas en relación con el proceso de intervención: respecto a esto, las cuidadoras sienten que el programa cumplió con sus expectativas en relación con sus necesidades y sobre lo que esperaban lograr. 88% de las participantes afirman sentirse contentas con el trabajo desarrollado por el programa, mientras que 12% restante no está de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

Durante los grupos focales y entrevistas en profundidad, una de las cuidadoras expresa no sentirse conforme con el trabajo realizado y hace la comparación entre el programa Abriendo Caminos ejecutado actualmente por la Corporación Mujeres Siglo XXI y anteriormente la Universidad San Sebastián, destacando que antes se contaba con más especialistas en el ámbito de salud y psicológico.

Al consultar sobre sus expectativas, principalmente esperaban que el trabajo fuera enfocado a los niños, niñas y adolescentes, en ámbitos psicológicos y familiares. Mientras que otras cuidadoras señalan que esperaban ayudas de carácter material o asistencial.

Al momento de comparar el comienzo de la intervención con el final de esta, las cuidadoras perciben un cambio positivo ya en el egreso del programa. Identifican principalmente el fortalecimiento de las capacidades para poder desenvolverse en otras redes institucionales, educacionales y de emprendimiento. Para comprender lo anterior se presenta un relato:

“Es que yo nunca pensé que me iban ayudarme en el sentido... por ejemplo de que las tías me hayan metido a estudiar, que me hayan, no yo pensé que era más ayuda como psicológica algo así, pero de ayudarme tanto...no se me paso eso por la mente, yo pensaba que venían a ver al Bryan, que se yo así, eso.”(Luisa, 41 años)

En cuanto a la apreciación y valoración personal hacia el programa por parte de las usuarias que participaron en la entrevista en profundidad, el sentimiento en general es de agradecimiento por los logros alcanzados, valorando principalmente la entrega de los profesionales y el desempeño de estos, también el vínculo generado entre ellos y la relación y trato de los profesionales con los niños, niñas y adolescentes. De lo anterior, se presenta el siguiente relato:

“Si yo de ellos estoy muy agradecida de todas las cosas que han hecho por mis hijos, de la manera en que me han ayudado, de repente me han apoyado en muchas cosas, no tengo nada que decir y darles las gracias a ellos. Que si yo no hubiese estado en el programa yo tampoco las hubiese conocido y mis hijos no hubieran tenido las cosas que tiene ahora”. (Paola, 35 años)

Sobre la perspectiva de las usuarias una vez finalizado el programa, estas manifiestan en los grupos focales y en las entrevistas en profundidad, que, al momento de egresar, tendrán la capacidad de mantener los cambios logrados y en general se sienten preparadas para hacer uso de las herramientas entregadas y poder dejar el programa, sólo existe una de ellas que dice directamente necesitar más ayuda.

iii) Aportes y sugerencias al programa Abriendo Caminos.

Desempeño de los profesionales: respecto a la relación de las usuarias con los profesionales, estas manifiestan tener una buena relación donde el 100% de las cuidadoras afirma esto. Asimismo, 94% de las cuidadoras asevera que los profesionales se preocupan de ellas. Al igual que, 94% comenta que cuando necesitan ayuda inmediata, generalmente el programa presenta buena disposición y disponibilidad.

Durante la entrevista en profundidad, las usuarias se refieren a las profesionales de tutoría y consejería, mencionando si estas cumplen o no con las tareas acordadas para su intervención. De lo anterior, se presentan algunos relatos:

“Cuando una ha necesitado algo urgente si, eh... o sea la llamo, o si no tengo pa llamar, me llaman igual...y ya conversamos y queda todo bien” (Patricia, 45 años)

“Decirte que no todos puedo meterlos al mismo saco y decir no, no han cumplido, porque no todos son iguales. Hay algunos que han cumplido con lo que te ofrecen o te prometen y otros no”. (Gladys, 60 años)

De acuerdo con la relación y trabajo de los profesionales con el grupo familiar de las usuarias, estas manifiestan que el trabajo realizado va dirigido principalmente hacía las cuidadoras y los niños, niñas y/o adolescentes a su cargo. Se manifiesta por parte de las participantes que, bajo su percepción, el trabajo de los profesionales es escaso en relación con las personas privadas de libertad. Mientras que otras cuidadoras entrevistadas en los grupos focales, comentan que si existió intervención con los PPL.

Las participantes entrevistadas, consideran que la responsabilidad para concretar las distintas acciones que se llevan a cabo dentro de la intervención no es solamente del profesional, sino que las cuidadoras también deben asumir un rol participativo para poder concretar los objetivos propuestos. De lo anterior, se presenta el siguiente relato:

“Si las cumplen... pero ahí un poquito de repente se les olvida, pero igual hay que entenderlas que son seres humanos y no somos na las únicas de ese programa... O de repente uno es muy cómoda, quiere tirarle toda la responsabilidad a ellas y de repente es nuestro deber, de nosotros movilizarse” (Camila, 22 años)

Discusión de los resultados

Los resultados de la investigación, en términos generales, demuestran que las cuidadoras manifiestan tener un alto grado de satisfacción hacia el programa, donde en la mayoría de las etapas de la evaluación las cuidadoras exponen su percepción positiva frente a diferentes aspectos del Programa.

Sobre lo precedente, se relaciona con la opinión de las cuidadoras el desempeño de los profesionales, quienes han sido los que acompañaron a los usuarios durante el periodo de los dos años del proceso de intervención. Realizan esta valoración personal, aludiendo

principalmente a la constante preocupación y a la cercanía que percibían ellos por parte del equipo profesional.

Al realizar una comparación entre el momento del inicio de la intervención y el final de esta, se identifican cambios positivos las cuidadoras, tanto en el ámbito personal y también familiar. Además, estas se sienten óptimamente preparadas para poder mantener los cambios positivos que se generaron durante su participación en el programa, ya que lograron potenciar su autonomía e independencia, lo que, en un comienzo, no eran condiciones que se podían identificar en estas usuarias, tales como poca o nula capacidad de realizar acciones por sí mismas, falta de herramientas que mejoraran las dinámicas familiares y personales.

En cuanto a su propia participación, existe una apreciación positiva, teniendo como principales motivos; i. la frecuente asistencia a las actividades, ii. El compromiso adquirido y iii. La disposición entregada. Al contrario de lo señalado, hubo ocasiones en que las cuidadoras demostraban sentirse desmotivadas a participar, aludiendo a razones externas al programa (actitud de negación a participar), y al trabajo desempeñado por el equipo profesional (la no satisfacción de necesidades y demandas). Sobre esto, se presenta una relación entre participación y satisfacción, en el sentido que aquellos usuarios que tienen una mayor participación de su intervención evidencian un mayor nivel de satisfacción.

Los resultados obtenidos, son positivos para los usuarios, lo cual se demuestra al señalar que lograron aminorar sus necesidades y las de su grupo familiar, sin embargo, existen diferencias sobre su apreciación en relación estos resultados. Una parte de las cuidadoras manifiestan conformidad al haber recibido ayudas y apoyo en relación a fomentar sus habilidades y capacidades personales, y con ello sentirse capaces de realizar ciertas acciones de forma independiente. Otra parte de las cuidadoras, valoran principalmente ayudas respecto a la obtención de bienes, y el acceso a beneficios personales y para sus grupos familiares, siendo más importante para ellas la obtención de asignaciones en términos materiales y económicos por sobre aquellos recursos que enfatizan en el desarrollo de habilidades personales, teniendo al programa como un intermediario entre la posibilidad de obtener ayudas asistencialistas y los usuarios.

Esto ocurre por la confusión que se generada muchas veces sobre el propósito que tiene un programa social, los que se enfocan principalmente en mejorar la condición de vida de los beneficiarios, y no solamente su condición material. Que esto suceda se asocia con el hecho de que ocurre en algunas ocasiones que los profesionales enfatizan en la asignación de ayudas materiales, por sobre el trabajo en aspectos personales de los usuarios, desvirtuándose la labor del programa.

Una cantidad marginal de las usuarias manifestó que hubo aspectos que no se abordaron con la profundidad que ellas esperaban, o que simplemente no se realizó trabajo al respecto. Esto referido específicamente a las dimensiones en las que interviene el programa, las cuales no se logran desarrollar de acuerdo a lo esperado, teniendo como principal causa el periodo de tiempo en el que se desarrolla la intervención, el que se señala como insuficiente para cumplir con lo que se espera. Teniendo en cuenta lo mencionado, hay una relación entre la intervención y el tiempo en el que se desarrolla, de manera que la no mitigación de estas necesidades se debe al tiempo de permanencia del programa.

Se destaca, por parte de las usuarias, la metodología y técnicas de intervención utilizadas, principalmente las visitas domiciliarias, talleres y otras actividades, lo que es considerado como formas adecuadas para el desarrollo de la intervención.

Sobre la visita domiciliaria, se visualiza como una acción cómoda para las cuidadoras, en cuanto a su disponibilidad y el costo, en el cual no deben realizar un gasto monetario ya que los profesionales llegan hasta sus propias casas. Además, es una técnica que facilita el acercamiento entre profesional y usuario, y la posibilidad de tener un mayor conocimiento y manejo de los distintos contextos sociales de las personas en intervención, lo que favorece la realización del trabajo enfocado en generar cambios y mejoras en las condiciones de vida de los grupos familiares intervenidos.

Por su parte, otro grupo de usuarias valoran las actividades como los talleres, charlas, y salidas a terreno, instancias en que ellas y sus familias tienen la oportunidad de relacionarse entre sí, y a su vez, con el equipo profesional del programa. Momentos de recreación y en los que pueden compartir experiencias con personas que están viviendo un proceso al igual que ellas.

Existe una cantidad menor de las usuarias que no se sienten conformes con el trabajo desempeñado por parte de los profesionales, considerando que no se logró todo lo que esperaban durante la intervención, mostrando disconformidad con los resultados obtenidos, señalando al programa como los responsables de esto. Las cuidadoras que manifiestan esto, han tenido una baja participación dentro de su proceso, lo que se expresa en una alta cantidad de inasistencias a las actividades y distintas instancias generadas en el programa. A esto se agrega que, en distintas ocasiones presentaban demandas que iban más allá de la gestión y capacidad del programa, por lo que no se podían cumplir, siendo considerados los profesionales responsables de el no cumplimiento de estas necesidades.

Durante la intervención, el trabajo realizado va dirigido principalmente hacia las cuidadoras de cada familia, lo que se contradice a lo esperado por ellas, refiriéndose con esto a que los niños, niñas y adolescentes a su cargo no son considerados dentro del proceso de la forma en que ellas lo creen necesario, señalando que las acciones dirigidas hacia ellos no son las suficientes.

Esto se respalda en los relatos de algunas cuidadoras, quienes señalaron que, dentro de las dimensiones trabajadas por el programa, las que incluían un trabajo más directo con sus hijos, no se lograron los resultados esperados por ellas, en donde perciben que hubo una falta de apoyo profesional en áreas como la educacional o psicosocial principalmente, y que debido a esto sus niños, niñas y adolescentes tuvieron dificultades en su proceso de estudios y en aspectos psicológicos.

Sobre lo mencionado, Es necesario destacar que el trabajo de los profesionales está enfocado principalmente en las cuidadoras, enfatizando el apoyo, acompañamiento y capacitación de ellas, con el propósito de fomentar sus capacidades y recursos personales para que a partir de ellas se puedan generar cambios favorables para sus familias, integrándolas y trabajando en conjunto, haciendo partícipes del proceso a todos los involucrados en el, esperando con esto poder obtener los cambios y resultados más óptimos para las familias intervenidas.

Conclusiones

Los resultados de la evaluación demuestran que los usuarios se sienten satisfechos con el proceso de intervención vivido en el Programa Abriendo Caminos, valorizando esencialmente el beneficio personal y familiar que lograron obtener. La satisfacción de los sujetos se centró en el cumplimiento de aspectos fundamentales, tales como; la solución de una necesidad o problemática concreta por medio de la gestión de los profesionales, la ayuda expresada por medio de recursos afectivos y monetarios, la problemática o necesidad se resolvió dentro de un periodo esperado y la alta preocupación o interés de los profesionales hacia los grupos familiares fue altamente valorado.

El propósito que persigue el programa es principalmente la generación de valores y la autonomía de los usuarios a quienes van dirigidas sus acciones. La gran mayoría de las familias determina el programa como un dispositivo que provocó el aumento de la condición de bienestar de estos sujetos de atención.

Sin embargo, se observa la generación de dependencia de un bajo porcentaje de usuarios hacia el programa, sobre todo en aquellos que demandaban constantemente ayudas materiales y esperaban acompañamientos más asistencialistas. Se considera necesario reforzar el sentido y así no se origine una confusión en las familias con un sentido mayor de dependencia para poder resolver sus problemas, y para que puedan ir construyendo sus propias fortalezas y la capacidad de afrontar sus realidades de manera autónoma.

En el trabajo de las consejeras dirigido hacia las cuidadoras principales se considera el grupo familiar total, esto referido a los niños, niñas y adolescentes a su cargo, y a las personas privadas de libertad vinculadas a cada familia, de esta forma, todos los miembros de cada familia son reconocidos en su rol dentro de la intervención, y junto con esto se observa que aumenta la posibilidad de lograr un proceso beneficioso reconociéndolo así los usuarios.

Se sugiere que se mantenga la articulación entre el trabajo desempeñado por el área de tutoría y en área de consejería, con el fin de que siempre se fortalezca el trabajo de equipo y refuercen levantar acciones conjuntas y complementarse entre sí y desarrollar estrategias de trabajo en conjunto.

En cuanto a la metodología que fue implementada para recabar la información que se requería, cabe mencionar que al ser una investigación de carácter cualitativa y sobre el hecho de que la evaluación sea desde la percepción de los usuarios hacía el programa se permitió contar con información bastante enriquecedora profundizando en las opiniones y relatos entregados por parte de las cuidadoras para los resultados y posterior discusión de estos. Se debe mencionar además la siempre positiva disposición y recepción de los usuarios para trabajar en las distintas etapas.

Junto con lo anterior, la metodología aplicada en este caso radica en la importancia del permitir evaluar escuchando y comprendiendo a los beneficiarios de los programas sociales que son quienes perciben de forma directa el buen o mal funcionamiento de los procesos.

Finalmente, por medio de los relatos de las cuidadoras consultadas, se pudo construir una idea sobre cómo se realiza la intervención por parte de los profesionales a cargo de ejecutarla. Sobre esto, se pudo evidenciar que en sus jornadas de trabajo dedican tiempo fuera de los horarios de trabajo a los/as usuarios/as, atendiendo las consultas o necesidades manifestadas por ellos. Respecto a esto, es recomendable para el profesional, seguir vinculándose, manteniendo la cercanía entre profesional y usuarios pero incorporar espacios de autocuidado grupal, para evitar situaciones de vivencias del síndrome de burnout.

Bibliografía

- Aldasoro, E. Sanz, E. Bacigalupe, A. Esnaola, S. Calderon, C. Cambra, K. Zuazagoitia, J. (2012). Avanzando en la evaluación del impacto en la salud: análisis de las políticas públicas sectoriales del Gobierno Vasco como paso previo a la fase de cribado sistemático. *Rev. Gac Sanit.* 26(1), 83–90.
- Barragán, J. Moreno, C. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Rev. Electrónica trimestral de enfermería* 29, 127- 230.
- Bueno Suárez, C. Osuna Llana, J.L. (2013). Evaluación del diseño de políticas públicas: propuesta de un modelo integral. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 57.
- Bueno Suárez, C. Osuna Llana, J.L. (2013). Reflexiones epistemológicas y metodológicas para la evaluación de políticas públicas. *Andamios. Revista de investigación social*, 10 (21), 95-117.
- Campos, A. Robledo, R. Arango, J. Agudelo, C. Evaluación de la política pública de escuela saludable en Colombia: fase de formulación (1999-2006). *Rev. salud pública.* 14 (5), 744-754.
- Codoceo, F., & Muñoz, J. (2017). Fragmentación, asistencialismo e individualización de la responsabilidad: perspectivas territoriales concernientes a las percepciones ciudadanas de las políticas públicas en el contexto chileno de producción neoliberal. *Revista Sociedad y Estado.* 32(2), 371-387.
- Crumpton, C. Medeiros, J. Soares, V. Sousa, M. Najberg, E. (2016). Evaluation of public policies in Brazil and the United States: a research analysis in the last 10 years. *Rev. Adm. Pública Rio de Janeiro* 50 (6) 981-1001.
- Daher, M., & Jaramillo, A. (2015). Cambios y trayectorias de participación desde la experiencia de usuarios y usuarias de programas sociales de transferencias monetarias con componente psicosocial. *Rev. Universitas Psychologica*, 14(4), 1425-1436.
- Dirección de presupuestos, dirección de control general. Ministerio de Planificación (2011). Informe Final de Evaluación Programa Abriendo Caminos. Recuperado de <http://www.programassociales.cl/programas/1306/2013/3>
- División de control de presupuestos. (2015). Evaluación Ex post: Conceptos y Metodología. Ministerio de Hacienda.
- Fassio, A. Ruty, G. (2013). La triangulación aplicada a la gestión: diagnóstico, monitoreo y evaluación de políticas públicas. *Rev. DAAPGE* 20, 149-165.

- Fuster Farfán, X. (2016). La histórica deuda de las políticas sociales: pertinencia territorial. El caso del programa habitabilidad Chile. *Revista Invi*, 86 (31), 61-88

Gil García, E. Gue Martini, J. Mercado, F. Garrido, F. (2014). La participación a debate: una evaluación cualitativa del plan Andaluz frente al VIH/SIDA. *Rev. Enferm, Florianópolis* 23 (4), 819-27.

- Goez Rueda JD, Álvarez Castaño LS. Percepciones sobre la evaluación de algunos profesionales y usuarios de los programas nutricionales en Medellín, Colombia. *Rev Univ. salud.* 2015.17;(2): 233 - 245.
- Goez-Rueda, J. & Álvarez-Castaño, L. (2015) Percepciones sobre la evaluación de algunos profesionales y usuarios de los programas nutricionales en Medellín, Colombia. *Rev Univ. salud.* 17;(2): 233 - 245.
- González, F. (2006) El uso del tetralema como una herramienta para abordar una segunda reflexividad inclusiva. La experiencia aportada por la investigación participativa sobre las miniqueserías artesanales de Tenerife. *Rev. Cuadernos de Trabajo Social.* 19, 297-330
- Hormazábal, S. (2012). Evaluación del diseño del Programa Abriendo Caminos del ministerio de desarrollo social de Chile. Universidad de Andalucía.
- Ley N° 20379, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 12 de Septiembre de 2009.
- Ley N° 20.530, Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 13 de Octubre de 2011.
- Martínez Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Rev. Ciência & Saúde Coletiva* 17(3), 613-619.
- Mirabal, M. Rodríguez, J. Guerrero, M. Álvarez, M. (2012). Modelo teórico para la evaluación de impacto en programas de Salud Pública. *Rev. Humanidades Médicas* 12(2), 167-183.
- Otalvaro Marín, B. & Vergara Argotty, C. E. (2016). Evaluación Política Pública de Juventud de Cali (Colombia). *Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), 519-530.
- Reyes, S. Paredes, S. Legorreta, J. Romero, N. Moreno, M. Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev. Cubana Estomatol* 52 (3).
- Valencia, G. (2012) Incidencia de la sociedad civil en el ciclo de las políticas públicas. *Rev. Pap. Polít. Bogotá* (Colombia) 17 (2), 469-496.

Anexos

Anexo 1:

Encuesta de satisfacción para cuidadoras/es pertenecientes al Programa Abriendo Caminos de la Comuna de Osorno.

Esta encuesta consta de 18 declaraciones breves. Lea cuidadosamente cada declaración y decida según su apreciación cual declaración representa en forma más acertada. Este instrumento consta de una escala Likert, donde las declaraciones van ordenadas de forma descendente, como se muestra a continuación.

- **Muy en desacuerdo: 1**
- **En desacuerdo:2**
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3**
- **De acuerdo 4**
- **Muy de acuerdo:5**

A continuación, se presenta la escala Likert, donde usted debe anotar con una X en los recuadros del lado derecho el número que representa de mejor manera la declaración que usted está leyendo, Ejemplo:

	1	2	3	4	5
1. Me gusta escuchar música durante algún tipo de viaje.					

Aquí la “X” fue marcada en el número 4 que representa: “**Estoy de acuerdo**, que me gusta escuchar música durante algún tipo de viaje”.

	1	2	3	4	5
1. Conozco el objetivo principal del programa y las funciones principales de los profesionales del programa.					
2. Para mí lo que busca el programa y el equipo de trabajo está claro.					
3. Entiendo claramente la información que constantemente me entrega el programa.					
4. Estoy contento con el trabajo desarrollado por los profesionales del programa.					
5. El programa satisface las necesidades y problemáticas demandadas por mí.					
6. Los profesionales del programa se preocupan de mí.					
7. Para mí las visitas domiciliarias son importantes para el buen desarrollo de la intervención.					
8. El número de visitas domiciliarias realizadas por los profesionales del programa no son las suficientes para alcanzar un buen resultado en la intervención.					
9. Los profesionales del programa generan que me sienta interesado/a en el programa.					
10. Los profesionales del programa generan que participe activamente en el programa.					
11. Mantengo una buena relación con los profesionales del programa.					
12. El programa no logra satisfacer las necesidades y problemáticas demandadas por mi grupo familiar.					
13. Los profesionales del programa no se preocupan de mi grupo familiar.					
14. Cuando necesito ayuda inmediata generalmente el programa presenta buena disposición y disponibilidad.					
15. Para mí la relación entre el profesional y yo es importante.					
16. A veces me siento enojado/a y/o frustrado/a con los profesionales del programa.					
17. El programa ha logrado mejorar mis condiciones de vida.					
18. Me siento totalmente satisfecho y contento con el desempeño general del programa.					

Entrevista grupal

Presentación: Agradecemos su participación y comenzaremos por contarles que la entrevista grupal que a continuación se realizará es parte del proyecto de investigación de “Evaluación de la efectividad del Programa Abriendo Caminos en la Comuna de Osorno, desde la percepción de los usuarios de la cobertura 2015”, llevado a cabo por alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Los Lagos para su seminario de grado.

Instrucciones: Este instrumento tiene por objetivo conocer las opiniones de las usuarias que prontamente egresarán del programa y llevar a cabo la discusión grupal guiada por las preguntas que el moderador planteará, cada una de las participantes en esta entrevista representará la visión de su familia en el proceso de intervención llevado a cabo por el programa. Se contará con 12 preguntas y se dará el tiempo que se crea necesario para conocer las opiniones de todos, no existen las respuestas buenas o malas, cabe destacar que la conversación será grabada para luego ser analizada solo con fines académicos.

Preguntas:

1. ¿Cómo supieron del programa y por qué llegaron a aceptar participar en él?
2. Al comienzo ¿Qué esperaban de su participación en el programa? (cómo pensaba que las iban a ayudar, etc.)
3. *Pensando en que ya están en el final de la intervención, ¿Creen que el programa cumplió con sus expectativas? ¿Por qué o cómo?*
4. *Basado en sus experiencias, ¿Tuvieron momentos significativos en actividades del programa o ayudas que fueran significativas para ustedes o su familia? De ejemplos.*
5. *¿Consideran que los profesionales cumplen con las tareas que se acuerdan para su intervención? ¿Por qué?*
6. ¿Los profesionales del programa efectivamente se preocupan por su grupo familiar? ¿y han estado disponibles cuando los han necesitado?
7. ¿Con la ayuda del programa han logrado mitigar las necesidades psicológicas, sociales, familiares, económicas, educacionales, etc. que presenta su familia? ¿cuáles?
8. ¿consideran que hubo aspectos que no se tomaron en cuenta en su intervención?
9. ¿El programa basado en los requerimientos de cada familia, ha interactuado con los distintos miembros de la familia? ¿incluyendo a la persona privada de libertad?
10. *¿Consideran al programa como un aporte en sus vidas, por qué?*
11. *Bajo sus propias visiones, ¿Creen que el programa utiliza buenas formas de ayudarlos? ¿Por qué?*
12. ¿Se han sentido desmotivados/as para participar en las actividades? ¿A qué atribuyen esa razón?

Anexo 3:

Entrevista en Profundidad

Presentación:

Agradeciendo su participación, a continuación, se realizará una entrevista individual, la que forma parte del proyecto de investigación de "Evaluación de la efectividad del Programa Abriendo Caminos en la Comuna de Osorno, desde la percepción de los usuarios de la cobertura 2015", llevado a cabo por alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Los Lagos para su seminario de grado.

Instrucciones:

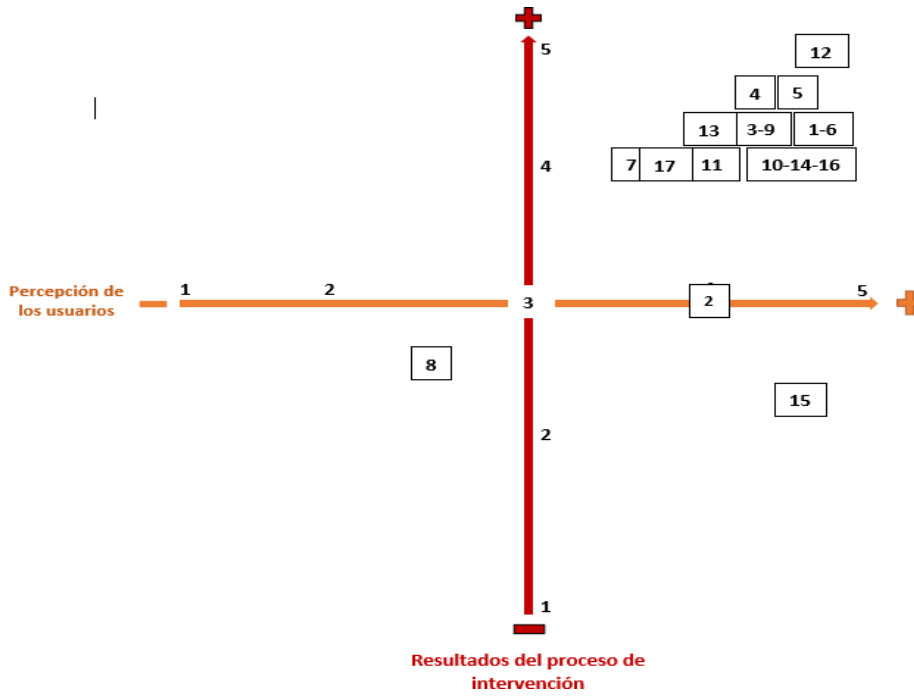
Para esta ocasión, se dará el espacio para poder establecer un dialogo con usted de forma privada, sobre distintos aspectos que están relacionados con el proceso vivido en su paso por el Programa Abriendo Caminos, esperando con esto poder profundizar sobre su opinión y visión sobre estos temas. La forma de realización será que se mencionarán algunos temas, sobre los que se espera poder desarrollarlos en una conversación fluida entre usted y el entrevistador. Se dispondrá del tiempo que necesite usted para poder expresar sus ideas, si tiene alguna duda o inquietud puede mencionarla en el momento que usted quiera. Cabe mencionar que la entrevista será grabada, para su posterior análisis.

Temas a desarrollar:

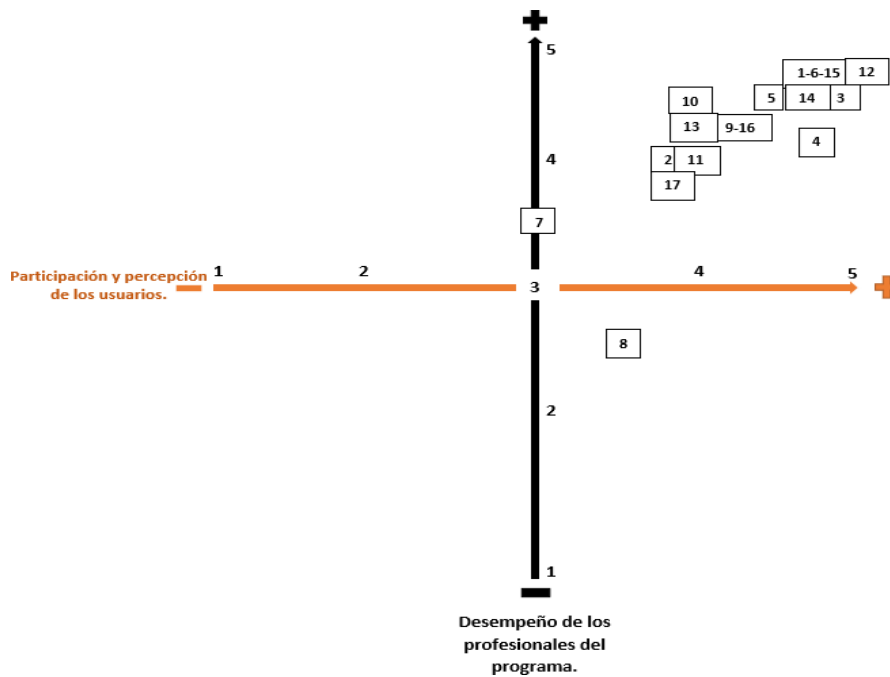
1. Principales motivaciones para participar en el Programa (causas, fines, propósitos, etc.).
2. Tiempo y plazos estimados para la intervención (es suficiente el tiempo para los fines propuestos, o es necesario una intervención más extensa, o más acotada).
3. Relación con los profesionales del Programa (cercanía y preocupación de los profesionales con los usuarios, empatía, vínculos formados, etc.).
4. Actividades en conjunto con los usuarios del Programa (¿las considera necesarias?, ¿Cree que son un aporte en su intervención? ¿Favorecen lograr las metas propuestas para el proceso?).
5. Estado de su situación al comienzo de su intervención en comparación con la actualidad (impacto causado en su realidad y en la de su familia).
6. Sobre las visitas domiciliarias y técnicas utilizadas en la intervención (son o no formas de trabajo que le acomoden al usuario, ¿Creen necesario implementar nuevas técnicas para intervenir con las familias?)

7. Cuando se presentan problemas o dificultades en la intervención (reacción de los profesionales, reacción de los usuarios, capacidad de superar dificultades durante el proceso vivido).
8. Sentimiento, apreciación y valoración personal (sobre el Programa, las personas que lo componen, sobre la intervención, sobre el cambio que permite lograr en sus vidas, etc.).
9. Visión y perspectiva una vez finalizado el proceso de intervención en el Programa (Como espera que continúe su vida, ¿Se considera preparada para mantener los cambios positivos generados en usted y su grupo familiar?, lo más destacado en todo el proceso vivido).
10. En cuanto a las dimensiones abordadas en el proceso de intervención (considera que todas fueron abordadas o hubieron algunas que no se trabajaron y a que lo atribuye).
11. En cuanto a su participación en todo el proceso de intervención, (cómo usted evaluaría su participación y disposición hacía el programa o los profesionales para lograr generar cambios o avances positivos en su vida).

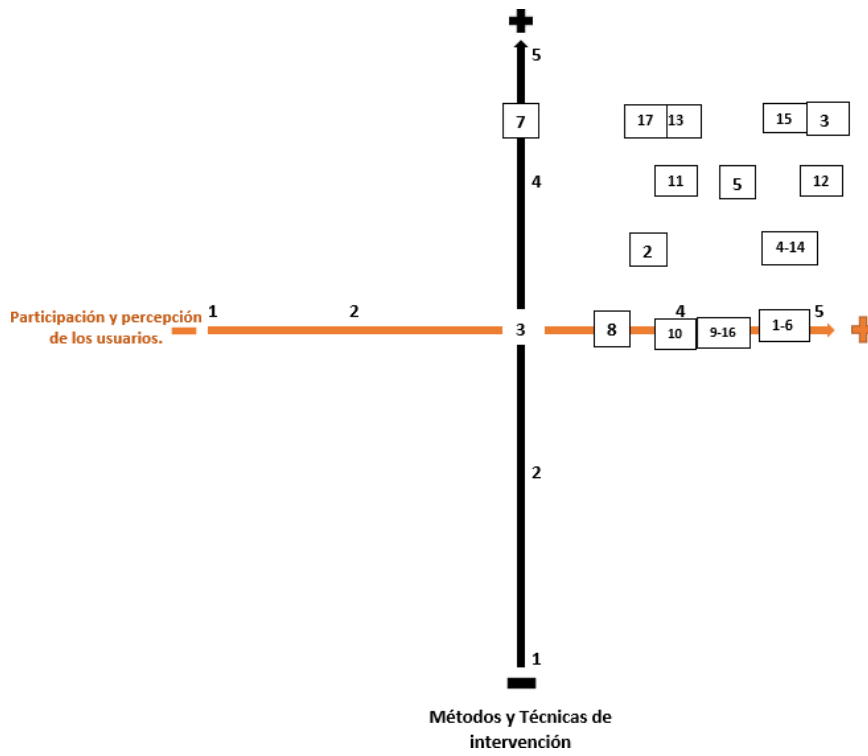
Anexo 4: Apreciación sobre los resultados de intervención.



Anexo 5: Relación con los profesionales del programa.



Anexo 6: Participación en el proceso de intervención.



Anexo 7: Hitos relevantes de la intervención

