

Sistema de Protección Social Chile Solidario: Satisfacción de usuarios y factores psicosociales



Sistema de Protección Social Chile Solidario: Satisfacción de usuarios y factores psicosociales



ISBN: 978-956-326-001-4

Registro de Propiedad Intelectual N° 178597

Santiago de Chile

Julio, 2009

Diseño: David Jerez Sánchez Publicidad y Diseño

INTRODUCCIÓN	07
--------------	----

CAPITULO I	
Objetivos de la Encuesta Panel	11

CAPITULO II	
Aspectos Conceptuales	15

CAPITULO III	
Análisis de resultados	21

4.1 Nivel de satisfacción de los usuarios del SCHS	22
--	----

4.2 Factores psicosociales	28
----------------------------	----

a. Escalas empleadas	28
----------------------	----

b. Significado de las escalas	29
-------------------------------	----

c. Caracterización general de las escalas	31
---	----

d. Relación entre escalas	33
---------------------------	----

CAPITULO IV	
Conclusiones	37

ANEXOS	41
--------	----



INTRODUCCIÓN



Introducción¹

Chile Solidario fue implementado, en un inicio, a través del Programa Puente (FO-SIS, MIDEPLAN) en el año 2002, y oficializado como política de Estado por medio de promulgación de la Ley 19.949, el año 2004². Los objetivos del Sistema son incorporar a la red de protección social del Estado a personas y familias en situación de extrema pobreza o vulnerabilidad, de modo que éstas accedan a un conjunto articulado de beneficios y prestaciones sociales que les permita mejorar sus condiciones de vida, en un lapso de tiempo estimado de 5 años, contabilizados a partir de su ingreso voluntario e informado a este Sistema de Protección Social³. Lo aquí descrito corresponde al subsistema de Protección Social para familias y, el servicio de apoyo psicosocial que reciben por concepto de Chile Solidario, es el que hasta ahora provee el Programa Puente. Sobre este grupo es que se ha construido el presente estudio, dejando fuera otras poblaciones Chile Solidario.

En este contexto, las mediciones de satisfacción resultan de gran utilidad para evaluar la eficacia de la política pública y la percepción de los beneficiarios respecto a ella. Evidentemente, existirá mayor satisfacción de los beneficiarios de los programas y/o políticas, en la medida en que éstos respondan mejor a sus problemas y demandas. Estas mediciones pueden ayudar a identificar dificultades o problemas en la ejecución del Sistema de Protección Social Chile Solidario (SCHS), tales

-
- 1 Este documento fue generado en el Departamento de Sistemas de Información Social y Evaluación, de la División Social del Ministerio de Planificación. En él participaron Rodrigo Herrera y Teresa Maffei. Diciembre 2008
 - 2 Para mayores detalles sobre el Sistema Chile Solidario, ver www.chilesolidario.gov.cl
 - 3 Cuaderno de Información N°2 "Descripción del Sistema Chile Solidario". MIDEPLAN.



como necesidades no atendidas o cambios en las demandas y expectativas de los beneficiarios, con el fin de mejorarlo, ajustarlo y actualizarlo, por medio de decisiones informadas que permitan dar respuesta a los aprendizajes y procesos de los propios beneficiarios, especialmente aquellos que ya han transitado por un período de más de dos años en el Sistema.



CAPITULO I

Objetivos de la Encuesta Panel



CAPITULO I

Objetivos de la Encuesta Panel

En particular, la satisfacción de los beneficiarios puede ser evaluada a través de cuestionarios que midan el nivel de aceptación de los encuestados con las prestaciones o beneficios que reciben. En este documento se revisan los resultados de la aplicación 2007 de la encuesta Panel Chile Solidario (PCHS) respecto a la satisfacción de los beneficiarios del SCHS. Asimismo, se analizarán los principales factores psicosociales de los hogares beneficiarios recolectados en la encuesta. Lo anterior, resulta de gran relevancia ya que de acuerdo a la literatura existente, hay una estrecha relación entre los factores psicosociales con la situación de pobreza o de vulnerabilidad y, las estrategias que estos sectores sociales asumen para enfrentarlas.

El objetivo general de la encuesta PCHS es determinar si las familias participantes del SCHS se encuentran en condiciones favorables para superar su situación de pobreza y hacer un mejor manejo social de los riesgos que enfrentan. Esta encuesta fue diseñada en el contexto de la evaluación de impacto del SCHS y es aplicada tanto a beneficiarios, como a no beneficiarios del sistema (grupos de control). Las mediciones de este Panel de datos se han realizado en los años 2003, 2004, 2006 y 2007. La encuesta PCHS 2007 se aplicó a 8.931 hogares, de los cuales 4.102 son beneficiarios del sistema y 4.829 corresponden a controles o no beneficiarios.

La información recolectada, para beneficiarios y no beneficiarios, se clasifica en los siguientes módulos:



Objetivos de la Encuesta Panel

- Residentes: Contiene las características demográficas básicas del hogar.
- Educación: Contiene una descripción del nivel educacional de cada uno de los miembros del hogar y de los servicios públicos relacionados a educación que reciben aquellos que actualmente asisten a algún establecimiento educacional.
- Salud: Contiene información sobre asistencias a controles médicos y auto percepción de salud.
- Empleo: Aquí se encuentra un conjunto de variables que describen la vida laboral de todos los miembros del hogar de 8 años o más.
- Otros Ingresos: Contiene una cuantificación de los activos no provenientes del trabajo del hogar.
- Vivienda: Se describen las características básicas de la vivienda relativas a calidad y tenencia de ésta.
- Antecedentes Familiares: Contiene información sobre la educación y oficio de los padres del jefe de hogar.
- Percepción: Contiene variables para medir la auto percepción de los miembros del hogar sobre sus condiciones de vida actuales y futuras y de su entorno.

Si bien los resultados visibles y esperados del Sistema en las familias son posibles de medir a través del cumplimiento de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida de las familias con las que trabaja el programa, el cambio en la situación socio económica de estas familias requiere de información adicional más profunda que solamente aquella vinculada al cumplimiento de las condiciones mínimas. Esta información adicional requiere dar cuenta de la evolución en la condición de pobreza de estos hogares ya que sólo de esta forma se determinará si la intervención del SCHS es una estrategia efectiva para superar estas condiciones. Esta evolución de la situación socio económica de las familias participantes del Sistema y, por tanto, el impacto que éste ha tenido en su población objetivo, es medido por la encuesta PCHS pero, además, debiera considerar aspecto de contexto y de carácter cualitativo, los que pueden incluirse en el propio instrumentos Panel o complementarse con estudios de otra naturaleza.

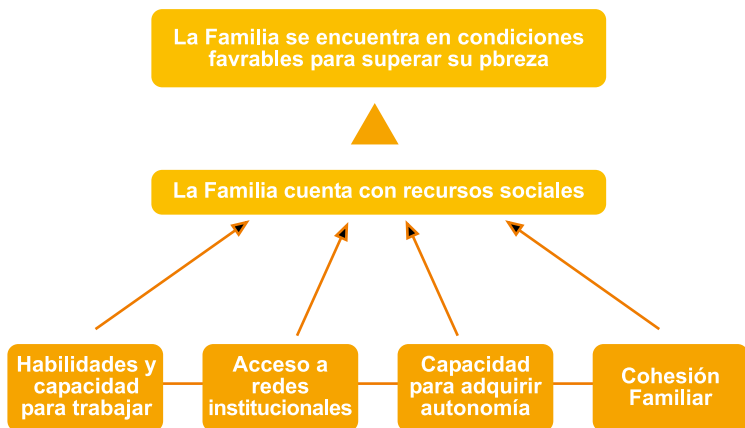


Objetivos de la Encuesta Panel

Como se mencionó anteriormente, el cuestionario de la PCHS incluye un conjunto de preguntas destinadas a dar cuenta de los posibles cambios que han experimentado las familias participantes del SCHS en distintas dimensiones, ya que la sola medición de la evolución de su situación de ingresos, no es suficiente.

En este contexto, si las familias que han participado del SCHS han mejorado su situación socioeconómica, se parte de la premisa de que éstas se han fortalecido, contando con los recursos básicos para enfrentar su situación de pobreza. Operativamente estos recursos se traducen en adquisición de capacidades y habilidades, acceso a redes sociales y capacidad de autonomía y cohesión familiar. El siguiente diagrama ilustra lo señalado y explicita las supuestas condiciones que las familias deben cumplir para lograr los objetivos que el SCHS se propone.

Figura 1: Modelo conceptual



CAPITULO II

Aspectos Conceptuales



CAPITULO II

Aspectos Conceptuales

Independientemente de los enfoques o perspectivas para desarrollar evaluaciones de carácter cualitativo; se debe considerar que la práctica de proyectos destinados a la superación de las condiciones de pobreza, requieren necesariamente de una visión integral del desarrollo que permita visibilizar otras dimensiones de la realidad social, que no siempre son explícitas y que pueden marcar prácticas determinantes para el éxito o fracaso de programas, proyectos o sistemas de gestión.

Si no existe esta visión amplia, se peligra de caer en lecturas estereotipadas o parciales respecto a comportamientos de una determinada población, cuando justamente estandarizar estos aspectos obliga a crear acciones “universales”, sin consideraciones de las realidades culturales y territoriales, lo que atenta contra la pertinencia, la flexibilidad y la sustentabilidad de cualquier iniciativa. Lo cualitativo supone comprender interrogantes que no son susceptibles de responder por conductas explícitamente observables, sino que más bien se entienden a partir de múltiples factores, muchos de ellos disposicionales y actitudinales, como por ejemplo, los factores que son decisivos a la hora de tomar decisiones, asumir riesgos, identificar alternativas, asumir cursos de acción o seguir determinado proyecto de vida.

Uno de los propósitos del módulo de percepción de la PCHS 2007 es evaluar las condiciones psicosociales y el grado de satisfacción de los hogares pertenecientes al SCHS, en sus etapas de apoyo psicosocial (etapa Puente) y etapa de Seguimiento. En esta lógica es que se ha planteado la relevancia no solamente de la medición de



la cobertura y los avances cuantitativos de las familias integradas al sistema, sino además de la medición de la calidad de estos avances y la percepción que tienen los propios beneficiarios de éstos.

Como se ha mencionado, este módulo recoge información vinculada a la percepción de los entrevistados. A diferencia de la gran mayoría de las preguntas de los otros módulos como Trabajo, Ingresos, Salud, Vivienda, Educación y Antecedentes Familiares, en esta sección interesa indagar en aspectos más subjetivos relacionados con las expectativas, valoración personal, autonomía para vincularse con las redes institucionales, existencia de lazos comunitarios y control personal. Esto resulta clave para entender de mejor manera la relación que existe entre los factores psicosociales de los individuos con su situación de pobreza o vulnerabilidad. Así también, permite analizar la manera que los individuos pobres o vulnerables tienen de enfrentar su realidad adversa y cómo valoran las prestaciones y/o beneficios recibidos de parte del Estado.

El diseño del SCHS asume una perspectiva de derechos y de acceso igualitario a oportunidades que obliga al reconocimiento de esta perspectiva como base para la formulación de medidas relativas a la integración, mediante la definición de mínimos sociales que deben ser asegurados o apoyados para su logro. Para efectos de lograr la incorporación de las familias de Chile Solidario a los mecanismos de protección social de los que dispone la intitucionalidad pública, se ha diseñado una modalidad de intervención de carácter psicosocial y temporalmente definida, que considera una determinada trayectoria que las familias deben recorrer, con el apoyo de las instituciones y programas sociales del Estado.

El apoyo psicosocial consiste en el acompañamiento y asesoría personalizada que se implementa de manera intensiva por dos años a las familias beneficiarias. Esta es realizada por un profesional o técnico especialmente capacitado por FOSIS y tiene el nombre de Apoyo Familiar. En este período, tiene la misión de apoyar directamente a las familias en la obtención gradual de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida que contempla el Sistema⁴, además de establecer contratos parciales con compromisos mutuos y tramitar los respectivos bonos y subsidios a los que tienen derecho, como también gestionar el acceso de las familias a un conjunto de programas sociales de ejecución local que el Estado pone a sus disposición.

4 Trabaja aproximadamente en 21 sesiones.



Con el propósito de comprender el rol que juegan diversos procesos psicológicos y sociales asociados a la generación de expectativas de cambio de las personas que se encuentran en situación de pobreza, a continuación se presenta un modelo analítico que se ha conceptualizado a partir de los hallazgos y análisis reportados en diversas fuentes de literatura de programas similares.

Tal como se puede apreciar en la Figura 1, el modelo incorpora básicamente cuatro componentes. El primero alude a los recursos con que las personas enfrentan las tareas de adaptación al medio social de la pobreza. Entre estos recursos se distinguen los propios de la esfera personal y los del ámbito social. Respecto de los primeros, se contempla el rol que tienen la autoestima, locus de control interno, autoeficacia percibida y motivación al logro, es decir, su influencia en el surgimiento de emociones y sentimientos motrices.

Estos recursos personales coexisten y se relacionan con los recursos sociales que devienen principalmente del entorno social directo de las personas que les brindan apoyo. Sus aspectos centrales contemplan el rol de las redes sociales (familiares y amigos) que brindan ese apoyo y que en conjunto constituyen el capital social de las personas. Esto es lo que se ha conceptualizado como factores asociados al locus de control externo y que, como plantea el modelo, también se vincularían con el desarrollo de afectos o emociones (optimismo, depresión, sentido) y de expectativas de cambio de las personas en situación de pobreza.

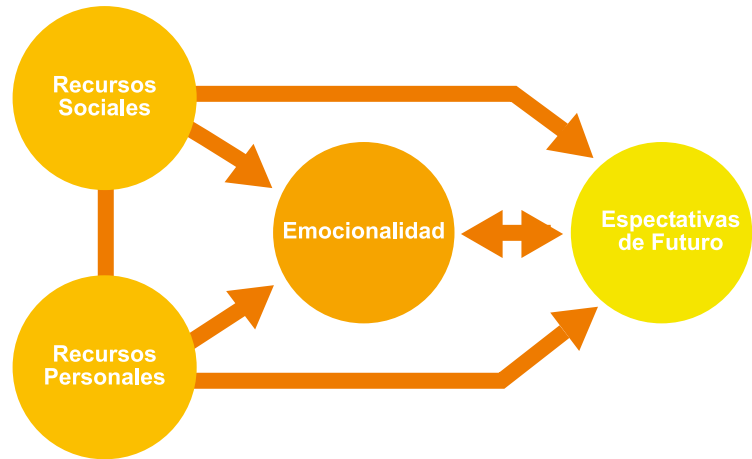
Tal como se observa en el modelo de la Figura 2, la emocionalidad (afectos, estados de ánimo y sentido de vida) constituye un mediador afectivo central de la relación entre los recursos personales y sociales y las expectativas de futuro. Es decir, a medida que las personas cuentan con recursos personales tales como una adecuada autoestima y autoeficacia así como con redes de apoyo familiar y de amigos, es esperable que ellas sean más optimistas, desarrollen afectos positivos, mejoren su predisposición a la acción y, por esa vía, desarrollen y fortalezcan expectativas de cambio y seguridad de que las condiciones de vida actuales pueden cambiar positivamente en el futuro. Por cierto, aún cuando se asume el rol mediador que tiene la emocionalidad, el modelo también reconoce el rol directo que los recursos personales y sociales puedan tener en el desarrollo de las expectativas de futuro de las personas.

Es importante indicar que se han incluido dos factores adicionales que no serán anali-



zados en este documento, pero que son relevantes de considerar. El primero de ellos, alude a la noción de confianza interpersonal, como otro aspecto relevante asociado al repertorio de recursos personales de los individuos. Ella alude a la confianza que las personas depositan en personas, grupos e instituciones significativas de su entorno más directo. En la medida que las personas muestran mayores niveles de confianza interpersonal, ellas podrán adoptar una disposición afectiva favorable, al cambio de las expectativas de futuro. A su vez, es esperable que las personas también valoren y refuercen por esta vía, sus redes sociales, familiares y de amigos, ambos antecedentes importantes para predecir emocionalidad y cambio de expectativas de futuro.

Figura 2: Modelo Analítico



Recursos Sociales: apoyo social, redes sociales, apoyo familiar, capital social: Control Externo

Recursos Personales: autoestima, locus de control, autoeficacia, motivación de logro: Control Interno

Emocionalidad: estados de ánimo, depresión, optimismo

Expectativas de futuro: expectativas de cambio de la situación de vida, esperanza en el futuro



El segundo factor, forma parte de los recursos sociales y alude básicamente al rol que juega la percepción de un clima familiar positivo en la generación de emociones y cambio de expectativas de futuro de las personas. Por clima familiar, se entiende el grado en que la familia provee un ambiente favorable para el desarrollo socioafectivo de sus miembros. Entre otros aspectos, esto incluye el grado de apoyo, cohesión, aceptación, colaboración y valoración de sus miembros. El clima familiar, también es conceptualizado como otro antecedente relevante para predecir emocionalidad y cambio de expectativas de futuro de las personas que viven en situación de pobreza

Este modelo en su conjunto ha sido conceptualizado para explicar el rol que juegan los antecedentes psicosociales en el desarrollo de conductas favorables para superar la situación de pobreza. Relevantes para el presente modelo son aquellas conductas que dan cuenta del progreso que tendrían las personas. Por ejemplo, se espera que este modelo permita predecir, al menos a partir de las variables que contempla, la medida en que dichos factores se vinculan al interés o motivación para buscar empleo cuando lo han perdido, o cambiarse a otro que ofrezca mejores condiciones; para fomentar que los hijos se mantengan insertos en el sistema escolar o que ellos logren altos niveles de escolaridad; para solicitar ayuda o exigir derechos en instituciones sociales relevantes en el campo de la de salud y participación ciudadana (municipios, centros vecinales, etc). En síntesis, el modelo propuesto, provee un conjunto de factores que constituyen los antecedentes psicosociales del cambio de las personas en situaciones de pobreza.



CAPITULO III

Análisis de Resultados



CAPITULO III

Análisis de Resultados

A continuación se presentan los principales resultados de este trabajo. En primer lugar se analiza el nivel de satisfacción de los usuarios con el SCHS, y posteriormente los principales factores psicosociales asociados a los beneficiarios de este sistema.

4.1 Nivel de satisfacción de los usuarios del SCHS⁵

En la Tabla 1 se observa que un total de 13,12% de los beneficiarios, lo que representa 538 casos, se encuentra muy satisfecho a nivel general con el SCHS. En tanto un 40,2%, lo que representa un total de 1.658 hogares, asegura estar satisfecho con el Chile Solidario, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 27,86% asegura estar medianamente satisfecho (1.143 hogares). Un 9,9% declara estar insatisfecho (406 hogares). Un 5,7% declara estar muy insatisfecho (234 casos) con el SCHS.

El número total de casos que responde estar “muy satisfecho” y “satisfecho” a nivel general con el SCHS, corresponde a 2.196 hogares, lo que representa un 53,54% del total de hogares entrevistados.

El número total de casos que responde estar “muy insatisfechos” e “insatisfechos” a nivel general con el SCHS, corresponde a 640 hogares, lo que representa un 21,3% del total de hogares entrevistados. Este número sigue siendo relativamente importante, aún tomando en cuenta que existe un 27,86% que responde estar “medianamente satisfecho”, respuesta que está más orientada a un nivel de satisfacción que a uno de insatisfacción.

5 Fosis realiza anualmente estudios de Satisfacción de Usuarios, en los cuales realizan un modelo de análisis en base a la aplicación de una encuesta y bajo la consideración de tres dimensiones: Imagen, Operación, Resultados. El año 2007, un 87.6% de las familias le puso al programa Puente una nota entre el 6 y el 7 (siendo 7 la nota máxima). ver www.fosis.cl.



Tabla N°1
Nivel de satisfacción a nivel general con el
Sistema de Protección Social Chile Solidario⁶

	N hogares	%	% acumulado
muy insatisfecho	234	5,7	5,7
insatisfecho	406	9,9	15,6
medianamente satisfecho	1.143	27,86	43,47
satisfecho	1.658	40,42	83,89
muy satisfecho	538	13,12	97
ns/nr	123	3	100
Total	4.102	100	

Fuente Panel Chile Solidario 2007

A continuación, se presenta una revisión desagregada de la satisfacción de los beneficiarios del SCHS respecto a dimensiones específicas de éste.

Tabla N°2-A
Atención del Apoyo Familiar

	N hogares	%	% acumulado
Muy Insatisfecho	490	11,95	11,95
Insatisfecho	693	16,89	28,84
Medianamente Satisfecho	956	23,31	52,15
Satisfecho	1.421	34,64	86,79
Muy Satisfecho	432	10,53	97,32
Ns/Nr	110	2,68	100
Total	4.102	100	

Fuente: Panel Chile Solidario, 2007.

6 Ver detalle de las preguntas de satisfacción de usuarios en el Anexo.



Análisis de Resultados

Como se mencionó anteriormente, el SCHS pone a disposición de la familia un Apoyo Familiar, cuyo rol es el de acompañar directamente a las familias en la obtención gradual de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida que contempla el Sistema.

La Tabla 2-A, indica que un total de 10,5% de los hogares entrevistados, se encuentra muy satisfecho con la atención recibida de parte del Apoyo familiar, en tanto un 34,6% asegura estar satisfecho con esta atención, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 23,3% asegura estar medianamente satisfecho mientras que un 16,8% declara estar insatisfecho. Un 8,9% declara estar muy insatisfecho con la atención del Apoyo Familiar.

Las respuestas que concentran las alternativas “satisfecho” y “muy satisfecho”, corresponden al 45% del total de hogares entrevistados.

Tabla N°2-B
Nivel de Satisfacción con la Información de la Red Pública y municipal a la cual la familia ha accedido

	N hogares	%	% acumulado
Muy Insatisfecho	311	7,58	7,58
Insatisfecho	661	16,11	23,7
Medianamente Satisfecho	1.186	28,91	52,61
Satisfecho	1.534	37,4	90
Muy Satisfecho	295	7,19	97,2
Ns/Nr	115	2,8	100
Total	4.102	100	

Fuente: Panel Chile Solidario, 2007.

Las familias ingresan a Chile Solidario a través del Programa Puente, y una vez egresadas del apoyo psicosocial continúan en Chile Solidario. Durante los cinco años de permanencia en el sistema, las familias mantienen un acceso preferente a la oferta pública, accediendo a ésta con un mayor nivel de autonomía una vez que han egresado del apoyo psicosocial. El desafío para la etapa posterior al apoyo psicosocial consiste en que las familias cumplan las condiciones mínimas pendientes y mantengan lo logrado, lo que debe ser asegurado por un rol proactivo de los servicios públicos y los municipios.



La Tabla 2B muestra que un total de 7,19% de los beneficiarios se encuentra muy satisfecho en cuanto a la información sobre la red pública y municipal disponible en el marco del SCHS, en tanto un 37,4% asegura estar satisfecho con la información sobre la red pública, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 28,9% asegura estar medianamente satisfecho. Mientras que un 16,11% declara estar insatisfecho y un 7,58% declara estar muy insatisfecho con el nivel de información sobre la red pública.

Las respuestas que concentran las alternativas “satisfecho” y “muy satisfecho”, corresponden al 44,6% del total de hogares entrevistados.

Tabla N° 2-C
Satisfacción sobre Acceso a Beneficios que ofrece la red pública y municipal (bonos, subsidios, prestaciones, otros)

	N hogares	%	% acumulado
Muy Insatisfecho	300	7,31	7,31
Insatisfecho	553	13,5	20,79
Medianamente Satisfecho	1.111	27,08	47,88
Satisfecho	1.620	39,49	87,37
Muy Satisfecho	396	9,65	97,03
Ns/Nr	122	2,97	100
Total	4.102	100	

Fuente: Panel Chile Solidario, 2007.

La Tabla 2-C muestra que un total de 9,65% de los casos se encuentra muy satisfecho en cuanto a los beneficios que ofrece la red pública y municipal en el marco del SCHS, en tanto un 39,4% asegura estar satisfecho con los beneficios que otorga la red pública, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 27,08% asegura estar medianamente satisfecho. Un 13,5% declara estar insatisfecho y un 7,3% declara estar muy insatisfecho con el acceso a beneficios de la red pública.

Las respuestas que concentran las alternativas “satisfecho” y “muy satisfecho”, corresponden al 49,14% de los hogares entrevistados.



Tabla N°2-D

Satisfacción con Aportes para Mejorar la Situación Económica

	N hogares	%	% acumulado
Muy Insatisfecho	320	7,8	7,8
Insatisfecho	635	15,48	23,28
Medianamente Satisfecho	1.173	28,6	51,88
Satisfecho	1.476	35,98	87,86
Muy Satisfecho	383	9,34	97,2
Ns/Nr	115	2,8	100
Total	4.102	100	

Fuente: Panel Chile Solidario, 2007.

Uno de los objetivos del SCHS es que las familias accedan a un conjunto articulado de beneficios y prestaciones sociales que les permita mejorar sus condiciones de vida, en un lapso de tiempo estimado de 5 años. En efecto, se espera que al menos el 70% de las familias que participan del Programa Puente, logren en 24 meses un egreso exitoso, lo cual implica tener ingresos sobre la línea de indigencia.

La Tabla 2-D muestra que un total de 9,34% de los casos se encuentra muy satisfecho en cuanto a el aporte que realiza el SCHS para mejorar su situación económica, en tanto un 35,98% asegura estar satisfecho con el aporte de SCHS, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 28,6% asegura estar medianamente satisfecho. Un 15,48% declara estar insatisfecho mientras que un 7,8% declara estar muy insatisfecho con el aporte del SCHS para mejorar su situación económica.

Las respuestas que concentran las alternativas “satisfecho” y “muy satisfecho”, corresponden al 45,32% del total de hogares entrevistados.



Tabla N°2-E
Satisfacción con Aportes para Mejorar Relaciones Familiares

	N hogares	%	% acumulado
Muy Insatisfecho	349	8,51	8,51
Insatisfecho	694	16,92	25,43
Medianamente Satisfecho	1.069	26,06	51,49
Satisfecho	1.525	37,18	88,66
Muy Satisfecho	345	8,41	97,07
Ns/Nr	120	2,93	100
Total	4.102	100	

Fuente: Panel Chile Solidario, 2007.

A partir de la incorporación al SCHS, se espera que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación. Con esto se busca que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos y que existan normas claras de convivencia al interior de la familia, entre otros aspectos.

La Tabla 2-E muestra que un total de 8,41% de los casos se encuentra muy satisfecho en cuanto al aporte que realiza el SCHS para mejorar las relaciones familiares, en tanto un 37,18 asegura estar satisfecho con esta prestación, siendo ésta la frecuencia más alta de respuesta. Un 26% asegura estar medianamente satisfecho. Un 16,92% declara estar insatisfecho mientras que un 8,51% declara estar muy insatisfecho con el apoyo que presta el SCHS para mejorar las relaciones familiares.

Las respuestas que concentran las alternativas “satisfecho” y “muy satisfecho”, corresponden al 45,59% del total de hogares entrevistados.



4.2 Factores psicosociales⁷

En la ronda 2007, la encuesta PCHS incluyó un conjunto de preguntas que miden diversas variables psicosociales que fueron construidas a fin de medir actitudes u orientaciones relevantes para la integración y desempeño social de las personas. Cada una de estas variables fue medida mediante 3 o más preguntas. Lo que se reporta en esta sección es el puntaje promedio que obtuvieron los hogares beneficiarios del SChS en estas escalas y la correlación que existe entre ellas.

a) Escalas empleadas

Para estimar la calidad métrica de las escalas utilizadas en este análisis, se analizó su consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Este índice permite estimar el grado de confiabilidad de cada escala. Los resultados de estos análisis, que se resumen en la Tabla 3, muestran que todas ellas, con excepción de la escala de control externo, muestran buenos índices. En el caso de la escala de control externo, se observó que la eliminación de dos de los 4 ítems originales permitía mejorar su consistencia, por lo que para efectos de los análisis que se reportan a continuación, dichos ítems fueron eliminados⁸.

Cabe mencionar que la consistencia interna de las escalas fue equivalente cuando el mismo análisis se llevó a cabo sólo para la muestra de beneficiarios, como para el total de datos contenidos en la base PCHS. En definitiva, estos resultados respaldan, desde el punto de vista métrico, el funcionamiento de estas escalas.

7 Basado en el documento de trabajo "Medición de variables psicosociales en encuestas de Chile Solidario" de Jorge Manzi y Roberto Gonzalez (2007). MIDEPLAN.

8 El valor del Alfa de Cronbach considerando los cuatro ítems originales corresponde a 0.5964.



Tabla N°3
Consistencia interna (alfa de Cronbach) de las Escalas 2007

Escala	ítemes	Consistencia Interna (Alfa de Cronbach)
Percepción de futuro	5	0.8739
Expectativas de cambios	4	0.8268
Red familiar de soporte	4	0.8794
Red de apoyo amigos	4	0.9169
Salud Mental	8	0.8295
Autoimagen	7	0.9086
Control interno	3	0.8929
control externo	2	0.7115
Autoeficacia	5	0.8814

Nota: valores fueron calculados considerando un respondiente por familia

b) Significado de las escalas

A continuación se entrega una breve caracterización de la dimensión psicosocial evaluada con cada escala⁹:

- Percepción de Futuro (P5): Esta escala mide el grado en que las personas se proyectan optimistamente hacia su futuro en diversas dimensiones de la vida (el trabajo, los ingresos, la salud y la vivienda. Sus puntajes posibles van desde 1, que revela una percepción pesimista (el futuro será peor que el presente) a 3, indicativo de una percepción optimista del futuro (será mejor que el presente)
- Expectativas de cambio (P6). Esta escala, que complementa a la anterior, evalúa el grado en que las personas perciben que sus condiciones de vida pueden ser cambiadas. Los puntajes de esta escala van de 1 (creer que las condiciones de vida no pueden ser cambiadas, sea porque hay limitaciones externas o porque no se cuenta con las capacidades para producir el cambio) a 3 (percibir que las condiciones de vida pueden ser modificadas y que no existen barreras ni limitaciones personales para provocar tal cambio).

9 Ver detalle de las preguntas utilizadas en la construcción de las escalas en el Anexo.



- Red familiar de soporte (P7). Esta escala mide el grado en que las personas perciben que su entorno familiar puede entregarle apoyo simbólico o material si la persona enfrenta dificultades. En el extremo inferior de los puntajes posibles (1) la persona reporta no tener familiares en los que pueda confiar o que le puedan prestar apoyo, mientras que en el extremo superior (4) la persona indica que tiene muchos familiares en los que confía y que le pueden prestar apoyo.
- Red de apoyo de los amigos (P8). Esta escala es análoga a la anterior, solo que se centra en la red de amigos. Los puntajes posibles van de 1 a 4, igual que en el caso de la red familiar de soporte.
- Salud Mental (P9). Los 8 ítems de esta escala indagan la frecuencia con que la persona ha experimentado durante el último mes un conjunto de síntomas de carácter ansioso (preocupación, tensión) o depresivo (bajoneado, sin ánimo, deprimido). Los puntajes van de 1 (quienes reportan no haber sentido los síntomas durante el último mes), a 5 (quienes reportan experimentar los síntomas todos los días).
- Autoimagen (P10). Este conjunto de preguntas solicita al encuestado indicar el grado en que se percibe a sí mismo como una persona poseedora de un conjunto de atributos positivos (creativa, luchadora, trabajadora, responsable, etc.). Las personas responden mediante una escala graduada que va de 1 (muy poco) a 5 (mucho).
- Control Interno (P11). Los tres ítems que componen esta escala miden el grado en que la persona percibe que el logro de sus metas y anhelos depende de sus capacidades y de la confianza que tenga en sí mismo. Los puntajes van de 1 (no creer que el logro de las metas y anhelos depende de sí mismo) a 4 (creer que ello depende mucho de sí mismo)
- Control Externo (P12). Esta escala complementa la anterior e indaga por el grado en que la persona cree que el logro de sus metas y anhelos depende del apoyo de otros (familia y amigos). Los puntajes van de 1 (creer que los demás son muy importantes para el logro de las metas y anhelos de las personas) a 4 (creer que ello no depende de otros).



- Percepción de autoeficacia (P22) (responden solo beneficiarios CHS). Esta escala consulta a los encuestados acerca de cómo se perciben, comparándose con el pasado reciente, en una serie de indicadores de autoeficacia (capacidad para enfrentar y resolver problemas, capacidad para exigir derechos y grado de información acerca fuentes de apoyo). Las preguntas de esta escala se puntúan de 1 (creer que ahora se está peor que antes) a 3 (percibirse mejor que antes).

c) Caracterización general de las escalas

El puntaje de cada escala se calculó promediando los ítemes que las componían. A partir de los puntajes obtenidos se calcularon los promedios de las escalas, cuyos resultados se presentan en la Tabla 4. Como se observa, en todas las escalas el rango de puntajes incluye desde el mínimo hasta el máximo posible, con desviaciones estándar que fluctúan en torno a medio punto (excepto en el caso de control externo, que se basa sólo en 2 ítemes).

En relación con el rango de puntajes posibles, se aprecia que algunas escalas presentan promedios elevados, como autoimagen y control interno. Esto indica que los individuos de familias beneficiarias del SCHS, se perciben a si mismos como poseedores de un conjunto de atributos que son reconocidos como positivos por el resto de la sociedad (ser trabajadores, creativos, responsables, etc.). Asimismo, la mayoría de las personas considera que el logro de sus metas y anhelos depende de su disposición y capacidad personal.

En relación a las redes de apoyo (familiar y social), es interesante constatar que los valores promedios de las dos escalas de apoyo se encuentran por debajo del punto medio de la escala de respuesta (2,5). Esto puede estar indicando que si los beneficiarios del SCHS exhiben características positivas asociadas al plano personal (como el optimismo y la percepción de control interno constatados previamente), es posible que descubran formas directas y bajo su control para manejar sus problemas y desafíos, lo que puede llevarlos a valorar menos el recurrir a otros (familiares y amigos), especialmente a los amigos, lo que indica que no existe una percepción positiva acerca de la disponibilidad de tales formas de apoyo en el entorno social directo .

En relación a la autoeficacia, su valor promedio se encuentra sobre el punto medio de la escala de respuesta (2). Esto señala que en su mayoría los individuos de familias beneficiarias del SCHS, en comparación al pasado reciente, perciben que han experimentado mejoras en sus capacidades para desenvolverse en sociedad. El resto



Análisis de Resultados

de las variables presenta promedios más cercanos al punto medio de la escala de respuestas¹⁰.

Tabla N°4
Estadística descriptiva de las escalas

Variable	Obs	Media	Std. Dev.	Min	Max
Percepción de futuro	3890	2.33	0.56	1	3
Expectativas de cambios	3892	1.96	0.49	1	3
Red de familiar de soporte	3894	2.22	0.69	1	4
Red de apoyo amigos	3892	1.70	0.67	1	4
Salud Mental	3891	2.97	0.64	1	5
Autoimagen	3891	4.26	0.69	1	5
Control interno	3888	3.53	0.63	1	4
Control externo	3888	1.99	0.84	1	4
Autoeficacia	3819	2.47	0.48	1	3

Nota: valores calculados considerando un respondiente por familia.

La tabla N° 5 presenta el valor promedio de las escalas analizadas por nivel de satisfacción con el SCHS. Lo primero que destaca, es el hecho que los valores de las escalas sean heterogéneos según el nivel de satisfacción. En efecto, son las familias más satisfechas con el SCHS quienes presentan promedios más altos en escalas como autoimagen, control interno y autoeficacia. Las diferencias existentes entre las familias más insatisfechas en relación a las más satisfechas con el SCHS, corresponden en promedio a un cuarto de la desviación estándar presentada en la tabla 4, a excepción de la autoeficacia la cuál corresponde a una desviación estándar.

Lo anterior indica que existe un relación directa entre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del SCHS, con la percepción de cómo éste da respuesta efectiva a sus problemas y demandas.



Tabla N°5
Valor promedio de escalas por nivel de satisfacción con el SCHS

	Insatisfecho/ muy insatis- fecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho/ muy satis- fecho	Total
Percepción de futuro	2.23	2.28	2.39	2.33
Expectativas de cambios	1.86	1.89	2.01	1.96
Red de familiar de soporte	2.13	2.18	2.26	2.22
Red de apoyo amigos	1.57	1.69	1.74	1.70
Salud Mental	2.83	2.94	3.04	2.97
Autoimagen	4.19	4.19	4.31	4.26
Control interno	3.44	3.49	3.58	3.53
Control externo	1.84	1.95	2.04	1.99
Autoeficacia	2.17	2.34	2.63	2.47

Nota: valores fueron calculados considerando un respondiente por familia

d) Relación entre escalas

El análisis de las distintas relaciones que existen entre los diferentes factores psicosociales asociados a los usuarios del sistema, es realizado a través de la construcción de una matriz de correlaciones para las variables bajo estudio. La correlación indica la fuerza y la dirección de una relación lineal entre dos variables. Se considera que dos variables cuantitativas están correlacionadas cuando los valores de una de ellas varían sistemáticamente con respecto a los valores homónimos de la otra. Se debe señalar que la correlación entre dos variables no implica, por sí misma, ninguna relación de causalidad.

La matriz de correlaciones se presenta en la Tabla 6. En términos generales, se observa que las intercorrelaciones de las escalas son moderadas a bajas, y con patrones esperados: alta correlación entre percepción futura y expectativas de cambio ($r=.49$), así como entre autoimagen y control interno ($r=.448$). Estas cuatro variables son las que muestran las más altas correlaciones entre sí. También se observa una esperada correlación positiva en las dos escalas de redes sociales (familia y amigos), aunque esta resulta ser baja.



A modo de ejemplo, existe una asociación estadística entre la percepción de futuro y las expectativas de cambio de los individuos. Si bien, no es posible señalar que el hecho de percibir que las actuales condiciones de vida pueden ser modificadas sea una causa del optimismo hacia el futuro, sí es posible señalar que habitualmente estas dos variables se presentan de manera conjunta en los individuos.

En la tabla, también se observa que existe una baja correlación entre control interno y externo, lo que no es consistente con la asociación inversa que estas dos escalas debieran presentar. También cabe destacar que el inventario de salud mental presenta correlaciones bajas con la mayoría de las escalas, excepto con orientación al futuro, expectativas de cambio y autoimagen, donde se observan moderadas correlaciones positivas (esperadas). En su conjunto este patrón de correlaciones, excepto por las excepciones indicadas, es consistente con lo esperado, lo que entrega evidencia acerca de la validez de las escalas.

Las dos escalas destinadas de manera exclusiva a los beneficiarios del SCHS, auto eficacia y satisfacción, muestran una correlación positiva aunque moderada ($r=.39$), que indica una asociación entre estar satisfecho con el programa y percibirse como más competente para resolver situaciones y necesidades personales y familiares.



Tabla N°6
Matriz de intercorrelaciones entre las escalas

	Percepción de futuro	Expectativas de cambios	Red de apoyo familiar	Red de apoyo amigos	Mental Health Inventory	Autoimagen	Control interno	Control externo	Autoeficacia	Satisfacción
Percepción de futuro	1									
Expectativas de cambios	0.493	1								
Red familiar de soporte	0.119	0.117	1							
Red de apoyo amigos	0.030	0.076	0.304	1						
Salud Mental	0.258	0.211	0.183	0.164	1					
Autoimagen	0.326	0.357	0.109	0.016	0.229	1				
Control interno	0.297	0.322	0.104	0.040	0.169	0.448	1			
Control externo	0.037	0.036	0.220	0.445	0.108	0.004	0.072	1		
Autoeficacia	0.288	0.264	0.083	0.064	0.173	0.237	0.207	0.0757	1	
Satisfacción	0.119	0.131	0.083	0.082	0.130	0.099	0.097	0.081	0.391	1

Nota: valores fueron calculados considerando un respondiente por familia



CAPITULO IV

Conclusiones



CAPITULO IV

Conclusiones

Los resultados referidos a la satisfacción de los beneficiarios con el SCHS, permiten establecer que en términos generales es bien evaluado por la población usuaria. En efecto, más de la mitad de los beneficiarios señala que está satisfecho o muy satisfecho con el SCHS (53.4%). Mientras que un 27.8% de los hogares señala estar medianamente satisfecho con el sistema. Es decir, aproximadamente un 81% de hogares que participan del SCHS señala algún nivel de satisfacción con las prestaciones y beneficios otorgados.

En este contexto, los datos muestran que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción que tienen los usuarios del SCHS con la percepción de cómo éste da respuesta efectiva a sus problemas y demandas.

Cuando se analiza el nivel de satisfacción de aspectos específicos del SCHS, destaca la satisfacción existente en relación al acceso a beneficios que ofrece la red pública y municipal. Si bien, cerca de la mitad de los hogares entrevistados está satisfecho o muy satisfecho en este ítem, se espera que el nivel de satisfacción en este punto sea más alto. Esto, ya que los beneficiarios de Chile Solidario tienen garantizado el acceso a subsidios monetarios y, tienen acceso preferente a programas de asistencia y promoción social.

Una de las razones de que sólo la mitad de los usuarios manifestara que se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el SCHS en este aspecto, es que posiblemente la otra mitad esté realizando un juicio implícito sobre la calidad de las prestaciones y beneficios entregados, o más bien pueden existir otros factores latentes que mediante



esta encuesta no son capturados y, que sin el complemento de otra naturaleza de investigaciones, es complejo evidenciar.

Otro aspecto a considerar, es el porcentaje de insatisfacción que existe con el trabajo realizado por el Apoyo Familiar. Este porcentaje siempre cobra relevancia si se considera que la función de este agente es central dentro del diseño del servicio de apoyo psicosocial de Chile Solidario. Sin embargo, para emitir una conclusión definitiva al respecto habría que considerar otros puntos, no abordados en este trabajo, relacionados con el Apoyo Familiar, para saber en qué tipo de familias se concentra la mala valoración de este vínculo y qué otros factores influyen en ello, como rotación de los apoyos, capacidad técnica de éstos para acompañar a las familias en su tránsito por el SCHS, así como el contexto social en que se inserta la familia, dispersión geográfica, desgaste, sueldo, etc.

En relación a las variables psicosociales, el patrón de las correlaciones exhibidas muestra que se están presentando de manera conjunta variables que se podrían asociar a fortalecimientos en los recursos personales de los beneficiarios. Por ejemplo, mejores expectativas acerca de las posibilidades para incidir en sus metas (control interno) y una percepción positiva de las capacidades y confianza que el individuo tiene en sí mismo.

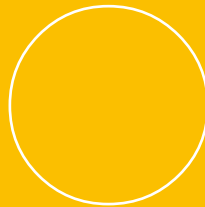
También destaca el hecho que exista una correlación positiva entre estar satisfecho con el SCHS y percibirse como más competente para resolver situaciones y necesidades personales y familiares.

Frecuentemente en programas de este tipo, existe una relación entre las variables psicosociales y las demás variables para las que se dispone información. En particular, resulta importante conocer la forma en que las variables de educación, empleo e ingresos, entre otras, se relacionan con las variables analizadas en este informe. Para ello, se construirá un nuevo estudio en el cual se revisen las relaciones entre distintos grupos de variables y las posibles inferencias sobre causalidad que puedan desprenderse de ellas.

Queda el desafío no sólo de articular estudios de carácter cuantitativo y cualitativo, sino además ir mejorando la encuesta PCHS de manera de ajustarla a las transformaciones y evolución del propio sistema y sus usuarios. Existen dimensiones aún no observables que no permiten discriminar con claridad si efectivamente los resultados encontrados en este trabajo, son atribuibles a la calidad y enfoque de la intervención o más bien a otros factores externos o definitivamente a la combinación de ambos.



ANEXOS



ANEXOS

P5. ¿Como se ve usted en el futuro, respecto de cada uno de los aspectos que le voy a mencionar?

	1.Mejor que ahora	2. Igual que ahora	3. Peor que ahora	No Aplica
P5a. Con respecto a su situación económica	1	2	3	4
P5b. Con respecto a su trabajo	1	2	3	4
P5c. Con respecto a sus ingresos económicos	1	2	3	4
P5d. Con respecto a su salud	1	2	3	4
P5e. Con respecto a su vivienda	1	2	3	4

P6. Las personas tienen distintas opiniones acerca de sus condiciones de vida. A continuación le leeré algunas frases. Por favor indique cuál de ellas mejor refleja su opinión.

p5a	1	Mi situación no va a cambiar	2	Mi situación va a cambiar	3	Mi situación definitivamente va a cambiar
p6b	1	Yo no puedo cambiar mis condiciones de vida	2	Yo si puedo cambiar mis condiciones de vida	3	Definitivamente, yo puedo cambiar mis condiciones de vida
p6c	1	No tengo proyectos para el futuro	2	Tengo proyectos futuros	3	Tengo muchos proyectos futuros
p6d	1	Siento que para mí las puertas están cerradas	2	Siento que las puertas se me están abriendo	3	Siento que para mí todas las puertas están abiertas



P7. A continuación le leeré (le presentaré) cuatro preguntas referidas a la relación con sus parientes. Por favor indique cuál de las alternativas más lo representa

	1. Muchos	2. Algunos	3. Pocos	4. Ninguno
P7a. ¿Cuántos familiares o parientes tiene con los que se sienta en confianza?	1	2	3	4
P7b. ¿Cuántos de ellos le prestarían dinero cuando usted lo necesita?	1	2	3	4
P7c. ¿Cuántos de ellos lo(a) cuidarían si Ud. Se enferma?	1	2	3	4
P7d. ¿A cuantos de ellos podría contarles ud. Sus problemas?	1	2	3	4

P8. A continuación le leeré (le presentaré) cuatro preguntas referidas a la relación con sus amigos. Por favor indique cuál de las alternativas más lo representa.

	1. Muchos	2. Algunos	3. Pocos	4. Ninguno
p8a. ¿Cuántos amigos verdaderos tiene?	1	2	3	4
p8b. ¿Cuántos de ellos le prestarían dinero cuando usted lo necesita?	1	2	3	4
p8c. ¿Cuántos de ellos lo(a) cuidarían si Ud. Se enferma?	1	2	3	4
p8d. ¿A cuantos de ellos podría contarles ud. Sus problemas?	1	2	3	4



P9. Las siguientes preguntas se refieren a cómo se ha sentido usted durante el último mes. Por favor indique con qué frecuencia ha sentido lo que le voy a mencionar.

	1. Todos los días	2. La mayor parte de los días	3. Algunos días	4. Muy pocos días	6. Nunca
Cuanto tiempo durante el último mes:	1	2	3	4	5
p9a. ¿Se ha sentido nerviosa(o) o preocupada(o)?	1	2	3	4	5
p9b. ¿Se ha sentido triste y cajoneado?	1	2	3	4	5
p9c. ¿Se ha sentido contenta(o) o feliz?	1	2	3	4	5
p9d. ¿Se ha sentido tranquila(o) y sin tensiones?	1	2	3	4	5
p9e. ¿Se ha sentido tan deprimida(o) que nada la pone contenta?	1	2	3	4	5
p9f. ¿Se ha sentido con mucho ánimo?	1	2	3	4	5
p9g. ¿Se ha sentido agotada(o) o cansada(o)?	1	2	3	4	5
p9h. ¿Se ha sentido con mucha energía?	1	2	3	4	5



P10. Cuando usted se propone algo, ¿Cuánto se considera usted una persona?

	1. Mucho	2. Bastante	3. Algo	4. Poco	5. Nada
p10a. Creativa	1	2	3	4	5
p10b. Capaz de salir adelante	1	2	3	4	5
p10c. Luchadora	1	2	3	4	5
p10d. Con deseo de superarse	1	2	3	4	5
p10e. Fuerte	1	2	3	4	5
p10f. Trabajadora	1	2	3	4	5
p10g. Responsable	1	2	3	4	5

P11. Con respecto a sus sueños, anhelos o metas personales...

	1. Mucho	2. Algo	3. Poco	4. Nada
p11a. ¿En qué medida obtenerlos depende de su propia responsabilidad?	1	2	3	4
p11b. ¿En qué medida obtenerlo depende de sus propias capacidades?	1	2	3	4
p11c. ¿En qué medida obtenerlo depende de la confianza que tenga en sí mismo(a)?	1	2	3	4

P12. Con respecto a sus sueños, anhelos o metas personales...

	1. Mucho	2. Algo	3. Poco	4. Nada
p12a. ¿En qué medida obtenerlos depende del apoyo de su familia?	1	2	3	4
p12b. ¿En qué medida obtenerlo depende del apoyo sus amigos?	1	2	3	4
p12c. ¿En qué medida obtenerlo depende del apoyo de los demás?	1	2	3	4
p12d. ¿En qué medida obtenerlos depende de la ayuda estatal?	1	2	3	4



P22. A continuación le voy a realizar algunas preguntas sobre Chile Solidario. Al respecto, ¿cómo considera que se encuentra usted hoy respecto de los siguientes aspectos?

	1. Mejor que antes	2. Igual que antes	3. Peor que antes
P22a. Capacidad de acudir a las instituciones de la red pública por iniciativa propia	1	2	3
P22b. Capacidad de resolver los problemas con los recursos propios (comunitarios, físicos, financieros sin mediación institucional)	1	2	3
P22c. Capacidad para exigir mis derechos con la red pública	1	2	3
P22d. Capacidad de generar iniciativas laborales propias o buscar empleo en la forma independiente (sin mediación institucional)	1	2	3
P22e. Capacidad de identificación de donde y a quién acudir en caso de necesitarlo.	1	2	3

P23. ¿Cuál es el nivel de Satisfacción de los Usuarios con el Sistema de Protección Social Chile Solidario?

- | | | | | |
|---------------------|-----------------|----------------------------|---------------|-------------------|
| 1. Muy Insatisfecho | 2. Insatisfecho | 3. Medianamente Satisfecho | 4. Satisfecho | 5. Muy Satisfecho |
|---------------------|-----------------|----------------------------|---------------|-------------------|



P24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Sistema de Protección Social Chile Solidario en los siguientes aspectos:

Aspecto	1. Muy Insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Medianamente Satisfecho	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho
26a. Atención del Apoyo familiar					
26b. Información sobre red pública y municipal a la cual la familia ha accedido					
26c. Acceso a beneficios que ofrece la red pública y municipal (bonos, subsidios, prestaciones, cupos, otros)					
26d. Aporte para mejorar su situación socioeconómica					
26e. Aporte para mejorar las relaciones familiares					

