



**Universidad De Concepción**

**Dirección de Postgrado**

**Facultad de Ciencias Sociales – Programa de Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales**

**REPRESENTACIONES SOCIALES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS EN LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA FAMILIAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN**

Tesis para optar al Grado de Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales  
SADY DAVID ALEJANDRO LEAMAN HASBÚN



CONCEPCIÓN – CHILE  
2021

**Docente Guía: María Cecilia Rodríguez Torres**  
Dpto. de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales



## AGRADECIMIENTOS

El proceso de desarrollo de mi tesis de magíster ha estado marcado por varias dificultades. En ocasiones pensé que no podría lograrlo, ya que las obligaciones laborales apremiaban e hicieron que se dejaran de lado las obligaciones académicas. Fueron días en que el agotamiento fue intenso. Fines de semana sin descanso, sin ánimo de trabajar, sin ganas de encender el computador.

Pese a todas esas adversidades seguí adelante, porque me considero un guerrero. Mis amigos y familia lo saben, soy una persona que le pone corazón a lo que hace. Esto me ha permitido cumplir las metas que me he propuesto.

Agradezco en primer lugar a mis padres por su amor y apoyo incondicional, por hacerme un niño feliz, una persona que ha vivido en paz y rodeada de amor. No me quedan palabras para describir este sentimiento. Gracias padres por inculcarme el valor de la educación y por alentarme a seguir desarrollándome académicamente.

Gracias madre mía por tu trabajo, por tu alegría, por tu forma de ser. Soy muy afortunado por la madre que tengo. Gracias por tu trabajo en tu negocio y en la casa. La madre que me tocó es la mejor.

Gracias padre por incentivar-me a seguir estudiando. Recuerdo el día en que fuimos a matricularme a la Universidad en el verano de 2010. Siento mucha satisfacción al ver lo que estoy logrando.

Gracias también a mis tías Mabel y Rosita por cuidarme desde pequeño y por ayudar en mi crianza. Siempre reconoceré eso. Espero que la vida nos tenga siempre unidos como familia.

En estos momentos importantes siempre emerge el recuerdo de mi abuela Luzmila, quien de seguro está feliz por el logro que estoy alcanzando. Sé que ella ha estado cuidándome siempre, a mi, a mis hermanos y a toda nuestra familia.

Asimismo, tengo que dar gracias a la vida por los hermanos que tengo. Simón y Julio gracias por su amor y conexión. El lazo que tenemos jamás se destruirá. Ustedes son uno de los regalos más preciados que la vida me ha dado.

Este proceso tampoco hubiese sido alcanzable si no fuese por el apoyo de Catalina, quien se mantuvo firme frente a mis quejas y lamentos. Tú fuiste un pilar fundamental en este proceso, dándome fuerzas y alentándome a conseguir este añorado logro académico. Muchas gracias por las horas de acompañamiento invertidas en este proceso. Gracias compañera.

Del mismo modo, debo agradecer a mis amigos del grupo Arawiy, quienes han sido un factor energético fundamental en estos años. Queridos amigos, como sabemos la música hace coloridos hasta los días más oscuros. Como les he dicho en varias ocasiones, este año aposté por la música y no me equivoqué. Nuestra música me llenó de energía para culminar este trabajo. Espero que ahora pueda tener mucho más tiempo para seguir avanzando en mi instrumento.

En este apartado, tampoco puedo dejar de lado a un amigo que conocí en las aulas del magíster. Felipe gracias por no dejarme solo hasta en los momentos más tristes que enfrenté. Tú eres una persona muy valiosa y espero que la vida nos vuelva a juntar presencialmente. Mis mejores deseos para ti compañero y amigo.

De igual forma debo darle las gracias a Ricardo Catalán, compañero del magíster que terminó su tesis hace algunos meses y fue fundamental para guiarme y orientarme en función de su experiencia investigativa. Gracias estimado “Ricki”, espero que la vida le traiga mucha felicidad, plenitud y paz.

Le agradezco también al cuerpo docente, profesional y administrativo que compone el Programa de Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales de la Universidad de Concepción. Sin duda, pese al poco tiempo de trabajo presencial que tuvimos, fue grato conocerlos y compartir con ustedes. En particular, al grupo de académicos que componen el magíster siempre les estaré agradecidos, pues, he robustecido mi formación profesional sobre la base de los contenidos abordados en sus clases.

A la profesora guía de este proceso, Sra. María Cecilia Rodríguez, solo le puedo expresar palabras de agradecimiento por su carisma, paciencia, compromiso y rigurosidad para llevar a cabo su proceso de acompañamiento metodológico. Estaré eternamente agradecido.

A su vez, le quiero dar las gracias a los profesionales del Programa Familias, quienes tuvieron la mejor disponibilidad para participar de las entrevistas. Sin lugar a dudas hacen una gran labor. Estoy convencido que las instituciones públicas donde trabajamos nos deben otorgar mejores condiciones laborales.

Finalmente, quiero agradecer a las usuarias del Programa quienes con toda amabilidad se animaron a contestar mis preguntas. De todo corazón espero que la vida les traiga mucho éxito y felicidad. Gracias por darme la oportunidad de conocer un poco de sus historias de vida.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Problematización.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Justificación .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3 Objeto de Estudio .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4 Pregunta de Investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5 Objetivos del estudio .....</b>	<b>23</b>
<b>1.6 Supuestos de investigación.....</b>	<b>23</b>
<b>2. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Marco Teórico .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1 Representaciones Sociales para el estudio de los sujetos involucrados en el marco de la ejecución del Programa Familias.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.2 Enfoque de Derechos Humanos .....</b>	<b>33</b>
<b>2.2 Marco Conceptual.....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.1. El Programa Familias: descripción de sus fundamentos teóricos.....</b>	<b>41</b>
<b>2.2.2 Programa Familias: componentes y descripción metodológica .....</b>	<b>45</b>
<b>2.3 Marco Empírico .....</b>	<b>52</b>
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>57</b>



<b>3.1 Tipo de estudio</b> .....	57
<b>3.2 Enfoque Metodológico</b> .....	57
<b>3.3 Diseño Muestral</b> .....	58
<b>3.4 Selección de Contexto</b> .....	59
<b>3.5 Selección de informantes: perfil de la muestra</b> .....	59
<b>3.6 Técnicas de recolección de información</b> .....	61
<b>3.7 Elaboración de Guías</b> .....	61
<b>3.8 Análisis de la información</b> .....	61
<b>3.9 Criterios de rigor metodológico</b> .....	63
<b>3.10 Consideraciones éticas</b> .....	64
<b>4. RESULTADOS</b> .....	67
<b>4.1 Objetivo específico N°1: Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos</b> .....	67
<b>4.2 Objetivo específico N°2: Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral</b> .....	80
<b>4.3 Objetivo específico N°3: Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza</b> .....	102
<b>5. DISCUSIÓN</b> .....	120
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	139
<b>6.1 Aportes del estudio al Trabajo Social y a las Políticas Sociales</b> .....	144



<b>6.2 Limitaciones del estudio</b> .....	145
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	147
<b>ANEXOS</b> .....	157



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Esquema del Enfoque de Vulnerabilidad</b>	<b>44</b>
<b>Figura 2: Dimensiones de bienestar utilizadas por el Programa Familias</b>	<b>50</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades vinculados al acompañamiento psicosocial</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 2: Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades del IEF vinculados al apoyo sociolaboral</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 3: Síntesis de resultados objetivo N°1. Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 4: Síntesis de resultados objetivo N°2. Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 5: Síntesis de resultados objetivo N°3. Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza</b>	<b>118</b>



## RESUMEN

El objetivo de estudio fue analizar las representaciones sociales que los profesionales y usuarios ejercen respecto de la implementación metodológica del Programa Familias de la ciudad de Chillán. Fue un estudio cualitativo, con enfoque fenomenográfico, de tipo descriptivo, siendo la muestra intencionada y teórica de 11 entrevistas en profundidad, respondidas por profesionales y usuarios del dispositivo en cuestión. Los resultados concluyen que solo algunas dimensiones del programa operan bajo la perspectiva teórica del enfoque de derechos humanos. Se observa que existe una tensión entre los profesionales que implementan el programa, quienes, por un lado, conciben a los participantes como sujetos de derechos, y por otro, basan su intervención en el cumplimiento de las condicionalidades exigidas por el Estado para la entrega de transferencias monetarias. Se comprueba que las decisiones metodológicas que afectan al programa son tomadas en los niveles centrales de la política y tanto usuarios como profesionales tienen escasas instancias de participación para evaluar los nudos críticos asociados a la implementación del dispositivo. En lo que respecta a la operativización del programa, se observa que esta es coherente con los enfoques de vulnerabilidad y de las capacidades. Además, se constata que los profesionales son centrales en la implementación del dispositivo y desarrollan un rol socioeducativo central para llevar a cabo el proceso de acompañamiento metodológico mediante el uso de habilidades que, en ocasiones, traspasa su formación disciplinar. Asimismo, se advierte que los procesos están marcados por una relación de confianza entre usuarios y profesionales. En otra dirección, se constata que la metodología diseñada para el abordaje de la superación de pobreza no alcanza a cubrir requerimientos del contexto, pues, los profesionales deben abordar problemáticas de salud mental severas como drogadicción, violencia intrafamiliar, abuso sexual, entre otras. Finalmente, se evidencia que la vinculación de los usuarios con las redes del entorno es fundamental para efectos de superar la pobreza, no obstante, los datos dan cuenta que el dispositivo se ejecuta a partir de una oferta programática territorial insuficiente.

**Palabras claves:** superación de pobreza, enfoque de derechos humanos, enfoque de vulnerabilidad, enfoque de capacidades, análisis de programas sociales, participación social.

## ABSTRACT

The objective of the study was to analyze the social representations that professionals and users practice regarding the methodological implementation of the “Programa Familias” of the city of Chillán. It was a qualitative study, with a phenomenographic approach, of a descriptive type, being the intentional and theoretical sample of 11 in-depth interviews, answered by professionals and users of the program in question. The results conclude that only some dimensions of the program operate under the theoretical perspective of the human rights approach. It is observed that there is a tension between the professionals who implement the program, who, on one hand, conceive the participants as subjects of rights, and on the other hand, base their intervention in the achievement of the conditions required by the State for the delivery of the money transfers. It is proved that the methodological decisions that affect the program are taken in the central levels of politics, and both users and professionals have few instances of participation to evaluate the critical knots associated with the implementation of the program. With regard to the operationalization of the program, it is observed that this is coherent with the vulnerability and abilities approaches. In addition, it is certain that the professionals are central in implementing the program and developing a socio-educational role to carry out the methodological accompaniment through the use of skills, which, on some occasions, goes beyond their disciplinary training. Likewise, it is noted that the processes are marked by a relationship of trust between users and professionals. In another direction, it is confirmed that the methodology designed to address overcoming poverty does not meet the requirements of the context, since the professionals must deal with severe mental health problems, such as drug addiction, domestic violence, sexual abuse, among others. Finally, it is evinced that the correlation between the users and the networks in the environment is fundamental for the effects of overcoming poverty, however, the data show that the program is executed from an insufficient territorial programmatic offer.

**Keywords:** overcoming poverty, human rights approach, vulnerability approach, abilities approach, analysis of social programs, social participation.

## INTRODUCCIÓN

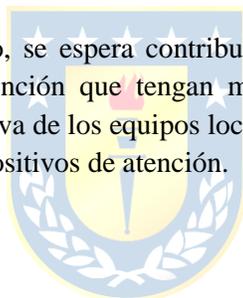
En los últimos 30 años, Chile ha tenido buenos resultados en términos de la reducción de pobreza, no obstante, la literatura demuestra que las personas que participan de programas sociales han mantenido condiciones de pobreza, empleos mal remunerados y bajos niveles de escolaridad.

En ese contexto, adquiere relevancia el desarrollo de esta investigación, que analiza un programa de superación de pobreza desde la propia perspectiva de los actores que están involucrados en su proceso de implementación.

Esta investigación se posiciona como relevante, ya que la literatura revisada enfatiza en qué el Estado no puede reducir su rol en términos del diseño y la implementación de políticas, sino que se indica que es indispensable que este genere procesos de retroalimentación respecto de los procesos ejecutados, de tal forma que las políticas se reformulen considerando las fortalezas y los nudos críticos de los dispositivos de intervención.

Así, la literatura enfatiza en que es importante que se realicen estudios cualitativos orientados a rescatar las subjetividades de los propios afectados por el fenómeno de la pobreza, articulando su comprensión desde las relaciones sociales que establecen estos sujetos con los equipos locales, encargados de ejecutar las políticas estatales.

A partir de la realización del estudio, se espera contribuir a desarrollar estrategias de política que permitan desarrollar prácticas de intervención que tengan más pertinencia con los contextos locales, favoreciendo con ello la capacidad operativa de los equipos locales y aumentando la calidad de vida de los usuarios en tanto participantes de los dispositivos de atención.



# 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Problematicación

En América Latina la pobreza es una problemática que hasta nuestros días sigue siendo una de las más preocupantes para todos los países de la región, es por este motivo que los diferentes Estados han desarrollado una serie de políticas y programas para combatirla. A partir de las lógicas de desarrollo económico instaladas a fines de los años 80 y principios de los 90, se puede afirmar que la pobreza y la distribución del ingreso han tenido gran variabilidad dependiendo de cada país de la región, sin embargo, uno de los puntos de análisis que coincide en todo el territorio, se relaciona con que esta problemática ha sido “sensible” a los escenarios de crisis y “resistente” a los ambientes de estabilidad económica (Busso, 2001, p. 4).

En este contexto, los países de la región han establecido políticas sociales, en las que algunos han logrado mantener la “estabilidad” y la “orientación”, mientras que otros han ido cambiando sus estrategias, sobre todo cuando se produce el cambio de los gobiernos presidenciales (Delamaza & Flores, 2017, p. 5).

Las diferencias observadas tienen directa relación con factores como los modelos de desarrollo de cada país, las reformas a los marcos orgánicos de cada Estado, recursos financieros y otros temas supranacionales que permiten implementar o bien desechar determinadas políticas públicas (Mejía-Ortega & Franco-Giraldo, 2007). Por otro lado, se observan diferencias respecto de los procesos democráticos referidos al diseño, la ejecución y la evaluación de las políticas públicas generando que en el caso de algunos países, se pueda ver reflejada una institucionalidad que favorece sistemas más democráticos, mientras que para otras naciones, las políticas y programas sociales siguen teniendo mínimos niveles de participación social (Cabrero Mendoza, 2005, p. 5; CEPAL, 2019, p. 17; Zovatto Garetto, 2017).

Así, se entiende que la política pública es la principal herramienta para intervenir las problemáticas del ámbito de lo social, por lo que, en su etapa de formulación se debe contemplar la participación de los diferentes actores de la sociedad civil, pues, se advierte que si la ciudadanía es capaz de generar propuestas para mejorar un ámbito específico de la realidad, se regula la influencia que históricamente ejercen los poderes ejecutivos y legislativos, que manipulan la agenda política del país, en función de intereses, principalmente, ideológicos y económicos (Quezada Vergara, Rojas Ubal y Sepúlveda Bahamonde, 2018, p. 47).

En este marco resulta necesario indicar lo aportado por Alvarado Chacín (2002, p. 201), quién señala que, en general, las políticas destinadas a la superación de la pobreza, no reconocen las demandas, propuestas y concepciones de los beneficiarios de los programas sociales. Según la autora esto podría superarse, mediante estrategias construidas desde abajo hacia arriba en la que los sujetos participen de manera consciente y efectiva, mejorando así sus relaciones con las instituciones del Estado.

En concordancia con lo anterior, Muñoz Eraso (2015, p. 117) plantea que la pobreza como condición humana, interpela a que las acciones estatales abandonen las lógicas de homogenización conceptual, entendiendo que las personas que viven esta problemática lo experimentan desde sus propios marcos referenciales. Desde allí, asevera que este problema de política pública es una tarea que implica un análisis detallado, coordinado y diferenciado, por lo que se deben incorporar modelos emergentes, en desmedro de modelos ideales para su tratamiento.

El Informe sobre Desarrollo Humano para América Latina y El Caribe, presentado en 2016 por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), advierte que nuestra región es la que presenta mayores niveles de desigualdad a nivel mundial, por esta razón este organismo ha planteado que es fundamental que los Estados creen y fomenten políticas sociales de carácter redistributivo (CEPAL, 2016). Al respecto, Cecchini y Martínez (2011, p. 9) afirman que las políticas públicas tienen que estar cimentadas sobre la base de mecanismos de participación ciudadana que permitan que las personas evalúen el cumplimiento de las metas comprometidas por los Estados en materia de garantía de derechos sociales.

A partir de esta desigualdad, diversos autores han coincidido en la importancia de fortalecer los sistemas de protección social, pues, argumentan que estos favorecen el acceso de los ciudadanos a sus derechos económicos, sociales y culturales. Además, los expertos enfatizan que esta protección debe ser efectuada sobre la base de la inversión en capital humano, ya que de esta manera se mejoran los niveles de productividad y cohesión social (Beccaria & Maurizio, 2014; Cecchini & Martínez, 2011; Mejía-Ortega & Franco-Giraldo, 2007).

Es preciso indicar que el Programa Familias, está en plena concordancia con lo anterior, dado que su objetivo es que las personas no solo logren superar su situación de pobreza mediante el acceso a transferencias monetarias, sino que pretende que las familias puedan potenciar sus capacidades con el objetivo de incorporarse al mundo del trabajo y así aumentar su capacidad generadora de ingreso en forma autónoma y sustentable (Ministerio de Desarrollo Social en Fuica Rebolledo, 2017, p. 56).

La protección social se ha abordado de diferentes maneras y su estructuración ha estado vinculada al modelo de desarrollo que cada país ha ido adoptando a lo largo de su historia. A este respecto, Franco (1996, p. 10), señala que “cada modelo de desarrollo lleva implícita o explícita una concepción de la cuestión social”. Siendo lo anterior un factor determinante, las políticas sociales también están supeditadas a factores como el funcionamiento de cada institución del Estado, la influencia política de los diferentes actores de la sociedad civil, y otros determinantes históricos y políticos que condicionan el actuar de cada modelo. En palabras de Mejía-Ortega y Franco-Giraldo (2007, p. 11), los modelos de desarrollo, idealmente, tendrían que orientarse a superar las problemáticas internas de cada país con políticas sociales que sean coherentes con sus propias características y potencialidades.

Según Vargas Faulbaum (2011:26), los sistemas de protección social pueden ser definidos como un conjunto de instituciones que buscan garantizar el pleno ejercicio de los derechos sociales de las personas, así como el establecimiento de mecanismos de protección en el contexto de eventos críticos que pueden afectar, sobre todo a aquellos grupos de la sociedad que por características naturales o circunstanciales presentan mayores niveles de vulnerabilidad.

En el contexto de esta investigación, es interesante evidenciar como estos factores estructurales van configurando el diseño de las políticas sociales destinadas a la superación de la pobreza. Ahora bien, Robles Farías (2013a, p. 4) indica que aunque a nivel macro se hable de políticas construidas desde el supuesto de protección social integral, se observa que en la práctica existe una estratificación de los servicios sociales, por lo cual resulta necesario definir cuáles serán los mecanismos para avanzar hacia una mayor equidad, de manera que los Estados no se reduzcan a proteger solo a los sectores más empobrecidos, sino que por el contrario, plantea que el bienestar social debe tener un carácter cada vez más universal. La autora agrega que aunque la gran mayoría de los países de la región se ha esforzado por desarrollar políticas sociales que permitan superar la pobreza y la desigualdad, esto no ha tenido un correlato en términos de la reducción de

las brechas sociales existentes, sobre todo si se analiza el caso de países como Chile (Robles Farías, 2013b p. 4).

Considerando que esta investigación se inscribe en el análisis del Programa Familias, dispositivo que está fundado sobre la base de los Programas de Transferencias con Corresponsabilidad (PTC), se hará una breve caracterización de este tipo de programas, con el fin de comprender sus elementos centrales.

Los PTC, son definidos como programas que realizan entregas monetarias a aquellos hogares que están situados bajo la línea de pobreza o indigencia, y que por diferentes motivos no tienen la posibilidad de acceder a las prestaciones sociales del pilar contributivo (Vargas Faulbaum, 2011). De este modo, intentan generar un nexo entre la población históricamente excluida y el Estado, basándose en el aumento del nivel de ingresos monetarios y el desarrollo del capital humano, con el objetivo de romper con la reproducción intergeneracional de la pobreza (Vargas Faulbaum & Socías Hernández, 2016, p. 189).

Según Cecchini y Martínez (2011, p. 95) estos objetivos se materializan en tres instrumentos centrales: “i) las transferencias monetarias, para aumentar los ingresos; ii) el condicionamiento de las transferencias al uso de ciertos servicios sociales para la acumulación de capital humano, y; iii) la focalización en los hogares pobres y extremadamente pobres”.

Las principales críticas que han recibido los PTC, se han centrado en que el Estado, intenta controlar las conductas de las personas pobres mediante la entrega de transferencias, lo que expresa una lógica de paternalismo estatal que intenta corregir el altruismo incompleto de los sectores pobres de las sociedades latinoamericanas (Observatorio de la Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, 2012, p. 58 en Ahumada, Monreal, y Tenorio 2016, p. 173). Por otro lado, se advierte que los PTC están en contraposición a una perspectiva de derechos, puesto que se contraponen a los principios de universalidad y no discriminación. De este modo se conforma un cuadro en el que existen dos tipos de pobres: los que cumplen las condiciones y los que no las cumplen (Observatorio de la Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, 2012: 58 en Ahumada, Monreal, y Tenorio, 2016, p. 173).

Para comprender la configuración histórica desde la cual se sitúa la política social analizada, es preciso realizar una breve revisión de los factores estructurales que han condicionado las políticas que ha diseñado el Estado chileno, en el ámbito de la superación de la pobreza.

Según Larrañaga y Valenzuela (2011, p. 296) en el período de la postdictadura, Chile tenía un crecimiento económico sostenido que permitió materializar avances significativos como, por ejemplo: aumentar los niveles de empleabilidad, mejorar los montos de los salarios y disminuir los niveles de pobreza, “desde un nivel inicial de 38% en 1990 a un 18,8% en el año 2003 (Encuestas de Caracterización Socioeconómica Nacional 1990 y 2003). No obstante, el Coeficiente de Gini (indicador internacionalmente reconocido para medir la desigualdad al interior de los países) se mantuvo estable en un valor de 0,56 en el mismo período observado. Los autores señalan que esta desigualdad resulta compleja de entender, puesto que el Estado implementó una serie de cambios en las políticas sociales ligadas al fortalecimiento de los ingresos, destacándose, por ejemplo: el fomento de la participación laboral de las mujeres, el aumento de la inversión pública en el área de capacitación laboral, y, el aumento de los ingresos y pensiones que se vinculan a los instrumentos de protección social no contributiva. Por ese motivo, argumentan que se podrían haber producido cambios mucho más significativos (Larrañaga y Valenzuela 2011, p. 297).

Durante la década de los 90, el gasto público social se duplicó con relación a la década pasada. Pese a que este aumento estuvo en concordancia con las prioridades políticas de los gobiernos de la época, esta mayor inversión fue posible gracias al crecimiento económico sostenido del país, que en este período ascendió a un 5% anual (per cápita). Esta prosperidad permitió que la población elevara sus niveles de vida y se generará una notable reducción de la pobreza. Se expone que “por primera vez las demandas sociales encontraron respaldo en la oferta de bienes y el caso de desarrollo frustrado de las décadas previas dio lugar a una promesa efectiva de desarrollo” (Larrañaga, 2010, p. 14).

En materia de política social, Vega (2006, p. 8) afirma que el Estado chileno asumió un compromiso especial con las familias en situación de extrema pobreza, motivo por el cual los programas sociales tuvieron el objetivo central de acercar los servicios públicos a aquellos habitantes que no accedían a las ofertas del Estado por motivos asociados a la falta de información o por la distancia territorial respecto de las instituciones estatales. Este compromiso se fundamentó a partir de los datos de la encuesta CASEN del año 2000, que evidenciaban que la pobreza a nivel general tenía una clara tendencia a la baja, sin embargo, este comportamiento no se observaba en aquellos hogares que presentaban una situación de pobreza extrema, lo que permitió concluir que estos sujetos por razones estructurales y/o por sus trayectorias sociales específicas se encontraban imposibilitados de salir por sí mismos de esta situación de pobreza (Soto, 2016, p. 25).

El cambio de paradigma en las políticas sociales, también se explica porque los sectores populares, se sentían excluidos del desarrollo económico del país, presentando así significativos niveles de desconfianza respecto de la institucionalidad pública, factor que ayudó a configurar que las políticas sociales se centraran en acercar el Estado, sobre todo, a aquellos sectores históricamente marginados (PNUD, 1998).

En resumen, debe indicarse que la política social de los gobiernos de la Concertación, se erigió desde seis principios orientadores: (i) solidaridad, entendida como un trato preferente a aquellos individuos con menores recursos; (ii) equidad, concebida como un mecanismo de acceso igualitario a las oportunidades del entorno; (iii) integralidad, asumida como el reconocimiento de diferentes dimensiones (económicas, culturales, ambientales); (iv) participación, orientada al reconocimiento de las potencialidades de los sujetos; (v) eficiencia, que implica una evaluación del impacto de las políticas; y, (vi) inversión social, considerada como una directriz que reconoce que el Estado tiene que proveer medios para el pleno desarrollo de los sujetos (Vidal Molina, 2006, p. 125).

Pese a estos importantes avances, Villaseca y Padópulos (2011, p. 23) identifican que las políticas de superación de pobreza, en términos de su análisis y evaluación, han estado supeditadas a lógicas fuertemente cuantitativas que no han permitido que los policy makers, en conjunto con los operadores locales, construyan espacios críticos para analizar las externalidades que generan este tipo de mecanismos que han insistido en centrar el problema de la pobreza en su dimensión de ingreso, y en la detección exclusiva de carencias. Según estas autoras, este tipo de análisis, favorecen un tránsito que va desde la visión unidimensional de pobreza centrada en lo material, hacia una concepción basada en la multidimensionalidad del fenómeno. Además, advierten que este tipo de ejercicios, permiten que se hagan visibles los recursos y activos de los tejidos institucionales y comunitarios, destrabando los nudos críticos que se manifiestan en la ejecución de las políticas sociales.

Por otro lado, Villaseca y Padópulos (2011, p. 16), plantean que aunque en este período se observaron avances, se ha mantenido un desajuste de las políticas sociales destinadas a la superación de pobreza, dado que han evidenciado una distancia entre los formuladores de política, los equipos locales y los propios beneficiarios. Las autoras afirman que esta situación ha promovido un tipo de violencia simbólica, reflejada

en el desconocimiento de la heterogeneidad del fenómeno, pues advierten que los diseñadores de estas políticas, al estar cercanos a la elite, han generado acciones que mantienen las condiciones de precariedad, en desmedro de la generación de planes que mejoren la distribución del ingreso y el acceso equitativo a las oportunidades (Villaseca & Padópulos, 2011, p. 16).

Debido a la persistencia de la extrema pobreza, el Estado optó por diseñar un Sistema de Protección Social denominado Chile Solidario que estaba orientado a garantizar los derechos sociales de los sujetos que se encontraban en condiciones de pobreza. Uno de los componentes centrales fue el Programa Puente, que fue definido como un Subsistema que significaba la “puerta de entrada” a la protección social estatal. Este programa también consideraba otras herramientas como los bonos de protección, las transferencias monetarias y el acceso preferente a determinados servicios sociales; conformándose una estrategia que combinaba elementos de asistencia y promoción social (Larrañaga y Contreras 2010; MIDEPLAN 2009; Palma y Urzúa 2005; Robles 2013 en Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez 2016, p. 46).

En sus inicios, el Programa Puente centró su atención en las familias extremadamente pobres, mediante un tipo de intervención psicosocial que tenía el objetivo de reducir las barreras que se interponían en la relación de estos grupos sociales con las instituciones del Estado. El dispositivo contemplaba la entrega de transferencias monetarias que tenían la finalidad de controlar/garantizar el acceso a prestaciones en las áreas de salud y educación.

Las evaluaciones aplicadas al programa Chile Solidario daban cuenta que entre los años 2002 y 2009 este sistema logró intervenir a más de 260.000 familias. En específico, se observó que el programa tuvo resultados positivos en el área de la intervención psicosocial, ya que ha contribuido a que las familias mejoren sus niveles de autoestima, participación y autonomía. Por otra parte, se apreciaba que este dispositivo consiguió acercar las instituciones del Estado a aquellos sectores tradicionalmente excluidos, lo que se reflejaba, en las estrategias de capacitación laboral y los programas de mejoramiento para la vivienda. Pese a estos logros, no existieron evidencias que permitan indicar que el programa hubiese generado mejoras en términos de las dimensiones de ingreso y empleabilidad (Larrañaga 2010, p. 72).

Otras evaluaciones, también coinciden en que el programa arrojaba un bajo cumplimiento de las metas de empleabilidad y generación de ingresos, que para el sistema en su conjunto, eran dos dimensiones claves para la superación de la extrema pobreza (MIDEPLAN 2009 en Vargas Faulbaum 2011, p. 32). De este modo, las familias que egresaron del programa Puente mantuvieron empleos inestables y mal remunerados, lo que se evidencia en la persistencia de actividades laborales que dependían del trabajo diario y que se asociaban a bajos niveles de escolaridad (Vargas Faulbaum, 2011, p. 32).

De la misma manera, Raczynski (2008) en Daher, Jaramillo y Rosati (2018, p. 4) afirmaba que el programa, recibía críticas vinculadas a que los agentes establecían tratos injustos y prepotentes con los usuarios. Además, se afirmaba que las visitas domiciliarias tenían un carácter esporádico y mecánico, generando que las familias quedaran fuera de las prestaciones sociales inicialmente comprometidas (Navarrete, 2012 en Daher et al., 2018, p.4). Asimismo, una encuesta de satisfacción usuaria realizada por el Ministerio de Planificación, evidenciaba que un 52,15% de los usuarios no estaba de acuerdo con la labor de los agentes profesionales que los atendían (MIDEPLAN, 2009 en Daher et al., 2018, p. 4).

Estos antecedentes legitiman la importancia de realizar estudios cualitativos que permitan: analizar los procesos desde los espacios locales, derribar estereotipos asentados respecto de las personas que viven en situación de pobreza y ampliar los conocimientos que se tienen respecto del fenómeno de pobreza (Villaseca

& Padópolos, 2011, p. 23). Al respecto Daher et al (2018, p. 5) señalan que resultaría interesante que estos elementos contextuales pudiesen ser incorporados en el diseño de los programas, de tal forma que se conociera, desde la propia perspectiva de los involucrados, posibles alternativas de solución para tratar este tipo de problemáticas.

Las evaluaciones cuantitativas que se realizaron en el marco del Programa Puente fueron decisivas, a tal punto que generaron un cambio respecto de la manera en que se había combatido el fenómeno de la pobreza. Por ello se crea el Ingreso Ético Familiar (IEF), política que se puso en marcha durante el primer mandato de Sebastián Piñera (2010-2014). Aunque este programa, conservó algunos componentes del Chile Solidario, como el acompañamiento familiar y las transferencias monetarias, trajo una serie de innovaciones que se tradujeron en la incorporación las transferencias con condicionalidades más exigentes; la integración de un apoyo sociolaboral a la intervención con las familias, dando mayor realce a la dimensión empleabilidad, y; la creación del programa Eje que se trazaba el objetivo de adaptar la intervención al contexto de cada familia. En suma, el IEF pretendía eliminar las debilidades del Chile Solidario, que como se ha indicado, se expresaban en las dimensiones de ingreso y acceso al empleo ( Ahumada et al. 2016; Vargas & Socías 2016 en Fuica Rebolledo 2017, p. 52; Larrañaga, Contreras, y Cabezas 2015, p. 2).

Respecto del diseño del programa, se señala que este fue generado por un equipo técnico del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que presentó la iniciativa al Congreso Nacional, en el marco de tramitación de la ley. En ese espacio, se observó que los únicos actores externos que participaron de las discusiones fueron académicos y representantes de fundaciones que trabajaban en el ámbito de la superación de la pobreza (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 2012 en Vargas Faulbaum y Socías Hernández, 2016, p. 197).

Ello reafirma la violencia simbólica del Estado en materia de formulación de políticas de pobreza, ya que en ningún caso se consideró la visión de los beneficiarios, en su calidad de personas que viven en la práctica los estragos de la pobreza. La incorporación de estos actores hubiese permitido, por ejemplo, visibilizar demandas, o bien, destacar buenas prácticas que se desarrollaron en el marco del Programa Puente, potenciado así los elementos positivos de este mecanismo precedente.

Del mismo modo, se excluyó la participación de los agentes ejecutores de los programas, que en el contexto local tienen la ventaja de, por una parte, conocer los eventuales desfases de los diseños de política nacional en los contextos locales, y por otra, conocer las demandas de las familias en materia de superación de pobreza. En relación a esto último, Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez (2016, p. 56), plantean que los agentes profesionales de los Programas Puente y Familias, se han constituido en catalizadores de autodescubrimiento para los usuarios permitiendo que estos identifiquen sus problemáticas y puedan optar a alternativas de solución para salir de su situación de pobreza. Por tanto, resulta preocupante que en el diseño de este programa no se haya considerado la participación de los agentes, en su calidad de profesionales encargados de materializar los dispositivos de política que emanan desde los niveles centrales.

El IEF fue definido como un beneficio extraordinario, otorgado por el Estado de Chile como apoyo directo a las personas y familias de menores ingresos, que se constituye como una de las medidas para ayudar a que las personas vulnerables superen sus condiciones de pobreza extrema (Ministerio de Desarrollo Social 2012 en Ahumada, Monreal, y Tenorio 2016, p. 174).

Este programa se sustentó desde tres componentes centrales: dignidad, deberes y logros. El primero se materializaba en la entrega de una transferencia monetaria no condicionada, puesto que se asumía que las

personas en situación de vulnerabilidad requerían de este tipo de aportes. El segundo contemplaba la entrega de una transferencia, para a aquellas familias que cumplieran con requisitos como la asistencia a la escuela de los integrantes en edad escolar, y, por otro lado, con los controles de salud de los niños menores de seis años de edad. Por último, el componente de logros se centraba en que el programa premiaba, por una parte, el ingreso al mundo laboral de las mujeres mediante la entrega de un subsidio a la usuaria y a su empleador, y, por otra, el buen rendimiento escolar a través de una transferencia monetaria adicional en algunos períodos del acompañamiento (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2012, p. 615).

El IEF favoreció que los usuarios del programa accedieran a otras prestaciones sociales ofrecidas por el Estado. Esto se hacía efectivo mediante la figura del gestor territorial, que tenía la función de coordinar las ofertas públicas y privadas de los programas sociales y de inserción laboral, existentes en la comuna de residencia, con el fin de que los usuarios aprovecharan al máximo las oportunidades del entorno (Tassara, Ibarra y Vargas, 2015, p. 146 en Vargas y Socías 2016, p. 186). De esta manera, los usuarios tenían la posibilidad de acceder a programas como: Chile Crece Contigo, programa de Garantías Explícitas en Salud (GES), programas educativos (becas de retención escolar y subvención escolar preferencial) y otros programas asociados al pilar no contributivo (Vargas Faulbaum & Socías Hernández, 2016, p. 187).

Cabe precisar que el IEF fue formulado en el primer gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010) y, como se indicaba, puesto en marcha durante el primer mandato de Sebastián Piñera. Esta política ha cambiado en relación a su metodología de implementación, cuestión que se puede explicar por el cambio de los gobiernos presidenciales. Entre las modificaciones que más destacan se observa que en el segundo gobierno de Bachelet (2014-2018), adquieren relevancia elementos como: la reducción de las brechas en materia del ejercicio de derechos sociales y la apuesta por el fortalecimiento de las capacidades a nivel comunitario. La incorporación de esta dimensión se tradujo en la creación de una nueva figura al interior de los equipos locales, que fue denominada como: gestor sociocomunitario. En términos muy amplios, este nuevo agente tenía la misión de identificar los recursos e instancias organizativas de la comunidad, con el fin de favorecer la integración y el bienestar social de los participantes del programa (Ministerio de Desarrollo Social, 2016, pp. 10-13).

Estas incorporaciones no modificaron la dinámica de implementación inicial del programa, basada en los tres tipos de transferencias monetarias y en el acompañamiento psicosocial de 24 meses con visitas al domicilio del usuario, y en el caso del subprograma sociolaboral, con la ida de los propios usuarios a las dependencias del municipio. Actualmente esta política social opera bajo el nombre de Programa Familias (Ahumada et al. 2016, p. 163; Castro-Serrano, Reininger, Flotts de los Hoyos, Quezada y Fuentealba 2016 en Nieto Tapia y Reyes Chacana 2020).

Respecto de la evaluación del Programa Familias, Vargas Faulbaum & Socías Hernández (2016, p. 198) advierten que los encargados nacionales de esta política tienen que enviar anualmente un informe detallado que da cuenta de las metas, cobertura y dificultades de implementación a la Comisión de Superación de la Pobreza de la Cámara de Diputados. No obstante, estos autores señalan que el programa no está obligado a poner en tensión la pertinencia y la efectividad de las acciones desarrolladas, mediante dispositivos de evaluación que incorporen a actores locales como: los equipos regionales y provinciales del FOSIS, los equipos municipales y las propias familias participantes (Vargas Faulbaum & Socías Hernández, 2016, p. 198).

A este respecto, Rovira-Rubio (2016, p. 48) plantea las políticas sociales que el Estado chileno ha ejecutado en materia de superación de la pobreza, se han caracterizado por impedir que los sujetos que son

beneficiarios de estos programas puedan incidir “en el diseño y gestión de la política social destinada al enfrentamiento de la pobreza”. Por otro lado, la autora advierte que en el caso de los dos últimos de los gobiernos de la Concertación, el Estado intentó optimizar la calidad de vida de los sectores empobrecidos, sin embargo, no se encargó de propiciar una distribución más equitativa de los recursos, que permitiera que estos sujetos mejoraran su posición social en la sociedad, tema central, en consideración de que el país está marcado por “la extrema inequidad económica”.

Así se conforma un quiebre entre los tomadores de decisiones y los sectores sociales que viven en situación de pobreza, resultando un cuadro en el que los denominados beneficiarios, tienen nula participación en el diseño y la evaluación de las políticas sociales, perpetuándose así, las relaciones asimétricas que las instituciones públicas, evidencian tanto en espacios locales (municipios y consultorios), hasta en las esferas nacionales como el congreso y los ministerios. Esto resulta paradójico considerando que, en esencia, estos dispositivos están pensados para favorecer a sectores categorizados como excluidos. Por ende, puede afirmarse que esta forma tecnificada y elitista de construir políticas sociales, genera, en sí misma, un nuevo tipo de exclusión (Sojo 2000 en Villaseca y Padópulos 2011, pp. 17-18).

La distancia entre la institucionalidad pública y la ciudadanía, está marcada por altos niveles de desconfianza, y se explica porque las personas se sienten utilizadas por las autoridades políticas, que usan la superación de la pobreza como una estrategia electoral, mediante prácticas de supuesta cercanía, configurándose un tipo de relación que impide establecer vínculos de confianza que mejoren la calidad de las relaciones entre los grupos excluidos y los representantes de las instituciones del Estado (García Ojeda, 2011; Moya Díaz & Paillama Raimán, 2017; Durston 2003, pp. 160-161 en Villaseca & Padópulos, 2011, p. 17).

En suma, puede afirmarse que los encargados de esta política social no han contemplado una retroalimentación de aquellos sujetos que están involucrados en la ejecución local de la política, por ello, se insiste en la relevancia que adquieren los estudios cualitativos que intentan analizar los procesos de ejecución local del Programa Familias desde la propia perspectiva de los jefes de unidad familiar, los agentes profesionales y las familias participantes.

Finalmente, es relevante mencionar lo aportado por Rovira-Rubio (2016, p. 49), quién señala que los pobres siguen siendo considerados como sujetos sin capacidad de incidencia en materias de políticas estatales, desconociendo sus demandas y posibilidades de participación efectiva en las decisiones políticas de Estado, perpetuándose de esta manera una relación que ha marcado la historia de Chile: se busca diferenciar a los que gobiernan respecto de los sujetos que son gobernados.

## 1.2 Justificación

En América Latina, las políticas sociales son llevadas a cabo mediante programas sociales que, casi en su totalidad son financiados por el Banco Mundial, lo que implica que las orientaciones y estrategias de intervención utilizadas sean formuladas por organismos internacionales, que reproducen lógicas coloniales, desconociendo las particularidades de cada territorio (Puyana 2011 en Muñoz Arce 2015:431). Así, las políticas sociales han conceptualizado el fenómeno de lo social, a partir de una serie de categorías estandarizadas como: pobreza, extrema pobreza, inequidad, desigualdad, vulneración, violencia, etc. En efecto, se observa que cuando se interviene en estos ámbitos, se hace desde un punto de vista hegemónico y centralizado, que no considera las dinámicas internas de cada territorio, ni sus potencialidades (Mejía Sandía & Suárez Manrique, 2017, p. 47).

La importancia de esta investigación se centra en conocer las visiones que tienen los actores involucrados en el proceso de ejecución local del Programa Familias, que es ejecutado por FOSIS, mediante un convenio de colaboración con los municipios. En este marco, Soto (2016, p. 25) señala que el compromiso del Estado no se puede reducir, tan solo, a la implementación de estrategias de intervención diseñadas por expertos; al contrario, enfatiza que es de suma relevancia que los organismos del Estado, en tanto formuladores de políticas sociales, puedan obtener una retroalimentación de los actores locales que conocen las fortalezas y los nudos críticos de los dispositivos de intervención.

El Sistema de Protección Social en el que está inserto el Programa Familias, se ha configurado como uno de los componentes más innovadores en materia de política social y de intervención socio-política en los últimos veinticinco años en Chile; por tanto, estudiar la ejecución de esta política, resulta de suma relevancia para proponer cambios en las metodologías aplicadas, o bien, para reforzar aquellas estrategias que son valoradas por los agentes del Estado y los propios usuarios/as (Canales 2016 en Soto 2016, p. 24).

Lo anterior permite que varios actores se beneficien con la realización de esta investigación, pues, puede observarse que los encargados nacionales del programa pueden tener una evidencia empírica de cómo se desarrolla el programa en el contexto local, y sobre ello, pueden reformular distintas acciones de política: se pueden suprimir aquellos elementos de intervención que en la opinión de los involucrados son considerados como de poca utilidad o que tienen nulo impacto en el contexto de la superación de la pobreza. Asimismo, los policy makers pueden fomentar o potenciar aquellas acciones que han dado buenos resultados y que tienen un carácter muy reducido en el contexto de intervención.

De igual forma la realización de esta investigación beneficia a los profesionales ejecutores del programa, ya que estos pueden conocer desde el propio discurso de los/as usuarios/as el impacto de las intervenciones que ellos realizan, así como sus principales fortalezas y debilidades. Sobre ese análisis contextual, se pueden diseñar acciones que aumenten la calidad de los procesos ejecutados.

Por otro lado, debe indicarse que la investigación beneficia a los propios participantes, pues, según se ha revisado en muy pocas ocasiones los usuarios tienen la posibilidad de realizar retroalimentaciones respecto a los procesos de intervención que han vivenciado. Según Fuica Rebolledo (2017, p. 62) cuando eso ocurre las instituciones condicionan el discurso de las personas y solo le dan visibilidad en la opinión pública, cuando los usuarios agradecen y celebran las acciones institucionales. El autor enfatiza que esta falta de representación de los actores locales de la política, podría dar a entender que en esta materia no existe ninguna “resistencia” frente a las acciones del Estado.

Los programas sociales que trabajan en el ámbito de la superación de la pobreza, centran sus procesos de evaluación interna en aspectos objetivos como: el aumento de los ingresos, la extensión de los niveles escolaridad, la mejora de las condiciones materiales de las viviendas y el acceso al empleo; soslayando la visión que tienen los profesionales, que en general, son actores que intentan adaptar los instrumentos de política a los territorios, y en específico, a cada contexto familiar. En ese sentido, se advierte que los diseñadores de política no se interesan en atribuir el cumplimiento de los objetivos a los agentes estatales, lo que representa un sesgo, ya que estos actores son los que visualizan en la práctica, los esfuerzos, las dificultades y los recursos desplegados por las familias para salir de su situación de pobreza (Vidal Molina, 2006, p. 128).

Por este motivo, Molina (2006, p. 128) indica que resulta necesaria la realización de estudios que indaguen en la cualidad del vínculo que se establecen entre las familias y los agentes del Estado, ya que, a lo largo de la historia, la institucionalidad pública nacional ha expresado una cultura funcionaria, que, en materia de pobreza, ha operado desde la discriminación y la estigmatización.

Así, se advierte que es importante que se realicen estudios cualitativos orientados a rescatar las subjetividades de los propios afectados por el fenómeno de la pobreza, articulando su comprensión desde las relaciones sociales que establecen estos sujetos con los equipos locales, en tanto representantes del Estado. A partir de este tipo de análisis, se pueden construir estrategias que permitan desarrollar prácticas de intervención más pertinentes (Villaseca & Padópulos, 2011, p. 22).

En cuanto a la viabilidad del proceso de investigación, debe indicarse el investigador se encuentra vinculado laboralmente al Programa Familias, mediante una alianza estratégica que ha articulado en el marco de un proyecto de extensión universitaria. Desde allí, se cuenta con el respaldo del programa para acceder a documentos institucionales (orientaciones técnicas, guías metodológicas, etc.) y a datos primarios en el contexto de la realización de entrevistas en profundidad. En ese orden, los profesionales muestran disposición para colaborar en el contacto con las familias participantes del programa, con el fin de concretar los procesos de entrevista. Es preciso indicar que debido a la actual crisis sanitaria se desarrollarán entrevistas telefónicas o videollamadas para resguardar la integridad de los informantes.

### **1.3 Objeto de Estudio**

El objeto de estudio de la presente investigación son los sujetos que forman parte de la ejecución local del Programa Familias de la Ilustre Municipalidad de Chillán.

### **1.4 Pregunta de Investigación**

#### **Pregunta Central:**

¿Cuáles son las Representaciones Sociales que los profesionales y participantes ejercen respecto de la implementación metodológica del Programa Familias de la ciudad de Chillán?

Preguntas directrices:

- ¿Qué elementos del programa están en plena concordancia con el Enfoque de los Derechos Humanos?
- En relación a la metodología de implementación del programa ¿Qué conocimientos presentan los profesionales y participantes?
- Respecto a la metodología de implementación del programa ¿Cuáles son las actitudes que presentan los profesionales y participantes?

## 1.5 Objetivos del estudio

### Objetivo general:

Analizar las Representaciones Sociales que los profesionales y usuarios ejercen respecto de la implementación metodológica del Programa Familias de la ciudad de Chillán.

### Objetivos específicos:

- Objetivo específico 1: Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos.
- Objetivo específico 2: Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral.
- Objetivo específico 3: Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza.

## 1.6 Supuestos de investigación

- Los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral están basados en el Enfoque de los Derechos Humanos.
- Los procesos de intervención del acompañamiento integral se fundan en el enfoque vulnerabilidad y el enfoque de capacidades.
- Los profesionales del acompañamiento integral se caracterizan por establecer nexos entre las familias y las estructuras de oportunidades del entorno.
- Los profesionales del acompañamiento integral se caracterizan por activar los recursos y capacidades de los participantes.
- Los profesionales del acompañamiento integral se caracterizan por desarrollar procesos de intervención que se fundan en las disposiciones metodológicas establecidas por el programa.
- Los profesionales del acompañamiento integral se caracterizan por desarrollar procesos de intervención que están en coherencia con las particularidades de los participantes.
- Los profesionales poseen conocimiento teórico y metodológico sobre el que se sustenta el Programa Familias.

- Los participantes conocen los objetivos del programa, así como sus principales componentes.
- Los participantes tienen representaciones sociales compartidas respecto de los procesos de intervención desarrollados.
- Los profesionales y participantes tienen representaciones sociales distintas respecto de los procesos de intervención desarrollados.



## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1 Marco Teórico

En América Latina, durante los años 1970 y 2000 la pobreza se abordó en diferentes países mediante políticas públicas que se caracterizaron por la utilización del enfoque de la pobreza, por lo que las estrategias estuvieron centradas en el abordaje de las carencias materiales y económicas, soslayando otras dimensiones del fenómeno. Desde el año 2000 comienzan a utilizarse enfoques teóricos como el enfoque de derechos, el enfoque de vulnerabilidad y el enfoque de capacidades, sumado a otras perspectivas de investigación que han permitido que el fenómeno de la pobreza fuese concebido de manera más integral, permitiendo que las políticas y programas se ajustaran a potenciar otras áreas del desarrollo humano, que hasta ese entonces no habían sido considerados.

#### 2.1.1 Representaciones Sociales para el estudio de los sujetos involucrados en el marco de la ejecución del Programa Familias

Para comprender las concepciones de los actores involucrados en la ejecución del Programa Familias, se trabajará sobre la base de las Representaciones Sociales (en adelante RS), asumiendo que estas se constituyen como un marco teórico válido para la comprensión del fenómeno a estudiar. Este argumento se sustenta en que las RS se interesan por conocer la realidad a partir de procesos de comunicación y de pensamiento social, interpretando explicaciones centradas en un tipo de conocimiento esencial que estudia como “la gente piensa y organiza su vida cotidiana: el conocimiento del sentido común” (Araya Umaña, 2002, p. 11).

El creador de la noción de RS fue Sergei Moscovici a partir de la publicación de su libro *El psicoanálisis y su imagen y su público* (1961). Para el autor el concepto de RS se funda en la acepción de representaciones colectivas aportadas por Durkheim, quien indica que estas aglutinan los modos de pensamiento hegemónicos de una sociedad, por lo que el sujeto se constituye como tal, sobre la base de este “pensamiento colectivo” (Piña Osorio & Cuevas Cajiga, 2004, p. 106).

De acuerdo con Piña Osorio y Cuevas Cajiga (2004, p. 107), Moscovici (1979) hace una distinción fundamental respecto del concepto de representaciones colectivas, pues advierte que en las sociedades modernas no todas las representaciones son equivalentes, argumentando que existen claras distinciones entre la ciencia, la religión y los mitos. Los autores indican que Moscovici le otorgó un valor agregado al concepto de RS en el sentido que las conceptualiza como el modo que los sujetos obtienen aquello que está en el mundo y lo hacen parte de su vida cotidiana, bajo el supuesto de que “la ciencia invade al pensamiento de la persona de la calle”.

Siguiendo a Piña Osorio y Cuevas Cajiga (2004, pp. 107-108) otra distinción del pensamiento de Moscovici con Durkheim se centra en que las representaciones colectivas desconocen las diferencias sociales que tienen los integrantes de una determinada sociedad. Los autores señalan que las RS se condensan de manera fragmentada. A modo de ejemplo, podríamos decir que un grupo de obreros que es parte de una exposición científica, tendrá distintas RS respecto de un grupo de médicos, debido a probables diferencias en sus niveles de escolaridad, conocimientos previos, visión del mundo, contextos

socioculturales, etc. Por ende, estos autores indican que las RS se constituyen como “privativas” de cada grupo social.

En el contexto de investigación, la distinción que realiza Moscovici resulta particularmente relevante dado que se estudiarán las representaciones sociales de agentes profesionales y sujetos beneficiarios que tienen esquemas de vida naturalmente distintos. En ese sentido sería plausible asumir que las RS de estos actores variarán en virtud de sus diferentes: historias de vida, niveles de escolaridad, grados de conocimiento del programa, contextos socioculturales, etc.

Para comprender esta perspectiva, se revisarán los planteamientos de Mora (2002, p. 10) quién plantea que la teoría de RS en términos teóricos utiliza tres grandes dimensiones, a saber: (i) la información; (ii) el campo de representación; y, (iii) la actitud.

La primera se vincula a la organización y entramado de conocimiento que tiene un grupo acerca de un objeto (físico social o imaginario). Estos conocimientos demuestran los niveles y la calidad de la información con la que cuentan los sujetos, por lo que esta dimensión permite conocer la “riqueza de datos o explicaciones que sobre la realidad se forman los individuos en sus relaciones cotidianas” (Mora, 2002, p. 10).

Para efectos de este estudio esta dimensión es central, dado que permite conocer cuál es el grado de conocimiento que tienen los agentes en relación a los componentes teóricos y operacionales del programa (enfoques utilizados, objetivos, fases, prestaciones sociales vinculadas al programa, etc.). Por otro lado, esta dimensión permite conocer cuál es el grado de información que los usuarios poseen respecto a los objetivos y componentes del programa; además, desde allí se puede reconocer cómo los usuarios acceden a este tipo de informaciones (mediante los agentes, otros usuarios del programa, internet, medios de comunicación, etc.). Asimismo, esta dimensión permite conocer si los usuarios saben qué es lo que se espera de ellos al finalizar el proceso de intervención. Cabe destacar que, desde el punto de vista del análisis y la evaluación de las políticas, la información con la que cuentan los actores involucrados es una cuestión central, que trae una serie de potencialidades como: nivelación de expectativas, transparentar procesos, fomentar la participación, direccionar las metas a conseguir, entre otras (Giménez Mercado & Valente Adarme, 2010; Salazar Vargas, 2009; Soto, 2016; Urrutia Labrín, 2015).

Siguiendo a Mora (2002, p.10) la segunda dimensión expresa la manera en que se organizan los contenidos de las representaciones, aunque advierte que esta distribución es siempre parcelada, pues, como se ha mencionado en el campo de lo social los grupos acceden a diferentes niveles de información. Cabe precisar que Banchs (1985) en Mora (2002, p.10) indica que esta dimensión es metodológicamente compleja de abordar, debido a la dificultad de delimitar el campo de producciones simbólicas, que como se ha mencionado, bajo esta teoría son un conjunto de representaciones interconectadas entre sí.

Para el autor en comento, la dimensión actitud identifica la orientación favorable o desfavorable que tienen los sujetos en relación al objeto representado. Al respecto indica que esta dimensión es la más fácil de reconocer, por lo que ha sido uno de los componentes más estudiados debido a su relevancia empírica: devela las maneras cómo se comportan los seres humanos en relación a un determinado objeto.

Por último, Mora señala que estas tres dimensiones no tienen un orden lógico, sin embargo, cita a Moscovici (1979, p.49) para enfatizar que este consideraba que la actitud es la más frecuente de las tres

dimensiones. Así, Moscovici aseveraba que los seres humanos son capaces de informarse y representar un determinado objeto, siempre y cuando hayan tomado posición respecto al fenómeno en cuestión.

En concordancia con lo expuesto, Araya Umaña (2002, p.11) indica que las RS intentan comprender sistemas cognitivos en los que se pueden reconocer opiniones, experiencias y creencias que, en general, están fundadas en una actitud positiva o negativa. Para la autora estos sistemas se constituyen en “principios interpretativos y orientadores de las prácticas” que van construyendo un tipo de “conciencia colectiva” que permite comprender cómo los hombres y mujeres se mueven en el mundo.

Para este estudio es fundamental adentrarse en los sistemas cognitivos de los sujetos participantes, ya que se asume que a partir de allí se pueden comprender las experiencias, las informaciones y las actitudes (positivas o negativas) que refieren los actores involucrados en el contexto del programa analizado. Así, se pretende responder a preguntas cómo ¿Qué actitudes expresan los actores involucrados en relación a los mecanismos de información que entrega el programa? ¿Cuál es la actitud que existe respecto de la relación entre profesionales y usuarios? ¿Cuáles son las actitudes que emergen respecto de las estrategias de intervención que se desarrollan en el marco programa? Asimismo, para esta investigación es de suma relevancia estudiar los principios interpretativos de los sujetos, dado que como lo indicaba Araya Umaña, estos permiten comprender cómo los individuos se mueven en el espacio cotidiano en el que se desarrolla el programa. Esto último, cobra especial interés investigativo, teniendo en cuenta que el estudio pretende caracterizar las prácticas de intervención desarrolladas.

En síntesis, estos fundamentos teóricos son insoslayables para el estudio, puesto que permiten, por un lado, comprender las valoraciones (positivas o negativas) de los actores locales, y por otro, entender los comportamientos que los sujetos ejercen en el marco del programa en su calidad de agentes y usuarios.

En palabras de Moscovici (1979, p. 17-18) “una representación habla, así como muestra; comunica, así como expresa”, por ello explica que cumple una doble función ligada a la producción y delimitación del comportamiento humano. En otras palabras, la RS es asumida por el autor como un tipo de conocimiento que tiene la función de elaborar comportamientos entre individuos, así como moldear sus procesos de comunicación. En efecto, para Moscovici la representación es un cúmulo de conocimientos organizados que permite que los hombres puedan hacer inteligible la realidad física y social, cuestión que se ve reflejada en el establecimiento de relaciones sociales cotidianas.

A su vez Jodelet (1988, p. 473) plantea que las RS se constituyen en la manera como los sujetos sociales aprenden los acontecimientos de su vida diaria, los conceptos y comunicaciones que circulan en nuestra realidad próxima. La autora las define como el conocimiento “espontáneo” o “ingenuo” que se constituye sobre la base de las experiencias de los sujetos, pero también de las informaciones que estos reciben de los mecanismos de “comunicación social”. Por tanto, Jodelet afirma que el conocimiento es en muchos aspectos un conocimiento “socialmente elaborado y compartido”.

Por consiguiente, para Jodelet (1988, p.474) las RS implican formas de “pensamiento práctico” que se configuran en torno a la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. Agrega que los procesos de representación se interesan por los contextos, las condiciones en que surgen las mismas RS, y las funciones que estas tienen en el marco de la interacción de los sujetos con el mundo y con los otros.

En relación a estos planteamientos, se puede realizar una vinculación con el contexto de estudio, que se funda en evidenciar cómo los usuarios y agentes comparten y potencian determinados significados y conocimientos. Parafraseando a Moscovici, resulta interesante evidenciar cuáles son las RS compartidas que ejercen los usuarios y los agentes en el marco de la relación que establecen con sus pares; pues, según el autor estas tienen un valor fundamental, dado que permiten que tanto agentes como usuarios hagan inteligibles los contenidos del programa. En el caso de los agentes, el componente práctico de las RS permite entender cómo estos operacionalizan los lineamientos que emanan desde los niveles centrales de la política. Por ello adquiere especial énfasis realizar preguntas como: respecto a los componentes del programa ¿Cuáles son las representaciones sociales que presentan los agentes? ¿Los agentes presentan representaciones compartidas respecto a las directrices de la política? ¿De qué manera los agentes entienden el funcionamiento del programa? Además, en relación a la perspectiva de los agentes es de interés comprender cómo estos a través de sus relaciones cotidianas entienden los componentes y objetivos centrales del programa y generan (o no) acuerdos respecto de cómo efectuar: sesiones de trabajo, diseñar objetivos y metas de intervención con las familias, reconocimiento de recursos y potencialidades de los beneficiarios, derivaciones a otros servicios, etc.

De igual forma es necesario comprender cuáles son las RS compartidas que ejercen los usuarios en función de las estrategias abordadas en los procesos de intervención, los resultados obtenidos, la relación con los agentes profesionales, el cumplimiento con los protocolos establecidos por el programa, la vinculación con otros actores sociales e institucionales, etc.

Con base a lo anterior, Villarroel (2007, p. 442) indica que no debe perderse de vista que las RS “son estructuras de pensamiento cotidiano que se construyen y reconstruyen incesantemente”, argumentando que estas no solo dan cuenta de un fenómeno, sino que se abocan a dilucidar un “conjunto heterogéneo de manifestaciones empíricas”. Desde ahí señala que para que las RS adquieran pleno funcionamiento necesitan de la interacción con otros individuos y grupos, elemento que le otorga el carácter de social a la representación.

En efecto, Villarroel (2007, p. 443) señala que las RS se conforman de un contenido y un proceso. El primero referido a un tipo de conocimiento específico, y el segundo, según Moscovici (1988, p. 219) vinculado a un contexto de acciones e interacciones que modifican y recrean activamente el objeto. En relación al último enfoque, Villarroel (2007, p. 451) agrega que este se basa en evidenciar cómo se construyen, orientan y circulan las RS.

En el contexto investigativo y en relación a la dimensión proceso, puede argumentarse que las RS pueden variar de acuerdo a las interacciones que ejerzan los agentes y los usuarios del programa: entre sí y en la dinámica relacional que desarrollen con sus propios pares.

A partir de la pregunta ¿Por qué estudiar las RS? Villarroel (2007, p. 438) indica que para Moscovici (2000, p. 228) el foco de las RS radica en responder a la pregunta *¿Cómo el conocimiento científico es convertido en conocimiento común o espontáneo?* Bajo esa interrogante, la teoría se aboca en sacar a la luz el pensamiento cotidiano que ha sido reformulado en función de la interacción que los sujetos hacen con los sistemas intelectuales, como es el caso de los sistemas culturales y científicos.

A ese respecto Moscovici (1979, pp. 51-52), manifiesta que para tildar de social a una representación se requiere poner énfasis en la función, no así en el sujeto que las produce. Por ende, la dimensión social de

la representación surge de su contribución al proceso de formación de las conductas y de orientación de las comunicaciones sociales.

Asimismo, Banchs (2000) en Villarroel (2007, p. 451) indica que el carácter innovador de las RS se sitúa en que no solo estudian cómo se generan las producciones simbólicas en el contexto de los medios de comunicación o las interacciones de los individuos, sino que también estudian cómo circulan estas producciones y qué funciones cumplen. En relación a las funciones la autora distingue que las RS permiten entender de qué manera los sujetos: integran aquello que es novedoso; interpretan la realidad; y, orientan sus comportamientos e interacciones.

En el marco del estudio se establece que los actores locales de la política construyen y reconstruyen de manera constante el conocimiento que se sitúa en el funcionamiento del programa. Por ejemplo, bajo esta perspectiva teórica se puede suponer que los agentes, en principio, traducen el conocimiento que emana desde los niveles centrales de la política para, posteriormente, adaptarlo a las prácticas de intervención desde las cuales ejercen vínculos directos con los usuarios.

A su vez, los usuarios del programa en función del proceso de interacción con los agentes codifican estos conocimientos para orientar sus comportamientos en el contexto de intervención. Esto último se podría evidenciar en que a partir de estas informaciones los usuarios, por ejemplo: participan en las sesiones, realizan consultas respecto a prestaciones sociales, demuestran interés por una determinada prestación, ejercen reclamos por estrategias no cumplidas, etc.).

Lo anterior, refleja con total claridad la descripción de funciones que plantea Banchs (2000) en Villarroel (2007, p.451), ya que, en el contexto de investigación los actores locales integran aquello que viene desde afuera y que consideran novedoso a partir de un marco interpretativo sobre el cual ejercen determinados comportamientos e interacciones.

En palabras de Oberti (2015, p. 161) el estudio de las RS se constituye en un elemento de gran relevancia para efectos del diseño de políticas públicas, dado que permite entender cómo se ejercen determinadas prácticas profesionales. Por otro lado, Botero (2008) en Oberti (2015, p. 161), señala que indagar en las RS permite tener un conocimiento de los valores e ideas que orientan los comportamientos de las personas frente a un determinado objeto, así como la conducta que las personas tienen hacia este, cumpliendo así una función determinante en lo que respecta a la “toma de posición frente a la realidad”.

Para efectos de esta investigación, el análisis de las RS de los usuarios permite preguntarse ¿Cuáles son las representaciones que los sujetos beneficiarios ejercen en relación al programa? Este factor es de gran interés considerando que el foco del programa no está puesto en la entrega de transferencias monetarias, sino que uno de los objetivos centrales del programa se asocia a que los usuarios superen su situación de pobreza a partir de la activación de sus habilidades y capacidades (Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez, 2016, p. 48).

Por tanto, comprender este tipo de cuestiones permite establecer si los usuarios logran entender el sentido propuesto por el programa. Según lo evidenciado por Soto (2016, p. 37) en una investigación que analizó las RS de usuarios participantes de un programa social de pobreza, este hecho fue determinante, dado que se comprobó que aquellos usuarios que desconocían informaciones básicas del dispositivo, así como sus alcances y fines, referían que los principales logros que habían obtenido se asociaban a ayudas de tipo asistencial.

En esta misma línea, Bourdieu (1999, p. 477) en Oberti (2015, p.161) indica que las RS al constituirse en un tipo de “creencias compartidas, valores e imágenes” provocan una serie de interconexiones que desencadenan comportamientos que se traducen en la práctica. Por tanto, el autor indica que las RS que los agentes profesionales ejercen respecto del programa permitirían dar cuenta de cómo estos profesionales operan en el contexto del trabajo diario que desarrollan con las familias beneficiarias del programa.

Con el fin de resumir lo revisado hasta acá, Villarroel (2007, p. 439) señala que las RS: (i) otorgan la posibilidad de comprender las visiones del mundo de los sujetos; (ii) tienen una “función progresiva” que se vincula a la orientación de los comportamientos y a los modos de comunicación entre las personas; y, (iii) se definen como una forma de “conocimiento social” que permiten interpretar y actuar sobre la realidad.

En esa misma dirección, Jodelet (1986, pp.470-73) en Villarroel (2007, p. 440), afirma que las RS se constituyen en: (i) imágenes que aglutinan un conjunto de significados; (ii) sistemas de referencia que sirven para comprender lo que nos sucede; y, (iii) categorías que otorgan la posibilidad de explicar hechos y las relaciones con individuos con los que tenemos algún tipo de vínculo.

Uno de los conceptos fundamentales de esta teoría es el de *realidad social*, por ello a posterior se expone una breve revisión de lo que implica esta acepción en el marco de la postura teórica tratada.

Para Berger y Luckman (1967/1993, p.61) en Rizo García (2015, p. 23) la vida social se constituye como un mundo ordenado de significados compartidos por una determinada comunidad. De esta forma, la construcción de la realidad se sustenta en el supuesto de que los sujetos crean la sociedad, convirtiendo a esta en una realidad objetiva que también reproduce a los sujetos. Así, los autores indican que la sociedad es una realidad objetiva y el hombre es un producto social.

Uno de los fundamentos centrales de Berger y Luckman (1967), es que la realidad social es socialmente construida. Por tanto, la realidad es asumida como un fenómeno independiente de nuestra conciencia, lo que lleva a asumir que aquello que llamamos conocimiento es traducido como la existencia de objetos reales que poseen “características específicas” (Rizo García, 2015, p. 24).

Según lo aportado por Yáñez Henríquez (2010, p. 292) para Berger y Luckman (1967) la realidad se configura como un proceso dialéctico entre relaciones y estructuras sociales. En el plano individual la realidad se conforma por las interpretaciones, los modos de vida y la identidad social del sujeto. Desde allí, los seres humanos definen un hecho como real, aunque este pueda ser posteriormente redefinido.

Para Rizo García (2015, p. 24) Berger y Luckman entienden la subjetividad como un fenómeno que es construido a partir de procesos de interacción. Asimismo, para la autora el concepto de intersubjetividad es expresado por estos intelectuales como un encuentro entre sujetos que configura el mundo social bajo su propia perspectiva. Cabe señalar que la intersubjetividad es entendida por los autores en comento, no tan solo como un encuentro cara a cara, sino que concierne a todas las esferas del mundo de lo social, comprendiéndola como una conciencia compartida que está situada en un contexto histórico y social.

En ese sentido, Araya Umaña (2002, p. 13) indica que en el marco de la teoría revisada, el mundo de la vida cotidiana se constituye en el espacio que para los sujetos es considerado como la realidad por excelencia. Por lo tanto, asevera que el sentido común se superpone a la conciencia individual de los sujetos, generando que la realidad social adquiera un orden que permite que los sujetos puedan comprenderla.

Para ilustrar esto, Araya Umaña (2002, p. 31) indica que las comunicaciones sociales, serían muy dificultosas, si es que los sujetos no tuviesen una serie de representaciones compartidas. Por tanto, agrega que cuando los individuos establecen un marco referencial común, las representaciones sociales, permiten, entre otras cuestiones, el proceso de conversaciones cotidianas.

Para este estudio el concepto de realidad social, se constituye como fundamental, pues, es relevante analizar cómo a través de la teoría de RS, los sujetos involucrados configuran sus propias representaciones desde el propio contexto local, traduciendo los lineamientos, discursos y conceptos que emanan desde el nivel central de esta política social de superación de pobreza.

Otra de las aportaciones de Berger y Luckman a esta revisión, se vincula con posicionar al lenguaje como un elemento fundamental en el proceso de comprensión de la realidad, enfatizando que este es el medio por el que los sujetos ordenan sus pensamientos. Además, señalan que el lenguaje otorga la posibilidad de que el mundo de la vida cotidiana adquiera pleno sentido para los sujetos (Rizo García, 2015, p. 25).

Siguiendo a Araya Umaña (2002, p. 14) factores como la pertenencia a un determinado grupo social, el medio cultural y/o el conocimiento de las personas en relación a algún tema, determinan la configuración de la realidad social a nivel individual, cuestión que a su vez coadyuva a que las personas compartan ideas e interpretaciones respecto a los objetos que se presentan en el mundo cotidiano. La autora coincide con el planteamiento anterior, indicando que, en esa generación de significaciones, el lenguaje tiene un papel crucial, erigiéndose como el medio por el que los sujetos construyen un conocimiento de tipo social.

Debido a que en el presente estudio se analizará el Programa Familias bajo la perspectiva de los distintos actores de la política local, resulta interesante estudiar como los sujetos que forman parte del contexto institucional poseen (o carecen) de representaciones y lenguajes compartidos respecto al dispositivo de política. Además, esta revisión teórica tributa a caracterizar las prácticas de actuación del programa, ya que como se ha insistido, toda vez que se dilucida una RS, se puede comprender un modo de comportamiento que se expresa en la práctica.

Por otra parte, a partir de esa teoría resulta relevante evidenciar si los propios beneficiarios de la política establecen lenguajes y representaciones comunes, dado que, el sujeto de intervención de esta política social es la familia y los individuos que la componen. Así, revisar los discursos de sujetos distintos grupos familiares y sus eventuales similitudes y diferencias, es un ámbito de interés de esta investigación.

De acuerdo con Araya Umaña (2002, p. 16) el estudio de las RS se interesa en identificar el contexto social en el cual se generan las representaciones, debido a que esta teoría pretende conocer y comprender cuestiones como la ideología, los valores de las personas, grupos e instituciones. Además, la autora señala que para esta teoría es relevante evidenciar si las personas se conciben en grupos de pertenencia o referencia.

Esto último es fundamental para los objetivos de estudio, ya que a la hora de hablar de *los pobres* es interesante responder a las preguntas ¿En qué grupo se conciben los beneficiarios? ¿Sus discursos se asocian a un grupo de pertenencia o bien a un grupo de referencia? En esa misma línea, es interesante evidenciar cómo los beneficiarios y profesionales conceptualizan y describen sus contextos de pertenencia. Sin duda, la obtención de estos datos permite comprender las fortalezas y nudos críticos de este dispositivo de política social.

Como se ha observado, las representaciones necesitan de una dimensión social, pues estas se sitúan en pleno contacto con los individuos del grupo de referencia, conformando así el contenido (conocimiento específico) y el proceso (interacciones que redefinen el objeto). Desde ese supuesto, es posible realizar una vinculación con el presente estudio, en el sentido que las personas que participen como informantes de la investigación elaborarán RS que no solamente estarán referidas al programa, sino que también expresarán su visión respecto a temas como la pobreza, las políticas sociales implementadas por el Estado en materia de superación de pobreza, la gestión interna de las autoridades locales y agentes profesionales, entre otros temas vinculados.

Con todo lo señalado, Araya Umaña (2002, p. 17) establece que en el estudio de las RS existen dos elementos fundamentales el énfasis que se le asigna a lo colectivo, y el papel que se le asigna a la “comprensión de la realidad a partir de su construcción social”.

Uno de los conceptos centrales de esta teoría es el de *objetivación*. En palabras de Jodelet (1988, p. 481), este concepto se refiere al intercambio que se da entre percepción y concepto. La autora explica que cuando los sujetos logran poner las abstracciones del mundo exterior en una imagen, el concepto adquiere textura y se puede vincular a otros esquemas conceptuales ya conocidos. A su vez, para Araya Umaña (2002, p. 35) el proceso de objetivación se refiere a la manera en que los sujetos incorporan conceptos extraños a materializaciones concretas, por tanto, indica que en este proceso lo extraño y abstracto para a ser parte de lo familiar y aplicable.

Un concepto ligado a la objetivación es el *anclaje*. Para Jodelet (1988, p. 486), al igual que el proceso de objetivación esta acepción permite que un objeto extraño se vuelva familiar, aunque la diferencia central está en que este proceso le asigna importancia al significado y a la utilidad que los sujetos le asignan al nuevo objeto. Además, la autora agrega que el concepto tiene otro aspecto ligado a la “integración cognitiva”, cuestión que explica que el nuevo objeto es incorporado empíricamente a un esquema de pensamiento preexistente y a las eventuales transformaciones que puedan derivar de ese sistema.

En el plano epistemológico Moscovici (1985, p. 22) advierte que en las relaciones que establecen entre sujeto y objeto (físico, social, imaginario o real), intervienen otros sujetos que les denomina como “Alter”. El autor indica que esta relación puede ser dinámica o estática, es decir corresponde a una presencia o bien a una interacción que puede llegar incluso a modificar el pensamiento o la conducta de los sujetos.

En el espacio del estudio, es atractivo conocer si aquellos usuarios que presentan una relación más intensa con sus agentes o con otros usuarios del programa presentan RS distintas respecto a los sujetos que han participado de manera más inestable de las sesiones y que no tienen estrechos vínculos con otros usuarios del programa.

Por su parte, es plausible plantear que en el contexto de estudio el Alter que está presente en el discurso de los agentes es el marco normativo del programa. Ello en consideración de diversas experiencias investigativas que se han dedicado a contrastar el diseño y la implementación de las políticas desde la propia perspectiva de los ejecutores (Jacques-Aviñó et al., 2019; March et al., 2006; Urrutia Labrín, 2015). Así, los análisis y evaluaciones (positivas y negativas) que realizan los profesionales se enmarcan principalmente desde los lineamientos programáticos que conocen. Por consiguiente, podríamos indicar que la amplitud de conocimientos que los profesionales tengan respecto al programa incidirá en la entrega de sus respuestas.

En esa dirección, Moscovici (1985, p. 22) indica que en este plano se pueden concebir dos mecanismos: la facilitación social y la influencia social. Para el autor la primera se refiere a la presencia de un individuo o grupo de sujetos condicionan que un sujeto prefiera o aprenda de manera más rápida y efectiva las respuestas más familiares o menos originales. La segunda se vincula a que un individuo actúa supeditado a la presión de una autoridad o de un grupo utilizando las opiniones y conductas de estos actores.

Con el fin de sintetizar lo señalado hasta acá, Araya Umaña (2002, pp. 18-19) señala que la teoría de RS asume que: (i) el sujeto es un mediador del proceso de construcción del conocimiento; (ii) la relación entre el sujeto y el otro ( o los otros) facilita la construcción de significados; (iii) los sujetos son seres con pensamiento autónomo que producen y comunican sus representaciones de manera activa; (iv) en las relaciones que ejercen los sujetos, estos generan comentarios, opiniones y “filosofías no oficiales” que afectan las decisiones que toman en la vida cotidiana; (v) los procesos inferenciales son fundamentales en el marco de la construcción de la realidad, por lo que para los sujetos la realidad es relativa, según el sistema de lectura al que se adscriben; y, por último (vi) el hecho de que las personas sean productoras de sentidos, pone énfasis en que se deben estudiar los significados y el lenguaje que utilizan las personas para dotar de sentido al mundo en el que viven.

Al realizar un análisis de estos ejes con el objeto de estudio, se erige como un supuesto válido que aquellos beneficiarios que son capaces de establecer relaciones más fluidas con otros sujetos (profesionales y otros usuarios) pueden tener más conocimientos respecto a sus objetivos, analizando de manera más profunda cada uno de los componentes del programa. Por otra parte, en relación al contexto en el que viven los usuarios, asume relevancia el hecho de que un sujeto que pertenece a un ambiente en el que existen vínculos permanentes con las instituciones del Estado (mayor capital social) pueda sacar mayor provecho de las ofertas del programa, bajo el supuesto teórico que poseen una filosofía no oficial de tipo práctica que demuestra un comportamiento favorable hacia las estrategias de intervención de los programas sociales.

Por último, a priori también es plausible plantear que a medida que los sujetos (beneficiarios y profesionales) conocen y comprenden las producciones simbólicas conjugadas en el marco del programa van redefiniendo las RS que tienen respecto a este; por ejemplo, una usuaria podría indicar que, en principio, sus expectativas en relación al programa se orientaban a recibir apoyos materiales, sin embargo, a medida que participó de las sesiones pudo comprender que el foco de la intervención estaba situado en que pudiera activar sus capacidades y recursos internos.

### **2.1.2 Enfoque de Derechos Humanos**

Según Abramovich (2006, p. 38) en América Latina el concepto de derechos humanos, a inicios de la década de los noventa, se enmarcó en la imposición de límites y obligaciones a los Estados con el objetivo de evitar las violaciones a los derechos humanos ocurridas en las décadas de los setenta y ochenta. Posteriormente, los derechos humanos se conceptualizaron no solo desde las acciones que el Estado debía abstenerse de realizar, sino que se asumieron como las acciones que el Estado estaba obligado de ejercer, para efectos de garantizar el cumplimiento de los derechos humanos civiles y políticos, así como también, de los económicos, sociales y culturales. En esa dirección, el autor señala que los derechos humanos ya no son pensados para ejercer limitaciones a la “opresión y el autoritarismo”, sino que son concebidos para orientar las políticas públicas y ayudar a la consolidación de instituciones con mayores niveles de democracia y participación.

De este modo, Abramovich (2006, p. 36) señala que uno de los principales aportes del enfoque de derechos humanos es que permite fundar a las estrategias de desarrollo de los Estados de un marco conceptual explícito, a través de principios como: los mecanismos de responsabilidad, la igualdad y la no discriminación, la participación y el otorgamiento de poder a los sectores sociales históricamente excluidos. Además, el autor precisa que este marco conceptual permite que los Estados reconozcan sus obligaciones y conductas a adoptar en materia de garantización de derechos humanos.

En ese sentido, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 52), plantean que las brechas sociales que caracterizan las sociedades latinoamericanas han impedido el pleno ejercicio de los derechos humanos, sobre todo, en el caso de aquellos sectores más empobrecidos. A ese respecto, Abramovich (2006, p. 13) indica que las intervenciones estatales han generado múltiples respuestas, sin embargo, se caracterizan por la falta de transparencia, la ausencia de mecanismos de participación y por el desarrollo de prácticas clientelares que limitan que los sectores con menor participación e influencia accedan a los derechos comprometidos.

Para Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 52), este panorama social ha puesto de manifiesto la necesidad de que las sociedades latinoamericanas avancen de manera progresiva en la elaboración de políticas que obliguen a los Estados a garantizar los derechos humanos de sus ciudadanos bajo una mirada integral, en desmedro de enfoques rígidos que no permiten comprender las particularidades de los grupos socialmente más desprotegidos. En esa dirección los autores agregan que para que esta garantización ocurra existen dos cuestiones fundamentales a considerar: la participación de los ciudadanos y que el enfoque de los derechos se asuma no solo en la formulación de la política, sino que también en la gestión, monitoreo y evaluación de los diferentes dispositivos (Giménez Mercado & Valente Adarme, 2010, pp. 52-53).

En virtud de lo expuesto, es relevante analizar si el Programa Familias en el contexto de implementación local genera mecanismos que permitan transparentar cuestiones como cantidad de familias beneficiarias, información respecto a los objetivos y resultados esperados, programas de acompañamiento existentes, mecanismos para efectuar reclamos, etc. Asimismo, es interesante revisar si el programa entrega herramientas concretas de participación que permitan que los usuarios y la comunidad interesada, puedan discutir, redefinir o potenciar alguna de las estrategias que se desarrollan en el marco del programa.

Como se anticipaba, uno de los principios fundamentales del enfoque es la participación y el empoderamiento. Este principio explica que la participación no siempre tiene que ser directa, sin embargo, se argumenta que algo que no puede soslayarse es la existencia de medios institucionales que aseguren la participación de los involucrados (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2002 en Faur, p. 176).

En esa disposición, Faur (2008, p. 176) señala que para que la participación sea genuina y no decorativa es necesario que se fortalezcan las capacidades de la población en el marco de los procesos de toma de decisiones, así como también en el contexto de la exigibilidad de sus derechos. La autora indica que esto es central, ya que permite que la población destinataria se conciba a sí misma en calidad de portadora de derechos y no como individuos vinculados a la caridad estatal. A ese respecto, la autora advierte que esta es la única manera de que los sujetos en situación de pobreza se doten de poder y logren reformular su relación con el Estado.

Por tanto, es importante comprender qué tipo de participación se promueve en el contexto de implementación del Programa Familias. Según lo planteado por Fernández y Ordóñez (2007, p. 32), en el

marco de la gestión pública existen diferentes modalidades de participación, a saber: no participación encubierta, participación instrumental y participación empoderadora. La primera se vincula a la entrega y recepción de información; en este caso no existe participación. En la segunda existe una participación, pero de carácter decorativa, es decir, los involucrados no tienen la posibilidad de incidir en la política. En última instancia, la participación empoderadora implica un proceso de involucración auténtico que se expresa en la ejecución colaborativa de las políticas públicas.

Según Güendel González (2002, p. 109) uno de los principales aportes del enfoque de los derechos humanos es que permitió unificar al sujeto social y al sujeto de derecho en una nueva unidad, que trajo como consecuencia que se estableciera una nueva relación entre el Estado y la sociedad.

Por otro lado, Güendel González (2002, p. 111) indica que en el desarrollo del principio en cuestión existe una paradoja, dado que las políticas públicas intentan diversificar sus acciones para integrar a los sectores que han sido definidos como excluidos, sin embargo, debido a la desorganización operativa de las intervenciones se produce un efecto que agudiza las tensiones existentes y que se refleja mediante el descontento social que estos grupos expresan en los diferentes espacios de la vida pública.

En definitiva, resulta interesante evidenciar cuáles son los niveles de participación con los que cuentan los actores involucrados en esta política, ya que como se ha manifestado un asunto central desde este principio es que los sujetos se reconozcan como sujetos de derechos, de tal manera que puedan aportar de manera fundada a la resolución de las problemáticas que se les presenten en los diferentes momentos de la ejecución de esta política social.

Siguiendo a Güendel González (2002, p. 112) la implementación de una política con enfoque de derechos debe estar sustentada en componentes como: (i) una posición ética en relación al valor y el respeto irrestricto por los seres humanos; (ii) el carácter universal de las políticas; (iii) mecanismos de participación ciudadana que impliquen una participación ciudadana activa, permanente y calificada; y, (iv) mecanismos técnicos y administrativos que permitan una constante discusión epistemológica respecto a cómo los sistemas y servicios públicos operacionalizan los derechos.

Desde el proceso investigativo resulta necesario revisar de qué manera los agentes profesionales conciben a los sujetos de intervención. En concreto, es pertinente realizar la siguiente interrogante ¿Cuál es la posición epistemológica que sustenta la relación entre agentes y usuarios? De igual forma, adquiere relevancia observar si el programa cuenta con mecanismos que orientan la relación entre usuarios y agentes; por ejemplo, podría ocurrir el caso que un usuario realice reclamos vinculados a la manera en que se lleva a cabo el proceso de intervención, solicitando incluso un cambio de profesional.

En suma, indagar en el sustento de esta relación epistemológica es central, sobre todo si se tiene en cuenta que ambos actores se relacionan durante todo el proceso de intervención. Asimismo, debe enfatizarse en lo aportado por Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez (2016, p. 44), quienes indican que la relación que se establece entre usuarios y agentes es uno de los rasgos distintivos del Programa Familias.

Para Valverde Mosquera (2008, p. 99) el enfoque de derechos es un enfoque que posiciona al Estado, como principal responsable de garantizar los derechos de la ciudadanía. Desde ese marco, argumenta que los sujetos pueden y tienen el deber de exigirle al Estado que otorgue el cumplimiento de los derechos comprometidos, a través de mecanismos jurídicos que se materializan en una serie de acuerdos internacionales que los Estados ratifican a lo largo de su historia (Convención de los Derechos del Niño,

Convenio número 169 de la OIT, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre otros).

Dicho de otro modo, Abramovich (2006, p. 41) indica que el enfoque de derechos viene a establecer una serie de obligaciones para el Estado, para las cuales se activan los llamados mecanismos de responsabilidad o de garantías. Así, explica que el reconocimiento de derechos implica, a su vez, el otorgamiento de poder para sus titulares, hecho que genera una mayor simetría, sobre todo en contextos donde la inequidad tiene una marcada presencia.

A raíz de lo señalado, resulta necesario estudiar cuáles son los principios de bienestar que intenta promover el programa. Con mayor énfasis aún, se pueden formular preguntas como: ¿Qué valores se promueven a partir del programa? ¿Los valores que se promueven están en concordancia con los enfoques de política que se declaran a nivel teórico? En otra dirección es posible preguntarse ¿El contexto de implementación de la política favorece el ejercicio de los derechos humanos? Sin duda, estas interrogantes son claves para efectos de analizar las estrategias de intervención bajo la perspectiva teórica expuesta.

Respecto a la operativización de derechos, Tamarit López (2016, p. 103) advierte que la ciudadanía no debe descansar en el funcionamiento de los sistemas jurídicos ni en la gestión de los gobiernos de turno, ya que advierte que aunque que la “juridificación” y el reconocimiento pueden constituirse en avances significativos, los derechos pueden quedar relegados a declaraciones de principios que no tienen asidero en la práctica. Para explicar lo anterior, la autora cita a Pogge.

Lo que se necesita para garantizar verdaderamente el contenido de un derecho es una ciudadanía vigilante que se comprometa profundamente con este derecho y que esté dispuesta a trabajar en pro de su realización política. [...] El compromiso de la ciudadanía es más fiable que el compromiso del gobierno, cuyos miembros pueden cambiar de un día para otro. El primer compromiso contribuye a promover el segundo –especialmente, en las sociedades democráticas, ya que tienden a producir incentivos más poderosos para que los representantes gubernamentales respondan ante las personas. El compromiso ciudadano también ayuda a evitar que se den casos en los que la impotencia, y no la indiferencia, es la que hace que un gobierno se cruce de brazos ante las violaciones de los derechos de terceros llevadas a cabo por grupos organizados de ciudadanos. (Pogge, 2002a, p. 87 en Tamarit López, 2016, p. 103)

Ahora bien, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 71) hacen énfasis en que la corresponsabilidad señalada anteriormente, no implica bajo ningún término que exista una equivalencia entre las responsabilidades del Estado y el resto de los actores sociales y políticos. Por lo tanto, agregan que es fundamental entender que cada sector de la sociedad tiene “roles y deberes” que deben ser precisados con total claridad por los sistemas legislativos.

De este modo, esta investigación debe apuntar a comprender si los actores locales vinculan a este dispositivo y las prestaciones que otorga bajo una mirada asistencial o bien desde una perspectiva de derechos. A nivel teórico esto resulta relevante, pues, para que los usuarios exijan sus derechos, las políticas les deben concebir como ciudadanos en desmedro de la concepción de beneficiarios que les situaba en un rol de carácter pasivo (Güendel, 2002 en Giménez Mercado y Valente Adarme, p. 68). Por tanto, toda vez que los usuarios son conscientes de sus derechos y reconocen al Estado como principal garante, estos adquieren la capacidad de exigir el cumplimiento de los mismos.

En palabras de Güendel González (2002, p. 111) la adopción del enfoque de derechos humanos obliga a que, en el ámbito de las políticas públicas, se hable de sistemas políticos, que a su vez están conformados por una serie de unidades en los que existen una trama de principios que deben ser vigilados para efectos de garantizar el ejercicio de los derechos humanos.

En el marco del estudio, es menester analizar si los ejecutores comprenden que el Programa Familias se sitúa en el marco del Subsistema Seguridades y Oportunidades, que como tal está compuesto por otros programas como: Abriendo Caminos, Calle y Vínculos (Gobierno de Chile, s. f.). Al asumir la protección social como un derecho humano, la literatura indica que la importancia de trabajar desde una lógica sistémica tiene relación con la comprensión acerca de la multidimensionalidad de las causas que se presentan en fenómenos como la pobreza y la vulnerabilidad social (Cunill-Grau et al., 2013, p. 291).

Paralelamente, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, pp. 73-74) indican que bajo el enfoque de derechos la pobreza debe ser abordada de manera integral, ya que se asume que esta problemática se configura como una serie de derechos vulnerados, por ende, en su superación se deben efectuar estrategias globales de desarrollo con los contenidos específicos de las políticas públicas, en función de permitir el ejercicio de los derechos y evitar que sean vulnerados nuevamente.

En la misma línea, Beca Frei (2018, pp. 105-106) plantea que si bien no existe un instrumento jurídico que especifique que este fenómeno es una violación de los derechos humanos, se puede advertir que la pobreza provoca una serie de efectos nocivos en términos del goce de los derechos económicos y sociales de las personas. En ese orden, el autor plantea que este análisis no puede soslayar que desde el enfoque de los derechos humanos se aboga por la interdependencia y la indivisibilidad de los derechos. Por tanto, vivir en situación de pobreza es un atentado contra los derechos fundamentales de los seres humanos.

A su vez, Dulitzky (2008, p. 2), afirma que la pobreza constituye en todo su espectro una violación a los derechos humanos, dado que si a un sujeto no se le garantiza el derecho a la educación, probablemente, verá mermada su capacidad de participar en la vida política. Además, indica que aquel sujeto que cuenta con un escaso acceso a servicios de salud, verá condicionado su derecho a la vida. De este modo, el autor concluye su planteamiento indicando que cuando los derechos económicos sociales y culturales se ven menoscabados, en efecto, existirá un menor goce de los derechos civiles y políticos.

No obstante lo anterior, Martín y Wences (2020, p. 198) advierten que la vinculación de la pobreza con los derechos humanos no puede ser generalizada sin ejercer un análisis exhaustivo. Al respecto citan a Chinchilla (2012) y Doz Costa (2008), para indicar que no toda privación específica constituye necesariamente una violación de los derechos humanos.

A partir de lo señalado, se asume como relevante estudiar este programa de superación de pobreza desde el enfoque de los derechos humanos, teniendo siempre en cuenta la idea central de que toda problemática social es un derecho humano que no ha sido cubierto por el Estado.

En términos de analizar la implementación del programa, resulta interesante evidenciar si este releva o no la participación de los agentes profesionales y los usuarios, pues, como se ha revisado uno de los componentes centrales de las políticas con enfoque de derechos es que tengan un carácter participativo, no solo en la fase de diseño de los programas, sino que en todas las fases del ciclo de política.

Desde otra perspectiva, Faur (2008, pp. 174-178), desarrolla la siguiente pregunta ¿bajo qué criterios se requiere orientar las acciones que configuran una intervención sistemática por parte del Estado para atender el bienestar de la población?

A partir de esa interrogante, se expondrán los principios que se han considerado relevantes para efectos de analizar la implementación de esta política social.

En primer término, Faur indica que el principio de igualdad y no discriminación, es indispensable en el contexto del diseño, implementación y análisis de las políticas, debido a que se ha demostrado que la pobreza es en sí misma una causa de discriminación, cuestión que se refleja en que la población que vive en pobreza generalmente tiene menores posibilidades de acceder a medios que les permitan acceder a servicios fundamentales (salud, educación, vivienda, etc.). Por ello, la autora señala que esta imposibilidad refleja una menor capacidad de que estas personas potencien sus capacidades y gocen de sus derechos con total plenitud.

En el contexto de la ejecución de las políticas, este principio hace énfasis en que, por una parte, se ofrezca un trato de igualdad a los destinatarios, y por otra, se ejerza un trato diferenciado. Esto se acoge, en plena consideración de que existen condiciones estructurales e históricas que han marginado a ciertas colectividades, por esta razón, la adopción de este principio establece que es necesario que se efectúen medidas para la equiparación de las condiciones de los sujetos destinatarios, respecto de otros sectores de la sociedad (Abramovich, 2006, p. 44).

En otras palabras, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 66) indican que las políticas fundadas en el enfoque de derechos tienen que tomar en cuenta un supuesto central “existe una exposición desigual al riesgo de los distintos grupos dadas las diferencias asociadas a la estratificación social y otras variables”. Para profundizar lo anterior, los autores citan a D’Elia y Maingon (2004, pp. 60-61), quienes afirman que es indispensable unificar, por un lado, el eje “igualdad-justicia”, y por otro, el eje “universalidad-diversidad”, de tal modo que la equidad sea entendida como la expresión que traduce la “igualdad en las diferencias”.

Por su parte, D’Elia (2002, p. 8) en Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 67) establece que en relación a la distribución de recursos es preciso hablar de universalidad con equidad, principio que viene a establecer que se responde a cada sujeto según sus propias necesidades. En particular, indica que esto se traduce en “responder a cada uno según su necesidad dando más a quien tiene menos y menos a quien tiene más. A necesidades diferentes corresponderán respuestas diferentes (equidad vertical) y necesidades iguales, respuestas iguales” (equidad horizontal”).

En relación al contexto de estudio y bajo el principio de equidad expresado, es necesario observar cuáles son las estrategias de intervención que desde el programa se desarrollan para identificar los apoyos específicos que requiere cada grupo familiar. Por ejemplo, en el análisis de este principio se advierte que una familia vulnerable que habita en un contexto rural, tendrá que avanzar en dimensiones distintas respecto de una familia que reside en una zona urbana, debido a que lo más probable es que en sus contextos territoriales las demandas y recursos internos sean diferentes. En consecuencia, es pertinente plantear la pregunta ¿A través de qué estrategias se visibilizan las necesidades y recursos específicos que presentan los usuarios del programa?

Asimismo, es importante indagar en la percepción que tienen los agentes y usuarios respecto a las estrategias que el programa utiliza para efectos de equiparar las condiciones históricamente desiguales que enfrentan las personas en situación de pobreza. Por esta razón, surge necesario plantearse interrogantes como: ¿Cuáles son los mecanismos que dispone el programa para efectuar una mayor integración social de sus usuarios? ¿Estos mecanismos tienden a transformar la posición que los sujetos en situación de pobreza han ocupado históricamente?

Develar estas interrogantes es de suma relevancia, pues, según datos del MIDEPLAN (2009) en Vargas Faulbaum (2011, p. 34) se observaba que en la dimensión empleabilidad, los usuarios egresados de un programa de superación de pobreza desarrollado en Chile, mantuvieron trabajos inestables, mal remunerados y que se asociaban a bajos niveles de escolaridad.

Para Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 67) esta igualdad en las diferencias produce un tipo de selectividad o discriminación positiva que en la práctica se traduce como una intervención prioritaria, tendiente a garantizar los derechos sociales de grupos tradicionalmente excluidos, en función de sus necesidades y demandas reales. Ahora bien, los autores enfatizan que esta selectividad se sitúa en las antípodas de la focalización, puesto que esta última se vincula a políticas de tipo compensatorias y que universalizan a un segmento de la población “con el objeto de satisfacer los derechos colectivos en detrimento de los específicos”.

En el caso del Programa Familias, Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016, pp. 193-194) indican que el hecho de que en esta política se utilicen mecanismos de focalización para seleccionar a los beneficiarios entra en conflicto con el principio analizado, dado que son altas las probabilidades de excluir a personas que cumplan las condiciones para estar en el programa y que no sean seleccionadas.

En otra dirección, Faur (2008, p. 178) indica que el principio de monitoreo y rendición de cuentas, se vincula a que la ciudadanía, en su calidad de portadora de derechos puede exigirle al Estado que rinda cuentas respecto de las acciones u omisiones efectuadas en el contexto de la implementación de políticas de superación de pobreza. Asimismo, la autora se apoya de la evidencia internacional que indica que la ciudadanía también puede pedir rendición de cuentas a la Comunidad Internacional, debido a que esta también posee responsabilidades en materia de superación de pobreza (Hunt, Osmani y Nowak, 2004 en Faur, 2008, p. 178).

Como complemento de lo anterior, Abramovich (2006, p. 47) indica que además de los mecanismos jurídicos para evaluar y exigir los derechos comprometidos, deben fomentarse otras instancias para ejercer el control ciudadano como por ejemplo: las instancias ciudadanas y parlamentarias de fiscalización de políticas y la apertura de instituciones especializadas en el resguardo de los derechos fundamentales. En Chile, la Defensoría de la Niñez que funciona desde el año 2018 en el marco del Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez, es un claro ejemplo de este tipo de mecanismos.

En efecto, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, pp. 72-73), establecen que las políticas públicas que están legitimadas a través de mecanismos de participación garantizan, por un lado, una mayor pertinencia de las acciones, y por otro, un mayor acceso a la información que permite que la ciudadanía pueda exigir la restitución de sus derechos en el momento en que se visibiliza una vulneración o un incumplimiento del Estado en alguna materia específica.

En resumen, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, pp. 72-73) agregan que tener mecanismos de información adecuados es clave en términos de la operacionalización del enfoque de derechos, ya que otorgan la posibilidad de (i) comprender de forma más amplia las diferentes realidades sociales; (ii) diseñar y evaluar el impacto de las políticas públicas; y, (iii) que los sujetos puedan exigir los derechos comprometidos en el marco su relación con las instituciones del Estado. Cabe precisar que los autores agregan que esto último, produce una relación virtuosa, pues, como los ciudadanos tienen conciencia de sus derechos, también son capaces de exigirlos.

En función de la revisión de este principio, resulta central que el desarrollo de esta investigación tribute a responder a preguntas como: ¿Los usuarios conocen los derechos que están enmarcados en el contexto de su participación en el programa? ¿Los usuarios conocen los mecanismos para efectuar la exigibilidad de estos derechos? ¿Cuáles son los canales que ocupan los agentes profesionales y los usuarios para comunicar una eventual vulneración de derechos? ¿Cómo se resuelven las eventuales dificultades que se pueden generar en el contexto de implementación del programa? ¿Cómo se evalúa la pertinencia o la discordancia de las estrategias que se desarrollan? De este modo es central determinar cuál es el grado de información que tienen los actores locales respecto a estas preguntas, dado que desde la perspectiva de derechos estos mecanismos tienen que estar claramente definidos y deben ser accesibles para todos quienes están involucrados en la implementación de políticas.

Además de los principios declarados, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p. 73) agregan que el principio de integralidad es fundamental en términos de la implementación de este tipo de políticas, dado que las estrategias que se conjuguen para su resolución deben tener un carácter global que permitan consolidar el ejercicio de los derechos, evitando que estos sean nuevamente vulnerados. Los autores explican que este principio es central, ya que como se ha observado la pobreza desde esta perspectiva es considerada como un conjunto de derechos humanos no garantizados (dificultades para acceder a la salud, educación, vivienda, bienes de consumo, etc.).

Para la presente investigación es relevante advertir la incidencia que tiene este principio en el contexto de la implementación del programa, dado que según la literatura revisada, existe amplio consenso en que la pobreza es un fenómeno de carácter multidimensional (Baeza Leiva & Martínez Montenegro, 2016; Batthyány, 2008; Ponce Zubillaga, 2013). Considerando la importancia que tiene el programa como una de las políticas centrales del Subsistema Seguridades y Oportunidades, es necesario, por un lado, conocer la visión que tienen los agentes profesionales respecto del fenómeno de pobreza, y por otro, verificar a partir del propio discurso de los agentes y usuarios si se evidencia que las estrategias desarrolladas en el contexto del programa tienen un carácter integral.

Para complementar los principios revisados, Ponce (2018, p. 110) señala que bajo el enfoque de derechos también es importante considerar los principios de equiponderación, interdependencia e indivisibilidad. Para la autora, el primero hace alusión a que todos los derechos tienen un mismo peso y relevancia. Respecto del segundo, indica que en el marco de la garantía se requiere que todos los derechos sean cumplidos de manera conjunta. Por último, explica que el tercer principio implica que los derechos sean concebidos de manera integrada, en desmedro de aquellas perspectivas que tienden a conceptualizarlos de manera parcelada.

Desde ahí, es menester comprender la incidencia que tienen estos principios en el contexto de ejecución del programa. En específico, es necesario analizar de qué manera el programa se vincula con otros organismos (públicos y privados) para efectos de garantizar los derechos humanos de los usuarios y familias

del programa. Sobre ese punto, es fundamental advertir si existen derechos que no son considerados en las estrategias de intervención del programa.

En conclusión, puede aseverarse que el enfoque de derechos en el marco de la implementación de políticas de superación de pobreza asume que la pobreza constituye una violación a los derechos humanos. Además, a partir de lo revisado puede señalarse que una ciudadanía activa se constituye como una de las mejores formas de exigir y supervigilar el cumplimiento de los derechos consagrados.

Finalmente, es posible afirmar que los principios develados son claves en el contexto de estudio, ya que otorgan una perspectiva analítica que permite comprender la naturaleza del fenómeno de la pobreza, así como las representaciones sociales que los actores locales tienen respecto de las estrategias de intervención que se abordan en el marco de la política social analizada.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1. El Programa Familias: descripción de sus fundamentos teóricos**

En América Latina, durante la década de los 90 se implementaron más de 35 PTC en 19 países de la región, fenómeno que puede explicarse por el intercambio de políticas sociales entre países, la similitud de los contextos y la influencia de organismos internacionales. Una revisión realizada en 2009 estimaba que estos programas habían beneficiado a más de 113 millones de latinoamericanos, lo que equivale a un 19% de la población regional (Cecchini & Martínez, 2011, p. 96).

En la década de los 80 ya existían algunos mecanismos de contraprestación entre el Estado y las familias, sin embargo, los PTC que conocemos en la actualidad, surgen a mediados de los 90, mediante la creación de programas como el programa Bolsa Familia de Brasil y el Programa de Educación, Salud y Alimentación de México (Programa Oportunidades) (Cecchini y Martínez 2011:97).

En esa perspectiva, el Programa Familias se posiciona como un PTC, los cuales, según Cecchini y Madariaga (2011, p. 13) consisten en la entrega de recursos estatales (monetarios y no monetarios) a las familias pobres, con la condición de que estas cumplan comportamientos asociados al mejoramiento de sus capacidades humanas.

Así pues, el Programa Familias es definido como:

“Un beneficio que otorga el Estado como apoyo directo a las personas y familias de menores ingresos, para favorecer a las personas más vulnerables con el objetivo de superar la pobreza extrema. Funciona a través de programas que trabajan de manera personalizada en el ámbito social y laboral, promoviendo el desarrollo de la familia, su autonomía y potenciando además sus capacidades que faciliten incorporarse al mundo del trabajo. Estos programas están asociados a la entrega de bonos de acuerdo al reconocimiento de logros y el cumplimiento de deberes, en áreas de salud, educación y trabajo” (Ministerio de Desarrollo Social en Fuica Rebolledo, 2017, p. 56).

El programa se constituye como una de las principales políticas sociales para la superación de la pobreza en América Latina, que brinda transferencias de apoyo directo a las familias que cumplen con los criterios para ser considerados como beneficiarios/as (Correa 2009; International Poverty Centre 2006 en Fuica Rebolledo 2017, p. 52).

Según Ahumada et. al (2016, p. 174) el programa se fundamenta en dos enfoques teóricos, a saber:

- El enfoque de capacidades
- Enfoque de Activos, Vulnerabilidad y Estructura de Oportunidades (en adelante enfoque de vulnerabilidad)

De acuerdo con Urquijo Angarita (2014, p. 64) a partir del enfoque de las capacidades se analizan distintos problemas sociales que afectan el bienestar de los seres humanos como la exclusión social, la pobreza, la ausencia de desarrollo humano y la injusticia social. En ese marco, este enfoque no está interesado en los ingresos, ni el nivel de satisfacción de vida que presentan las personas, sino que el foco está puesto en lo que las personas pueden efectuar en la práctica. Este cambio ha configurado un giro en las estrategias desplegadas por las instituciones y organizaciones que trabajan en el ámbito de la superación de la pobreza, puesto que la evaluación de las necesidades y los recursos materiales, quedan relegados por un nuevo tipo de intervención que se orienta a verificar el grado de libertad con el que cuenta una persona para obtener aquello que desea (Urquijo Angarita, 2014, p. 64).

Para Sen (2000), en Ahumada et. al (2016, p. 174) bajo el enfoque de capacidades la pobreza es entendida como la privación de las capacidades básicas para alcanzar metas y logros, por tanto, argumenta que la calidad de vida depende de lo que las personas son capaces de hacer y conseguir. Desde allí las autoras enfatizan que ese es el motivo por el que el programa invierte en capital humano vinculados a las áreas de educación y salud.

Por consiguiente, Sen (1999/2000, p.114) citado por Muñetón-Santa y Gutiérrez-Loaiza (2017, p. 62) funda su análisis del fenómeno de la pobreza sobre la base de aquello que las personas quieren realizar y no pueden alcanzar; por tanto afirma que: “La pobreza puede identificarse de forma razonable con la privación de capacidades; el enfoque centra la atención en las privaciones que son intrínsecamente importantes (a diferencia de la renta baja, que solo es instrumentalmente importante)”.

En el enfoque existen dos conceptos centrales que son los funcionamientos y las capacidades. Para explicar ambos conceptos Sen (1985, pp. 9-10 en Urquijo Angarita 2014 p. 69) utiliza el ejemplo de una bicicleta que como es sabido es un recurso que puede significar un medio de transporte o una herramienta para la distracción y la práctica deportiva. El autor indica que para montar una bicicleta se deben tener una serie de *funcionamientos* como una buena salud y energía física y mental. Ahora bien, señala que una persona que está en situación de discapacidad no tendrá la *capacidad* para montar la bicicleta, aunque sea dueño de esta herramienta y esté interesado en utilizarla. Por lo tanto, este enfoque plantea que para evaluar el bienestar de las personas, el foco debe ir mas allá de los recursos, centrandolo en aquellas características que hacen posible que las personas puedan sacar provecho de la utilización de una determinada herramienta.

En definitiva, Urquijo Angarita (2014, pp. 73-74) plantea que para el enfoque de capacidades un funcionamiento es el logro de una persona, mientras que la capacidad, es un conjunto de logros. Por ejemplo, un logro es jugar fútbol, cocinar, correr, bailar, entre otros. Por tanto, el enfoque establece que el análisis de la pobreza, tiene que centrarse en que las capacidades que son contempladas como un cúmulo de funcionamiento alcanzados que permiten alcanzar la libertad. Este último concepto es de suma relevancia para el enfoque, dado que refleja la capacidad de las personas para alcanzar un estilo de vida u otro.

Sobre esa base, se asume que la relación entre funcionamientos y capacidades es bidireccional, puesto que los distintos tipos de funcionamiento dan cuenta de una capacidad específica, y a su vez, la incapacidad para realizar una acción evidencia un detrimento de uno o varios funcionamientos. En ese sentido Sen (1987) en Urquijo Angarita 2014 advierte que:

De hecho, las relaciones entre funcionamientos y capacidades son mucho más complejas de lo que pueden parecer a primera vista. Las condiciones de vida son, en cierto modo, estados de existencia: ser esto o hacer aquello. Los funcionamientos reflejan los distintos aspectos de tales estados, y el conjunto de paquetes de funcionamiento viable es la capacidad de una persona. Sin embargo, entre las posibilidades de ser y de hacer están las actividades de escoger, y, así hay una relación bidireccional y simultánea entre los funcionamientos y las capacidades. (p. 73)

Además de los funcionamientos y las capacidades en este enfoque es crucial el concepto de recursos. Para efectos de explicar la relación entre tres estos elementos, Muñetón-Santa y Gutiérrez-Loaiza (2017) desarrollan el siguiente ejemplo: “Una porción de arroz es el recurso, estar nutrido es el funcionamiento. La capacidad para lograr la nutrición es la valoración que procede con el enfoque, pues la misma porción de arroz no genera la misma nutrición si consideramos diferentes tipos de personas, a saber, una mujer en embarazo, un niño, un adulto mayor o un trabajador regular; todos ellos tienen capacidades diferenciales para convertir la porción de arroz en nutrición requerida para una adecuada salud” (p. 62).

De esta manera, Cejudo Córdoba (2007, p. 11) sostiene que la calidad de vida de los sujetos depende de lo que pueden hacer, no de su nivel de ingresos ni de capacidad de consumo o de la disponibilidad de acceso a servicios sociales.

Bajo este enfoque, el bienestar social tiene un carácter dinámico, por lo que su evaluación no puede ser predefinida, sino que debe situarse en aquello que los sujetos consideran como valioso, independientemente, de lo que se les imponga socialmente (Sen, 2014, p. 65 en Tabares Meza, 2018, p. 41).

En síntesis, Urquijo Angarita (2014, p. 76) plantea que la evaluación del bienestar tiene que ser situada bajo el análisis de las capacidades, dado que estas entregan una mayor información respecto al estado real de las personas. De este modo, si se comparan las capacidades de dos personas, el objetivo de evaluación debe ajustarse a identificar cuál de ellas tiene una mayor gama de oportunidades para efectos de mejorar su calidad de vida (Sen, 1985:66 en Urquijo Angarita 2014:77).

En relación al Programa Familias, Ahumada et. al (2016, p. 175) señalan que al invertir en capacidades esta política intenta “nivelar la cancha” de tal modo que las familias en situación de extrema pobreza logren tener las mismas oportunidades que otros sectores sociales, en particular, en los ámbitos de salud y educación. No obstante, las autoras citan a Dubet (2010, p.12) para explicitar que este enfoque desconoce la existencia de desigualdades estructurales, pues, de manera subrepticia establece que las diferencias existentes son aceptables, por lo que se configura el siguiente cuadro: las inequidades son justas en tanto todas las posiciones están abiertas a todos/as.

En el caso del enfoque de vulnerabilidad, para Pinto (2012) en Ahumada et. al (2016, pp. 174-175) el enfoque de vulnerabilidad se fundamenta en el supuesto de que todos los seres humanos tienen recursos internos que pueden ser utilizados para aumentar sus capacidades y lograr acceder a la estructura de oportunidades del entorno. En el contexto del programa, la adopción de este enfoque se evidencia, entre otros componentes, en las transferencias monetarias que son entregadas por el cumplimiento de metas en

salud y educación, pues, se intenta promover que las familias amplíen su red de oportunidades mediante su participación en los centros de salud y en los espacios educativos.

Conforme a lo señalado por Hernández (2012, p. 123) el surgimiento de este enfoque está marcado, por un lado, por la necesidad de conocer más sobre la heterogeneidad de la pobreza y, por otro, en función de comprender las maneras de cómo los hogares con menores ingresos gestionan recursos para llevar a cabo sus proyectos de vida.

En este enfoque se diferencian los conceptos de pobreza y vulnerabilidad, ya que se hace énfasis en que el análisis de la vulnerabilidad no implica que se desconozcan las carencias existentes, sino que estas son reformuladas en categorías como: “indefensión, inseguridad y exposición a riesgos, crisis y estrés (Chambers 2006 en PNUD, 2014, p. 17).

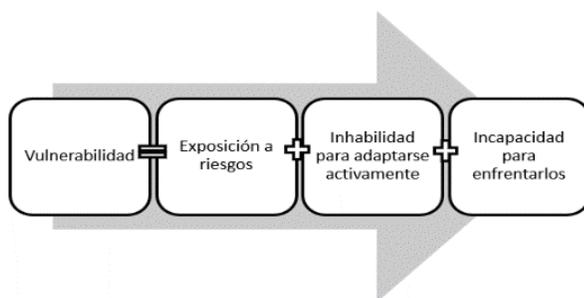
En consecuencia, Katzman (2000, p. 281) en Ramos Ojeda (2018, pp. 41-42) entiende que la vulnerabilidad es “la incapacidad de una persona o de un hogar para aprovechar las oportunidades, disponibles en distintos ámbitos socioeconómicos, para mejorar su situación de bienestar o impedir su deterioro”.

Asimismo, se señala que la vulnerabilidad es un “concepto relativo y dinámico”, por lo que se asume que, en general, los pobres son siempre vulnerables. A su vez, las personas que no viven en situación de pobreza, de igual forma pueden ser vulnerables, ya que están expuestos a condiciones de inseguridad e indefensión ( Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna en Escalante Rodríguez, 2014, pp. 21-22).

En este marco, el enfoque de vulnerabilidad plantea que los programas sociales deben tener la capacidad de ampliar las estructuras de oportunidades, dado que el nivel de vulnerabilidad de las personas, se explica por una discordancia entre la distribución de las oportunidades y los activos con los que cuentan las personas (Katzman, 1999 en Hernández, 2012, p. 124).

Para efectos de graficar el enfoque se utiliza la siguiente figura:

**Figura 1: Esquema del Enfoque de Vulnerabilidad**



**Fuente: CEPAL 2002 en Ramos Ojeda 2018**

En resumen puede advertirse que el enfoque sitúa su posicionamiento a partir de tres premisas centrales: (i) asume que el nivel de vulnerabilidad de un hogar es directamente proporcional al control de sus activos; (ii) los cambios en la vulnerabilidad de los hogares se provocan por cambios en los recursos que la familia

posee o controla, por cambios en las estructuras de oportunidades, o bien, por la relación entre ambos factores; y, (iii) los cambios que se producen en la estructura de oportunidades, son mucho más rápidos que la generación de los activos en las familias (Katzman & Filgueira, 1999, p. 8).

Una clara evidencia de la vinculación del enfoque con el programa social analizado, se observa en el eje de acompañamiento psicosocial, cuyo objetivo central es favorecer la calidad de vida y la inclusión social de las personas a través de la generación de recursos, habilidades y competencias, de tal modo que estas consigan potenciar su vínculo con la estructura de oportunidades del entorno (FOSIS, 2019, p. 38).

Cabe precisar que en el siguiente apartado se podrá observar con total claridad las vinculaciones existentes entre el programa y los enfoques teóricos aquí expuestos.

### **2.2.2 Programa Familias: componentes y descripción metodológica**

En el marco de la ejecución nacional del programa se articulan diferentes actores institucionales que están implicados en aspectos como: la administración, ejecución, coordinación y supervisión del programa. Los actores implicados son el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (en adelante MINDES), sus Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI), el FOSIS y sus Direcciones Regionales, y los ejecutores locales, que pueden ser municipalidades, otras entidades públicas o directamente el FOSIS (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p.4).

El Programa Familias forma parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades y fue creado por la ley N°20.595. Está dirigido a familias en situación de pobreza extrema, por lo que sus acciones se centran en promover acceso a mejores condiciones de vida, mediante tres mecanismos: los programas de acompañamiento, las transferencias monetarias y otros servicios y programas sociales (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 5).

Según la norma técnica del programa aportada por el MINDES (2019) el primer componente se vincula a los procesos de intervención con familias y personas. Este se subdivide en tres programas, a saber:

- Acompañamiento a la Trayectoria Eje
- Acompañamiento Psicosocial
- Acompañamiento Sociolaboral

A nivel general, los tres acompañamientos tienen el objetivo de “fortalecer las habilidades y desarrollar competencias que favorezcan la inclusión y desenvolvimiento autónomo de los y las participantes del programa (personas y familias), con el propósito de alcanzar adecuadas condiciones de vida y logros básicos de bienestar. Para efectos del programa, las condiciones de bienestar que se espera que las familias alcancen en distintas dimensiones, se expresan en la Matriz de Bienestar, que da soporte y dirección a la metodología de intervención” (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, pp. 5-6).

En particular, el acompañamiento a la Trayectoria Eje tiene el objetivo de desarrollar un proceso de acompañamiento con las familias a lo largo de la duración de todo el programa. A su vez, este componente se encarga de realizar un diagnóstico, desarrollar un plan de intervención, y efectuar un proceso de seguimiento y evaluación. En la implementación de este acompañamiento, el FOSIS determina si lo hace de manera directa, o bien, puede decidir si contrata a profesionales, mediante la efectuación de convenios de colaboración o la transferencia de recursos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 6).

El acompañamiento psicosocial pretende “apoyar a los beneficiarios en la identificación, desarrollo y fortalecimiento de los recursos y capacidades que le permitan mejorar sus condiciones de vida” (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s. f.-b). Según lo revisado, este subprograma contempla la realización de sesiones durante los 24 meses que dura el proceso intervención, buscando favorecer el nexo entre los usuarios y los servicios privados y públicos, de tal forma que estos puedan educarse, recibir atención de salud, acceder a mejoras de sus viviendas, generar estrategias de provisión de alimentos, ingresar a instancias de capacitación laboral, regularizar documentación personal y participar de talleres de fortalecimiento de relaciones familiares (Cecchini et al., 2012, p. 4).

La tabla 1 da cuenta de algunos programas sociales vinculados a este acompañamiento:

**Tabla 1: Programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades vinculados al acompañamiento psicosocial**

Nombre	Institución	Descripción	Acceso
Habilidades para la vida	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	Es un programa de carácter preventivo que tiene el objetivo de promover conductas positivas en la salud mental de los niños, niñas y adolescentes	Preferente
Salud Oral	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	Atención dental para aquellos niños que cursan hasta 8° básico de los colegios municipales y particulares subvencionados que están adscritos al programa de módulos dentales	Preferente
Chile Crece Contigo	Ministerio de Salud	Se define como un subsistema de protección integral de la infancia que tiene el objetivo de acompañar y proteger a los niños y niñas de hasta 9 años	Garantizado

Fuente: Vargas et al. 2016

Por su parte, el acompañamiento sociolaboral tiene el objetivo potenciar el nivel de ingresos autónomo de las familias, mediante el acceso a actividades laborales, que permitan que los usuarios puedan salir de su situación de pobreza a partir de sus propios medios (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s. f.-b). A partir de este acompañamiento se espera que las familias desarrollen actividades independientes o que ingresen a trabajos dependientes, mediante la inversión en capital humano, como sería el caso del acceso a capacitaciones o el ingreso a un proceso de regularización de estudios (Cecchini et al., 2012, p. 4).

Este programa está dirigido para personas mayores de edad y que estén en condiciones de trabajar. Se plantea los siguientes objetivos específicos: (i) disminución de las barreras que impiden el ingreso al mundo laboral; (ii) fortalecimiento del capital humano; (iii) desarrollar procesos de intermediación laboral; y, (iv)

asesoría en el fortalecimiento o la generación de emprendimientos (Vargas 2012 en Cecchini et al. 2012, pp. 3-4).

Cabe destacar que en el contexto del diseño de esta política, este acompañamiento fue considerado como central, ya que una de las principales debilidades que presentaban los PTC de América Latina, era su falta de promoción del capital humano, pues, las familias tendían a mantenerse en la misma situación inicial una vez que ya ha habían egresado de los programas (Cecchini et al. 2012, pp. 4-5).

En la tabla 2 se observan algunas prestaciones y programas sociales que se vinculan a este acompañamiento:

**Tabla 2: Programas del Subsistema de  
Seguridades y Oportunidades del IEF  
vinculados al apoyo sociolaboral**

<b>Tipo de programa</b>	<b>Nombre</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Tipo de acceso</b>
Nivelación Educativa	Educación de personas jóvenes y adultas	Mejoramiento de calificaciones académicas formales	Regular
Desarrollo y promoción de la empleabilidad	Más Capaz	Servicios de capacitación para jóvenes, mujeres y personas en situación de discapacidad	Regular
Desarrollo y promoción de la empleabilidad	Yo Trabajo Jóvenes	Desarrollo de competencias para acceder a un empleo formal o independiente	Regular/preferente
Desenlaces laborales y capacitación técnica	Apoyo Tu Plan Laboral	Estrategias de apoyo para el acceso a empleos dependientes	Garantizado
Desenlaces laborales y capacitación técnica	Programa Yo Emprendo Semilla (YES)	Apoyo al desarrollo de microemprendimientos	Preferente

Fuente: Vargas et al. 2016

En síntesis, estos acompañamientos tienen el objetivo de vincular y promover la oferta a otros servicios sociales que forman parte del sistema de protección social, a partir de planes de intervención que los profesionales construyen con las propias familias (Vargas et al., 2016, p. 24).

Para diferenciar ambos acompañamientos, se puede utilizar como ejemplo el caso de una familia que posee un terreno para la producción de alimentos. En el acompañamiento psicosocial se potenciará ese

recurso desde la alimentación saludable y el autoconsumo para el ahorro familiar. A su vez, en el área sociolaboral se intentará que la familia aumente su capacidad generadora de ingresos a partir de la venta de verduras.

Ahora bien, es preciso dejar en claro que los programas de acompañamiento psicosocial y acompañamiento sociolaboral se ejecutan a través de una estrategia metodológica conjunta, denominada “acompañamiento integral”. Sobre este acompañamiento se abordan cuatro niveles de intervención, a saber: (i) individual, a través de visitas domiciliarias; (ii) familiar, a través de visitas domiciliarias; (iii) grupal, a través de sesiones de trabajo grupal; y, (iv) sociocomunitario, a través de sesiones de trabajo comunitario (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 6).

El Informe de Política Social 2013 del MINDES (s. f., p. 28), establece que los procesos de intervención de los programa de acompañamiento se fundan en: (i) un enfoque de comprensión e intervención multidimensional de la pobreza; (ii) un enfoque sistémico relacional que implica que las intervenciones se articulan considerando los sistemas familiares, comunitarios e institucionales; y, (iii) un enfoque sustentado en la premisa de que todas las personas cuentan con recursos; así, los profesionales a cargo de la intervenciones tienen que visibilizarlos y potenciarlos, favoreciendo la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno.

En este informe se indica que el sustento principal del proceso de acompañamiento es la relación que el profesional establece con las familias. Se señala que, en general, muchas de las familias que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad “cuentan con recursos o capacidades escasas para salir por sí solos de su situación de extrema pobreza y vulnerabilidad” (Ministerio de Desarrollo Social, s. f. p. 28). Por ello, en el proceso de intervención se reconoce que las personas son sujetos activos y que tienen recursos propios que serán utilizados para iniciar procesos de cambio, promover su desarrollo personal y una vinculación más cercana y permanente con el entorno (Ministerio de Desarrollo Social, s. f. p. 28).

En términos metodológicos, los programas de acompañamiento consideran una presentación inicial del profesional con las familias, para posteriormente proceder a la creación de un plan de intervención que tiene el objetivo de potenciar los recursos y capacidades que existen en las familias y personas participantes. A partir del plan, se construyen metas vinculadas al área familiar y laboral que deben ser coherentes con los intereses de los participantes (Ministerio de Desarrollo Social, s. f. p. 28).

Según el MINDES (2019) la implementación de los tres programas señalados, puede ser realizada directamente por FOSIS, o bien este organismo pueden establecer convenios de colaboración para contratar personal idóneo que ejecute de los acompañamientos.

En los contextos comunales, el MINDES (2019) indica que los acompañamientos psicosociales y sociolaborales se ejecutan a través de las municipalidades, espacio mediante el cual se articulan las Unidades de Intervención Familiar (UIF), que están conformadas por: un jefe de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF) y los profesionales encargados de implementar la metodología establecida por el programa desde el nivel ministerial.

Desde ese marco, FOSIS, a través de la figura de los Apoyos Provinciales (AP) entrega orientaciones técnicas, normativas y metodológicas a los integrantes de la UIF.

Conforme a lo indicado por el MINDES (2019) las funciones específicas que cumplen los profesionales de la UIF son los siguientes:

- Apoyo Familiar Integral
- Gestor Sociocomunitario

Los primeros deben desarrollar sesiones de trabajo con las familias en función de un plan de intervención que permita que las familias logren cumplir metas en los ámbitos psicossociales y sociolaborales. Por otro lado, los gestores sociocomunitarios deben apoyar y acompañar a las familias mediante sesiones comunitarias y grupales que permitan que los participantes activen sus redes grupales y comunitarias.

En ese orden, el programa establece que las familias participantes deben ser contactadas por el encargado del acompañamiento EJE. Este profesional mediante una visita domiciliaria debe informar a la familia respecto de los componentes del programa, los actores implicados y los derechos y compromisos contemplados para las personas que participen en los programas de acompañamientos (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 13).

Una vez que se realiza esta visita y las familias aceptan participar del programa, comienza su proceso de intervención en el programa de acompañamiento integral. Cabe señalar que existen dos motivos que pueden retrasar el inicio de este acompañamiento: necesidades de la familia, o bien, por factores imprevistos propios del programa (por ejemplo, que no exista disponibilidad de recursos humanos para atender a las familias). Ambas situaciones deben ser debidamente justificadas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, pp. 32-33).

El Acompañamiento Integral desarrolla un trabajo de sesiones que pueden ser efectuadas en modalidad individual, familiar, grupal o comunitaria, según las características de cada familia. El lugar de las sesiones será definido, preferentemente, considerando los niveles de intervención, que implica sesiones individuales y familiares, realizadas en el domicilio de la familia y las sesiones grupales y comunitarias, efectuadas en dependencias públicas gestionadas por el profesional a cargo o por la misma familia (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 34).

Es preciso señalar que los profesionales deben generar acuerdos con las familias para efectos de definir cuestiones como lugar de sesión, fecha, horario de atención, etc. A su vez, debe indicarse que en casos excepcionales los profesionales pueden disponer de dependencias municipales o de algún otro lugar público para efectuar el desarrollo de sesiones individuales y familiares (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, p. 35).

Como se indicaba, el componente metodológico central del programa es la denominada matriz de bienestar que es concebida como una herramienta estratégica se traza los siguientes objetivos: (i) realizar un diagnóstico para conocer en forma objetiva la situación en la que se encuentran las familias; (ii) definir acciones concretas para dar solución a las demandas de los participantes; (iii) evaluar los resultados de las intervenciones, haciendo un análisis comparativo entre el momento de inicio en el programa y el egreso; (iv) sistematizar información respecto a los objetivos que faltan por alcanzar en el marco del proceso de intervención; y (v) otorgar un sentido estratégico a los elementos que componen las intervenciones, poniendo especial atención en el contexto de cada familia participante (Ministerio de Desarrollo Social, 2017, p. 5).

En otras palabras, la matriz de bienestar otorga una mirada estratégica a los planes de intervención, “propiciando una mirada atenta a las particularidades de las familias que participan en el programa”. Se explica que esta mirada permite tener un control respecto al cumplimiento de los indicadores, promoviendo

que las buenas prácticas que se desarrollen puedan ser comunicadas al interior del programa en los niveles grupales y comunitarios (Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 8).

Según el Informe de Orientaciones Metodológicas del Programa Familias, escrito por el MINDES (2017, p.7), la matriz se subdivide en tres componentes centrales: las dimensiones de bienestar, las condiciones de bienestar y los indicadores.

Las dimensiones de bienestar son entendidas como ámbitos fundamentales de la experiencia humana que permiten evaluar si los efectos del desarrollo económico, humano, y/o cultural tienen alguna expresión concreta en la vida de las familias. Se enfatiza que en situaciones de extrema pobreza, la ausencia de dimensiones de bienestar impide alcanzar objetivos de vida que aumenten el bienestar de las personas.

Las condiciones de bienestar son entendidas como logros básicos que aumentan las posibilidades de empoderamiento de las familias. Estas condiciones están constituidas sobre la base de un conjunto de indicadores, que otorgan la posibilidad de visualizar el estado de avance de los participantes en el programa, permitiendo que, en los casos que sean necesarios, se puedan redefinir los objetivos de las intervenciones.

En la práctica, se advierte que las dimensiones pueden ser analizadas como los logros básicos para el desenvolvimiento de los seres humanos y desde un punto de vista jurídico-normativo pueden ser entendidas como el derecho a educación, salud, bienestar social, participación política, etc. (PNUD 2010 en Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 9). El programa incorpora cinco dimensiones centrales: “trabajo y seguridad social, ingresos, salud, educación, vivienda y entorno, y apoyo y participación social. Esta última, se expresa transversalmente en las cinco dimensiones (Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 10).

En la siguiente figura se expone la distribución de las dimensiones de bienestar en función de los niveles de intervención que desarrolla el programa:

**Figura 2: Dimensiones de bienestar utilizadas por el Programa Familias**



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social 2017

A continuación, se revisará en detalle cada una de las dimensiones a partir de las definiciones operacionales que realiza el propio Ministerio de Desarrollo Social (2017, pp. 13-19):

La dimensión trabajo se entiende como un conjunto de actividades humanas, que tienen remuneración o no, y que producen bienes o servicios en un sistema económico y que permiten satisfacer las necesidades

de un determinado número de personas. Por su parte, la seguridad social se define como “la protección que una sociedad proporciona a las personas y a los hogares para asegurar el acceso a diversos servicios y garantizar la seguridad de ingreso, particularmente en los casos de vejez, desempleo, enfermedad, invalidez, accidentes del trabajo, maternidad o pérdida del sostén de la familia” (Declaración Universal de los Derechos Humanos en Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 13).

En esta dimensión, es preciso definir la noción de empleo que se refiere a un tipo de actividad humana que se efectúa a partir de una transacción monetaria. En ese orden, el programa destaca el concepto de trabajo decente que se entiende como una actividad laboral que dignifica a quien la ejerce y que permite el fortalecimiento de sus capacidades.

La dimensión ingresos es concebida como una fuente de recursos que permiten que las personas puedan resolver sus necesidades, acceder a bienes y servicios, y vincularse con otros actores, que fortalecen su capital humano y social. Por tanto, contar con ingresos suficientes se posiciona como un elemento fundamental para alcanzar el bienestar social. En el contexto del programa, las transferencias monetarias permiten apoyar a las familias para que puedan acceder a una mejor calidad de vida.

La dimensión educación se asume como un derecho humano fundamental que, en el contexto del programa, es reconocido como central en términos del fortalecimiento del capital humano y social, dado que favorece el acceso a la estructura de oportunidades y permite alcanzar mayores niveles de bienestar. Además, desde el programa se entiende que la educación tiene la misión de promover sentido de dignidad e identidad, integrando las capacidades de las personas para participar de una vida en sociedad, mediante un lenguaje y una serie de valores culturales compartidos.

La dimensión salud se comprende a partir del concepto de determinantes sociales que se define, por un lado, como las circunstancias contextuales en las que las familias se desenvuelven, y por otro, como las consecuencias de salud que se generan a partir de habitar en un determinado territorio. Desde el enfoque de las capacidades se entiende que tener un buen estado de salud, representa una capacidad para el desarrollo de los sujetos en el ámbito familiar, comunitario y social.

La dimensión vivienda es definida como un lugar físico “construido o convertido para el alojamiento permanente o temporal de personas, así como cualquier clase de albergue, fijo o móvil, ocupado como lugar de residencia habitual, sin importar cuál sea su estructura o los materiales empleados en su construcción” (Instituto Nacional de Estadísticas s.f. en Ministerio de Desarrollo Social 2017, p.17). Desde allí se asume que la vivienda es un espacio material y afectivo en el que las familias desarrollan sus actividades cotidianas y logran asentar su identidad.

El entorno es concebido como un “espacio físico y social que rodea a la vivienda”, y que impacta sobre las actividades del grupo familiar y la forma en que sus integrantes se desenvuelven (Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 17). Así, se pueden visualizar dos aspectos centrales: el entorno entendido como el espacio en el que las personas se desarrollan y el entorno concebido como un espacio que permite acceder a servicios sociales, a las ofertas del mercado y al establecimiento de relaciones sociales.

En el marco del programa el Apoyo y la participación social se constituyen como una dimensión transversal, que afectan los niveles de bienestar de las personas. A modo de ejemplo, se afirma que una persona que tiene una baja capacidad de relacionarse con el entorno puede ver afectado su bienestar social, pues, se asume que tener vínculos activos con actores comunitarios, sociales e institucionales, puede

constituirse en un factor protector para las familias, sobre todo en situaciones emergentes y de alta complejidad.

En específico, el apoyo es asumido como los vínculos que las personas ejercen para alcanzar una sensación de seguridad emocional, física o financiera (Corporación Andina de Fomento 2015, p. 107 en Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 19). La participación es entendida “como un proceso amplio que contempla el involucramiento en los asuntos públicos o colectivos a niveles de gobierno y la sociedad en su conjunto [...] además de incluir la asociatividad o participación en iniciativas ciudadanas colectivas orientadas al bien público, o a la defensa y promoción de intereses individuales o grupales” (PNUD 2014 p. 228 en Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 19).

### **2.3 Marco Empírico**

El Programa Oportunidades de México ha servido de ejemplo para la implementación de otros PTC de América Latina, por ello, se incorpora el análisis del estudio “Satisfacción de las beneficiarias con el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades: una evaluación cualitativa”, realizado por Garrocho-Rangel y Brambila-Paz (2008). Este estudio tuvo el objetivo de estimar de manera cualitativa la satisfacción de las beneficiarias del programa, a través de la realización de grupos de enfoque que contempló la participación de 80 usuarias de diferentes ciudades mexicanas.

A modo de contextualización debe indicarse que Oportunidades es un programa redistributivo, que realiza transferencias en efectivo a las familias más pobres del país. El pago de bonos está condicionado al cumplimiento de acciones específicas en las áreas de educación, salud y nutrición, con el objetivo de fortalecer el capital humano y social de los beneficiarios (Caridad Araujo & Suárez Buitrón, 2013).

Con base a los datos recogidos se configuró la categoría calidad de los servicios del personal del programa, observándose que existía una distancia entre los operadores de política y los beneficiarios. En ese sentido, se afirmó que una carencia importante del dispositivo era la falta de una atención personalizada que permitiera subsanar las dificultades de comunicación entre los usuarios y los agentes del Estado (Garrocho-Rangel y Brambila-Paz, 2008, p. 951).

Respecto a la categoría conocimiento de las responsabilidades de las beneficiarias con el programa, se refleja que la gran mayoría de las usuarias, sin importar el tiempo de antigüedad en el programa, conocían las condicionalidades que debían cumplir en todas las dimensiones exigidas. Por ejemplo, en el marco de su participación en sesiones de salud se evidenció, que las usuarias reconocían las temáticas tratadas en los talleres, logrando explicar en detalle cada uno de los temas que abordaron en la última reunión mensual. En educación, las mujeres advertían la importancia de que sus hijos/as tuvieran un buen rendimiento académico y no presentaran demasiadas inasistencias, ya que eso podía afectar el monto de las becas y transferencias recibidas (Garrocho-Rangel y Brambila-Paz, 2008, p. 932).

En Chile, un estudio cualitativo realizado por Daher et al. (2018), denominado “Agentes de intervención en programas psicosociales: Tipos de apoyo y efectos según nivel de vulnerabilidad”, analizó dos dispositivos de acompañamiento psicosocial: los Programas Puente y Calle. El análisis fue desarrollado a partir de la relación que los usuarios, según su nivel de vulnerabilidad, establecieron con los profesionales a cargo de la intervención, mediante la realización de 12 entrevistas en profundidad.

En ambos programas surgieron las categorías apoyo técnico que fue comprendida como la información y asesoría que entregaban los agentes; y, la categoría apoyo moral entendida como las acciones de contención y el apoyo emocional que brindaban los agentes.

En ese contexto se evidenció que la relación entre agentes y usuarios variaba según el nivel de vulnerabilidad y el tipo de apoyo que se requería. Para los usuarios más vulnerables fue fundamental el apoyo emocional que recibieron, dado que declaraban sentirse valorados y escuchados. Por contraparte, en el caso de aquellos usuarios que presentaban menores niveles de vulnerabilidad, el apoyo moral quedaba en segundo plano, puesto que otorgaban mayor valor a las capacidades de los agentes para vincularlos con otros servicios y redes institucionales (Daher et al., 2018, p. 11).

Por otra parte, los autores indican que es relevante que las intervenciones se desarrollen en espacios cómodos y seguros, de tal forma que los usuarios puedan desenvolverse adecuadamente, promoviendo cambios en las relaciones sociales y en las prácticas que faciliten el acceso a los recursos disponibles (Bebbington 2005 en Daher et al. 2018, p. 12).

Asimismo, se reconoció la importancia que tienen los agentes en términos de poder ampliar el espacio temporal de los usuarios. En particular, se evidenció que los agentes promovían que las personas pudieran proyectar un futuro en el que se concibieran como personas competentes, mitigando así el nivel de desconfianza que, según la literatura muestran las personas en situación de pobreza (CEPAL, 2008; Reutter, Stewart, Veenstra, Love Raphael y Makwarimba, 2009 en Daher et al. 2018, p.12).

Por último, se aprecia que la dimensión relacional e intersubjetiva del proceso de intervención es un elemento clave para los usuarios en términos del desarrollo de sus capacidades individuales y relacionales. En ese sentido, los agentes fueron valorados por las estrategias orientadas a facilitar la inserción de los usuarios en instancias institucionales, grupales y comunitarias.

Una investigación publicada por Vidal Molina (2006), denominada “Programa Puente en Chile: ¿un avance hacia la construcción de sujetos? Tuvo el objetivo de analizar y comparar las representaciones sociales de pobreza presentes en los diseñadores de política y los agentes locales que implementaban el programa en una comuna de la Región Metropolitana. El enfoque metodológico utilizado fue cualitativo, exploratorio y de estudio de casos, centrando sus esfuerzos en caracterizar e interpretar los significados que los sujetos compartían a través del discurso.

La investigación arrojó que existía coincidencia entre las representaciones sociales de los diseñadores de política y los agentes locales; ambos actores conceptualizaban la pobreza en relación a sus causas estructurales, describiendo sus características, relevando la importancia de que las familias asumieran el compromiso de salir esta condición (Vidal Molina, 2006).

Respecto de los lineamientos de política se observó que, ni los formuladores de política ni los agentes locales, exponían en sus discursos principios de superación de la pobreza como el desarrollo comunitario y el capital social, muy presentes en los dispositivos de los años 90. Por tanto, se apreció que no existía ninguna definición de cómo el Estado podía potenciar las capacidades de las personas. No obstante, se advirtió que los apoyos familiares eran capaces de reconocer conceptos como “proactividad”, “no asistencialismo”, “resiliencia”, “autogestión”, “generación de opinión” y “potencialidades”, comprobándose que los apoyos familiares se distanciaban del nivel central, dado que sí intentaban potenciar las habilidades y capacidades de los individuos y familias (Vidal Molina 2006, p. 130).

Además, se observó que los apoyos familiares intentaban traducir los lineamientos de la política nacional con el fin de poder adaptar la intervención al contexto de los sujetos. Ello resaltaba la capacidad de interpretación y creatividad de los profesionales para potenciar las habilidades de los individuos y las familias (Vidal Molina 2006, p. 130).

En última instancia, la investigación dio cuenta de “los nudos y desajustes existentes entre el nivel de diseño y los que implementan la política social, ambos espacios constituidos principalmente por trabajadores sociales”. Desde un punto de vista disciplinar, la autora concluye indicando que es de suma relevancia que los profesionales puedan ir más allá de sus espacios de acción, logrando retroalimentar sus procesos de práctica en función de las experiencias de demás niveles de actuación de la política (Vidal Molina 2006, p. 132).

En el contexto del mismo Programa Puente, Jessica Soto (2016) desarrolló una investigación titulada “Representaciones sociales del sistema Chile solidario: una mirada desde las familias beneficiarias de la comuna de Punta Arenas”, que tuvo por objetivo indagar en los conocimientos, percepciones y opiniones que tenían las familias, en su calidad de beneficiarias de esta política social. La metodología de esta investigación fue de carácter cualitativo y se utilizó un enfoque fenomenológico.

El análisis realizado reveló que gran parte de las familias, mostraban que sus principales logros se asociaban a cuestiones como la obtención de logros materiales y económicos, la comprensión de derechos sociales que hasta antes de ingresar al programa eran desconocidos, la generación de un vínculo con el apoyo familiar, y, el incremento de su participación social en esferas institucionales y grupales. Pese a que las familias valoraron las últimas tres dimensiones, estos elementos no eran concebidos como los más relevantes, sino que se situaban en segundo plano respecto de elementos tangibles como las transferencias monetarias, la adquisición de herramientas de trabajo o la entrega de materiales de construcción para el mejoramiento de la vivienda. En otras palabras, se observó que las familias reconocían resultados más a corto plazo como la entrega de bonos, en desmedro de estrategias intervención orientadas al desarrollo de capacidades y habilidades (Soto, 2016, pp. 36-37).

Ahora bien, aquellas familias que lograron tener una representación social del sistema en términos de sus objetivos centrales, en efecto, percibieron que los principales resultados que habían alcanzado se orientaban desde esa perspectiva, valorando las habilidades que habían obtenido y desplegado en términos de su participación en el sistema. En general, esta representación se asoció a la participación en instancias de capacitación laboral (Soto, 2016, pp. 36-37).

Finalmente, se advirtió una relación entre el nivel de conocimiento del programa y la proyección hacia un futuro positivo. Las familias que eran capaces de referir la representación “proyectos a futuro”, se visualizaban como personas autónomas, que en el mediano plazo no tendrían la necesidad de contar con un apoyo institucional para superar las adversidades. Sin embargo, los usuarios afirmaban que era necesario seguir contando con apoyo estatal, dado que creían que esta relación les facilitaría el camino para conseguir sus objetivos futuros.

El artículo publicado por Dauvin Herrera y Oyarzun Gómez (2016), titulado “Rol socioeducativo del Apoyo Familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile”, se trazó el objetivo de caracterizar el rol del apoyo familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile. La metodología empleada correspondió a un estudio

de caso con base a la técnica de recopilación documental de leyes y manuales referidos a los programas de acompañamiento.

Los resultados dieron cuenta que los apoyos familiares basaban su intervención desde cuatro componentes centrales: (i) rol socioeducativo; (ii) vínculo de apoyo; (iii) conversaciones sistémicas; y, (iv) el autoconocimiento de las familias. En el primero se evidenció que las intervenciones socioeducativas que desarrollaban los profesionales, estaban dotadas de un carácter estructurado, a través de los lineamientos generales del programa. En el segundo se advirtió que los profesionales, en el ámbito de la intervención familiar, generaban procesos de análisis interno en las familias, a través de la promoción de sus recursos internos que se presentaban en distintos niveles de avance. En el tercero se constató que la comunicación era concebida como la principal herramienta de intervención de los apoyos familiares; asimismo, se evidenció que mediante estos procesos dialógicos los profesionales lograban conocer a las personas e integrarse en su espacio cotidiano. A través del último componente, se estableció que los profesionales cumplían un rol que los situaba como catalizadores de procesos de autodescubrimiento de las familias.

En conclusión, se observó que los apoyos familiares desarrollaban destrezas y habilidades transversales que estaban situadas más allá de su formación académica, pues, se constató que los profesionales efectuaban registros de archivos, desplegaban tareas administrativas y entregaban información específica respecto de otros servicios públicos. Además, se advirtió que los profesionales ejercían vínculos de contención emocional mediante el desarrollo de la empatía, la utilización de técnicas de mediación y la capacidad de analizar éticamente aquellas situaciones familiares de alta complejidad. Por último se aseveró que el vínculo establecido con las familias, era fundamental para el desarrollo de los procesos de intervención, ya que permitía generar cambios de actitud y facilitar el proceso de establecimiento de objetivos del plan de intervención familiar (Dauvin Herrera y Oyarzun Gómez 2016, p. 57).

Con el objetivo de analizar el programa desde el enfoque de derechos, Vargas Faulbaum y Socías Hernández, el año 2016 publicaron un artículo titulado “El subsistema Seguridades y Oportunidades del Ingreso Ético Familiar de Chile desde un enfoque de derechos: análisis de su trayectoria y de sus desafíos futuros”. El estudio fue de tipo cualitativo-exploratorio y se llevó a cabo mediante un análisis documental en el que se revisaron leyes, decretos y reglas de operación que regulan el programa y el Sistema de Protección Social.

En relación al principio de participación, se constató que la ley que sustenta el programa no incorpora la existencia de instancias que favorezcan la participación organizada de las familias. A modo de ejemplo, se indica que estos mecanismos podrían favorecer que un grupo representativo de usuarios pudiese tomar decisiones en conjunto con los encargados del programa a nivel nacional (Vargas Faulbaum & Socías Hernández, 2016, p. 197).

Respecto del principio de rendición de cuentas, se observa que los encargados nacionales del programa envían un completo informe a la Comisión de Superación de Pobreza de la Cámara de Diputado en el que se informan metas, cobertura y problemas de implementación. No obstante, se advierte que no existen mecanismos para favorecer una rendición de cuentas en los espacios locales que permitan, por ejemplo, analizar y evaluar la pertinencia de las estrategias de intervención desde el propio punto de vista de las familias participantes (Vargas y Socías 2016, p. 198).

Finalmente, Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016, p.196) refieren que otro elemento que está en tensión con el enfoque de derechos es la falta de incorporación de una mirada intercultural. Al respecto

indican que esto es preocupante, ya que los datos reflejan que los pueblos indígenas son los que presentan mayores niveles de pobreza, por lo que tienen mayores probabilidades de ser seleccionados como beneficiarios de esta política. A modo de sugerencia, los autores advierten que el diseño del programa podría incorporar metodologías y materiales que permitieran que las prácticas desarrolladas por los equipos locales estuvieran en concordancia con las pautas culturales y cosmovisiones de los pueblos indígenas, evitando eventuales vulneraciones a los derechos de estas comunidades.



### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipo de estudio**

Este estudio se enmarca en el método cualitativo, que tiene como propósito central comprender la realidad tal como la observan los actores que participan en un determinado contexto social. Desde allí asume que el investigador debe procurar entender el fenómeno en todas sus dimensiones, internas y externas, pasadas y presentes (Hernández Sampieri et al., 2014, pp. 358-361).

Este método reconoce que la experiencia humana está conjugada por una serie de procesos perceptivos, bajo los cuales los sujetos comprenden y hacen una interpretación de la realidad en todo momento (Guajardo & Castro, 2007). Por ello, desde este método se afirma que la percepción de la realidad es una interpretación que está influenciada, no solo por estímulos externos, sino que también por las dimensiones históricas y subjetivas de las personas (Guajardo & Castro, 2007).

Por tanto, se pretende recoger las maneras en cómo los sujetos involucrados en la ejecución de la política conciben, desde sus propias experiencias personales, al Programa Familias, en tanto dispositivo de intervención para la superación de la pobreza.

El estudio es de tipo exploratorio descriptivo, pues, se intenta estar en plena concordancia con el planteamiento de Hernández Sampieri et al (2010, p. 79) quienes indican que “los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del que se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”.

Debe precisarse que existen muchas investigaciones que han analizado el Programa Puente, pero se han efectuado, mayoritariamente, desde un punto de vista cuantitativo. En este punto, la literatura expresa que en el análisis de las políticas sociales vinculadas a la superación de pobreza, se deben potenciar la realización de estudios cualitativos que permitan comprender las perspectivas de los beneficiarios y los operadores locales de política.

#### **3.2 Enfoque Metodológico**

Esta investigación utiliza el enfoque fenomenográfico que se caracteriza por estudiar los cambios cualitativos que los sujetos experimentan al interpretar un determinado fenómeno (Ashwin en Moyano-Díaz, 2016). En este enfoque, el investigador intenta comprender los sucesos desde la propia perspectiva de los sujetos. La técnica más utilizada por el enfoque es la entrevista semiestructurada, aunque puede modificarse según el objetivo de estudio, las preguntas y el contexto investigativo (Moyano-Díaz, 2016)

Cabe señalar que bajo esta perspectiva se asume que existe un número limitado de maneras en que las personas conciben el fenómeno analizado, por tanto, el propósito central es capturar y observar las variaciones del fenómeno. Los discursos obtenidos se transcriben y analizan en función de “categorías descriptivas analíticas indefinidas” (Akerlind, 2005; Marton y Yan Pong, 2005 en Moyano-Díaz, 2016, p. 145).

La fenomenografía parte de la base que todas las personas perciben, en un tiempo determinado, distintos elementos de un fenómeno. Existen sujetos que pueden percibir determinados fenómenos estableciendo

algunos tipos de relaciones; mientras que otros individuos serán conscientes de otros aspectos del fenómeno (González-Ugalde 2014, p. 145).

El núcleo central del enfoque no se limita a describir los fenómenos como los otros lo ven, sino que también pretende revelar y describir la variación de las experiencias. Así, el enfoque busca identificar la variación en las formas cualitativamente diferentes en las cuales un fenómeno puede ser experimentado, percibido, comprendido o conceptualizado (Marton, 2007 en González-Ugalde 2014, p. 145).

Es preciso señalar que la fenómeno se diferencia de otros enfoques que estudian la experiencia humana, como es el caso de la fenomenología, dado que esta última tiene el objetivo de analizar y describir el mundo de la vida interna de las personas. Por el contrario, la fenomenografía se centra en obtener “las formas cualitativamente diferentes de experimentar un fenómeno en un ámbito colectivo”.

### 3.3 Diseño Muestral

En la investigación cualitativa cada unidad muestral es seleccionada intencionalmente a partir de sus posibilidades de ofrecer información profunda y detallada de un determinado fenómeno de estudio. Desde ahí que lo importante no es el tamaño de la muestra, sino como la selección de sujetos permite que los investigadores comprendan los fenómenos sociales en toda su complejidad (Marshall, 1996; Crouch y McKenzie, 2006 en Martínez-Salgado, 2012, p. 615).

Esta investigación emplea un muestreo teórico, que implica que las unidades a incorporar se irán definiendo en función del conocimiento teórico que se vaya construyendo en el propio campo de estudio (Martínez-Salgado 2012, p. 616). Para ello, se utiliza una estrategia de muestreo por criterio de inclusión, centrándose en aquellas características específicas de los sujetos que conforman la población de estudio (Otzen & Manterola, 2017, p. 228). Los participantes son seleccionados mediante un perfil previamente definido, que representen las variables discursivas del fenómeno en sí.

En ese sentido, Bonilla-García (2016) plantea que el muestreo teórico, por un lado, permite descubrir los atributos de la categoría y, por otro permite verificar las “ semejanzas y diferencias ” de estas propiedades, sugiriendo de este modo conexiones entre subcategorías que ayudan a conformar otras categorías medulares que se sitúan en un nivel superior. A ese respecto, Strauss (1987, p. 35) en Ardila Suárez y Rueda Arenas (2013) señala que este tipo de códigos otorgan la posibilidad de darle sentido a todos los datos y sus relaciones, lo que genera una interacción virtuosa entre la misma integración de los datos, su densidad, la saturación y su focalización.

Para Ardila Suarez y Rueda Arenas (2013) aquí resulta necesario responder a las siguientes preguntas: ¿En qué momento el investigador deja de realizar procedimientos analíticos? ¿Cuándo se detiene el muestreo teórico? ¿Cuándo finalizan las comparaciones? ¿Cuándo se detiene la codificación? Según los autores, todos los estudios cualitativos tienen que necesariamente determinar el número de unidades que se van a estudiar, y además de ello deben expresar hasta qué punto se va realizar el análisis de datos.

En este contexto, adquiere relevancia el criterio de saturación teórica que aparece “en el instante en que las comparaciones constantes entre los datos no evidencian nuevas relaciones o propiedades de los datos”; dicho de otro modo, la riqueza que presentan los datos se comienza a acabar (San Martín Cantero, 2014, p. 113 en Bonilla-García, p. 307). Desde allí, el muestreo teórico desaparece, debido a que el investigador asume que ya no es conveniente realizar más entrevistas ni observaciones. Cabe precisar que esto ocurre

porque los datos se vuelven repetitivos y no aportan nada nuevo para los objetivos de la investigación (San Martín Cantero, 2014, p. 113 en Bonilla-García, p. 307).

### **3.4 Selección de Contexto**

Este estudio se enmarca en la implementación del Programa Familias de la ciudad de Chillán, que el Ministerio de Desarrollo Social ejecuta mediante convenios de colaboración con FOSIS y el municipio de esta ciudad. Según se ha revisado este dispositivo se erige como una de las políticas sociales adoptadas por el Estado de Chile para superar las condiciones de pobreza extrema, mediante dos estrategias centrales (i) la entrega de recursos monetarios y, (ii) la participación de los beneficiarios en procesos de intervención social que intentan activar y/o potenciar sus recursos personales, familiares y comunitarios.

En específico, la selección de informantes es efectuada en el Programa Familias que se ejecuta en la ciudad de Chillán, capital de la región de Ñuble. En este programa, se desarrollan procesos de intervención social con más de 300 familias que habitan en zonas rurales y urbanas de la ciudad.

En estos procesos, cada familia del programa es acompañada por un equipo de profesionales de la Unidad de Intervención Familiar del municipio (apoyo familiar integral y gestor sociocomunitario), que mediante sesiones de trabajo efectuadas en diferentes niveles (individual, familiar, grupal y comunitario) ejecutan acompañamientos en las áreas del desarrollo psicosocial y sociolaboral (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, s. f.-a).

Según la información aportada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s. f.-a), el programa tiene un ciclo de intervención que inicia con el desarrollo de un proceso de diagnóstico, a través del que se identifican las capacidades, las necesidades y los recursos de las familias. Posterior a ello, se realiza el proceso de acompañamiento integral que dura 24 meses y que en términos generales tiene el objetivo mejorar el bienestar de las familias en dimensiones como: trabajo, seguridad social, ingresos, educación, salud y vivienda y entorno.

En resumen, es posible señalar que los procesos de intervención que se desarrollan en el programa se enfocan, principalmente, en el fortalecimiento, la habilitación de capacidades y la potenciación de los recursos de las personas, sobre la base de los niveles de diferentes niveles de intervención.

En términos de su dimensión política social, se ha advertido que el programa ha tenido un desarrollo histórico que se vincula directamente con los cambios que el Estado ha adoptado en materia de superación de pobreza. Ello explica que en la ciudad de Chillán el dispositivo de intervención comenzara a ejecutarse bajo la configuración del Programa Puente, pasando por el Programa Ingreso Ético Familiar, hasta llegar al actual Programa Familias.

### **3.5 Selección de informantes: perfil de la muestra**

El universo de estudio está conformado por los usuarios del país que son parte del acompañamiento integral del Programa Familias. En otra dimensión, el universo se conforma por los apoyos integrales y jefes de unidad de todo el territorio nacional que desarrollan actividades profesionales en el marco de este dispositivo de intervención.

Los informantes de esta investigación estarán determinados por el muestreo teórico descrito anteriormente. Para efectos de clarificar quienes son los sujetos que aportarán los mejores datos en el

contexto de esta investigación, se utilizarán las siguientes preguntas que establece Raymond en Valles (2009):

¿Quiénes tienen la información más pertinente para los fines de nuestro estudio? ¿A quiénes se puede acceder en forma más expedita en términos físicos y sociales? ¿Quiénes tienen mejor disposición de entregar la información? ¿Quiénes entregan la información de interés con mayor precisión y profundidad? (p. 71)

Para cumplir con estos criterios orientadores, primero se establecerá un contacto previo con los potenciales informantes mediante correos electrónicos y llamadas telefónicas, explorando así la disponibilidad de los sujetos. A partir de este contacto se aplicará una ficha de selección de participantes (ver anexos 1 y 2) que permitirá dar respuesta a los criterios de inclusión/exclusión que se precisan a continuación.

Los criterios de inclusión para los usuarios del programa son los siguientes:

- Ser participante activo del programa con más de 12 meses de intervención en el dispositivo de acompañamiento integral
- Pertenecer a las cohortes de ingreso del programa correspondientes a los años 2018 y 2019
- Estar en condición de egresado del Programa Familias, hasta un año después de haber finalizado el proceso de acompañamiento integral
- Persona de género masculino o femenino con una edad superior a 18 años cumplidos al momento de realizar su participación en la investigación
- Acceso a plataformas digitales para participar de entrevista (Zoom, Meet, Videollamada de Whatsapp).

Los criterios de exclusión para los usuarios del programa son los siguientes:

- Personas que posean alguna discapacidad que afecte el desarrollo del proceso comunicativo (del lenguaje o de tipo auditiva)
- Personas que presenten algún diagnóstico psiquiátrico severo que dificulte el reconocimiento de los temas a abordar en el proceso de recolección de datos
- Ser menor de 18 años de edad al momento de realizar la entrevista

Los criterios de inclusión para los profesionales son los siguientes:

- Pertenecer al equipo ejecutor del acompañamiento integral con una antigüedad de al menos 12 meses
- Estar ejerciendo o haber ejercido la labor de Jefe de Unidad de Intervención Familiar (JUIF) durante al menos 12 meses continuos
- Acceso a plataformas digitales para participar de entrevista (Zoom, Meet, Videollamada de Whatsapp).

Los criterios de exclusión para los profesionales son los siguientes:

- Tener menos de 12 meses de ejercicio profesional en el programa de acompañamiento integral

### **3.6 Técnicas de recolección de información**

Para el proceso de recolección de la información, en el presente estudio se utiliza la entrevista en profundidad. A continuación, se realizará una breve definición de la técnica.

La entrevista en profundidad se define como un encuentro cara a cara entre un investigador y uno o varios informantes; estos encuentros se orientan a comprender las experiencias o significaciones que tienen los informantes respecto a un tema que el investigador a definido como de interés. Este objetivo se logrará siempre y cuando el investigador pueda desarrollar preguntas coherentes con la temática y el planteamiento de su análisis. (Taylor & Bogdan, 1987, p. 101)

Para concretar la utilización de la técnica, se aspira concretar entrevistas con todos los actores involucrados en el proceso de ejecución local de este programa (jefe de unidad de intervención familiar, apoyos integrales y usuarios). Las entrevistas serán grabadas en formato audio a través de notebook que cuenta con sistema operativo de Windows 10. De esta forma se obtiene el respaldo que permitirá desarrollar el posterior proceso de análisis de datos.

### **3.7 Elaboración de Guías**

Las pautas de entrevista están configuradas sobre la base de una malla temática que contempla una serie de preguntas que están abocadas a dar respuesta a los objetivos de investigación.

Las guías de entrevistas, se pueden visualizar en el apartado de anexos (ver anexos 3 y 4). Considerando que esta investigación contempla dos tipos de informantes, se han elaborado dos guías distintas: una para los usuarios y otra para los profesionales del programa.

En particular, en las entrevistas se abordan temas asociados a: (i) comprender las prácticas de intervención que se desarrollan en la ejecución del programa de acompañamiento integral, (ii) identificar los conocimientos que los profesionales y participantes poseen, en tanto participantes de la ejecución del programa de acompañamiento; y (iii) analizar, desde la propia perspectiva los involucrados, las fortalezas y nudos críticos que presenta el programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza.

### **3.8 Análisis de la información**

En primer lugar, debe considerarse que las entrevistas en profundidad serán grabadas a través de medios electrónicos que permitirán transcribir los datos extraídos en el programa computacional Microsoft Word, para posteriormente realizar el análisis de los datos cualitativos en el software computacional Atlas Ti versión 7.5 para Windows.

El análisis de los datos de esta investigación se efectuará bajo la propuesta de Taylor y Bodgan (1987) quienes subrayan que su método se centra en desarrollar “una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian” (p. 159).

A ese respecto, Taylor y Bodgan (1987) sostienen que el análisis de los datos “es un proceso dinámico y creativo” y que está en constante construcción (p. 159). Asimismo, los autores manifiestan que en esta etapa los investigadores se acercan de un modo distinto al campo de estudio, por tanto, estos deben procurar llegar al sentido de los fenómenos tomando como base central los datos que se han extraído.

En concreto, la propuesta de Taylor y Bodgan (1987) es la siguiente:

**Fase de descubrimiento:** aquí el investigador debe realizar una lectura detallada, analítica y acuciosa de todas las entrevistas efectuadas, de tal modo que pueda obtener una mayor familiaridad con los datos obtenidos. Una vez realizada esta lectura, se sugiere buscar temas o pautas emergentes que den cuenta del vocabulario, las actividades, significados y sentimientos que utilizan los informantes para explicar los fenómenos que se han abordado. Posteriormente, se elaboran esquemas de clasificación que permitirán conformar una línea temática de los datos extraídos. Cabe precisar que esta etapa sugiere que, en forma paralela al análisis de datos, se realice una revisión de material bibliográfico, pues, se considera que esta revisión tributa a orientar de mejor forma el proceso analítico.

**Fase de codificación:** esta fase es definida como un modo sistemático de desarrollar y refinar las interpretaciones de los datos. Aquí, el investigador debe generar un listado de los temas, conceptos y las proposiciones que fueron identificados en la fase anterior. En función de ese listado, los datos que presenten características similares se agrupan bajo codificaciones centrales, que son construidas sobre la premisa fundamental de que “los códigos se ajusten a los datos no a la inversa” (Taylor & Bogdan, 1987, p. 168). Una vez que se realiza esta codificación, el investigador debe volver al listado inicial con el objetivo de incorporar los datos que en un principio no fueron incorporados. En caso de ser necesario, se pueden generar nuevas codificaciones.

**Fase de relativización de los datos:** para Taylor y Bodgan esta es la fase final del análisis cualitativo que consiste en interpretar los datos desde el contexto en el que fueron recogidos. Desde ahí hacen énfasis en que todos los datos son valiosos, no obstante, lo que importa en este momento es evaluar su credibilidad (Deutscher y Milis 1940 en Taylor y Bodgan, 1987, p. 171). Para ello, el investigador debe realizar una vigilancia respecto de los datos que ha conseguido, considerando cuestiones como: la influencia que este ejerce sobre los informantes, las fuentes de información desde las cuales se extraen los datos (datos obtenidos vía preguntas o mediante el propio aporte de los informantes) y los supuestos teóricos y culturales que lleva consigo el propio investigador en el momento en el que accede al campo de estudio.

En términos específicos y como se ha indicado, el análisis de información será efectuado a partir del enfoque fenomenográfico, que tiene por objetivo conocer y analizar las “formas cualitativamente diferentes” de como las personas experimentan los fenómenos de su entorno (González-Ugalde, 2014, p. 144). Bajo este enfoque, los fenómenos no son interpretados como cuestiones materiales o abstractas, sino como una relación entre el objeto y el sujeto (Marton 2000 en González-Ugalde 2014, p. 144).

En el contexto de análisis de los datos, este enfoque intenta construir categorías analíticas descriptivas que dan cuenta de un conjunto de elementos que sintetizan la forma de percibir o experimentar un fenómeno (González-Ugalde 2014, p. 145). Las categorías se ordenan de una forma lógica y jerárquica, creando “un espacio de resultados, que es el producto del análisis fenomenográfico” (Marton y Pong, 2005 en González-Ugalde 2014, p. 145).

Para resguardar la calidad del proceso analítico, Marton y Booth (1997, p. 125) en González-Ugalde (2014, p. 146) estipulan tres criterios fundamentales:

1. Que cada categoría refleje algo distintivo sobre el fenómeno;
2. Que las categorías estén lógicamente relacionadas, en una relación jerárquica entre ellas; y

3. Que el espacio de resultados se construya de manera parsimoniosa, lo que significa que la variación en la experiencia sea capturada por la menor cantidad de categorías posibles.

Con base a todos los antecedentes presentados, el investigador del presente estudio sistematizará los datos obtenidos, con el fin de que estos sean lo más comprensible posibles, permitiendo a su vez, orientar una posterior discusión teórico-empírica respecto a los hallazgos obtenidos.

### 3.9 Criterios de rigor metodológico

En toda investigación se deben incorporar criterios de calidad, que permitan resguardar la rigurosidad del proceso. Los criterios deben ser definidos previamente, procurando observarlos durante cada una de las fases del proceso investigativo.

Desde el paradigma cualitativo, los investigadores deben ser conscientes de que cuando se estudia la realidad social, los hechos observados se analizan bajo diversas perspectivas que, generalmente, están supeditadas a las propias características e intereses del investigador (Noreña et al., 2012, p. 266). En efecto, los criterios de rigor tienen un valor, que no solo se vincula a “la adherencia a las normas y reglas establecidas, sino que se relaciona con la preservación y la fidelidad del espíritu del trabajo cualitativo” (Sandelowski, 1993 en Noreña et al., 2012, p. 266).

A continuación, se detallan los criterios de rigor metodológico que se utilizarán en el contexto de esta investigación:

**Confiabilidad o confirmabilidad:** a nivel general este criterio se refiere a que los resultados sean estables aun cuando estos sean analizados en diferentes momentos. La confiabilidad es interna cuando varios investigadores coinciden en relación a los resultados observados. La confiabilidad externa se relaciona con la posibilidad de que otros investigadores puedan llegar a resultados equivalentes en contextos de estudio similares (Alvarez-Gayou, 2003 en Plaza Guzmán et al. 2017, p. 345). Para resguardar este criterio, esta investigación contempla la revisión periódica de un co-investigador que tiene un rol de evaluador permanente de las estrategias investigativas aplicadas (Noreña et al., 2012, p. 266). Además de ello, en el desarrollo del estudio se dispondrá de la transcripción textual de las entrevistas, se contrastarán los resultados con la literatura existente y se señalarán las limitaciones y alcances del proceso investigativo (Noreña et al., 2012, p. 269).

**Credibilidad:** según este criterio, en todo proceso de recolección de información, los informantes son conscientes que los datos que van entregando generan hallazgos de interés para el estudio. Por ello, este criterio exige que los investigadores sean capaces de escuchar de manera activa a los informantes, procurando generar un clima de atención y empatía (Guba y Lincoln, 1981 en Cornejo y Salas 2011, p. 23). Por otra parte, se señala que este criterio se vincula a cómo los resultados de las investigaciones se constituyen en verdaderos para las personas que participaron del estudio y para quienes tienen una vinculación directa con el contexto de investigación (Castillo & Vásquez, 2003, p. 165). Para resguardar este criterio, en este estudio se procurará, por un lado, que los datos extraídos sean concebidos como “verdaderos” bajo la perspectiva de los propios participantes, y por otro, se revisará el contenido de los datos, generando a su vez una discusión constante de los hallazgos que se vayan obteniendo (Noreña et al., 2012, p. 269).

**Transferibilidad:** Según Cornejo y Salas (2011, p. 23) este criterio se relaciona con la posibilidad de que los resultados generados se puedan replicar a otros contextos y poblaciones de estudio. Al respecto,

Noreña et. al (2012) hacen una precisión interesante, ya que indican que “los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles de acuerdo con el contexto en que se apliquen” (p. 267). Para resguardar este criterio, en esta investigación se ha definido con un muestreo teórico y se ha realizado una recogida exhaustiva de los datos (Noreña et al., 2012, p. 269). En específico, los resultados serán transferidos mediante la elaboración de un artículo científicos que describe el proceso investigativo desarrollado.

**Saturación:** en palabras de Castillo y Vásquez (2003) la saturación se alcanza cuando hay redundancia en la información que se va procesando, pues, se observa que los informantes no aportan algo distinto de lo que ya han señalado. Esta investigación resguarda el criterio de saturación, mediante la realización de entrevistas en profundidad a varios actores que están vinculados al contexto de implementación del dispositivo de acompañamiento integral del Programa Familias.

**Triangulación:** Según Okuda Benavides y Gómez Restrepo (2005, p. 119) este procedimiento consiste en la utilización de diferentes estrategias investigativas para analizar un determinado fenómeno de estudio. Los autores señalan que pueden existir distintos tipos de triangulaciones: metodológicas, teóricas, de datos y de investigadores. Se explica que la triangulación se utiliza para reducir los sesgos y las debilidades metodológicas de cada uno de los elementos investigativos. En el presente estudio, se utilizará una triangulación teórica, pues, el proceso investigativo se ha orientado en virtud de una extensa revisión teórica que permite analizar la pertinencia de los hallazgos generados. Asimismo, se empleará una triangulación de investigadores, debido a que en dos momentos específicos la investigación será revisada por una comisión de expertos que realizarán sugerencias metodológicas que permitirán salvaguardar la calidad del proceso investigativo.

**Auditabilidad:** Este criterio se vincula con la posibilidad de que la investigación sea sometida a un análisis externo, en el que se revisa desde su propósito inicial hasta el proceso de exposición de resultados, contrastando de esta manera todas las fases del proceso en función de una coherencia metodológica interna (Cornejo y Salas, 2011, p. 23). En otras palabras, Noreña et. al (2012, p. 268) señalan que este criterio analiza el rigor de un estudio, ya que permite que otros investigadores pueden seguir la ruta de las decisiones que se han tomado, y a su vez otorga la posibilidad de que otros agentes puedan comprender por qué razones el estudio obtuvo los resultados que obtuvo. En este estudio este criterio se salvaguarda mediante la participación de un coinvestigador en todo el proceso investigativo; asimismo, existe una comisión de expertos que evalúa la calidad del proceso desde su etapa inicial hasta la exposición de los resultados y conclusiones.

### 3.10 Consideraciones éticas

De acuerdo con Aristizábal Franco (2012) en la historia de la investigación científica se han generado muchos estudios que presentan serios problemas éticos que se relacionan principalmente con: no reportar beneficios empíricos para la humanidad, responder netamente a intereses económicos, no estar vinculados a criterios de responsabilidad, entre otros. Por este motivo, es de suma relevancia que los proyectos de investigación, resguarden una serie de aspectos éticos que permitan generar conocimiento científico de interés, pero siempre bajo el respeto irrestricto por los derechos de las personas y colectividades humanas.

En esta materia, la investigación cualitativa tiene una serie de desafíos adicionales, puesto que esta indaga un objeto de investigación que es un sujeto interactivo, motivado e intencional que asume una posición respecto de algún determinado aspecto de la realidad social; por tanto, en estos estudios no se puede

desconocer que el proceso está marcado por la interacción entre dos seres humanos que producen diálogos que toman formas diferentes (González Rey, 2000 en González Ávila, 2002, p. 95).

Para resguardar este importante aspecto investigativo, en el presente estudio se tomará como base la propuesta de González (2002), quien propone los siguientes criterios:

**Valor social o científico:** una investigación se define como ética si es que tiene relevancia social, es decir, si sus resultados provocan mejoras en las condiciones de vida o en el bienestar de la población, pese a que ello no se vea reflejado en forma inmediata. Este criterio se asume como central, ya que en todo proceso investigativo se utilizan recursos limitados (humanos, económicos, temporales, etc.). Esta investigación cumple con esta característica, dado que se enmarca en el análisis de un programa social que trabaja en el ámbito de la superación de la pobreza. En ese sentido, a través del estudio se espera mejorar la calidad de las intervenciones sociales que allí se generan.

**Validez científica:** en el mismo sentido que el anterior, el autor enfatiza que una investigación puede ser considerada de calidad, si es que cumple con procedimientos, métodos y esquemas teóricos que tengan reconocimiento en la comunidad científica internacional. Así, se asume que una investigación que utilice procedimientos poco rigurosos carecerá de este principio ético. En esta investigación se utilizan esquemas teóricos que han sido ampliamente utilizados en la investigación científica. Además de ello, los procedimientos y técnicas a utilizar han sido claramente definidos y cuentan con plena coherencia metodológica.

**Selección equitativa de los sujetos:** la investigación debe asegurar que los criterios asignados para la selección de los sujetos se deben a razones de índole científica y no a otras. En otras palabras, se indica que la selección debe operar por la ciencia y no por la vulnerabilidad de las personas o el estigma social que alguna determinada persona lleve consigo (bajo el punto de vista del investigador). En esta investigación se han definido claramente los criterios de inclusión y exclusión y como ha podido observarse estos tienen directa vinculación con la naturaleza y los objetivos del estudio.

**Proporción favorable del riesgo-beneficio:** todo proceso investigativo puede implicar algún tipo de riesgo o beneficio para los sujetos participantes. En ese sentido plantean que la investigación se justifica solo si los riesgos se minimizan y los beneficios se maximizan. En el caso de estudio y considerando la crisis sanitaria que se vive en esta época, se ha dispuesto que los sujetos de investigación participen de entrevistas en modalidad a distancia. Respecto a los beneficios, se proyecta que las familias participantes del programa podrán acceder a una intervención de carácter más pertinente con sus intereses y demandas.

**Condiciones de diálogo auténtico:** en la investigación cualitativa se requieren de procedimientos que aseguren la auténtica participación de los sujetos. A ese respecto, el autor enfatiza en la importancia de que los sujetos hablen con la voz de sí mismos y no condicionados por otro u otros. En este estudio, el investigador procurará generar un clima de confianza y apertura, de tal manera que los sujetos participantes tengan la certeza de que lo que indiquen no va tener ningún perjuicio para ellos.

**Consentimiento informado:** la finalidad de esta herramienta es que los sujetos participantes entiendan que su participación es voluntaria, que tiene un carácter confidencial y que la información recogida solo será utilizada con fines investigativos. Además, este instrumento sirve para que los involucrados conozcan los objetivos del estudio y los eventuales riesgos y beneficios que están implicados en el contexto de su

participación. En la presente investigación, antes de iniciar las entrevistas, se leerá un consentimiento informado que detalla todos los aspectos que anteriormente señalados (ver anexo 5).

**Respeto irrestricto a los sujetos:** aunque los sujetos hayan manifestado su voluntad de participar en el estudio, el investigador en todo momento debe permitir que: los sujetos cambien de opinión; puedan indicar que la investigación no está en concordancia con sus intereses personales; los sujetos puedan retirarse del lugar sin que ello constituya alguna sanción para ellos. Por otro lado, este criterio obliga a que los investigadores les informen a los participantes respecto a los resultados del estudio como una forma de reconocimiento a su contribución. En el contexto de estudio, se resguardará el bienestar de lo sujetos durante todo el proceso de recolección de datos y se les informará, mediante un lenguaje acorde a sus características los resultados que ha obtenido la investigación (presentación de informe de resultados, vídeo resumen, infografía, etc.).



## 4. RESULTADOS

En este apartado se exponen los resultados del estudio de acuerdo a los discursos proporcionados por los entrevistados, que, en virtud del perfil de la muestra, se constituyeron en profesionales y usuarios adscritos al Programa Familias de la Ilustre Municipalidad de Chillán.

El análisis de datos fue realizado por objetivos sobre la base de una estrategia que consideró, por un lado, categorías a priori que fueron aportadas por el propio marco teórico-conceptual que sustenta esta investigación y, por otro, por categorías que emergieron desde los propios datos extraídos. Es menester indicar que este proceso fue desarrollado mediante el uso del Software Atlas Ti versión 7.5 para Windows.

### 4.1 Objetivo específico N°1: Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos

#### Perspectiva de los profesionales del Programa Familias

En relación a la categoría emergente denominada representaciones sociales vinculadas al principio de participación y empoderamiento de usuarios, se observa que, por un lado, los profesionales consideran que este principio se erige como fundamental en la ejecución de los diferentes procesos de intervención.

*“[...] ellos son sujetos de derechos, porque ellos tienen derecho a expresar y a decir y a señalar cierto lo que ellos quieren para su vida, nosotros sólo somos, estamos de eh intermediadores cierto, por decirlo así, entre el Estado y la familia nosotros le entregamos la información, nosotros orientamos pero ellos son sujetos de derecho, y ellos tienen derecho a decidir lo que ellos quieren para su vida, y eso es uno de los principales elementos claves de la intervención [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] siempre nos enfocamos en que las personas conozcan sus derechos conozcan lo que pueden acceder, hacemos hoy día como estamos en pandemia, hacemos live que se les llama que es como una aplicación en donde ellas puedan ingresar e ingresar a reuniones con personas ya sea no se po del ámbito del Sernameg para empoderar a las mujeres...otras áreas como vivienda que también son importantes para ellas, empoderandolas porque para ellas el conocimiento es como la mejor arma que nosotros podemos entregarle a ellos para poder defenderse hoy día y poder sobrellevar cualquier dificultad que tengan, entonces también está como esa área de que otras, osea de que fomentamos el derecho pero que ellas también conozcan cual es el derecho que hoy día tienen [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

Por otro lado, se expresan ciertas contradicciones con el principio de participación y empoderamiento, pues, los profesionales hacen énfasis en que la participación de los usuarios está sustentada por la necesidad de que las familias cumplan con las condicionalidades exigidas por el programa, las cuales se reflejan en cuestiones como la asistencia a sesiones individuales y grupales y al hecho de mantener un contacto constante con el profesional de apoyo.

*“[...] nos costó mucho ese tema, porque te decían no si yo voy a ir, voy a llegar a tal hora y no llegan, y no llegan no más, entonces después porque optamos, por decirle mire, esto es tan obligatorio como eh que nosotros vayamos a su casa, por lo tanto si usted no llega, nosotros también lo vamos a tomar como un*

*incumplimiento, así como usted dice no es que usted de atrasó o no llegó, también es un incumplimiento para ustedes, y si ustedes no cumplen a la tercera o cuarta sesión pueden ser desvinculados del programa [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] además de eso eh vamos revisando los compromisos que, que hemos hecho en sesiones anteriores, que a eso nosotros le llamamos seguimiento, ya, un seguimiento de lo que la familia debería cumplir, y si se ha hecho, no se ha hecho, eh y con pruebas, porque la familia te puede decir no si yo me hice el PAP eh eh y, y como compruebas tú que ella no te está mintiendo, entonces tiene que mostrarte la fecha donde dice realización de toma de PAP [...]” (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría, se observa que los profesionales indican que su labor es central para promover la participación, pues, expresan que el programa en tanto dispositivo de intervención para la superación de la pobreza no dispone de medios consistentes para fomentar y favorecer la participación de los usuarios.

*“[...] tantos medios el programa no tiene, así como para poder potenciar la participación, más de lo que puede hacer el apoyo familiar te fijas, más que el compromiso que pueda tener con el apoyo familiar con la familia, con el programa de motivarlos incentivarlos de decirles la importancia de que vayan al programa pero grandes, grandes elementos como medios para la participación nosotros como programa no tenemos, es lo que yo veo [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] porque no es que el Estado, o que el servicio que nos promueve como programa venga y diga participen no sé, nooo, eso no existe te fijas somos, somos nosotros las unidades de intervención que vamos generando estrategias para poder motivar la participación constantemente estamos buscando estrategias ya, y, y obviamente y el, el apoyo tiene que hacer su propio trabajo y entonces tampoco recibe como una inducción como por parte del FOSIS constantemente un apoyo, directriz, no hay eso, no existe [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

En relación a la categoría representaciones sociales vinculadas a la participación y el empoderamiento de profesionales se observa un consenso que se expresa en que las decisiones asociadas a cambios en la metodología del programa se toman de manera unilateral, soslayando de este modo las propuestas y discrepancias que emergen desde el dispositivo de intervención local, lo cual viene a confirmar el diseño vertical que sustenta el funcionamiento de las políticas de vinculadas a la superación de la pobreza.

*“[...] no, no, como programa no, siempre mira, siempre las propuestas vienen desde FOSIS, vienen ya unificadas, vienen instaladas, se va a hacer esto, se va a hacer lo otro, yo tengo entendido que FOSIS tiene un equipo de expertos en Santiago, que ellos son los que van ordenando la metodología y van investigando te fijas pero nunca, nunca se le da el espacio, y eso es una crítica que yo hago constantemente a FOSIS emmm nunca se le da el espacio las unidades eh Regionales ósea, como ósea comunales perdón para expresar cierto eh qué cambios deberían ser los más oportunos porque en el fondo somos nosotros quienes aplicamos la política ya, ellos la crean pero nosotros la aplicamos y en el aplicar hay un, hay un mar de diferencia con el crear po, porque aquí nosotros nos encontramos con dificultades que ya tenemos po ya, hoy día, aquí nosotros nos damos cuenta que algunas veces la metodología quizás no es la más adecuada te fijas o, o faltan algunos elementos que son claves eh entonces es muy distinto, es muy distinto crear a que aplicar [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] y en cuanto al trabajo en sí eehhmm...o sea es también las pautas que nosotros tenemos si bien tratan ellos de tenerlas lo más completo posible siento que son como igual como muy básicas... y que vienen desde muchos años o sea no sé, se modifican a medida de lo que ellos entienden que es lo mejor pero no tenemos como nosotros mucha participación para mejorar esas pautas si somos nosotros los que trabajamos con los usuarios con las familias...pero es como eso más que nada [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Claro, y sí debiese existir según yo emm un mayor levantamiento de la información para poder trabajar en base a las distintas necesidades que se dan en los territorios.... ya sea por la falta de acceso, por la implementación de algún, de algún área, de algún centro, etcétera [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

En relación a esta temática, la única instancia de participación directa que reconocen se asocia a su asistencia a las mesas técnicas, instancias en la que participa la Jefa de Unidad de Intervención Familiar y los supervisores regionales de FOSIS. Ahora bien, se advierte que esta instancia se vincula al análisis de casos y situaciones complejas por las que pasan las familias, por lo que se constituye en un canal que sirve para establecer consensos y recibir orientaciones metodológicas.

*“[...] Sí, y también tenemos acceso...bueno nosotros constantemente tenemos acceso a mesas técnicas que las organiza nuestra jefa de unidad la Dani, con nuestra coordinadora territorial por así decir de FOSIS.... es como una supervisora técnica....Entonces nosotros en estas mesas podemos levantar casos, eh acudir a ellas con, con nuestras familias que tienes necesidades especiales, o que tienen complicaciones específicas que puedan ser modificadas por medio de otra intervención, de un cambio en el acompañamiento, de un cambio de profesional, etcétera [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Entonces nosotros en estas mesas podemos levantar casos, eh acudir a ellas con, con nuestras familias que tienes necesidades especiales, o que tienen complicaciones específicas que puedan ser modificadas por medio de otra intervención, de un cambio en el acompañamiento, de un cambio de profesional, etcétera [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] ¿Qué medios? bueno tenemos reuniones con los apoyos provinciales, que nosotros vamos ahí explicando cierto, dándoles a conocer en el fondo nuestras inquietudes respecto a la metodología, pero espacios como para hablar de la metodología o los cambios que se le podría hacer, no, no, como programa no [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

En otra dirección, los profesionales indican que la institucionalidad vinculada al programa no favorece el desarrollo y el empoderamiento de los profesionales, pues, argumentan que las instancias de capacitación son limitadas y por lo general carecen de pertinencia.

*“[...] siento que la institución en ese aspecto no nos apoya tanto...eee ni teóricamente ni metodológicamente, no ellos es como que asumen de que, de que las familias uno tiene que sacarla adelante y acosta de lo que sea... no po ellos tendrían que darnos más herramientas para nosotros poder trabajar en a veces problemáticas super complejas desde un abuso hasta...no sé, hasta una familia que todavía tengamos en situación de pobreza económica por ejemplo, y ellos ven que ya ok pero tienen el bono como no ahorran el bono, pero el bono es pequeñísimo una familia no puede vivir con un bono tan pequeño por*

*ejemplo, es como mucha desigualdad entre también estas familias pero siento que la institución en este aspecto tiene hartas falencias [...]” (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] la metodología nos entrega, por ejemplo, capacitaciones cuando ya pasaron la, los temas po, a nosotros nos vinieron a, a orientar de los bonos por ejemplo, el bono covid cuando ya habíamos hecho la primera postulación a todas las familias, entonces siempre vienen retrasados con la información que deberían entregarnos, nosotros tenemos que estudiar ehhs o leer esa información antes, para no quedarnos atrás. Los cursos muchas veces nosotros los pagamos, la mayoría, porque el programa no te brinda una capacitación en esto, que te diga, aparte de lo que te brinda en transferencia, eh pero básico po, no con los temas de interés de nuestro quehacer profesional [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría emergente denominada representaciones sociales asociadas a los principios de universalidad, igualdad y no discriminación los profesionales indican que las ofertas y prestaciones sociales vinculadas al programa tienen una baja cobertura, cuestión que expresa una clara tensión con el enfoque de derechos. Para explicar lo anterior, es menester enfatizar que el principio de igualdad y no discriminación establece que el Estado, debe disponer de todos los mecanismos administrativos para que aquellos grupos especialmente vulnerables de la sociedad puedan tener acceso prioritario a las prestaciones estatales.

*“[...] por ejemplo con los programas actualmente estamos con las postulaciones a los programas de emprendimiento de FOSIS, y nosotros como Chillán tenemos una de las más bajas, de la cantidad más baja de dotaciones por proyectos, por programas, entonces eso igual me llama la atención, eso igual me genera ruido porque no sé igual he investigado y he visto que, en otros Municipios del país, territorialmente tienen más acceso o tienen otros beneficios que se dan en el territorio pero es por la buena vinculación que hay entre las instituciones porque ya nosotros no sacamos nada de ejecutar un programa bueno, o de ejecutar de buena forma si nuestros supervisores o nuestro ejecutores técnicos no, no tienen por ejemplo coordinación entre ellos ¿te fijas? [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] debiera estar más articulado desde nuestra institución por ejemplo porque nosotros somos un conjunto de, de instituciones con las que ejecutamos pues nosotros trabajamos en el municipio, pero en definitiva es el FOSIS y el Ministerio de desarrollo social nuestro, nuestro cómo se pudiera decir como nuestro ente técnico o capacitador o de asistencia técnica, o de oferta programática, y... yo pienso que debiese ser mucho mayor.... considerando la cantidad de familias que nosotros atendemos la, el porcentaje de pobreza en la región, el porcentaje de desempleo en la región [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] por ejemplo actualmente tenemos no sé cerca de 1500 o 1600 familias activas y hay programas por ejemplo de emprendimiento que nos llegan desde mismo FOSIS con una oferta muy débil para nuestra comuna o para nuestra región, y eso yo encuentro que es muy bajo considerando la cantidad de usuarios y es porque ahí yo creo que está, hay un problema con el tema del lineamiento de, de nuestros supervisores técnicos o, o de las personas que tienen que coordinar técnicamente que esta oferta baje a nuestras familias, o baje en mayor cantidad a nosotros como apoyos familiares [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

En otra dirección, los profesionales indican que en el marco de los diferentes procesos de intervención, a los usuarios se les brinda un trato digno, respetuoso y comprensivo. Además, argumentan que el proceso

de acompañamiento se sustenta en una relación de confianza que tiende a relevar las características positivas de los participantes, evitando ejercer juicios discriminatorios respecto a situaciones en que las familias presentan ciertas debilidades o dificultades.

*“[...] se le da igualdad a todas las familias, a todos los postulamos, a todas las familias les entregamos los bonos, le damos la misma información, eh las apoyamos en algunas cosas, les enseñamos a hacer sus trámites, todo lo que ellas nos solicitan [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] yo creo que la relación ehh del apoyo con la familia tiene que estar basada en una relación de respeto ya, ese es como el principal eje tiene que ser de respeto ya, de respeto emm bastante deee mm a ver, de respeto y emmm y de con mucha empatía ya, desarrollar mucho la empatía porque el apoyo a pesar de que no le gusten algunas cosas para poder trabajarlas con las familias va a tener que primero entender lo que está viviendo esa familia para después generar, para poder, poder introducir el bichito del cambio te fijas, así como de a poco, pero como que, como conectarse con la realidad de esta familia, entenderla ósea en, en, en, en menos de los casos prejuzgarla [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] yo he visto el trabajo en las chicas por lo menos, que cuando tratan de, de hacerle entender a la familia de que algo está mal siempre empiezan con lo positivo, como buscando el lado para que la familia vaya entendiendo, nunca al choque ya, eso como que se tiene que quedar muy poco, porque si nosotros nos vamos a, a confrontar a la familia de forma inmediata, inmediatamente perdemos a la familia ya, y las familias son súper así en eso, son drásticas son drásticas si a ellas tú le dices algo está mal y a ella no le gustó entonces hay que buscar la forma y la estrategia para trabajar aquellos temas que son más delicados [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] La confianza para mí yo creo que uno el componentes más importante es la confianza porque sin confianza tú no vas a lograr con la familia mmm.. nada y siento que sin confianza ellos van a te van a contar lo que quieres que tú sepas nomás...y tampoco van a confiar en ti para poder mostrar las alternativas entonces creo que la confianza es uno emm...el respeto el respeto para mí es súper importante.... ehha a ver la confianza, el respeto, emm....el comprender a la familia.... más allá de lo que uno puede ver más allá de lo que uno puede ver [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

Ahora bien, se observan algunas contradicciones con los principios de igualdad y no discriminación que se expresan en juicios que los profesionales ejercen respecto al comportamiento que muestran las familias en el contexto de su participación en el programa. Es menester indicar que no puede aseverarse que estos juicios sean ejercidos en el contexto del trabajo directo con las familias, pues, se aprecia que estas afirmaciones se situán en un nivel de reflexión interna que se comparte con el equipo de trabajo.

*“[...] pero muchas veces ellas no aprovechan ehh esas oportunidades que nosotros le damos, ehha... en muchas de mis familias es cómodo decir nooo, es que si no me lo hace usted yo no lo hago o si usted no me inscribe en esto nooo, yo no puedo ir [...]” [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] ahora viene este mes este mismo mes, justo a fin de mes vienen las postulaciones del programa FOSIS; cinco o seis meses, ya no van a tener nada así como otras que si aprovecharon la oportunidad y siguen agrandando su negocio, y siguen, saliendo adelante...ahí en el tema, eso es en el tema de, del tema del programa y así como hay otras familias que también las derivamos a programas por ejemplo las capacitaciones, ehha y, y a lo, a la segunda ya no van más po, le perdieron el interés y se retiran, y nunca*

*terminaron nada por lo tanto nunca va a cambiar su, su situación po [...] [...]”(Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Pero como te digo hay familias que no les interesa, porque viven tranquilamente con los bonos y las pensiones, entonces si tú les preguntas sus capacidades o sus habilidades, para que es buena o que le gustaría hacer, nada, con lo que yo vivo me alcanza hasta que mis hijos estén grandes [...] [...]”(Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

En lo que se refiere a la categoría emergente denominada representaciones sociales asociadas a la transparencia en los mecanismos de selección y prestaciones del programa, los profesionales expresan que el Ministerio de Desarrollo Social selecciona a las familias a través de lógicas que carecen de claridad y transparencia, tanto para ellos como para los propios usuarios. A ese respecto los entrevistados, indican que el programa utiliza instrumentos de medición como el registro social de hogares y el porcentaje de vulnerabilidad de las familias. No obstante refieren no tener total claridad respecto a qué aspectos específicos se miden para la selección de los sujetos participantes.

*“[...] bueno nuestro, nosotros no sabemos cómo nos llegan a nosotros los usuarios porque es un cálculo que realiza el registro social de hogares en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y de acuerdo a los indicadores que ellos aplican en, en los índices de pobreza y el porcentaje de vulnerabilidad nos llega la familia, pero nosotros no tenemos acceso a ese cálculo ni a esa forma en la cual ellos seleccionan la participación de nuestros usuarios, a nosotros nos llega ya una familia con sus datos a intervenir...y ehh como bueno respondiendo la pregunta claramente no es transparente [...]”(Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] pero eeehh no se le explica a las familias cuáles son los criterios de selección para ellos poh, porque a lo mejor ella tiene una vecina que es lo mismo que ella, y que es mamá soltera igual que ella con 3 hijos y no ingresó...entonces no se explica...entonces no sé que transparente puede ser....y yo en realidad tengo que decir lo que está políticamente correcto y lo que tenemos que decir que es un programa que llega no más a la casa....de acuerdo a listas que llegan del Ministerio de Desarrollo Social desde Santiago y no y... y en realidad a nosotros ya nos llega cuando FOSIS ya....con todas estas familias que llegaron en nómina les preguntó si querían participar en el programa...les propuso participar en el programa la familia aceptó puumm...se deriva a la municipalidad y la jefa de la unidad va a distribuir por sector en el que trabaja cada apoyo [...]”(Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] pero no sé si la información es tan clara, por lo menos para las familias no, lo único que se considera es explicar que la familia quedó seleccionada porque pertenece al 40% más vulnerable [...]”(Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

En la misma dirección, los profesionales indican que las transferencias monetarias que se le entregan a las familias en el marco de su participación en el programa son efectuadas en función de cálculos matemáticos que son desconocidos por ellos en su calidad de representantes locales del dispositivo de intervención. De este modo, los profesionales no tienen claridad respecto a las maneras en que varían algunas de las prestaciones.

*“[...] no ,no me parecen claros ni transparente los mecanismos pa, pa la gente....tampoco con los bonos tampoco con la bonificación porque hay aquí una bonificación que es la legal que son como \$18.000 mil pesos que es el bono de protección que es el único legal que tiene este programa que se entrega en 24*

cuotas y se va disminuyendo cada 6 meses, pero, hay otros bonos como lo es el bono base que.....eehhh bueno el Ministerio de Desarrollo Social explica de que ellos hacen un cálculo con la información económica que tienen las familias y hacen un cálculo matemático y ven si es que está bajo o sobre la línea de la pobreza. Si está bajo la línea de la pobreza ellos sacan un cálculo matemático y entregan ese bono a las familias de acuerdo a lo que ellos ehh creen que podrían ayudar a esas familias a poder alcanzar la línea de la pobreza y los otros que están sobre la línea de la pobreza no tocan ese bono, el bono base y resulta que del bono base se desprende y depende que te paguen el control de niño sano o asistencia escolar si tienes niños sobre 6 años, los niños bajo 6 años es control de niño sano....pero tengo familias que solamente reciben el bono.....el bono de protección que es el único de \$18.000 que se van a ir disminuyendo cada seis meses y del bono base nada o personas que reciben y por ende no reciben bono base tampoco ehh de control de niño sano ni de asistencia entonces pierden ahí ya tres bonos [...]”(Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)

“[...] también el monto del bono base pa las familias que reciben bono base tengo familias que reciben un bono base de 1000 pesos, como tengo familias que reciben bono base de 70.000 pesos, 100.000 pesos entonces es también hay ahí yo creo que también falta información un poco de...para las personas [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)

“[...] son los bonos que vienen asociados al ingresar al programa por ejemplo ehh nosotros traemos el bono de protección que es para todas las familias que ingresan al programa, luego vienen los bonos base y los bonos condicionados, dentro de los bonos condicionados tienes el control de niño sano y el de educación, ehhh pero para obtener esos dos, tienes que venir con el bono base que es, es un cálculo que ellos sacan para ver si a las familias les faltan ingresos para superar la línea de la pobreza, y a raíz de eso, hay familias que no sé qué tienen bonos muy bajitos, ehh de mil pesos por ejemplo el bono base, y hay otros, como yo tengo una familia que en este momento está recibiendo de puro bono base casi ochenta mil pesos [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)

### **Perspectiva de los usuarios del Programa Familias**

En lo que respecta a la categoría emergente denominada representaciones sociales vinculadas al principio de participación y empoderamiento de usuarios, se observa que los entrevistados valoran la información que en el contexto de ejecución del programa se les brinda. En ese sentido, argumentan que las orientaciones recibidas tienen implicancias prácticas que les permiten conectarse de mejor manera con las redes institucionales y los diferentes dispositivos programáticos del Estado.

“[...] Emm, no que la lo mismo que la informaciones son muy completas la ayuda es es buena, que realmente ayudan bastante a uno a mejorar como persona y como ya uno es mamá te ayudan igual a pensar que realmente tenía que tener tu casa para que tus hijos estén tranquilos, que tus hijos tienen que tener una educación que tienen que estar bien eso ayudaba bastante [...]” (Entrevista N°1, Usuaría del Programa Familias)

“[...] Eee en el colegio por ejemplo de mi hija tenía tenía ciertos por ejemplo la beca, tenía que postular, la sita me decía señora Elena el colegio de su hija tiene que postularla a la beca presidente de la República eee me iba diciendo las cosas que yo tenía que hacer cuando las cosas personales aquí de la casa me iba diciendo los programas que se hacían en el colegio [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] siempre fue muy buena la comunicación que tuve con ella siempre me apoyó bastante y siempre me mantuvo informada de todo de todo, siempre me mandaba los enlaces, los links de los bonos de todas las cosas [...]” (Entrevista N°2, Usuaria del Programa Familias)*

En esta dirección, los usuarios indican la dimensión informativa es clave para tener avances y resultados significativos en el contexto de superación de pobreza.

*“[...] Eee que las acepte, que siempre participen, que sean lo primero que sean súper preguntones que pregunten que lo orienten que lo ayuden a salir adelante, mmm sí, que que se integren que lo acepten que no lo rechacen [...]” (Entrevista N°2, Usuaria del Programa Familias)*

Por otro lado, se puede reconocer que, para los usuarios, los apoyos familiares son el medio fundamental para acceder a la información y las prestaciones del programa. Por consiguiente, declaran que sin la orientación de los profesionales ellos no podrían participar de la misma manera, pues, son reconocidas como el sustento de la operativización de las acciones del programa.

*“[...] Es bueeeno, bueno porque así ella nos orienta nos ayuda bueno bueno bueno, sí, no es que sin ella no podríamos hacer nada, ella nos avisa por ejemplo ahora se abrió otra postulación para el Fosis que nosotros tenemos estamos tenemos prioridad ahí como para poder entrar, entonces ella nos avisa, nos mandó un mensaje a todas las del grupo que teníamos antes que habíamos hecho Fosis que las tenía ella eee nos mandó altiro un aviso que yaaa mmm que se podía postular entonces yo la llamé le dije señorita ¿me puede hacer las postulaciones? Si señora no se preocupe yo le aviso cuando esté lista [...]” (Entrevista N°2, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] Ella era mi puente... si, ella era mi puente, ella me traspasaba toda la información que en realidad era información que yo necesitaba ella me la traspasaba [...]” (Entrevista N°4, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] Eee a través de mi apoyo, cualquier cosa que yo necesitaba saber con él yo me comunicaba o muchas veces también me acordaba de cosas jajajaja que pasaban en el norte referente al mismo programa porque ahora solamente cambió el nombre, y.... le preguntaba y me decía ya le voy a preguntar a mi jefa o al departamento tanto y.... no no podemos hacer esto porque no hay recursos y así [...]” (Entrevista N°6, Usuaria del Programa Familias)*

Es menester indicar que esta relación configura un discurso que posiciona a los apoyos familiares como los exclusivos representantes del programa, observándose de este modo que los usuarios no reconocen más actores asociados a favorecer su participación en el proceso de intervención.

*“[...] Ahhhhhhh... en el programa... es que, como lo que me han enseñado en el programa o sea lo que la señorita me dice siempre que eso porque más allá del programa yo la señorita es la única que conversa conmigo [...]” (Entrevista N°5, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] en el programa en general pero es que en el programa en general nosotros eee con la única que hablamos es con la señorita po, no hay otra persona intermedia queee bueno ahora usted lo está planteando pero o sea una entrevista pero no hay otra persona que a nosotros nos que se comunique con nosotros [...]” (Entrevista N°1, Usuaria del Programa Familias)*

Los entrevistados señalan que el programa dispone de medios para favorecer su participación, pues, argumentan que en el contexto del desarrollo de las sesiones grupales, los apoyos profesionales utilizaban

material didáctico para hacer más comprensibles los contenidos tratados. Asimismo, indican que las sesiones siguen siendo un espacio central para acceder a informaciones referidas a su desarrollo personal y familiar. Finalmente, declaran que el programa también proporciona información a través de medios digitales.

*“[...] Sí son buenas, utilizan todos los los medios, muestran películas eee a través de folletos, también informan y personalmente en cada sesión ellas están informando de todo y uno tiene la opción también de comunicarse con su asistente y preguntarle, a mí me tenía al día en los pasos a seguir de hecho ahora estamos pendientes porque yo quiero postular a vivienda este año entonces ella me dijo cuánto dinero tenía que ahorrar, y está pendiente de eso, y me dijo que me iba a informar cuando fuera la postulación a la que yo puedo optar, y así lo hacía siempre en diferentes áreas [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Eee, lo que pasa es que tengo tengo como le dijera una página de Facebook ahí tengo agregados en la DIDECO ahí po los tengo agregados ahí entonces como ellos lo están están cuanto se llama... están eee, como es la palabra están eee cuando te sale la... cuando te sale la noticia cierto [...]” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)*

En esa dirección, los participantes declaran que en el contexto de realización de sesiones grupales el programa también otorgaba medios para facilitar la participación de aquellas usuarias que iban a acompañadas de niños y niñas.

*“[...] Entonces había una sala para los niños, donde habían asistentes que cuidaban los bebés los niñitos para que las mamás pudieran estar tranquilas en el taller, eso me parecía muy bueno también, yo cuando estuve en el taller del FOSIS también, también había esto una tía que cuidaba a los niños porque ahí estábamos toda la mañana o sea hay mamás que no pueden dejar los niños toda una mañana o a niños que son ya más grandecitos y los días que estaban cerradas las salas cunas y todo eso, llegaban varias con guagua [...]” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)*

En lo referente al empoderamiento de los usuarios, los entrevistados refieren que a través del programa han podido fortalecer su desarrollo laboral, cuestión que ha impactado directamente en su capacidad generadora de ingresos. Asimismo, estos actores señalan que pudieron avanzar en términos de su habilitación, confianza y autoestima personal, argumentando que su paso por el programa les abrió la oportunidad de tener una conexión más cercana con las redes institucionales y otros actores comunitarios.

*“[...] ee bueno en lo laboral también mejoré mi, mi campo laboral porque ahora estoy por ejemplo yo antes confeccionaba al colegio de aquí donde yo vivo de campo y ahora ya le estoy confeccionando a otro liceo de de Chillán, he ampliado más mi campo laboral, eso en lo laboral, y en salud sí como le decía me he preocupado más de hacerme todos los exámenes que antes no, postergaba, me doy el tiempo, ahora voy hasta al consultorio, preocupada en todas las áreas [...]” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] entonces como que eso aprendí a obtener más seguridad en sí misma y que sí que yo puedo yo puedo hacer lo que era tan difícil yo lo puedo lograr, entonces ya eso ya cuando salga del programa ya no voy a ser la misma voy a salir más como empoderada como se dice, voy a salir más empoderada con más seguridad y confianza, confianza en mí misma que si yo lo puedo hacer tengo un problema y lo voy a enfrentar, porque me dieron más armas para para poder enfrentarme a los problemas y más seguridad para enfrentarme a las dificultades, eso sería jaja [...]” (Entrevista N°2, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] me sirvió participar con más personas, porque no lo hago a menudo, eee en general uno acá en el campo vive bien aislada de todo, de los grupos de las masas, de las demás personas, se comunica poco con la gente yo me comunico poco con mi entorno y ahí me veía en medio de un grupo de personas que nunca había visto yyy interactuaba con ellas entonces me sirvió para adquirir más personalidad atreverme a hablar en, en público y todo eso en el fondo vencer un poco mis miedos, me sirvió, me siento más más segura ahora un poco más grande jajajaj [...]” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría se observan algunas contradicciones con el principio analizado, pues, los entrevistados refieren discursos que se asocian a valorar el programa desde una lógica asistencial, distanciándose de este modo del enfoque de derechos. En específico, esto se expresa en un agradecimiento por la generosidad que han tenido los profesionales en su calidad de representantes institucionales del programa.

*“[...] Entonces esa es yo diría una buena relación que tengo con ella porque eee yo también soy una persona eee me siento como una persona bien bien agradecida cuando a mí me hacen un favor yo lo agradezco mucho entonces [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Lo que más valoro del programa la solidaridad que tuvieron con nosotros [...]” (Entrevista N°5, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] muy bueno y que me han apoyado harto sobretodo la señorita ha sido muy, muy generosa conmigo y muy cercana he sentido el apoyo que ella me ha brindado, y eso puedo decir que es muy bueno el programa que yo me he sentido, me he sentido en familia, como se dice [...]” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)*

Otra de las contradicciones con el principio de participación y empoderamiento, se expresan en discursos que, por un lado, refieren que los apoyos familiares tienen la facultad de suspender la participación del programa de aquellos usuarios que no asisten a las sesiones de trabajo del acompañamiento, y por otro, expresan que los profesionales son demasiado exigentes en cuanto al cumplimiento de los horarios de las respectivas sesiones de trabajo.

*“[...] Mmm, en que nos apoya, en hacer las visitas, eee, postularnos a lo mejor porque son como, como se dice la palabra, postularnos a algún proyecto, si nosotros no vamos y no accedemos a las reuniones nos pueden sacar del programa y yo creo eso [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Igual fue un poquito fome porque, eee yo imagínese yo de acá del campo viaje a la reunión y por llegar unos minutitos tarde no me dejaron entrar, yyy igual fome porque perdí el viaje po; claro, porque iba a eso nada más, entonces eso, fue lo único como un poquito negativo que viví, la única experiencia la verdad [...]” (Entrevista N°1, Usuaría del Programa Familias)*

En torno a la revisión de la categoría emergente representaciones sociales asociadas a los principios de universalidad, igualdad y no discriminación, los entrevistados señalan haberse sentido tratados bajo un marco de profundo respeto y comprensión. Además, indicaron que frente a sus solicitudes, en todo momento, recibieron la orientación correspondiente.

*“[...] las personas de mi generación o antes eran muy apáticos y ellos como servidores públicos hacían sentir a la persona que, que le estaban haciendo como un favor hasta al responder al atender y hoy en día yo me he dado cuenta que no es así, porque yo iba a DIDECO y me encontraba siempre con una respuesta*

*a quien le hablara porque con quien me cruzara tenía una respuesta, nunca fui ignorada por nadie o tratada con faltas de respeto o algo así [...]*” (Entrevista N°1, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] y me tocó como le vuelvo a repetir, emm no he tenido como una queja de ellos po y más que la asistente que me tocó es muy buena es comprensiva la señorita así que me he sentido en calidad de participante del programa me he sentido muy bien tratada [...]*” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] Eee bueno yo lo encontré, lo encontré que estaba bien po, porque además que no me lo decían de mala forma eee encuentro que a veces hay cosas que a uno que a uno le faltan porque dice como se dice que uno que sea ya mayor nunca aprende nunca está demás aprender [...]*” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)

Por otra parte, los discursos demuestran que la asesoría que entregaban los apoyos familiares, tenían plena coherencia con las temáticas de superación de pobreza. Además, se indica que la orientación de los profesionales era efectuada de manera adecuada.

*“[...] Bueno yo creo que, yo creo que todas las cosas que ella me decía eran positivo porque nunca me dijo una palabra fuera de lugar, porque nunca me dijo una palabra que no no como que ella se saliera del contexto de que me estaba diciendo otra cosa aparte que no venía al caso si no que ella todo lo habló según el según el contexto del programa familias o sea ella los consejos que todos a veces me daba yo creo que todos eran eran positivos porque nunca me dijo algo negativo no siempre yo creo que no va a ser bueno esto [...]*” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)

Ahora bien, los entrevistados indicaron que la información entregada no siempre fue distribuida de manera ecuánime, pues, aseguran que en las instancias de trabajo grupal se evidenciaban diferencias en términos de las orientaciones entregadas por sus profesionales de apoyo.

*“[...]haberle tocado una una apoyo como la mía, porque la mía me aconsejó mucho, por eso le digo, no todos eee yo hablo por la, por mí apoyo porque no sé cómo son los demás porque yo eee en el grupo cuando íbamos en el taller de Fosis por ejemplo, no es que mi apoyo no me informó esto, a mi mi apoyo no me informó esto otro entonces oye, oye si a mí me llamó me dijo que esto y lo otro entonces no todas son iguales yo pienso [...]*” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)

Asimismo, una de las entrevistadas que en el proceso de acompañamiento tuvo la particular experiencia de contar con dos profesionales de apoyo, expresó que el profesional que la orientó en la última etapa del proceso, tenía mucho mayor disposición y capacidad de gestión que la profesional con la que había iniciado el proceso de acompañamiento.

*“[...] Como que a lo mejor si uno necesitaba algo no se la jugaba o no presionaba porque ellos tienen un jefe eh y cualquier cosa tienen que hablarlo con él, cosas así entonces no era como no no se puede y en cambio el otro apoyo me decía yo voy a llamar, voy a insistir y era distinto [...]*” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)

Al revisar los discursos asociados al principio de universalidad, los usuarios argumentan que el programa debería poseer una oferta de prestaciones más robusta para las familias participantes. En efecto, señalan que debido a que el programa conoce su situación socioeconómica, les debería garantizar el acceso a prestaciones que contribuyan al desarrollo familiar y laboral.

*“[...] O sea una sugerencia para mí sería que no le tranquen tanto la pelota a personas que necesitan las cosas, que no sean, es que el municipio de aquí es como muy cerrado o todo es muy poco o no sé; por ejemplo yo tengo a mi hija que tiene carnet de discapacidad tiene todo y no puede acceder a una cama, no puede porque el sistema o porque el municipio es muy pobre [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] porque uno realmente necesita tener un poco más de ingresos, para comprar mas cosas, pero lamentablemente como que uno, la toman como cualquier, como cualquier participante no más, porque igual tiene que ir a postulaciones....entonces eso me gustaría que en esa área se pudiera, ehh, como ya tienen todos los datos, se pudiera ser un poquito mas mas rápido, no sé po, eso es lo que podría, podría decir [...]” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)*

Asimismo, se aprecia una tensión con el principio de universalidad, pues, los entrevistados expresan que la cobertura del programa debiese ser más amplia, con el fin de evitar que otras personas que se encuentran en situación de pobreza queden excluidas.

*“[...] Si po, ampliar el número de personas po, porqueee es poco pu, va incluído o sea son pocas las familias que quedan seleccionadas de las millones y millones es como tan al azar que a uno le toca o a otros no les tocó nunca en la vida la suerte de participar en esto, debiera ser más amplio [...]” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)*

Otra de las aristas que se relacionan con el principio de universalidad, tiene que ver con que los participantes advierten que la oferta programática del dispositivo de intervención de la ciudad no es la misma que en otras regiones del país. A ese respecto, se toma en consideración el discurso de una usuaria que tuvo la particular experiencia de participar del programa en otra ciudad.

*“[...] Aquí en Chillán yo me dí cuenta que es, es al azar porque sale por sistema quien queda y quien no y encuentro que aquí no tiene tanta ayuda como es en el norte, aquí todo es como más restringido, todo limitado y eso [...]” (Entrevista N°4, Usuaría del Programa Familias)*

En cuanto a la revisión de la categoría emergente representaciones sociales asociadas a la transparencia en los mecanismos de selección y prestaciones del programa, se aprecia que los entrevistados tienen algunas nociones de los motivos por los que fueron seleccionados, no obstante, se aprecia una importante falta de claridad en relación al tema.

*“[...] Sí... si y él se identificó y me explicó de que se trataba el programa, que era un programa de gobierno que beneficiaba a familias con con un sector de yo creo que ahí va la ficha del registro social de hogares y todo eso, estábamos dentro del grupo nosotros quedamos seleccionados entre hartas hartas familias [...]” (Entrevista N°6, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] que bueno que esto uno no postula a estos programas, a uno lo seleccionan tengo mi cuñada que siempre siempre me dice que ella nunca que ella no se po, vive mal y todo eso y nunca ha podido salir en el programa, entonces yo le digo nose no tengo idea [...]” (Entrevista N°5, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Es como al azar en realidad algo así le entendí yo [...]” (Entrevista N°3, Usuaría del Programa Familias)*

**Tabla 3: síntesis de resultados objetivo N°1. Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos**

Categoría	Perspectiva de profesionales	Perspectiva de usuarios
Representaciones sociales vinculadas al principio de participación y empoderamiento de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación es fundamental para que usuarios conozcan sus derechos.</li> <li>• Profesionales son fundamentales para favorecer participación.</li> <li>• Usuarios concebidos como sujetos de derechos.</li> <li>• Usuarios pueden tomar decisiones conscientes y autónomas.</li> <li>• Otorgan importancia al cumplimiento de condicionalidades.</li> <li>• Procesos de intervención centrados en la tarea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoran información recibida en el marco del programa: habilitación y conexión con estructura de oportunidades del entorno.</li> <li>• Apoyos familiares son reconocidos como el sustento de la operativización del programa.</li> <li>• Se reconocen algunos medios para favorecer participación (cuidados de niños/as, uso de material didáctico).</li> <li>• Representaciones que expresan agradecimiento por generosidad.</li> <li>• Reconocen importancia de cumplir con condicionalidades (asistencia a sesiones y tareas).</li> </ul>
Representaciones sociales vinculadas al principio de participación y empoderamiento de profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decisiones metodológicas son tomadas en los niveles centrales de la política.</li> <li>• Escasas instancias de participación. Las existentes tienen un nivel consultivo.</li> <li>• Instancias de capacitación carecen de pertinencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría no aplica en este perfil</li> </ul>
Representaciones sociales asociadas a los principios de universalidad, igualdad y no discriminación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reconoce baja cobertura de prestaciones asociadas al programa.</li> <li>• Reconocen que se ejerce un trato digno, respetuoso y comprensivo.</li> <li>• Igualdad en entrega de información.</li> <li>• Jucios en relación a las dinámicas familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se reconoce baja cobertura de prestaciones asociadas al programa.</li> <li>• Reconocen que se ejerce un trato digno, respetuoso y comprensivo.</li> <li>• Orientación recibida tiene coherencia con temática de superación de pobreza.</li> <li>• Reconocen diferencias en términos de la gestión de los distintos apoyos familiares.</li> </ul>
Representaciones sociales asociadas a la transparencia en los mecanismos de selección y prestaciones del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe claridad en relación a los mecanismos de selección de los participantes.</li> <li>• Transferencias monetarias se otorgan en función de cálculos matemáticos desconocidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe claridad en relación a los mecanismos de selección de los participantes</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos en el análisis de contenido del presente estudio, 2021.

## **4.2 Objetivo específico N°2: Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral**

### **Perspectiva de los profesionales del Programa Familias**

En lo que respecta a la categoría emergente representaciones sociales del proceso de intervención que se sustentan en los enfoques teóricos del programa, existe consenso en que la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno es uno de los ejes centrales del proceso de intervención. De este modo, cabe precisar que la vinculación de los usuarios con las redes institucionales y comunitarias es uno de los componentes centrales del Enfoque de Vulnerabilidad.

*“[...] el tema de, de la información también de nuestras redes, que yo lo veo también como otro componente y bueno la base también de nuestro programa puhhh que es conectar a nuestras familias con las redes...o sea eso es como lo adecuado, entonces igual lo veo como un parte importante o como un componente central esto de nuestras redes, o sea que sin las redes no podríamos avanzar con nuestras familias [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] vincular a la familia constantemente con la oferta programática que tiene el, el Estado cierto en este caso a nivel comunal y a nivel regional porque, porque la lógica dice según lo que plantea el programa que si nosotros vinculamos la, a la familia con esta oferta programática de todo tipo cierto esta matriz de bienestar que tiene el programa entonces se va a movilizar, ya se va a ir movilizandoy la familia va a ir cambiando de estado [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] para mi es conectar, conectar a la familia con la redes, con las políticas sociales que se están dando, hoy día hoy día sobre todo que cada bueno que salen o que se postula que no se postula que que lo que es, que siempre buscan mucha información nosotros para mí es conectar, conectar ya sea con salud mental porque necesita ella un acompañamiento psicológico o algún tratamiento o, o...necesitan conectarse con subsidio habitacionales o de arriendo o necesitan tramitar alguna pensión de discapacidad y no tienen idea de cómo se hace....ni cómo llegar, para mí es eso es conectar, las principales acciones que nosotros tenemos que hacer es conectar y conectar y contener a las familias...porque la conexión también es importante [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

Asimismo, en el discurso de los profesionales se aprecia que uno de los objetivos fundamentales del programa es capacitar a las familias en ámbitos que estén en sintonía con sus intereses, y en ese sentido argumentan que ello contribuye a que los participantes puedan, por un lado, relacionarse activa y autónomamente con la estructura de oportunidades del entorno, y, por otro lado, potenciar su capacidad generadora de ingresos.

*“[...] Entonces también nosotros muchas veces en el programa tenemos que ir viendo las capacidades de cada uno, ayudarlos a que ellos reconozcan no, para esto yo soy bueno, esto es lo que yo quiero hacer, para poder ehh, ehheh ejecutar eso e ir saliendo solo adelante [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] las capacidades que tenemos que lograr generar con ellas, que en realidad es la mejor herramienta que tenemos, el conocimiento que tenemos, el conocimiento y generar habilidades y capacidades en ellos es hoy día lo que más tenemos que trabajar con esas familias, para que el día de mañana cuando ya se finalice el programa ellas puedan solitas continuar hoy día continuar y ellas sepan qué puertas tienen que tocar donde ir y cómo hacerlo...ehh yo creo eso que las capacidades de, de las familias es importante tener clarito e identificar cuáles son las que tiene con las que cuenta y cuáles son las que están a desarrollar [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] para nuestros usuarios es una gran, es un gran apoyo el tema que nosotros les brindamos el tema del trabajo ya que acceden a través de ellos como decía antes a capacitaciones ya, o a ehh apoyo financiero para poder poner en marcha tu emprendimiento, o su idea de negocio [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] el acompañamiento, la orientación, la autonomía, la generación de autonomía, la generación de herramientas, de, de generar capital humano, eso es súper importante, capital humano sino generamos capital humano esta cuestión no funciona o sea es relevante para que la familia pueda cambiar su realidad [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

En virtud de los elementos discursivos anteriormente revisados, se observa que el soporte asociado a la generación de capacidades es la vinculación de los usuarios con las distintas redes institucionales que están presentes en los espacios locales como es el caso de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), el FOSIS y otras organizaciones que están vinculadas al trabajo que desarrolla el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

*“[...] si ellas saben que trabajamos tenemos puesta como meta alguna capacitación, ellas saben y también lo andan buscando....porque también se les deja la tarea ya busquemos entonces alguna institución que no puede impartir una capacitación en el área que usted quiere que quizás podamos postular a alguna beca o si salen desde el municipio desde el municipio de manera gratuita mejor todavía [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] hablando del programa...el objetivo en sí...es eso po, vincular a las familias...con, con las redes disponibles a nivel local principalmente, y que las familias pueda superar su situación de necesidades, de pobreza, de vulneración, y que pueda digamos ehhh...pueda mejorar hartos ámbitos sobre todo en el nivel familiar y laboral...y con eso...poder digamos lograr un, un, un cambio en cada una de nuestros usuarios [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] y ellas dicen no sabe que yo tengo interés en trabajar en costura por ejemplo, ya y si ella te dice que tiene interés en costura, tratas de buscar una capacitación en donde ella aprenda una labor, ya, y si, y si eso resulta por ejemplo tú la puedes postular a un programa de emprendimiento del FOSIS donde a ella la van a, la van a capacitar en temas de presupuesto, de ordenamiento de, de negocio [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

En relación a la categoría emergente Estrategias de intervención que se adecúan a la realidad de cada familia, los profesionales señalan que intentan desarrollar procesos de intervención que están en sintonía con las problemáticas, recursos y potencialidades de cada grupo familiar. En esa orientación, los entrevistados indican que intentan generar un encuentro entre el diseño metodológico del programa y la realidad de cada familia.

*“[...] Entonces en realidad yo creo de que va a depender de cada familia el enfoque que tú les des a la intervención o como tú la, la tomes y que de una manera con un poco más vulgar... cómo decirlo, pero en realidad tú tienes que identificar con la familia ehhh que está pasando en ella conocerla en profundidad para saber que enfoque le vas a dar a la intervención... de qué manera de donde hay que tomar la familia y siempre, siempre encantándote con esto de que nunca uno cree de que esto ya lo vi antes...o sea ya tomé una familia y por qué se parece mucho a la que tengo del año 2018...aahhh esto lo mismo que no; cada familia es un universo distinto... cada familia tiene aspectos distintos [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] obviamente generar estrategias de, de intervención diferenciada, porque si bien el programa tiene una metodología única cierto, para aplicar, eh cada profesional según cada familia va aplicar la metodología como mejor le acomode ya porque puede ser que eh en un, en el inicio apliquemos para todos igual, o sea me refiero que vamos, vamos ordenando la cancha para que nos quede bien en el principio, pero después la intervención va dando su propia matriz te fijas, porque yo voy a intervenir en el fondo como la familia más menos es, si tengo una familia que es súper conflictiva voy a tener que volcar mi intervención, acomodar mi intervención a, a ese tipo de familia, si tengo una familia que, que le cuesta mucho, mucho salir adelante y, y le cuesta mucho reconocer sus recursos y, y tengo que acomodar la intervención a ese tipo de familia y así, o sea todo se va ordenando según la familia que tenga [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] entonces ahí nosotros vamos a trabajando distintas temáticas distintas temáticas vamos viendo con cada familia, pero todo eso dependiendo también, nosotros hacemos como una pincelada, yo en mi caso, hago una pincelada con cada familia, pero me enfoco más en donde yo detecto que hay como un poco más de necesidad de conocer, de no sé de adquirir más conocimiento, de realizar algún trámite puntual para salir de una situación, por ejemplo no sé en ingresos [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

En esta misma orientación, se observa que los profesionales reconocen las dimensiones que son claves en el contexto de la matriz de bienestar del programa de acompañamiento integral, cuestión que da cuenta de una claridad metodológica para llevar a cabo los diferentes procesos de intervención. Asimismo, los profesionales reconocen que no existe un orden establecido de cómo ir llevando a cabo el proceso de acompañamiento, dado que las estrategias de intervención se priorizan y orientan en función de las necesidades de los participantes.

*“[...] el que nos da un poco la libertad de nosotros poder abordar todos los temas de las familias, o sea los tenemos que abordar todos ya sea la salud, la educación la vivienda, trabajo todos...pero nos da libertad de poder...libertad de acción entre comillas acogiéndonos por supuesto a la metodología...o sea como yo abordo los temas con las familias...ehh yo me las ingenio, yo me las arreglo yo veo los tiempos todos...por ejemplo no hay un orden, hoy día me toca trabajar vivienda con las familias, no yo veo, que, que es lo más pertinente para abordar con las familias [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] nosotros nos contactamos con la familia y trabajamos los dos primeros meses en una matriz de bienestar, ¿ya?, donde vemos cinco temáticas: eh trabajo, ingreso, salud, vivienda y educación, y ahí vamos nosotros recogiendo las necesidades y las prioridades que tienen las familias, ya, nosotros partimos de esas dimensiones, pero ellos escogen cuales son las primeras o la prioritarias para ahí trabajar esos temas [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Las abordamos las cinco, ya, ojo que las abordamos las cinco, pero depende de la prioridad, porque por ejemplo si una familia te dice “nooo, es que yo no tengo problemas de salud”, “es que no es importante la salud”, pero sí necesito tener mi casa, no podemos pasar primero salud, si el interés principal de la familia es su vivienda, entonces tomamos primero vivienda y después seguimos tratando los temas que vienen, va a depender de la prioridad que ellos le den a sus cosas [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría se observa una tensión asociada a que el programa no otorga la orientación metodológica adecuada en aquellas situaciones de alta complejidad, como es el caso de personas que por un lado, padecen problemáticas psiquiátricas, y que por otro, han sido víctimas de violencia física, psicológica o sexual. En ese contexto, los profesionales indican que intervienen con las estrategias que tienen disponibles, por lo que indican que el Ministerio de Desarrollo Social a través del FOSIS debería entregarles mayores herramientas para el proceso de intervención con las familias.

*“[...] pero la verdad es que la realidad después es, es muy diversa a lo que te dice el programa po ya con algunas familias tú te puedes ajustar súper bien cuando no tienen grandes problemáticas, pero las que tienen grandes problemáticas la metodología no, no la aborda po [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] pero yo ahí encuentro y ahí te quiero dar una opinión respecto a eso, por eso encuentro que la pega es súper pesada porque ehh a nosotros no nos enseñan a, a trabajar con los tipos de familia, nosotros vamos aprendiendo el camino ya cómo trabajar con una familia con personas con depresión cómo trabajar con una persona con OH, o sea nosotros vamos ahondando nuestra intervención al tipo de familia y el tipo de persona con la que nos encontramos entonces es súper desgastador, es desgastador porque ehh no somos un programa especializado te fijas [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

Es menester indicar que en aquellos casos en que las familias presentan algunos problemas de salud o los participantes tienen una edad avanzada, el dispositivo de intervención genera una adaptación metodológica, sobre todo a lo que respecta a uno de los subejos del programa, como es el caso del programa de acompañamiento sociolaboral.

*“[...] por ejemplo me ha pasado hogares unipersonales por ejemplo que tienen, que son personas mayores sin red, y que tienen en la doble trayectoria tienen el acompañamiento pero es una persona con problemas cognitivos que no puede entender el acompañamiento y que para nosotros de forma remota va a ser imposible poder realizarlo, se realiza un cambio en la intervención, se aplican estrategias diferenciadas, se cambia nuestro plan de intervención, ehh se cambia completamente nuestra intervención porque nuestro programa en ese sentido con cierto tipo de familias no podemos brindar mucho apoyo si, si la persona o la única persona del hogar con la que podemos tener sesiones tiene problemas psiquiátricos o problemas cognitivos conductuales severos o alguna conducta de consumo problemático de alguna sustancia, etcétera [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Si nosotros tenemos el, un sistema de registro de coordinaciones a través del cual podemos hacer algunos cambios o solicitar ehh una estrategia diferenciada o alguna otra especificación técnica en la intervención... como así también modificamos las intervenciones de la familia o los acompañamientos en algunos casos cuando, cuando las familias tienen mayor, mayores complejidades [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

Por otro lado, emergen discursos que dan cuenta del carácter emergente del proceso de intervención. Al respecto los entrevistados señalan que la metodología permite que los apoyos familiares puedan irse adelantando a la realidad de cada familia, y desde allí ir estableciendo las acciones y estrategias de intervención a desarrollar.

*“[...] lo hemos abordado desde mi experiencia de esa manera, tratando de apoyar a cada familia a través de lo mismo de las necesidades que van surgiendo y ahí es como que uno va también desde cómo te digo lo central es lo psicosocial y lo laboral pero dentro de los subcomponentes nosotros ahí vamos viendo a través de que cada familia tiene sus necesidades por ahí vamos nosotros como abordando ciertas temáticas, vamos ahí hilando las, las, los componentes a través de eso [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Sí porque tú lo vas, lo creas con la familia, tú le vas dando, lo vas amoldando en base a lo que la familia te va, te va eh solicitando, o en base a las prime, mayores necesidades, y eso lo puedes ir cambiando, lo puedes ir modificando te fijas, pero también tienes que aprender hacer un buen plan de intervención [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría a priori rol socioeducativo del apoyo familiar, se observa que los profesionales desarrollan una serie de procesos socioeducativos que se relacionan con temas como: el establecimiento de estrategias y recursos para abordar problemáticas psicosociales, el favorecimiento de la autonomía y la orientación en términos de la relación con otras personas e instancias institucionales.

*“[...] incluso he pensado, corto una llamada y digo uuuuu las cosas que le dije a la señora X y...recapacito y digo pero a lo mejor fui brusca para decirle las cosas y en la siguiente llamada “uuuy le doy tanta las gracias señorita porque gracias a que usted me dejó tal cosa me movilizó y pude buscar estrategias, pude buscar emmm... la forma digamos de salir adelante”, cosas puntuales que uno lo hace bien [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Sí te iba a decir como potenciando eh la potenciando la habilitación de la familia propiamente tal po no siendo tan asistencialista de, de brindarles el apoyo o de realizarles la gestión, sino que en casos extremos poder hacerlo, en el otro caso poder habilitar más a la familia para que sean ellos los propios entes de cambio de su, de su situación [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Que muchas veces nosotros como que todas esas cosas las vemos un poco eh como la entendemos y las vemos incluso así como bueno..es parte de y más que nada o como que uno en este proceso le va enseñando también a las familias el cómo...como uno se relaciona, como uno expone las cosas...también pasa eso porque ellas también van aprendiendo cuando uno va problematizando ciertas cosas con ellas que hay otras formas de poder decir..pucha señorita esta cuestión no me gusta o esto es no es aquí o esto es allá [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

En esta misma línea, se observa que los profesionales le entregan orientaciones a las familias que se relacionan con aspectos como: la disminución de gastos básicos, la postulación a subsidios que apuntan a fortalecer el patrimonio familiar, y el buen uso de las transferencias monetarias que están asociadas a su participación en el programa. Es preciso indicar que los elementos indicados anteriormente, son recogidos y utilizados estratégicamente por los profesionales como un medio para el cumplimiento de objetivos.

*“[...] hay personas que tienen tan poco conocimiento de algunos temas, por ejemplo el subsidio de agua potable, personas que me dicen o yo es que gasto tan poquito, entonces ahí yo empiezo a hablar con la*

*familia de que es importante de tener ese beneficio a pesar de que gaste poco ya es un ahorro entonces ahí yo voy como empapando de que podamos ir mejorando ciertas situaciones [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] me pongo a trabajar en lo que dije que yo quiero postular a vivienda ya por ejemplo el primer mes, si me pongo a trabajar señorita porque, no, no, estoy quiero postular a vivienda pero no ahorra nada, entonces que hace el apoyo, cual es el rol del apoyo ahí, ya, lo orienta en todo el proceso para poder llegar a la vivienda propia ya, primero abrir libreta de ahorro, enseñarle ahorrar, ya que todos los meses, motivar al ahorro cierto, ahí se trabaja la economía familiar cierto, o sea que la señora entienda que hay prioridades dentro de la, de su, su, dentro de su familia, y qué tiene que ir alcanzando cierto, y se le explica cómo va postular ya, se le explica con cuánto va a postular, se le explica de los tipos de subsidio que hay para que ella visualice hacia dónde quiere ir [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] tu puedes cambiar el rumbo de cierta problemática o de ciertas condiciones incluso de las familias, por ejemplo, un, un tema muy, muy, como básico, yo ehh cuando tú puedes, eeehh ay hablar con las familias por ejemplo técnicas de cómo poder ahorrar, de repente hay gente que no ahorra solamente porque no sabe ni como no se puede organizar y si viene alguien desde afuera, que somos nosotros eh...puede cambiar el rumbo de que una familia, puede obtener, por ejemplo su vivienda propia...a veces lo ven como inalcanzable, entonces nuestro rol es como bien importante [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría, los profesionales advierten que un aspecto fundamental del proceso de intervención tiene que ver con que las familias entiendan los objetivos y las características centrales del programa, pues, declaran que algunas familias tienen expectativas distorsionadas respecto de lo que implica el programa en su calidad de dispositivo para la superación de la pobreza.

*“[...] Yo creo que ehh lo primero es explicar detalladamente a la familia, ehh la metodología del programa, las preferencias, que temas vamos a trabajar, dejar con claridad ehh cuando recién parte el programa, que es lo que la familia va a adquirir en esto, en este tiempo y... porque muchas veces si tú me preguntas, las familias ingresan al programa porque creen que ellas tienen derecho a tales cosas, ya por el hecho ahhh dicen algunas, yo entro por el hecho de que el programa me va a brindar una casa. No, hay que dejarles en claro que no es así [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Ahí es donde nosotros tenemos que explicar nuevamente que el programa no funciona en eso, que el programa, si no, si ella no junta su ahorro, o si ella no es capaz de postular o abrir su libreta, ehhh nosotros no podemos hacer maravillas, ¿ya? nosotros los volvemos a hacer, generalmente en mi caso, yo vuelvo a hacer la, la, el ingreso de la familia al programa... no en papeles.... si no que explicándole de que se trata el programa, la metodología, las transferencias [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] yo he tenido que hacer varios encuadres, con varias familias y siempre les digo pero mira qué es importante que usted tenga un profesional que está exclusivamente para usted que la orienta, que la acompañe, que lo escucha, que la educa, y cuando ya le empiezo a decir eso tan, tan, tan textual cierto que la gente empieza a entender y te dice ahh si, si tiene razón señorita o por ejemplo cuando le digo cosas así como miré que importante es que aún no le enseñen a pescar y ni después cuando uno tiene un pescado la mano, le explicó lo que eso, ya explíqueme, le explico, ahh ya tiene razón señorita verdad, pero te fijas pero*

*no, no eh como no entregamos nada a cambio, no somos tan importantes pero si tú empiezas a explicar profundamente ahí la gente empieza a entender [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

Por otra parte, los profesionales indican que para efectos de desnaturalizar las problemáticas psicosociales que se dan al interior de las familias, intentar ejercer una intervención psicosocial que apunte a cambiar las dinámicas relacionales que se dan al interior de las familias.

*“[...] eh se muestran tantas cosas que se naturalizan que cuando uno está en intervención y se da cuenta...no sé ejemplo eh...señorita no yo tengo mi marido eh...mi marido que cuando se paga los primeros 5 días...que está de pago eehh se desaparece o llega enojado o llega curao y se gasta la mitad del sueldo...pero ya después los otros 25 días tenemos un papá y un marido perfecto, entonces tenemos que aguantar eso para aguantar para tener los otros 25 días el papá y el marido perfecto y..... ahí es donde también uno entra visibilizando el derecho que ella tiene el derecho humano que tiene de también tener el derecho a poder decir no me siento bien con esto y no tengo porque naturalizarlo...no tengo porque vivirlo no tengo porque soportarlo [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] de que por ejemplo antiguamente teníamos esposos que la mujer era netamente de la casa, ahora no, ahora no hemos ido trabajando hemos ido logrando de, de hacer ver a este hombre de que esta mujer es un aporte que a lo mejor ella no necesita trabajar el doble porque puedo complementar con la señora ya tenemos incluso, en este mismo ámbito eh esposos que se quedan en la casa y la señora va a trabajar por ejemplo [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

Asimismo, se observa que los profesionales favorecen procesos de autodescubrimiento al interior de las familias, pues, indican que durante todo el proceso de intervención intentan relevar los recursos de las personas. En efecto, se aprecia que los entrevistados despliegan estrategias de intervención que permiten que las familias puedan ser conscientes de que las oportunidades del entorno se constituyen en ámbitos que potencian su desarrollo individual y familiar.

*“[...] por ejemplo el tema de nivelación de estudio muchas veces hay mujeres que nos dicen eh no tengo hasta séptimo básico y resulta que uno les consulta y ahí está en usted el interés de poder nivelar estudios.... no sabe que yo no tengo el interés, pero resulta que después se nos cruza con el tema de trabajo y ella está haciendo un emprendimiento de venta de cobertores por ejemplo.... vende cobertores, sábanas y resulta que el marido tiene un auto y el auto no lo ocupa porque el marido se va todos los días a trabajar en bus... entonces para tener una licencia de conducir tiene que alcanzar octavo básico y ahí uno va conectando....o sea a pesar de que la persona en su momento cuando abordamos el tema de educación dijo no para mí no es prioridad nivelar estudios, yo para qué voy a estudiar a estas alturas de mi vida yo ya no quiero estudiar....yo ya no tengo cabeza para esto...yo para mí lo importante es que mis hijos surjan y vayan adelante y después nos encontramos que sí sería importante alcanzar octavo para poder postular lo mejor un programa que financie este tema decisión de una, de un curso de conducción donde aprenda y también le financien la entrega de una licencia de conducir y de esa manera ella pueda.... pueda eh.... generar una mayor captación de clientes y hacer crecer un poco más su negocio y con esta facilidades la gente compra más entonces y entregarle también a ella más independencia [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] ahora en base a los recursos, yo creo que los recursos es un, se trabaja constantemente en el programa durante todo el proceso, es transversal al proceso de intervención ya no es que yo solo detecte recursos de la familia, y hablemos de todo tipo de recursos ya, personales, todo, comunitarios, todo, en el*

*principio de la intervención, sino que yo en todo el proceso de intervención eh trabajo los recursos, ¿por qué? porque yo tengo que trabajar en base a eso, en base a lo, a las fortalezas, en base a lo que tiene la familia como positivo [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría a priori vínculo de apoyo psicosocial entre profesional y participante, se aprecia la construcción de una relación que está marcada por: la confianza, el establecimiento de una relación cercana y una comunicación fluida. En efecto, los entrevistados explican que estos elementos propician resultados que son favorables para las familias participantes, en el sentido que logran adquirir habilidades y destrezas que potencian su autonomía, habilitación y desarrollo. Dicho de otro modo, los profesionales indican que el vínculo de apoyo contribuye a que las familias desarrollen una participación que le permite cumplir los objetivos y metas que se ha propuesto en el contexto del proceso de intervención psicosocial y/o sociolaboral.

*“[...] lo más importante es el acompañamiento ya, eh y entiéndase acompañamiento como eh la etapa de vincular que tiene la, la, la, el apoyo con, con el programa en el fondo, el apoyo con la familia ya, eh la vinculación primaria que se hace es un elemento clave para poder conectarse con la familia ya porque si el apoyo logra una buena vinculación, va a tener una buena relación con la familia y va a poder lograr muchas más cosas ya, va a poder generar muchos más cambios en conjunto con la familia [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] y tiene que ver también, mucho tiene que ver con la vinculación del apoyo, y la entrega que dé el apoyo ya... si el apoyo es comprometido y el apoyo también eh eh moviliza, emm eso también va a motivar un poco más a la familia [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] pero mucho depende de las familias... de las familias...y también quizás, no sé si me tiraré las partes acá pero también depende que tenga las habilidades que uno tenga como, como profesional, como persona también de poder generar este vínculo, entonces si bien el programa, el FOSIS quiere algo pero uno busca como sea más que las herramientas las estrategias personales de poder generar toda esta activación [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

En la misma dirección, se aprecia que este vínculo de apoyo es un medio que favorece una coordinación rápida y efectiva entre profesionales y participantes. A ese respecto, se advierte que los profesionales establecen mecanismos de coordinación informal, orientados a agilizar las acciones que las familias deben desarrollar en el contexto de su respectivo proceso de intervención. Asimismo, los entrevistados indican que este tipo de estrategias permiten que las familias se sientan respaldadas por el profesional que está desarrollando el proceso de acompañamiento, cuestión que a su vez tiende a activar recursos movilizados en las familias.

*“[...] porque soy cercana, porque voy rompiendo estos esquemas de que usted tiene que esperarme hasta la próxima sesión para que podamos conversar; no es así conmigo, yo si me acuerdo y veo que la señora necesitaba esto y las tengo siempre presente y veo una oferta ahí pa ellas pum! se la mando por whatsapp, a pesar de que ese día le voy a tener que mandar un audio super corto porque estoy llena de sesiones y le voy a decir: señora Juanita ahí está la información que usted necesita llame a ese número y vea la posibilidad de inscribirse si le tinca... y listo voy rompiendo los esquemas [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] que el apoyo por ejemplo que está subiendo y que está mandando información y que saca algo importante, de alguna oficina o de alguna red que está capacitando y se lo manda puntualmente a esa persona, esa persona también se siente importante, porque dice ay mi apoyo se acordó de mí, que yo quería esto...y se van motivando porque también van respondiendo también a esto de que, de que tu estás ahí...latente acordándote de ellos mandándoselo si a lo mejor todavía no puedes hacer sesión, pero estás mandando estados, eee o estás mandando de repente directamente la oferta esa personas porque sabes que esa persona requiere eso, te dijo que lo necesitaba [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] otra estrategia hoy día en pandemia que son más, más...bueno y hoy en día igual el whatsapp, por ejemplo, yo siempre lo he habilitado con mis familias ...desde que ingresé acá...siempre eh, porque siento que de esa manera pueden estar más cerca...y yo no siempre tengo el, la, el, el factor de tiempo porque tengo muchas familias a cargo entonces .... no puedo em...hacer sesiones con ellas todas las semanas, sería maravilloso, pero no puedo...entonces, sin embargo, pero si ellas van teniendo alguna dificultad o tienen alguna consulta importante que no, no, no pueden esperar a la próxima sesión para poder hacerlo si me resulta mucho el whatsapp [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría a priori conversaciones sistémicas, los profesionales expresan que mediante el diálogo con los participantes ellos logran visibilizar los recursos y las necesidades que presentan las familias. Por consiguiente, argumentan que esta estrategia es transversal para efectos de diseñar y concretar los objetivos que se pretenden llevar a cabo en los procesos de intervención.

*“[...] uno de los elementos claves también de la intervención de nosotros es la narrativa ya, el relato propio de la historia de la familia, es un elemento clave, lo que dice la familia, lo que te cuenta la familia, lo que te narra de su historia de vida, emm lo que cree, en el fondo lo que ha vivido, eso, es un gran elemento porque yo desde ahí puedo abrir mi prisma y puedo decir ya estás son las áreas que yo tengo que trabajar [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] bueno mantener una buena comunicación, una comunicación fluida constante con, con la familia en base a identificar y desarrollar los recursos que ellos tienen para poder superar la propia, la misma situación de pobreza nosotros como conectándolos con ellos mismos, problematizando en su en su vida diaria [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] entonces no po uno tiene que ir viendo la prioridad y guiando a la familia.... ir viendo que vamos haciendo primero, que vamos haciendo después entonces yo creo que la comunicación ahí la tenemos que desarrollar al máximo, o sea tenemos que estrujar la comunicación efectiva....es una de las estrategias [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

En esta misma dirección, se observa que a través de la conversación los apoyos profesionales, no tan solo van construyendo los objetivos de los procesos de intervención, sino que también van consolidando un ambiente de confianza que para el desarrollo de las sesiones de trabajo es considerado como un elemento fundamental. En otras palabras, puede indicarse que el soporte fundamental para el establecimiento de un clima de confianza es la conversación de otros temas que pueden ser de interés para la familia y que no están directamente vinculados con el proceso de intervención.

*“[...] para mi la comunicación es lo más importante ... ando siempre para poder iniciar una sesión o algo siempre uno como que no va directo al grano sino que tu... ya señora hoy día nos toca ver cómo vamos*

*con el seguimiento con las tareas y los compromisos que quedamos en la última sesión de ir a solicitar el formulario para poder solicitar la credencial de discapacidad...uno no llega así, como que siempre uno busca el rompehielo primero.... que se nos señala mucho en la universidad.... este tema de que con las personas ¿como estado hoy? Para el cumpleaños de su marido ¿y lo celebró o no lo celebró? ¿de qué sabor fue la torta? no sé poh como romper el hielo un poco ya eso como súper importante para mí porque generan en un clima de confianza [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Haber, es que va depender de cada una de las familias, porque tu partes preguntándoles a la familia como está, ya, y eso es amplio porque la familia te puede decir no estoy bien, o estoy mal eh y pero porque está mal, no sé por qué pasó esto y esto en el tiempo en que usted no me llamó eh de diferentes áreas, o cuando te dicen sabe si estoy bien, pero eh necesito que este documento, necesito hacer tal trámite, ¿Cómo se hace?, por eso te digo siempre nosotros tenemos que depender de un tiempo para eso, luego trabajamos netamente lo que es metodología [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría puede indicarse que las conversaciones son reconocidas como una estrategia fundamental para desarrollar el proceso socioeducativo con las familias, pues, los entrevistados indican que el material didáctico que entrega el programa para la ejecución de las sesiones de trabajo perdería todo sentido, si es que no se incorporara la dinámica comunicativa como apoyo para la explicación de las diferentes actividades que allí se señalan. Además, los profesionales manifiestan que la conversación es clave, ya que permite visibilizar ámbitos de intervención que las familias, en el inicio del proceso, no habían considerado como relevantes para su desarrollo.

*“[...] por ejemplo nosotros tenemos una metodología y un librito que tenemos que llenar, pero tú no le puedes, no le podemos leer a la familia eh la. la lo que dice ahí, tú tienes que en tema de conversación tratando de sacarle la información mm, siendo como más amena, buscar la estrategia de qué forma a la familia le acomoda más [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] y el poder...generar cambios con una familia... a través del método de la conversación, la comunicación, de hecho eh...ahora como estamos en tema de pandemia nos cuesta un poco más pero básicamente es trabajar eh, es trabajar lo que es la dinámica en sí, la dinámica de una familia que muchas veces podemos...camb..generar muchos cambios a través de esa misma conversación, del mismo tema, de, de, de articularlo con las redes...y nuestros dos componentes básicos como te decía al principio son el tema de tema de la parte psicosocial en las familias y en la parte laboral...y a través de en conexión de las dos podemos ir generando estos cambios...[...]*” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)

*“[...] es bien bonito y dinámico todo esto porque a través de las través de la conversaciones de repente nos pasa mucho que la gente dice no no es necesidad para mí...no no es.... y después si.... entonces va también en esto de que ese es el trabajo de uno y la labor es intentar entregar la mayor cantidad de herramientas a las personas, de esa manera es como diagnosticamos, como llegamos a las necesidades [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

En cuanto a la categoría a priori destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar, los entrevistados indican que debido a la diversidad de situaciones con las que se vinculan en su quehacer profesional, desarrollan competencias que traspasan el rol que la misma metodología del programa consiga en el diseño de la intervención. Por consiguiente, se aprecia que los profesionales ejecutan acciones como: brindar contención emocional, informar respecto a beneficios de

otros programas sociales, orientar en todo tipo de temáticas que favorezcan el desarrollo de las familias, realizar intervenciones en crisis, entre otras.

*“[...] en realidad es todo, porque el apoyo ehhh además de ser trabajadora social o asistente social tiene que ser psicóloga, algunos veces abogado, otras veces nutricionista, otras veces médico, o sea todo porque en realidad la gente te pregunta de todo de todo ya, todo, todo, todo, que hago aquí señorita, qué hago acá señorita, con quien tengo que hablar acá, entonces hay que manejar un bagaje de información importante para poder eh instruir y educar a la familia [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] además tiene que ser un profesional muy informado ya, estar siempre al día, porque siempre tiene que estar pendiente de los beneficios que entrega el Estado o de conocer los beneficios de todos los otros estamentos por ejemplo del Ministerio de vivienda, del Ministerio de Educación, del Ministerio de salud, o sea es un rol, por eso se llama integral ya, porque tiene que integrar muchas áreas de trabajo para poder orientar, informar y cierto, y vincularse con las familias, es un rol potente [...]” (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] el acompañamiento psicosocial es súper integral, que toma muchos temas.. mmm. Yo te explicaba temas de que tenemos que trabajar con una metodología o temas que muchas veces las no, noo están dentro de la metodología y dedicamos no se po las sesiones duran una hora y media, una hora, y demoramos cuarenta y cinco minutos por ejemplo en ver el problema que la familia tiene, con la situación actual de la familia y lo demás lo vemos en trabajar las dimensiones muchas veces no cumplimos con los requerimientos metodológicos.... porque no nos da el tiempo para eso, hay otras cosas que son prioritarias para la familia es ese momento [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría se indica con regularidad que la observación es una estrategia de intervención que adquiere suma relevancia, pues, los entrevistados indican que les permite detectar cambios o situaciones problemáticas al interior de las familias. En efecto, los profesionales indican que incluso en el contexto de trabajo a distancia, pueden detectar, a través del tono de voz de los participantes si es que existe algún cambio en la dinámica de la familia.

*“[...] Las estrategias, más, dentro de las estrategias más fuertes era por ejemplo, el estar en terreno como te mencionaba y poder observar, poder ir a una vivienda...una vivienda tú sabes que eh habla a veces por sí sola, a veces uno puede ehhh estar hablando con la señora pero se pude percatar hasta de como miró la señora por ejemplo al niño...y tú dices algo pasa acá, pero cuando estamos con llamadas eso se pierde...ya, haber por ejemplo decir algo no me calza con que eh hh la señora...ehh lanzó como una mirada al adulto mayor que está sentado a nuestro costado por ejemplo, algo pasa, entonces ahí uno puede ir ya, como digamos, como habilidades que uno en el camino ya sea en la universidad o en el camino uno lo va...incluso por su, de forma personal uno va adquiriendo no cierto, pero en terreno [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] el otro día lo conversábamos con algunas colegas, que ahora...hasta el tema de una posible VIF a nosotros nos demoramos un poco más incluso en detectar...en usar nuestras estrategias en cómo poder abordar el tema, cómo poder abordar a las familias en fin porque cuando uno tiene más ya un poquito más de, de, de ritmo de terreno digamos uno hasta con el hecho por ejemplo, de, de verle la cara familia, a la persona con la que yo hablo le puedo hasta detectar algo [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] el otro día me fijaba, por ejemplo un ejemplo muy claro...con una familia que yo la conozco solo por voz....ya que el año 2020 ya estábamos en pandemia...entonces como, nunca los he visto en realidad y ella he conversado muchas veces con ella, pero el otro día puntualmente, la llamé porque teníamos sesión, teníamos llamada y me di cuenta que había cambiado su tono de voz...algo le estaba ocurriendo ya... entonces uno va creando ciertas habilidades que incluso, en tiempos normales, a lo mejor era más fácil cuando uno veía a las personas, pero ahora nos hemos dado cuenta con las colegas que hemos ido trabajando más habilidades que, que para poder ir...interviniendo, para poder ir...ehhh conteniendo a las familias [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

Los datos obtenidos en torno a esta categoría indican que otra de las habilidades que los profesionales han generado, se asocian al desarrollo de mecanismos de apoyo profesional que apunta a tres grandes objetivos, a saber: (i) establecer mecanismos de coordinación orientados a compartir información vinculada a beneficios y programas sociales; (ii) compartir experiencias y conocimientos en torno a áreas de intervención específicas; y, (iii) gestionar procesos de capacitación orientados a potenciar los conocimientos del propio equipo de trabajo.

*[...] pero si entre nosotros como ehhh grupo nos vamos entregando por un whatsapp información.... diaria. Salió esto se envía y lo compartimos todas pero esas son estrategias como programa, no que te las entreguen. (Entrevista N° 3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] ya por eso hay profesionales que tienen, ehhh tienen más habilidades que otros ya así somos personas eh y nadie, nadie tiene siempre las mismas habilidades entonces de alguna forma se van complementando, los equipos se tienen que ir complementando, quién tiene más habilidades con un área tienen que ser capaz de mostrar eso, mostrarla y dar a conocer esas habilidades para poder apoyar a otras, ¿me entiendes?, porque eh trabajar en, en un programa así es complejo ya, es muy complejo [...]” (Entrevista N° 1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] nosotros buscamos, bueno nosotros tenemos una, una colega que se dedica a la parte de más comunitaria, más de gestiones y ella nos va apoyando por, con por ejemplo viene una postulación de vivienda y ella hace el contacto con al tiro con SERVIU y a lo mejor tres día antes que se abran las postulaciones tenemos esa capacitación como al tiro entonces es, es como más interna lo que hemos ido logrando para poder tener más medios, para poder tener eh...apoyar a nuestras familias y mejorar también nuestras intervenciones [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

### **Perspectiva de los usuarios del Programa Familias**

En lo que respecta a la categoría emergente representaciones sociales del proceso de intervención que se sustentan en los enfoques teóricos del programa los entrevistados señalan que uno de los temas que tiene mayor relevancia para ellos tiene que ver con que a través de los procesos de intervención de los que fueron parte pudieron conocer y tener una relación de mayor estabilidad con la estructura de oportunidades del entorno. Como se ha señalado, este concepto es uno de los ejes centrales del Enfoque de Vulnerabilidad.

*[...] los objetivos centrales son ayudar a las familias a tener una mejor calidad de vida, orientarla en realidad, en todos los procesos, en todo lo que pueda estar más fallando, no se pu si los hijos no tienen una buena educación no los están mandando a clases apoyarlos más en ese sentido, si tienen problemas de de que viven no sé pu de allegados y no tienen donde vivir ayudarlos a que puedan no sé pu encontrar un arriendo, postular a un subsidio [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

En esta misma línea, los usuarios evidencian que a través del programa han podido obtener información de ofertas de empleo y de proyectos de emprendimiento. En los discursos, se aprecia que estas orientaciones tienen un impacto directo en términos de su desarrollo personal y familiar. Además, señalan que sin la orientación profesional que han recibido les hubiese sido complejo acceder a estas oportunidades.

*[...] Igual nos dieron opciones de trabajo que si quería o sea podía ir a la OMIL a buscar daban opciones igual para una página que podía ingresar y podi buscar trabajo y esa información es bastante útil en realidad po, importante [...]*” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] el apoyo que nos brindan a las familias que tenemos menos oportunidades po, eee eso yo pienso que esa es la función más que nada eee cuando eee yo tengo una sola hija pero hay mamás que tenían dos o tres niñitos chicos y esooo salir a trabajar cuando no tienen el apoyo de los papas chuta es como donde dejo a mis hijos, entonces los apoyan harto como le digo, tenemos hartas oportunidades de postular a proyectos, que los ayuden [...]*” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] con el hecho de que podamos eee que estemos en el programa tenemos mucho más oportunidades de para postular a proyectos como yo trabajo en forma individual aquí en mi casa eee como se llama esto en formaaaa eee particular o sea por mí [...]*” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)

Asimismo, los entrevistados indican que a partir del proceso de intervención pudieron acceder a otras prestaciones asociadas, por ejemplo, a las áreas de educación y salud. Además, advierten que a partir de las orientaciones de sus profesionales comprendieron la importancia de vincularse con las redes para efectos de intentar solucionar dificultades asociadas al ámbito individual y familiar.

*“[...] le decía realmente tengo ganas de trabajar y no puedo, entonces ella me ayudaba, sabía que yo sí tenía ganas si quería pero no podía por mi hija, entonces ahí ella me ayudaba ya vamos al jardín y todo eso, vamos a extensión horaria para que tengas un trabajo en turno completo [...]*” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] ella me ayudó a postular a una pensión de discapacidad, no me la gané porque el puntaje que me dieron fue bajísimo pero después eee ella me postuló a la credencial de discapacidad y esa me la dieron, igual me sirve [...]*” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] le conté que estaba durmiendo mal eee que se yo que estaba teniendo problemas y ella me dijo vaya al consultorio y hágase todos los exámenes para empezar y pida una hora con eso y yo lo hice y en realidad estaba con problemas porque me recetaron medicamentos estuve tomando medicamentos un tiempo y me ayudaron bastante entonces todo eso y uno sabe que el consejo se lo está dando una persona con experiencia [...]*” (Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)

En términos de la vinculación con el enfoque de capacidades, los entrevistados reconocen que el programa no está centrado en que se otorguen ayudas de carácter asistencial, sino que reconocen que un tema central es que las propias personas adquieran capacidades de tal modo que puedan salir adelante por sus propios medios.

*“[...] Ehh bueno, el Programa Familias es para gente que vulnerable ya, que eee así como tal vez la mamá que si tiene que tuvo varios hijos pero necesita ayuda y se la van a dar, le van a tratar de ayudar, aunque sea económicamente o dándole ayuda para que se pueda mantener por sí sola, sin esperar que esté llegando un bono para juntar plata , que llegue eso, no, que te puedas estabilizar en un trabajo, que te*

*puedas estabilizar tus hijos se puedan estabilizar en un colegio, en una sala cuna te ayuda en todo eso que uno si realmente necesita [...]*”(Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] O sea, el programa se preocupa de, de como de alivianar un poco a la gente y tratar de ayudarla, pero no simplemente con bonos y todo eso, sino también ayudándola en el sentido que puedan tener un trabajo, puedan sus hijos tener buena educación, todo puhh la salud, todo lo mantengan en orden y así aaahh puedan seguir después del programa puedan seguir continuando con una vida mejor [...]*”(Entrevista N° 5, Usuaría del Programa Familias)

Del mismo modo, los participantes señalan que durante todo el proceso de intervención sus apoyos familiares posicionaban el ámbito educativo como una cuestión central para favorecer su desarrollo. A ese respecto, explican que sus profesionales, incentivaban a los usuarios a que, por un lado, regularizaran sus estudios, y por otro, desarrollaran cursos de capacitación para efectos de fortalecer su desempeño laboral.

*“[...] No pu la... en la educación bueno que las personas que, que no tuvieran posibilidad de terminar la media o la básica les dieron opciones que o les informaron que podían hacer que podían terminar que todavía podían terminar los estudios y si querían estudiar más sobre todo no sé pu una carrera técnica o algo también podían hacerlo, en eso informaban mucho en educación [...]*”(Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] eso es lo que más me decía, estudie estudie, estudie o sea me dice que estudie que estudie que haga cursos, pero ya es como o sea yo decía de que sirve que me den trabajo en unaaa... en una pastelería con los años que uno tiene eee y además que no tengo ningún curso ninguna cosa que uno pueda eee decir pucha ahhh tiene un curso la voy a contratar una cosa así [...]*”(Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)

En lo que respecta a la categoría emergente estrategias de intervención que se adecúan la realidad de cada familia los entrevistados indican que los apoyos familiares desarrollan procesos de intervención que están en coherencia con sus necesidades, expectativas y potencialidades. A ese respecto, expresan que en el desarrollo de los procesos de intervención es fundamental que, en primera instancia, los profesionales reconozcan la realidad que cada familia vive.

*“[...] Emm, para mí el trabajo de ellos es tener la cercanía de la gente y el poder bueno, ellos tienen que en realidad convertirse en un en un integrante más de tu familia pa’ poder saber lo que necesitan entonces para mí ellos son como la persona que tiene que involucrarse en una familia saber lo que la familia necesita para saber cómo poder ayudar... pa’ mi ellos son eso [...]*”(Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] entonces yo encuentro que esa ha sido la la lo que el programa ha hecho la entidad ha hecho de venir a nuestro hogar y ver la realidad po, la realidad en que uno vive po entonces yo creo que eso serían lo que yo pienso de ellos que, que ellos vinieron muchas veces acá a verme [...]*”(Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] Claro lo que pasa es que eee como dices tú eee que por ejemplo ella la primera vez la viene a conocer a uno viene a conocer como es la persona, sus necesidades las carencias sus problemas que tiene [...]*”(Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)

En la misma dirección, los entrevistados declaran ser conscientes de que las problemáticas vinculadas a la superación de la pobreza son diferentes según cada realidad familiar. Por tanto, argumentan que la intervención profesional debe estar orientada a las problemáticas centrales de cada familia.

*“[...] Apoyar a las personas a en los problemas básicos eee o los más importantes que tenga cada familia que todas las familias no enfrentamos los mismos problemas, hay familias que tienen problemas de vivienda y su problema más grande es optar conseguir una casa, yyy... hay otras familias que tienen problemas de salud en fin ooo de dinero que están sin trabajo, y, en fin, siempre el apoyo iba dirigido aaa el problema base de cada familia [...]” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

Asimismo, los discursos revisados exponen que, en el contexto del fortalecimiento de las habilidades laborales, los apoyos profesionales centran su atención en conocer cuales son las potencialidades del participante. Los usuarios refieren que esta cuestión es fundamental para efectos de que la eventual estrategia tenga coherencia con los intereses y particularidades del sujeto participante.

*“[...] Con un emprendimiento...cierto con un emprendimiento yyy y me preguntaba que que o sea a uno le preguntan que que es lo que uno saber hacer po, que que le acomodaría a uno para poder tener más recursos de dinero para poder hacer algo, emm para poder ayudarlo yyy te preguntan si tú, si tu quieres eee hacer ropa o hacer un emprendimiento de ropa de vestuario o de comida o nosé de lo que uno mas o menos sepa hacer que le gustaría poder emprender y ellos te ayudarían po, ellos le ayudarían a uno eee le consiguen el material y uno sale y la inscriben a una postulación a uno y si uno sale ee bien salee elegida como se dice en el programa eee en esta postulación entonces ahí creo que te dan lo que tú necesitas por ejemplo a mi me dijeron que que me gustaría hacer o vender en que podría tener un ingreso más y le dije a mi me gustaría hacer [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

En esta dirección, se advierte que la información que se le comparte a los usuarios es emitida en función de sus propios requerimientos específicos. En efecto, los participantes refieren que esto favorece la claridad de las informaciones que se entregan, pues, entienden que dentro del programa pueden haber muchos temas, por lo que agradecen que sus profesionales de apoyo le entreguen información que esté en sintonía con sus intereses.

*“[...] me traspasaba toda la información que en realidad era información que yo necesitaba ella me la traspasaba, no toda la información del programa que tal vez habían cosas que tal vez a mí no me iban a servir, como las personas que tienen no sé po discapacidad y todo eso, entonces ella me traspasaba lo que yo realmente necesitaba no más [...]” (Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Ahh ya, no, me parece que es preciso, que es bueno, que entrega la información que tiene que entregar, no información que a uno ya la al final te termina enredando no, la información era bastante compleja solamente era lo que a la necesidad de la persona [...]” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría a priori rol socioeducativo del apoyo profesional, se aprecia que los profesionales desarrollan una serie de estrategias para favorecer el desarrollo de las familias. En ese sentido, los usuarios valoran la orientación recibida, enfatizando que han recibido asesoría en temáticas laborales, psicosociales, educativas, de salud, entre otras.

*“[...] si, si me orientaron, me orientó bastante, me ayudó bastante igual y siempre buscando opciones, opciones, ya si tenía un trabajo un primo no sé una persona de confianza pa que cuide por lo menos un rato*

*a los niños cuando salga del trabajo todo ese rato que los cuide así todo siempre buscando alguna solución para las cosas, no dejándolo ahí o allá no no, siempre buscando algo [...]* (Entrevista N° 5, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] Ven la realidad en que uno vive, ya cuando la gente entra a la casa de uno ve su realidad yyy ven los problemas que que que uno tiene íntimos que no le cuenta a todo el mundo, que no todo el mundo sabe yyy le prestan asesorías en eso, en salud, trabajo eee problemas también emocionales porque si uno tiene problemas con un vecino eso afecta en las emociones de uno [...]*” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)

Los usuarios indican que la asesoría vinculada al fortalecimiento de su desarrollo sociolaboral, en primera instancia, se centraba en visualizar sus falencias. Una vez efectuado lo anterior, indican que los profesionales les sugerían estrategias tendientes a fortalecer las actividades económicas que realizaban.

En el mismo sentido, los participantes manifiestan que a lo largo de todo el proceso de acompañamiento se les incentivaba a participar de programas de capacitación, con el objetivo de que pudieran potenciar su capital humano y acceder a mejores oportunidades laborales.

*“[...] que yo tengo que ordenarme porque de repente uno busca ganar y ganar platita por aquí por allá pero si uno no, no es ordenada y organizada en sus cuentas todo se le va como a echar a perder, entonces no es cuanto yo gano si no como invierto mis recursos, tener claras mis prioridades, ser ordenada en eso en fin, abarcaban bastantes temas diferentes [...]*” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] en lo laboral era comooo eee como la sita me decía de que siempre tratara de hacer más publicidad de queee... cosas así para poder tener que ampliar mi ámbito de costura por ejemplo en ese tiempo cuando estaba con ella de costuras, emm para tener más oportunidades de ganar un poco más dinero, eee eso [...]*” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)

*“[...] no eso más que nada simplemente me incentivaba que siguiera trabajando queee siguiera eee apoyándome en lo que yo hacía que tratara de colocarle como le digo un letrerito, por por el Facebook y cosas así, que estudiara siempre me me incentivó en eso, y hasta no sé, igual me dice ahora si igual [...]*” (Entrevista N° 5, Usuaría del Programa Familias)

En el caso de la orientación psicosocial brindada se observa que las temáticas tratadas eran de distinta índole. A su vez, se aprecia que eran desarrolladas a partir de dos criterios, a saber: (i) aquello que los usuarios consideraban como problemático; y, (ii) la propia perspectiva profesional que se fundaba en el conocimiento de la situación individual o familiar.

*“[...] Entonces ella me decía según el problema o la necesidad me decía si a usted la han pasado a llevar usted eee es una persona muy valiosa es muy valiosa usted no tiene que andar eee si la han pasado a llevar usted no tiene que dejar que le falten el respeto porque yo soy bien así emm no soy de esas personas que cuando uno le pasa algo se enfrenta y aquí y acá y esto me lo tiene que pagar no no yo nisiquiera me quedo ahí no más, entonces ella me decía usted es muy pacífica es muy tranquila pero usted no tiene nadie que nadie nadie tiene que pasarla a llevar no tienen que pasarla a llevar no tienen que faltarle el respeto, usted tiene que darse a respetar usted vale mucho y entonces como que ella me enseñaba a que yo tratara de ser un poquito más que no tuviera miedo que que yo pudiera enfrentar la la situación y sentirme que yo era muy valiosa muy valiosa ¿cierto? “[...]” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

Finalmente, es importante indicar que este rol socioeducativo también se orienta a potenciar la conexión de los usuarios con las redes institucionales del entorno. Como se ha indicado anteriormente, esto tiene directa vinculación con uno de los enfoques teóricos que sustenta el diseño del programa.

*“[...] a mí me tenía al día en los pasos a seguir de hecho ahora estamos pendientes porque yo quiero postular a vivienda este año entonces ella me dijo cuánto dinero tenía que ahorrar, y está pendiente de eso, y me dijo que me iba a informar cuando fuera la postulación a la que yo puedo optar, y así lo hacía siempre en diferentes áreas [...]” (Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)*

*Eee preocuparme por la salud, eso siempre ella me incentivó a eso que me dijo que era lo más importante de hecho es lo más importante, que si uno no se preocupa por su salud, todo lo demás no sirve. Puede uno tener muchos proyectos en lo económico pero si la salud se complica todo queda hasta ahí (Entrevista N° 5, Usuaría del Programa Familias)*

En lo que respecta a la revisión de la categoría a priori vínculo de apoyo psicosocial entre profesional y participante, los entrevistados refieren que durante el proceso de intervención sus profesionales de apoyo propician un espacio de conexión genuino en el que conviven las orientaciones profesionales y el apoyo en relación a las diferentes situaciones que vivencian.

*“[...] el programa era muy bueno porque te hacen sentir que que tu no estás sola que hay personas emm de esa familia del programa familias que te están apoyando te están eee apoyando eee psicológicamente no sé te están apoyando diciendo orientándote entonces para mí eee puedo decir que que es muy bueno el programa porque te están apoyando te están dando una palabra, me gustaría también que volvieran que volvieran esos programas pero, por el tiempo que estamos viviendo yo creo que no es posible [...]” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] ya acercándose a las mismas asistentes igual como que hay algo con ellas po, porque se forma una, una conexión con ellas mismas porque siempre ellas están pendientes de nosotros [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

En esa dirección, los discursos establecen que los profesionales se caracterizan por mantener una actitud de escucha activa, empatizar con las problemáticas del otro y favorecer un espacio de confianza para el desarrollo de las sesiones de trabajo.

*“[...] porque ella es cercana es se acerca a uno a escucharla eee está ahí uno le cuenta se desahoga con ella uno contándole todos los problemas que tiene las necesidades yyy ella ha sido una muy buena una muy buena asistente, un buen ser humano, eee como es la palabra... ¿Cómo se llama cuándo?... Empática [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] yo le conté a ella todo lo que yo necesitaba lo que sentía todo y ella me escuchó atentamente y me apoyó me apoyó eee psicológicamente y me apoyó yyy recibí puro apoyo de ella [...]” (Entrevista N° 5, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] uno le cuenta a ella y todo el asunto bueno ella ella lo primero que le brinda es el apoyo y le brinda brinda la seguridad de que las cosas a uno las puede lograr [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

Del mismo modo, los entrevistados aseveran que, aunque los profesionales no les puedan resolver sus problemáticas, tienen la disposición de escucharlos, orientarlos y brindarles contención. Además, los

participantes destacan que sus profesionales de apoyo muestran un interés genuino por escuchar sus problemáticas.

*“[...] ella está actualmente me está llamando a veces me está haciendo una llamada como una encuesta igual como que ella viniera a mi casa pero ella como no puede venir ella me la hace telefónica, cierto, entonces ahí telefónicamente me dice ella como está, como le ha ido, ya entonces ella está interesada en en mis problemas y me está apoyando, entonces eso le puedo contar yo a las personas que...que de las secciones que he tenido con ella en el programa lo que ella me ha aconsejado y todo y el apoyo que me ha brindado que es muy bueno [...]” (Entrevista N° 4, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] El interés que muestran por las personas, el apoyo que le dan dentro de lo lo posible para solucionar sus problemas [...]” (Entrevista N° 6, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] que la escucharan entonces uno cuando sale una asistente así... amorosa cercana que la escucha pucha uno se viene contenta aunque el problema no se le haya solucionado pero con escucharla ella que ella le da apoyo le orienta todo eso uno al final súper contenta po [...]” (Entrevista N° 6, Usuaria del Programa Familias)*

Por otro lado, los entrevistados indican que sus profesionales de apoyo, durante todo el proceso de intervención, tuvieron la disponibilidad de resolver sus dudas, por lo que se puede inferir que el vínculo de apoyo es ejercido de manera constante.

*“[...] Emm... son constantes en el sentido de, de estar comunicados con uno, o sea de estar, de seguir los los talleres, de ir avisándonos cuando están las postulaciones, todo eso, entonces uno constantemente está comunicándose con ellos [...]” (Entrevista N° 3, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] Con la asistente, si tengo alguna duda eee, porque hay temas en que uno no se maneja, yyy le pregunto a ella, de repente no me contesta altiro es porque está ocupada pero me responde al rato que sí, pero... mantenemos contacto todavía [...]” (Entrevista N° 4, Usuaria del Programa Familias)*

En relación a la estabilidad del vínculo de apoyo, se puede apreciar que aquellos usuarios que habían finalizado su participación formal en el programa, aún mantienen contacto con sus profesionales de apoyo.

*“[...] yo no estoy en el programa pero ella me dijo que igual me podía comunicar con ella y ella me iba a orientar en ese sentido a postulación a vivienda, ella me mantiene informada cuando van a ser y los documentos que tengo que tener y todo eso [...]” (Entrevista N° 5, Usuaria del Programa Familias)*

*“[...] Me indicó que las cosas que quedaron pendiente que a pesar de que ya no estuviéramos así en sesiones igual iba a tratar de apoyarme de ayudarme si necesito alguna información cualquier cosa, eee, de todo lo que logramos igual juntos, de todo lo que se logró [...]” (Entrevista N° 6, Usuaria del Programa Familias)*

En cuanto a la revisión de la categoría a priori conversaciones sistémicas, los usuarios indican que el diálogo fue fundamental para efectos de desarrollar las diferentes sesiones de trabajo. Por consiguiente, añaden que las conversaciones permitieron que pudieran, determinar las metas y objetivos que debían cumplir en el ámbito familiar y laboral.

*“[...] Entonces ahí ella ehhh conversábamos, poníamos todas las cartas sobre la mesa, ahí veíamos eee no sé po , se hablaba de los hijos, se hablaba de la casa, del trabajo de todo eso (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] ya entonces ahí nos censaba todo eso y hacíamos todos los papeles para continuar entonces en el ritmo que ella iba, íbamos conversando cada cosa y llegábamos a las instancias en que ya, si era necesario o no era necesario lo que lo que necesitaba (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

Además, los entrevistados indican que a través de las conversaciones los apoyos profesionales les iban orientando para resolver situaciones que ellos consideraban como de alta complejidad.

*“[...] Comunicándome con ella, que de hecho en este periodo yo si eee enfrenté varias situaciones complicadas y... le preguntaba a ella po, de que forma lo podía hacer con el problema que tuve con un vecino y ella me me dijo los pasos a seguir, la institución donde debía ir y todo eso (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

A su vez, los usuarios declaran que mediante las conversaciones los profesionales podían comprender su realidad familiar, evaluando de esta manera las necesidades familiares y los recursos materiales e inmateriales con los que contaba el grupo familiar.

*“[...] ella me me vino a visitar ahí conversamos harto ella me hizo preguntas de qué forma vivía, con quien vivía y que necesidades tenía entonces eee yo creo que ella se dio cuenta el primer día fue lo que yo percibí, ella se dio cuenta el primer día que tipo de persona era yo y que necesidades y que lo que me faltaba, que necesidades tenía y... porque ella eee o sea no vino acá a sentarse ni nada sino que vino a preocuparse de de de mi persona y de mi familia entonces ella eee se preocupó de preguntarme como estaba yo, mi salud emm me preguntó de todo de mi salud como estaba viviendo que me faltaba que necesidades tenía económicas eee cosas así, entonces yo considero que desde el primer día que ella vino la asistente que me conoció eee reconoció al tiro las necesidades y las cualidades que yo tenía como familia (Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)*

Los entrevistados indican que a través de estas interacciones, los apoyos familiares efectuaban el seguimiento de las acciones comprometidas por los participantes. Por consiguiente, se puede inferir que las sesiones tenían una coherencia interna, pues, eran desarrolladas en función de un proceso global.

*“[...] después ya cuando venía otra vez entonces ya eee preguntaba como que continuábamos con el mismo ¿Cómo le ha ido con su problema que ha tenido? ¿Cómo se ha sentido? entonces como lo que dice usted que no quedaba ahí no más el el comentario que yo le había hecho, sino que después me trataba se seguía buscando la solución para el problema o la dificultad que yo tenía entonces seguíamos en la conversa, ¿Cómo le ha ido? Eee ¿Cómo se ha sentido usted? Y así, entonces el problema no quedaba ahí la primera vez si no que ella seguía ahí ayudándome en el en la dificultad que yo tenía (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)*

En relación a la categoría a priori destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar, los usuarios indican que sus profesionales les motivan a realizar acciones beneficiosas para su desarrollo personal y familiar, destacando que la orientación recibida no solo es ejercida en función de cuestiones técnicas como es el caso de la postulación a proyectos y la vinculación con otras redes institucionales, sino que es efectuada desde habilidades personales que buscan generar confianza en torno a las acciones que desarrollan.

*“[...] Fue súper bueno, súper bueno porque es como que incentivan a las familias a salir adelante, a surgir, a tener mejor calidad de vida, superación y todo eso, yo lo encuentro súper bueno [...]” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] que las cosas a uno las puede lograr, que las puede lograr con esfuerzo y y uno puede lograr las cosas y tiene que tener fe confiar de que las cosas van a salir adelante y a lo mejor no van a salir mañana pero eee con la confianza que uno tiene y y van a salir y no tiene que pensar en negativo sino que pensar positivo, como que te ayuda ella a que uno vea las cosas eee con más eee con más valor con más confianza con fe que pucha si yo estoy en un problema bastante grande digo eee bueno yo sé que voy a salir, esto no va a durar toda la vida, voy a salir entonces eso es lo que ella siempre a uno le dice [...]” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] ahí ella me ahí ella me decía me apoyaba me daba fuerza que me daba fuerza pero ahí ella cuando venía era era como era maravilloso porque ella yo me quedaba contenta cuando ella venía porque ella me fortalecía po con sus palabras con su apoyo ella me daba como me daba seguridad [...]” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)*

En esta misma dirección, los usuarios indican que el apoyo recibido por sus profesionales de apoyo fue relevante desde la dimensión personal. En ese sentido afirman que las sesiones eran concebidas como un espacio de conversación con una amiga.

*“[...] Que ella... no siempre fue emm... muy alegre, no siempre andaba, pucha que es más como dicen que era más como psicóloga y amiga que más que asistente [...]” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Eee, igual yo creo lo mismo conversando, siempre era más que sesión era como conversar con una amiga y ahí ella veía eee de lo que uno eee podía hacer pu [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] los problemas que yo tenía era eso de salud de mi papá que son ya viejitos, mi papá enfrentó un carcinoma y todo eso en todo ese en todo ese proceso ella me ayudó mucho en lo personal [...]” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

En cuanto a la revisión de la categoría emergente conocimientos de los usuarios en relación al proceso de intervención, se puede apreciar que, en general, los usuarios tienen claridad de las temáticas abordadas. Al respecto indican que estas son variadas y que se asocian al desarrollo familiar y laboral. Asimismo, se puede observar que los contenidos abordados en las sesiones están en coherencia con los enfoques teóricos que sustentan el diseño metodológico del dispositivo.

*“[...] cada clase era diferente porque igual se tocan temas distintos, se toca el tema laboral, se toca el tema de los estudios, eee de salud, eee varios temas en general siempre porque eee lo que nosotros íbamos llenando los cuadernos me acuerdo empezamos primero por la familia, cuantas personas vivían, preguntas que ella nos hacía el tema de salud de la familia como estaba, si habían personas con discapacidad en la familia o sea dentro del grupo mío yyy así y de estudios también como le digo de mi hija, como estudiaba, de la relación madre e hija, eee sí, cosas, fueron muchas sí [...]” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] No si se hablaba de hartas cosas, todo referente a la familia, a la salud, a la vivienda, a los emprendimientos, si no teníamos carnet de identidad eee se veía ello, como llegar a los servicios públicos, de todas esas cosas me, me hablaba él igual. Se habla de la... como nos relacionamos con nuestro entorno [...]” (Entrevista N° 3, Usuaría del Programa Familias)*

Por otra parte, se observa que las temáticas abordadas tenían relación con las condicionalidades que exige el programa para efectos de otorgar las transferencias monetarias a las familias.

*“[...] Hablábamos de, todo lo que yo le comentaba, de la salud, de que tenía que ir por ejemplo a tomarme el PAP, que tenía que llevar a mis hijas a control, que tenía que tener emm todos en control, emm que tenían que mis hijos asistir al colegio, cumplir metas con su asistencia, y todas esas cosas [...]” (Entrevista N° 1, Usuaría del Programa Familias)*

Los usuarios refieren que las metas que debían alcanzar en el ámbito familiar y laboral, se asociaban a temáticas de vivienda, postulación a proyectos de emprendimiento y, de manera transversal, al mejoramiento de su vinculación con las redes institucionales. Cabe precisar que esto último, no siempre es dicho de manera explícita, sino que es algo que se puede inferir a partir de los discursos revisados.

*“[...] Mis metas, era poner una reja afuera, porque yo tengo mi casa, era ponerle, me faltaba poner la reja afuera, así que esa la pusimos y la cumplimos. Que las metas eran de mis hijos ponerlos en sus colegios y todo y ya están ellos en sus colegios, o sea eran como mis metas familiares más las que tenía por cumplir jajaja [...]” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] Ehh en el ámbito laboral eee... conseguir eee más clientes conseguir eee más recursos para ampliar mi mi trabajo, que eso lo conseguí a través del Fosis me regalaron una máquina eee me sirvió me sirve bastante, un apoyo importante y en los temas de salud también porque yo como le digo tengo una discapacidad entonces necesitaba orientación en eso [...]” (Entrevista N° 2, Usuaría del Programa Familias)*

*“[...] lo que más me decía era emm como le comentaba recién el subsidio, emprender, eee ver lo de una vivienda, los estudios, esas cosas nooo, como que nos comentaban frecuentemente [...]” (Entrevista N° 6, Usuaría del Programa Familias)*

Finalmente, los entrevistados reconocen que sus profesionales de apoyo utilizan una metodología de trabajo centrada en la tarea, que les permite evaluar el cumplimiento de las acciones y compromisos que contraen las familias participantes.

*“[...] ella tenía una lista de todos los problemas familiares que yo enfrentaba, yyy me preguntaba cómo iba con esto, como iba con lo otro, acaso había hecho esto me dejaba como tareas, y después cuando volvía me preguntaba si lo había hecho y que se yo, y que si yo le decía que no que ¿por qué? Y todo eso [...]” (Entrevista N° 4, Usuaría del Programa Familias)*

**Tabla 4: síntesis de resultados objetivo N°2. Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral**

Categoría	Perspectiva de profesionales	Perspectiva de usuarios
Representaciones sociales del proceso de intervención que se sustentan en los enfoques teóricos del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejes central del proceso: vinculación con la EO</li> <li>• Educar/capacitar a las familias en virtud de sus intereses</li> <li>• Formación de capital humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejes central del proceso: vinculación con la EO</li> <li>• Información clave: ofertas de empleo y de proyectos de emprendimiento</li> <li>• Programa brindó acceso a prestaciones del área salud y educación</li> <li>• Eje central: adquisición de capacidades</li> </ul>
Estrategias de intervención que se adecúan a la realidad de cada familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de procesos de intervención que están en sintonía con las particularidades de cada grupo familiar</li> <li>• Elemento metodológico central: matriz de bienestar</li> <li>• Tensión: algunas problemáticas familiares son de alta complejidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de procesos de intervención que están en sintonía con las particularidades de cada grupo familiar</li> <li>• Profesionales centran su atención en identificar recursos internos</li> <li>• Información recibida es pertinente</li> </ul>
Rol socioeducativo del apoyo familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplicidad de funciones</li> <li>• Elemento central: las familias deben comprender los objetivos y características del programa</li> <li>• Apoyos familiares favorecen procesos de autodescubrimiento al interior de las familias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiplicidad de funciones</li> <li>• Orientación psicosocial</li> <li>• Orientación vinculada a la conexión con la EO</li> </ul>
Vínculo de apoyo psicosocial entre profesional y participante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación enmarcada en confianza y comunicación fluida</li> <li>• Vínculo favorece una coordinación rápida y efectiva entre profesionales y participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio de conexión genuina</li> <li>• Escucha activa, empatía y favorecimiento de un espacio de confianza</li> <li>• Contención emocional</li> <li>• Alta disponibilidad de profesionales</li> <li>• Estabilidad del vínculo</li> </ul>
Conversaciones sistémicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visibilización de recursos y necesidades que presentan las familias</li> <li>• Construcción de ambiente de confianza</li> <li>• Estrategia fundamental para desarrollar proceso socioeducativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia para determinar metas y objetivos</li> <li>• Medio para comprender la realidad familiar</li> <li>• Medio para ejercer seguimiento de acciones</li> </ul>
Destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias que traspasan el rol establecido por metodología del programa</li> <li>• Observación: elemento central</li> <li>• Mecanismos de entrega y recepción de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionales motivan a realizar acciones beneficiosas para el desarrollo personal y familiar</li> <li>• Espacio de conversación con una persona muy cercana</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo comparten experiencias y conocimientos</li> </ul>	
Conocimientos de los usuarios en relación al proceso de intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Categoría no aplica en este perfil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coherencia con los enfoques teóricos declarados</li> <li>Se tiene conocimiento de las condicionalidades exigidas</li> <li>Conocimiento de las metas que debían alcanzar</li> <li>Metodología de trabajo centrada en la tarea</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos en el análisis de contenido del presente estudio, 2021.

### **4.3 Objetivo específico N°3: Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza**

#### **Perspectiva de los profesionales del Programa Familias**

En relación a la categoría emergente tensiones del dispositivo metodológico vinculadas a la problemática de superación de pobreza, los profesionales aluden que las temáticas que se abordan en el proceso de acompañamiento con las familias son mucho más amplias que las que el programa establece. En efecto, indican que el programa debería considerar dimensiones como problemáticas de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, alcoholismo, entre otras.

*“[...] No porque se supone que el como lo entrega al programa entonces el apoyo se tiene que ajustar a lo que dice el programa, pero el problema está el problema está en que nosotros no nos podemos ajustar solamente a lo que dice el programa, porque si nos ajustaremos netamente a la metodología olvídase, jamás encaminaríamos a esa persona a la superación de la pobreza, porque no, no es suficiente [...]” (Entrevista N° 2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] por ejemplo haber en salud pondría no sé indicadores no sé asociados más, más acotados a la Salud Mental, más al trabajo de las personas con OH, no se po en vivienda ehh pondría la importancia de trabajar el tema, bueno tenemos un indicador para trabajar el tema de por ejemplo de, de, de en higiene, pero de poder conectar a esa familia con algún programa que la pudiera ayudar, o sea me entiendes como reforzar los indicadores y obviamente agregar el, el indicador de dinámica familiar porque no lo tiene [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...]No po, ellos no tienen contemplado que nosotros ehhh trabajemos por ejemplo maltrato..... abuso, temas de juzgado, ellos no tienen nada de eso contemplado, tienen sus cinco dimensiones y con eso nosotros debemos trabajar, pero los otros temas son anexos. [...]” (Entrevista N° 4, Profesional del Programa Familias)*

En esta misma dirección, los profesionales aluden que en términos metodológicos el dispositivo no considera las temáticas de salud mental como parte de las dimensiones a ser abordadas con las familias. A ese respecto, los discursos indican que la institucionalidad vinculada al programa no valora las acciones de intervención que los profesionales desarrollan en esta área. A su vez, los entrevistados señalan que la protección y promoción de la salud mental es un tema de suma relevancia para efectos de desarrollar

acciones de intervención con las familias. En particular, declaran que en muchas ocasiones su rol se aboca a entregar contención emocional para desde ahí proyectar un plan de intervención.

*“[...] pero qué pasa cuando nos encontramos con familias que tienen problemas, problemáticas de salud mental graves, gravísimas nuestro programa no da abasto en indicadores por ejemplo yo qué es lo que hace el apoyo ahí aplica, aplica la dimensión va viendo que tiene, y lo que no tiene, y después se aboca netamente a poder suplir las necesidades que realmente presenta la familia, entonces que hacemos ahí, gestión, hacemos gestión con las redes, ósea derivamos cierto, hablamos con el CESFAM, vemos si hay algún cupo con el COSAM, o con el Hospital diurno, me entiendes [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...]por lo general se podría decir que una de las dimensiones...en la, en...emm la dimensión salud por ejemplo, cuando nosotros trabajamos lo que es la...más, bueno en mi caso yo trabajo mucho lo que es la salud mental con los usuarios a pesar de no ser psicóloga...ehh una va ehhh bueno nuestra profesión es como bien amplia también o sea bueno da como para abordar digamos abordar este tema y muchas sobre todo en el tiempo actual nuestras usuarias pasan por hartos momentos como complejos delicados de repente y lo que te dije denante a veces basta con una palabra para poder cambiar el día de una familia y de una persona en realidad y ellos valoran harto el tema cuando trabajamos el área salud en ese aspecto [...]” (Entrevista N° 5, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] yo diría de que es muy estructurado y que no valora, no valora emmm....no valora, no valora la contención o la guía emocional que podemos ser en muchas familias, porque de repente a lo mejor con una familia te puede tomar un año netamente potenciar ehhh, en ella el que crea sus capacidades... un año, intentando que ella primero no se po haga un curso...que tenga un apoyo en salud mental...eeee fomentar con ella la comunicación entre ella y sus hijos, instalando a lo mejor en la sobremesa buscando estrategias, que puedan incluir en su familia, para que ellas pueda sentirse mejor [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

En la revisión de esta categoría los profesionales indican que el programa utiliza indicadores que son básicos en el sentido de que su cumplimiento no implica ningún cambio importante para las familias. A ese respecto aseveran que el programa utiliza indicadores que carecen de profundidad, puesto que en algunos casos la sola postulación a una prestación posiciona al indicador como logrado.

*“[...] Porque la, la, lo que para ellos es exitoso, muchas veces para nosotros no, porque para mí por ejemplo eh no es exitoso que una familia te quede con el ahorro para postular a la vivienda, pero que no quede con su casa, pero la dimensión dice que la familia eh haya postulado a la vivienda, no dice si quedo o no quedo, entonces si tú le pones que la familia si postuló a vivienda, ya porque tenía los recursos, porque tenía, porque había postulado pero no quedó, para el programa es exitoso porque postuló, pero para mí en lo personal no es exitoso, porque no logró tener su casa [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] sipo el tema es que netamente, esté egresada a los tiempos que corresponden, porque si tú te atrasan también en los meses...también te están diciendo ya po tení que egresar a las familias, egresar, egresar, egresar....da lo mismo si cumpliste o no cumpliste da lo mismo si la familia genera un cambio o no y hay que egresar porque están esperando las familias de ese año para que las puedas tomar [...]” (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la revisión de la categoría emergente cuestionamientos al dispositivo de intervención por su componente de oferta programática los profesionales indican que la asignación prestaciones vinculadas al programa son insuficientes. En ese sentido, manifiestan que no existe una equivalencia en términos de las familias que se atienden y las que acceden a las prestaciones adicionales del programa como por ejemplo los programas de emprendimiento y capacitación. Se reconoce que los encargados de ampliar esta oferta son FOSIS y el Ministerio de Desarrollo Social. Por último, se señala que la ampliación de la oferta de prestaciones es fundamental para efectos de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los usuarios.

*“[...] Debiera estar más articulado desde nuestra institución por ejemplo porque nosotros somos un conjunto de, de instituciones con las que ejecutamos pues nosotros trabajamos en el municipio, pero en definitiva es el FOSIS y el Ministerio de Desarrollo Social nuestro, nuestro cómo se pudiera decir como nuestro ente técnico o capacitador o de asistencia técnica, o de oferta programática, y... yo pienso que debiese ser mucho mayor.... considerando la cantidad de familias que nosotros atendemos la, el porcentaje de pobreza en la región, el porcentaje de desempleo en la región ....[...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] pero mi crítica es hacia como te decía a nuestro, nuestro componente de oferta que en verdad súper, súper importante pa nosotros, nosotros sin oferta no, no hacemos muchos cambios con las familias, entonces mientras no tengamos un trabajo bien articulado del, del tema de oferta nuestro programa va a seguir cumpliendo con, con los otros indicadores nada más, pero no, no solucionando en sí la pobreza extrema, principalmente porque nosotros como te decía los números que, que es abismante, qué es un poco insólito que nosotros como te decía y vergüenza me llega a dar también por ejemplo nosotros entregando todo este aparataje técnico, con metodología, etcétera, y que después este sustentado en una oferta ehh [silencio]...pobre por así decirlo región ....[...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Y ese programa ehhh ayuda a nuestras familias, pero ese programa ehh nosotros no sé de noventa, cien familias que atendemos, cada una tenemos derecho a uno, a uno o dos en el año, entonces son pocos los recursos para las necesidades de la familia, y muchas veces no sé po a veces de esos, uno o dos son con cama [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

En esta dirección, los profesionales indican que pese el diseño del programa sea concebido bajo una lógica sistémica en la práctica esto solo se constituye en una declaración de principios. Asimismo, aseveran que aun cuando el eje temático del programa sea vincular a las familias con la estructura de oportunidades del entorno, el dispositivo en sí carece de mecanismos de coordinación que garanticen un acceso efectivo de las familias a los espacios institucionales.

*“[...] de hecho esta es una red intersectorial ya; el programa es un sistema, pero la verdad es que no es así po, porque si fuera intersectorial no tendríamos por qué crear una política para la pobreza solamente desde el Ministerio de desarrollo social y no mirarla también desde el Ministerio de vivienda, desde el Ministerio de Educación, desde el Ministerio de Salud, porque no trabajamos en conjunto, porque no hacemos una política que incluya a todos por igual, y podamos efectivamente trabajar con las familias de esa, de esa, de una forma mucho más integral [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...]si nuestro programa es netamente conexión con redes, es para que ellos puedan salir emm...salir de alguna necesidad de a través de... nexo con las redes... pero muchas veces se nos cierran las puertas también con esas redes porque no está ni el convenio, porque ellos se basan mucho que el convenio y cosas*

*así, entonces también no nos dan mucha pauta como pa nosotros poder actuar y poder mejorar, ehh la calidad de vida de una familia por ejemplo [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

Los entrevistados indican que es de suma importancia que los procesos de intervención se anclen a una red que garantice el acceso de los usuarios a prestaciones en las áreas de salud, vivienda, educación, ingresos, entre otras. Además, advierten que estos mecanismos deben ser concebidos en el diseño de la política a través de la existencia de convenios que permitan materializar las acciones de coordinación interinstitucional.

*“[...] hacer una metodología más integral más inclusiva necesitamos contar antes de crearla cierto, ya con ehh con redes potentes cierto no sé convenios a nivel nacional con aquellas grandes, grandes ehh instituciones cierto relacionadas con las problemáticas más presentes en las familias que tienen que ver con salud y educación, ehh porque por ejemplo nosotros en salud cuando trabajamos salud en la dimensión salud si tú revisas los indicadores son mínimos, no, no hay mucha relación [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*[...] oferta obviamente solicitaría que FOSIS a nivel nacional no se po en el Ministerio, no sé con quién, pudiera armar convenios nacionales que realmente sean de su, de su, o sea que sean una aporte para una intervención del programa, como por ejemplo con salud, con vivienda, etc [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

Los profesionales indican que en términos de la coordinación interinstitucional con el área de la salud, se presenta un nudo crítico importante, pues, argumentan que debido a la relevancia de esta dimensión, el programa debería contar con un mecanismo de coordinación que permita gestionar un acceso más expedito de los participantes a las prestaciones que son propias de este ámbito.

*“[...] Ehhh, en lo, en lo, en lo profesional, por ejemplo en el área de salud, que nosotros nunca tenemos derecho a decir no, es que ésta familia si en realidad necesita una atención porque nunca van a ser prioritaria, a pesar de que están en el programa [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] de repente un poquito de lata, de rabia que no, que no se pueda eee profundizar más en ciertas cosas por ejemplo una familia que necesita urgente un examen y se va a lista de espera no es posible po si por algo le piden cierto examen no es de rutina, y ahí nosotros tenemos que ir activando otras, otras redes que ni siquiera son del área salud para poder cubrir esa necesidad [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] cuesta un poquito más y a la vez es cerrado también lo que te decía en los convenios, todo pasa por convenio, cuando uno pregunta y ¿por qué no podemos nosotros tener aunque sea un actor clave en el hospital para poder apoyar a una familia de que en vez que esté esperando dos años por, por una consulta de X enfermedad que a veces son bien graves? ehh...qué nos pudiesen, pudiésemos tener un actor clave allá que nos digan a ya pero ehh vamos a ver la posibilidad de que esta señora en vez de los dos años ehhh, dentro del año podamos darle una horita [...]” (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)*

En el análisis de esta categoría otra de las temáticas que obtiene regularidad en el discurso de los profesionales se relaciona con la ausencia de una visión territorial de la oferta programática que presenta el dispositivo de intervención. En otras palabras, los profesionales indican que la oferta del programa carece de una perspectiva situada que articule de buena forma las necesidades de las familias del programa y las

prestaciones que se entregan. Finalmente, se hace hincapie en que las ofertas programáticas se efectúan sin información de base para evaluar su pertinencia.

*“[...] por ejemplo ya viendo el tema de cesantía, nosotros una, somos una comuna que tiene mayor cantidad de, de personas o de indicador a trabajar, el I3 por ejemplo qué es nuestro indicador de capacitación y acceso a trabajo dependiente o independiente, ese es un indicador que nosotros históricamente tenemos aquí en alto a trabajar, y esa es mi crítica que, que no se trabaja la oferta como se debe, porque si hubiera mayor coordinación tendríamos más, más beneficios, o más acceso a este número de proyecto por región [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] debiera haber más que solamente para nuestros usuarios que accedan a este programa de FOSIS, deberían haber estrategias diferenciadas en el tema del territorio, poder indagar no sé, en la mayor cantidad de usuarios con perfiles laborales no sé por ejemplo en albañilería y poder hacer una capacitación con una inserción efectiva no, no tan sólo entregar una capacitación porque entregar capacitaciones por entregar solamente para acumular un número de personas capacitadas por región, a nosotros finalmente no nos sirve porque necesitamos que nuestro usuario este además de capacitado con una posibilidad de inserción laboral o de apoyo hacia inserción independiente [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Que se haga un mayor estudio de la realidad por territorio para poder coordinar la, las acciones pertinentes para el cumplimiento de, de las condiciones mínimas esperadas de la familia para superar la pobreza, considero que falta mayor investigación del territorio en distintos aspectos ya no tan sólo en el ámbito o sea educación, laboral... encuentro que haciendo una investigación pertinente y pudiendo levantar las necesidades ehh sentidas de nuestro territorio podríamos hacer un trabajo mucho mejor a nivel territorial, poder mejorar mucho más el tema de la oferta de los beneficios por, por, territorio a los que pueden acceder las familias [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

En el análisis de la categoría emergente propuestas para la superación de los nudos críticos que se visualizan en la implementación del programa, los profesionales indican que es necesario que la metodología del dispositivo tome en consideración las aportaciones que surgen desde los propios contextos de intervención, de modo que las acciones de intervención tengan más conexión con las realidades de las familias. Por otro lado, se pone de manifiesto que la incorporación de un experto regional sería de suma relevancia para efectos de exponer las necesidades del territorio a los encargados nacionales de esta política.

*“[...] Sí po ir de a poco, poder ir mejorando la intervención porque la intervención se va a ir mejorando si tuviéramos lo que te decía yo po, si tuviéramos la posibilidad de aportar desde la singularidad y las particularidades de cada comuna y de cada región yo creo que ahí de verdad la, la, la intervención con la familia sería mucho más pro, más prospera cierto, y alcance y tendría mayores, alcanzaría mayores metas por qué, porque trabajaríamos en base lo que tenemos como región y como comuna por eso es importante que en estos niveles macro a estas personas que crean las políticas pudieran tener consideraciones con este tipo de, de, de, cierto, de consideraciones especiales con cada región [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Mira que sería interesante que FOSIS tuviera un nivel expertos a nivel regional por ejemplo, el nivel de experto de la región de Ñuble y crear un programa el mismo programa pero ajustado a la región de Ñuble te fijas, con la necesidades de la región de Ñuble con las problemáticas de la región de Ñuble para poder ahí realmente ehh poder ordenar un poco la cancha en términos de regiones, porque mira si*

*nosotros fuéramos un país cuadrado yo te digo que esta, esta, esta metodología resultaría, pero somos un país largo y angosto y bucha que tiene, bucha que tiene injerencia lo que vivimos como país porque la realidad de lo que pasa en Arica no es la realidad de lo que pasa aquí, lo que nos pasa aquí no es la realidad de lo que les pasa a los chilotes por ejemplo... te fijas somos súper distintos culturalmente somos muy diferentes [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

Otra de las propuestas realizadas se relaciona con posibilidad de que FOSIS promocióne el trabajo que desarrolla el programa, de tal modo que las redes interinstitucionales comprendan las funciones específicas que se llevan a cabo en el dispositivo de intervención. De igual forma, se insiste en que es importante que se gestionen convenios para que la coordinación interinstitucional tenga un correlato en la práctica.

*“[...] Que en el fondo FOSIS promocióne, no sé cuál es la palabra, pero que le dé cabida al programa y lo presente incluso a nivel regional y a nivel de comu, de, eh, de la, de la comuna, para que las otras instituciones lo conozcan, lo valoren y entiendan el trabajo que nosotros hacemos y obviamente emmm aparte del trabajo que nosotros hacemos de gestionar redes y de, y de fomentar la, eh, la oferta obviamente solicitaría que FOSIS a nivel nacional no se po en el Ministerio, no sé con quién, pudiera armar convenios nacionales que realmente sean de su, de su, ósea que sean una aporte para una intervención del programa [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

Por otra parte, los profesionales manifiestan que la institucionalidad vinculada al programa debe profundizar el apoyo a las familias que se encuentran vivenciando, por ejemplo, problemáticas de violencia intrafamiliar graves. A ese respecto, indican que es necesario que el dispositivo pueda incorporar herramientas de gestión que permitan, por un lado, favorecer la coordinación con las instituciones, y por otro, traspasar recursos directos en las situaciones que así lo ameriten. Finalmente, indican que en estas circunstancias el rol de FOSIS se circunscribe evaluar el accionar del apoyo profesional frente a los hechos ocurridos.

*“[...]sería fantástico que pudieran tener una casa de acogida, no sé, tantas cosas que a uno se le pasan por la cabeza, que, que netamente alguna ayuda, ayuda a esa familia, no sé que entregaran ellos mismos como FOSIS un subsidio de arriendo para ayudar a esa señora que no puede estar ahí en su casa el agresor....y no esperar todo esto largo del trámite, de, del tribunal de familia, que se cree la medida cautelar y que si no tiene a donde ir y si hay que aplicar una pauta de riesgo para saber si tiene o no cabida en las, las casas de acogida en el centro de la mujer, esperar todo ese proceso, quizás ellos podrían actuar mucho más rápido, y que es lo que hacen estas obligado a informarles a ellos pero tú le informas intentando ver si es que ellos pueden buscar algo más si son una institución grande una institución que nos respalda y resulta que lo único que hacen después, al tiempo después te hablan y te dicen estimada necesito seguimiento de la situación informada...o sea en vez de entregar alguna ayuda real, es que simplemente te están evaluando a ti po, a ti como apoyo que hiciste... y ahí tenis que responder eh... envío derivación a tribunal la persona tiene fecha para audiencia tal día [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] haría otra apreciación que también FOSIS de que aparte de entregar la metodología, y entregar algo así como tan estático también se preocupara de, de que estos casos que son complejos poder entregar alguna ayuda inmediata...no se gestionar un fondo a no sé a mujeres para poder arrendarles una casa aunque sea durante tres meses pa po...mientras ella se estabiliza y logra generar algo.... no sé estoy inventado...pero, aparte de las ofertas con las políticas que hoy día ya están vigentes o con las no sé las oficinas que ya están eh... vigentes como lo es salud, que se nos dé prioridad y todo eso también de*

*generar ellos internamente como FOSIS alguna, algún apartado ahí donde puedan entregar ayuda inmediata a familias que estén pasando por un mal momento... que sea complejo, y no solamente que quede como seguimiento y que ellas nos estén diciendo y que hiciste y qué hiciste, no, no ellos no entregan nada [...]* (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)

En la revisión de la categoría emergente desprotección profesional y mecanismos control excesivo en relación a la labor ejercida por los apoyos familiares, los entrevistados refieren que no tienen sus derechos laborales garantizados. De esta manera, indican que existe una contradicción entre los procesos de intervención del programa que se orientan a la habilitación y al desarrollo de las familias y la situación de desprotección que ellos viven.

*[...] no tiene que haber una dicotomía entre lo que se dice y lo que hay, me entiendes, ehh eh eso es súper importante porque hoy día tenemos dicotomía po o sea las chicas preparan, apoyan, educan a otros, y resulta que ni ellas no tienen derechos laborales por ejemplo [...]* (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)

*[...]si yo no estoy bien si no estoy contenta donde estoy imagínate que yo como le voy a ir a hablar a esas señoras... señora a usted le está pagando las cotizaciones.... porque está trabajando, porque voy a hablarle de seguridad laboral cuando a mí me tienen peor jajaja...o sea que sean más consecuentes con los que son con nosotros también ehhhh que, que, que se lo que estamos trabajando con las familias no nos pueden vulnerar tanto a nosotros también de esa manera [...]* (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias).

A su vez, los entrevistados señalan que de parte de sus empleadores no se percibe ningún tipo de preocupación por su bienestar laboral, pues, indican que durante el contexto de pandemia no se han hecho actividades vinculadas a proteger y promocionar su salud mental. Además, declaran sentirse agobiados por la gran cantidad de familias que deben atender, advirtiendo que estas situaciones han generado que varios profesionales renuncien a seguir trabajando en el programa.

*[...] el cuidado con nosotros, con los apoyos, mmm pucha pa mi ha sido super triste ver las renuncia que se han dado aquí en el programa....ehhh es triste que hayamos perdido tremendo elemento netamente porque no nos cuidan, porque no han sido capaces ni siquiera de llamarte o hacer un autocuidado o una videoconferencia o un zoom para preguntarles cómo están que es lo que podemos hacer por ustedes [...]* (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)

*[...] el tema de como bien fuerte, fuerte es el no, no tener por ejemplo el mismo tema del autocuidado, no tener nosotros una posibilidad de, de, de, de que nosotros tenemos que buscar alternativas por fuera de por ejemplo no sé tengo colegas que ya están con psicólogo, con psiquiatra porque igual es fuerte trabajar con tantas familias [...]* (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)

*[...] hemos tenido este 2020 una tremenda cantidad de personas y ahora recién FOSIS y el municipio dijo ya vamos a poner un profesional mas ehhh...FOSIS va contratar a uno jornada completa y el municipio otro recién pa aliviarnos la carga y no fueron capaces de vernos durante todo el 2020 como estuvimos por algo fueron las renunciaciones...y no, no vieron y hasta hoy día no hay ninguna vez que FOSIS se haya conectado con nosotros para preguntarnos como están que necesitan...emm no sé también un acompañamiento psicológico, emm un psicólogo que no sé que nos hagan no sé por aquí por zoom por los medios que tenemos, entonces si yo creo que el programa familias...es lo esencial aquí es, es el apoyo*

*familiar si el apoyo familia no está bien yo no voy a poder entregarle lo mejor a las familias... entonces que importante es visibilizar eso [...] (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

Otro de los temas que se manifiestan en esta categoría se asocian a la falta de capacitación, pues, los entrevistados refieren que cuando se dan instancias de perfeccionamiento estas se abocan solo a algunos temas y son realizadas en momentos en que ya han perdido pertinencia, como es el caso de las postulaciones a programas de emprendimientos y otras transferencias monetarias adicionales.

*[...] yo sé que el ministerio no se va a pronunciar y o se va a pronunciar muy encima o ya atrasado, por ejemplo cuando fueron las becas, las postulaciones a becas estudiantiles eh se terminaban, no me recuerdo eran como del último plazo eran como hasta el 5 de marzo por ejemplo no me acuerdo bien en este momento la fecha...y nos estaban capacitando el mismo 5 de marzo pohh, entonces igual es como que en ese aspecto los medios que nos brindan no son muy pertinentes [...] (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*[...] también la otra debilidad de a lo mejor los acompañamientos es que a veces FOSIS entrega la información demasiado encima o cuando ya comenzaron o cuando ya estamos encima del proceso.... por ejemplo, sin ir más lejos ahora se abrieron las postulaciones a los Yo Emprendo Semilla desde ayer y el FOSIS informa el mismo día, o sea la gente se entera antes que nosotros de lo que ellos mismos están entregando, entonces la poca también.....claridad en la información, si para nosotros que somos quien la entrega y somos la cara visible [...] (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] las capacitaciones son siempre transferencias monetarias que es los bonos que reciben las familias y vienen todas te insisto, vienen todas retrasadas, cuando ya nosotros hemos visto eso hace mucho tiempo [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

En este mismo sentido, los profesionales indican que las directrices que entrega FOSIS en relación a la ejecución del programa no son claras. Además, señalan que en el contexto de su propia incorporación al programa los profesionales no tienen ningún tipo inserción laboral.

*“[...] obviamente y el, el apoyo tiene que hacer su propio trabajo y entonces tampoco recibe como una inducción como por parte del FOSIS constantemente un apoyo, directriz, no hay eso, no existe [...] (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] para poder intervenir de forma oportuna con nuestros usuarios que ellos nos ven a nosotros como la salvación de, de a quien más le voy a consultar, entonces es lógico, entonces nosotros tenemos que estar capacitados para dar cualquier respuesta oportuna y adecuada a nuestros usuarios para mejorar esa intervención [...] (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

En otro orden de ideas los entrevistados indican que el dispositivo de intervención presenta mecanismos que se orientan al control de su labor profesional. Uno de estos mecanismos es un sistema de registro en línea que permite supervisar el avance que presentan los apoyos familiares en el contexto de los diferentes procesos de intervención que están ejecutando.

*“[...] Ya, nosotros vamos integrando nuestras, todas nuestras sesiones, las chicas las van subiendo a este sistema de registro y hay ciertas etapas por ejemplo para el diagnóstico hay tanto tiempo, para la etapa de creación de línea base hay tanto tiempo y así si se pasan de la creación, del tiempo de la creación de línea base inmediatamente no llega a la alerta nosotros después, de que tantos tantos apoyos familiares*

*tienen tantas familias atrasadas pero no son capaces de visualizar porque no, el sistema no le entrega qué en la creación de la línea base se van dando muchas problemáticas, la familia te presenta un sinfín de situaciones que tú, a ti no te da para, no te alcanza para la metodología, y hay cosas mucho más relevantes que tú tienes que resolver en el momento [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

En ese contexto los profesionales indican que existe un desfase entre el registro y la realidad de las familias participantes que afirman que es una cuestión que se va modificando constantemente.

*“[...] pero ellos te exigen, ingresar como en ciertas sesiones, ingresar como ciertos hitos importantes para ellos... como lo es la matriz de bienestar donde tu escribes por ejemplo que es lo que está a trabajar, que es lo que está logrado y que es lo que no aplica en las familias...y te lo exigen y, pucha y puede ser que hoy día que haya algo esté logrado y que mañana esté a trabajar...porque todo esto va cambiando [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

Asimismo, se señala que la rigidez de este mecanismo de registro también presenta un desfase con la operativización del proceso de intervención, pues, los profesionales explican que las dimensiones de trabajo que el sistema exige no necesariamente alcanzan a ser construidas en la primera fase del proceso.

*“[...] te hacen por ejemplo que ya en las primeras tres o cuatro sesiones tu tengas ehh el plan de todas las dimensiones armadas, ni siquiera que te permiten entregar de una dimensión...si no cierto y a medida que vas avanzando en el programa voy pudiendo ingresar lo otro no te permite, porque si no ingresas tu todo, no te deja avanzar a la siguiente etapa y por ende tú no puedes digitar las sesiones que tengas con las familias [...]” (Entrevista N°3, Profesional del Programa Familias)*

Los ejecutores argumentan que en esta lógica de registro se desconoce la profundidad de las labores que desarrollan los apoyos familiares. Asimismo, argumentan que este sistema genera un desgaste profesional, asociado a que el tiempo de registro podría ser utilizado en acciones de intervención directa.

*“[...] donde te van midiendo con eso... no te van dando el tiempo tampoco y.... tampoco se valora cuando tu trabajas algo que no es concreto con la familia, como por ejemplo no sé estás trabajando en salud, en salud te permiten trabajar,...qué exámenes médicos, que la familia se vincule con su exámenes preventivos, si fue o no fue si está inscrita o no está inscrita en el CESFAM y si no porque no....si necesita acompañamiento psicológico si lo requiere o no, pero no ve lo que nosotros hacemos con esa familia [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

*entonces igual el, la calidad de tiempo que no se han actualizado ellos tampoco...sería fantástico que pudieran entregar no sé qué... incluso las sesiones, no sé quizás, no sé estoy imaginando pero se pudieran grabar o se pudieran o se pudieran ir aunque, o que tuviéramos un aparato mientras nosotros vamos conversando con las familias fueran redactado en una tablet y no sé después y pum se envía sería maravilloso y así se evitaría mucho el trabajo esto de actualizar, de que actualizaran esto la modalidad de trabajo yo creo que sería mejor porque, porque es una debilidad hoy día en el acompañamiento..... porque después sí o sí que hiciste la sesiones ya sean visitas por teléfono tienes que dar el tiempo de poder escribirlo después en la hoja técnica y después también digitarla....que es distinto [...]” (Entrevista N°5, Profesional del Programa Familias)*

En esa misma dirección, los discursos refieren que los encargados de supervisar el dispositivo de intervención miden el desempeño de la unidad de intervención y de los apoyos familiares solo a través de indicadores cuantitativos. Al respecto se aprecia que estos mecanismos de control complejizan la labor de

los profesionales, ya que estos refieren sentirse presionados por cumplir las acciones de intervención directa y las acciones vinculadas al registro de los distintos procesos de acompañamiento.

*“[...]Ya, entonces, si el programa tiene atrasado no sé, no sé por decirte 500 familias en etapa sin creación de línea base qué está pasando con Chillán por ejemplo, que pasa con la región de Ñuble que no avanza, pero es que hay un montón de otras cosas que nosotros también trabajamos, nosotros no aplicamos solamente no, no, no creamos solamente una línea base tenemos que orientar a la familia en base a los nuevos beneficios, las familias son demandantes ósea son muchas cosas, ha aumentado considerablemente la violencia te fijas a nivel familiar, las problemáticas a nivel familiar han crecido han ido in crescendo así pero considerablemente porque la pandemia te lleva a eso [...]” (Entrevista N°1, Profesional del Programa Familias)*

*“[...]yo creo que las debilidades están dadas por, por el tiempo quizás porque donde nos presionan por ser números tu tienes que hacer tantas cantidad de sesiones mensuales, entonces por eso tu también tu tienes que ir apurando y no le puedes dar el tiempo que la persona realmente necesita...y que a lo mejor hubiese generado algo más importante con ellas si le hubiese dedicado más tiempo...entonces el límite de tiempo, de ehhh porque te condicionan porque...hoy día a lo mejor tu puedes hablar, no sé dos horas con una señora pero ya quedaste atrasá y mañana tienes que hacer el doble de sesiones porque tienes que compensar el día de hoy...entonces.... eso también es una presión que nos midan por número [...]” (Entrevista N°2, Profesional del Programa Familias)*

En lo que respecta a la categoría emergente verticalidad en las decisiones metodológicas que afectan al dispositivo de intervención, los entrevistados indican que casi no existen espacios para evidenciar las tensiones metodológicas que se presentan en los respectivos espacios de intervención y que podrían tributar a mejorar la calidad de las acciones de la unidad de intervención familiar en su conjunto.

*“[...] No, no existe...el acceso a eso, ya....todas las apoyos familiares, tenemos la misma visión y lo conversamos entre nosotros y como una suerte de desahogo entre nosotras [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

Ahora bien, los ejecutores refieren que uno de los espacios disponibles en los que se pueden poner en tensión los elementos que son propios de la metodología son las reuniones de coordinación con los apoyos provinciales-que como se ha indicado anteriormente- son los actores institucionales encargados de supervisar la ejecución de los procesos de acompañamiento que se desarrollan en la unidad de intervención familiar. No obstante, se indica que estos espacios carecen de incidencia práctica, pues, las reflexiones que emergen ni siquiera son comunicadas a las autoridades regionales y nacionales que diseñan las acciones de intervención del programa.

*“[...] ¿Qué medios? bueno tenemos reuniones con los apoyos provinciales, que nosotros vamos ahí explicando cierto, dándoles a conocer en el fondo nuestras inquietudes respecto a la metodología, pero espacios como para hablar de la metodología o los cambios que se le podría hacer, no, no, como programa no, siempre mira, siempre las propuestas vienen desde FOSIS, vienen ya unificadas, vienen instaladas, se va a hacer esto, se va a hacer lo otro, yo tengo entendido que FOSIS tiene un equipo de expertos en Santiago, que ellos son los que van ordenando la metodología y van investigando te fijas pero nunca, nunca se le da el espacio, y eso es una crítica que yo hago constantemente a FOSIS emmm nunca se le da el espacio las unidades eh regionales ósea, como ósea comunales perdón para expresar cierto ehh qué cambios deberían ser los más oportunos porque en el fondo somos nosotros quienes aplicamos la política ya, ellos la crean*

*pero nosotros la aplicamos y en el aplicar hay un, hay un mar de diferencia con el crear po, porque aquí nosotros nos encontramos con dificultades que ya tenemos po ya, hoy día, aquí nosotros nos damos cuenta que algunas veces la metodología quizás no es la más adecuada te fijas o, o faltan algunos elementos que son claves ehh entonces es muy distinto, es muy distinto crear a que aplicar [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

En definitiva, los discursos reflejan que no existe ninguna instancia orientada a modificar las tensiones que los apoyos familiares en su calidad de ejecutores del programa observan. Ahora bien, se aprecia que el programa otorga la posibilidad de modificar algunas cuestiones del proceso de intervención como por ejemplo la suspensión del acompañamiento laboral y el cambio de profesional de apoyo.

*“[...] nosotros tenemos el, un sistema de registro de coordinaciones a través del cual podemos hacer algunos cambios o solicitar ehh una estrategia diferenciada o alguna otra especificación técnica en la intervención... Como así también modificamos las intervenciones de la familia o los acompañamientos en algunos casos cuando, cuando las familias tienen mayor, mayores complejidades [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

*“[...] Sí, y también tenemos acceso...bueno nosotros constantemente tenemos acceso a mesas técnicas que las organiza nuestra jefa de unidad con nuestra coordinadora territorial por así decir de FOSIS.... es como una supervisora técnica entonces nosotros en estas mesas podemos levantar casos, eh acudir a ellas con, con nuestras familias que tienes necesidades especiales, o que tienen complicaciones específicas que puedan ser modificadas por medio de otra intervención, de un cambio en el acompañamiento, de un cambio de profesional, etcétera [...]” (Entrevista N°4, Profesional del Programa Familias)*

### **Perspectiva de los usuarios del Programa Familias**

En lo que respecta a la categoría emergente cuestionamientos al dispositivo de intervención por su componente de oferta programática, los usuarios indican que el programa brinda prestaciones limitadas, pues, advierten que solo pueden acceder a ellas a través del mecanismo de postulaciones. En ese sentido, argumentan que es necesario que el programa base su funcionamiento en torno a un sistema de prestaciones más robusto, de tal modo que pueda generar un mayor aporte al desarrollo de las familias.

*“[...] entonces cuando yo me tocó con el segundo apoyo eee ya era como tarde porque no, no se podía, porque eran muy escasos los cupos y no entiendo yo siendo que Chillán ya es una región no tenga recursos como para aportarle o facilitarle las cosas a las familias que le hacen falta [...]” (Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] si estoy contenta con el programa porque me han ayudado en lo más que ellos pueden, pero sí me gustaría que pudieran tener más herramientas para ayudarnos en mas cosas del programa, esos serían los logros que que he recibido yo po [...]” (Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)*

Ahora bien, los usuarios manifiestan que uno de los aspectos críticos del programa, se relaciona con las prestaciones vinculadas al área de la salud. En efecto y considerando las dificultades estructurales que se vinculan a la no garantización de los derechos de la salud en nuestro país, los usuarios indican que el diseño de esta política podría considerar un trato especial para ellos en tanto participantes activos del programa.

*“[...] le faltó una cosa que yo le decía a la señorita la otra vez, apoyo de salud por ejemplo nosotros no tenemos en este programa, no tenemos nada, porque yo tuve un problema con mi hija de salud entonces*

yo le decía pucha no tenemos ningunaaa a ver cómo le podría decir un privilegio de de que nosotros por ejemplo podamos ser un que tengamos prioridad en salud para uno o para los hijos que eso le faltó un poco al programa le decía yo (Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)

*“[...] Porque por ejemplo yo ahora necesito una hora dental y y no he podido lograrlo po no he podido lograrlo, tengo hartas necesidades dentales también de salud po pero eso me gustaría que que la gente que ve el programa que hacen lo que ellos puedan pueden hacerlo hacen la apoyan yo mi asistente me ha apoyado bastante pero si no tiene más recursos ella para ayudarme que ella quiere ayudarme pero no puede y así con las otras familias yo creo que es igual, entonces eso es lo que yo podría opinar (Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] Eee, la salud, que pudiéramos tener por ejemplo, porqueee nosotros somos familias vulnerables, somos personas o sea somos todos familias que tenemos menos del 40% en la ficha yyy cuesta por ejemplo pedir hora al médico, bueno ustedes sabe acá en Chile en promedio un año en lista de espera para poder conseguir, eee que tuviéramos más oportunidades en salud en oftalmólogo por ejemplo que tuviéramos alguna cosa que es carísimo verlos particular, eee una cosa así, eso sería como que yo le agregaría al programa familias [...]” (Entrevista N°6, Usuario del Programa Familias)*

En torno a la categoría emergente propuestas para la superación de los nudos críticos que se visualizan en la implementación del programa, los entrevistados indican que la duración del programa debiera extenderse sobre todo si se considera que las problemáticas que viven las familias requieren un trabajo de intervención social de largo y mediano plazo.

*“[...] Encuentro que es poco el tiempo, porque dos años son dos años poquito más de dos años, que están con las personas, yo creo que debiera ser un poco más como mínimo tres años, creo que hay problemas que uno no los soluciona tan rápido, como en dos años y algo es muy poco el tiempo, debieran tomar más tiempo al grupo familiar [...]” (Entrevista N°5, Usuario del Programa Familias)*

En relación a las prestaciones que otorga el programa como es el caso de los proyectos de emprendimiento, los usuarios indican que deberían evitarse los mecanismos de postulación, sobre todo si se considera que los encargados de evaluar la adjudicación de estos beneficios conocen la realidad socioeconómica de las personas participantes. Por tanto, sugieren que estos insumos se obtengan de manera directa, sin necesidad de realizar una postulación.

*“[...] El proyecto ese del para que hubiera más entradas aquí en mi hogar, del horno que me iban a regalar pero no... se ha demorado tanto que ahora recién empezamos otra vez entonces como que como que las cosas no se han podido como de... llegar a efecto po, entonces no se po que podrían beneficiar a otra persona con otros medios, que no fuera tanto la postulación no sé, que, que como ya saben todos los datos de uno, saben las condiciones, la hoja la ficha de social la conocen toda de uno ya saben y ya saben en que forma estamos viviendo en el hogar po, saben cuánto es lo que uno gana, saben todo económicamente de uno, o sea la ficha social está clara, así que no hubiera, sería bueno que no hubiera para estas personas así que tienen todo en la ficha el 40% de trabajo, que fuera más directa po, que no fuera tanto con tonteras [...]” (Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)*

En lo referente al ámbito de salud, los usuarios proponen que el programa genere alianzas con otras instituciones del área, de tal modo que ellos en su calidad de participantes obtuvieran: (i) un acceso más expedito al sistema, y; (ii) prestaciones a un costo accesible. En ese sentido, enfatizan que para ellos es

complejo acceder a prestaciones médicas, ya que el sistema de salud, en general, no permite que cumplan con sus atenciones de manera oportuna.

*“[...] que se implantara se implantara ahí en el programa eee ayudar más a las personas en el sentido de por ejemplo uno que esta de edad ya que eee de repente uno está en el consultorio y tiene que hacerse un examen eee un examen x por ejemplo al estómago o a lo que sea y te dejan en lista de espera entonces a veces estas un año dos años a veces hasta de año pasa’o entonces eso sería que se implantara eso que pudieran eee ayudar porque ellos ayudan a las personas pero no hay más recursos como se puede decir pero si tuviera recursos en el programa de poder ayudar con con cuanto se llama con exámenes porque uno a veces no tiene el dinero para ir a hacérselo particular yy que pasa que en el consultorio te dicen ya espere que la llamen y ahí pasan los años y nunca la llaman po entonces eso sería lo bueno que se ayudara un poquito más en la salud y y en la salud y también a veces uno necesita una hora dental también una cosa así claro que no fuera todo gratis que se lo dieran a uno pero pero que lo ayudaran que fuera no sé po por decirle que el examen le costara un tanto caro o que ellos pudieran poner no sé po el 50% no sé de alguna forma para no... usted sabe que uno no puede andar pidiendo todo gratis tiene que ser algo pero si me gustaría que se implantara más que hubieran recursos ahí que le puedan otorgar a uno beneficios [...]”* (Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)

*“[...] Que nos ayudaran a uno como le digo bueno eso... de la salud que hay tantas carencias que uno tiene de la salud lo principal es la salud pu, y también con algunas cositas no sé po eee siempre ahora con debido a la pandemia ahora hay más necesidad po, pero eso sería po eso es lo que yo podría decir del del programa [...]”* (Entrevista N°5, Usuario del Programa Familias)

En relación a la categoría **emergente opiniones referidas al dispositivo metodológico que propone el programa**, los usuarios señalan que la orientación profesional que recibieron fue de utilidad para su desarrollo individual y familiar. Además, advierten que la asesoría fue integral, dado que intentaba promover el desarrollo de sus grupos familiares desde el ámbito psicosocial, laboral, educativo, entre otros.

*“[...] Me interesaba en realidad si todo lo que se pueda, participaba siempre en todos los talleres porque pa mí era interesante todo porque todo me iba a dejar una enseñanza o me iba a dejar algo que yo realmente iba a necesitar, si era el tema de la educación, si era el tema de vivienda, si era el tema de de no sé lo de todo, de trabajo todo a mí me interesaba entonces era, y a uno realmente le quedaba , era si, realmente estoy así, esto funciona así, tengo que hacerlo así [...]”* (Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)

*“[...] las informaciones son muy completas la ayuda es, es buena, que realmente ayudan bastante a uno a mejorar como persona y como ya uno es mamá te ayudan igual a pensar que realmente teni que tener tu casa para que tus hijos estén tranquilos, que tus hijos tienen que tener una educación que tienen que estar bien eso ayudaba bastante [...]”* (Entrevista N°6, Usuario del Programa Familias)

*“[...] En lo laboral, eee ordenar porque nos enseñaban a llevar un orden de lo que nosotros trabajamos eee de lo que recibimos de lo que sale en mi caso que yo soy costurera y yo confecciono uniformes pa colegios y yo estaba muy desordenada en ese sentido, yo compraba y no guardaba las boletas, de repente o sea tenía claro lo que compraba y lo que vendía, eso me llevaron a llevar un orden en ese sentido, fue bueno [...]”* (Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)

A su vez, los usuarios valoran de manera positiva el hecho de que exista un único actor profesional que se comunique con ellos, pues, advierten que esta situación favorece que sus requerimientos y consultas sean resueltos de manera expedita.

*“[...] Eee, buena, buena porque así ellos nos resolvían las dudas de todo entonces no no hay que estar tratando de comunicarse con otras personas para poder tener información, uno la pregunta que le hace al apoyo ella la resuelve, la la la contesta yo encuentro bueno ese sistema po, porque no hay más intermediarios y con una sola persona yo no sé si de repente yo creo que debe estar con tanta persona que tiene a cargo como que colapsada po, pero no sé a mi siempre me atiende, y yo encuentro bueno el sistema porque como le digo no hay que estar llendo que voy a Dideco a preguntar por esto por esto por esto no [...]” (Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)*

En el mismo sentido, los participantes indican que la orientación profesional que recibieron les permitió comprender el funcionamiento de algunas redes institucionales que, hasta antes de entrar al programa, eran desconocidas para ellos. Así, refieren que mediante esta vinculación los usuarios tienen más facilidades para efectos de desarrollar trámites futuros.

*“[...] Igual los consejos que ellas nos dieron nos sirvieron porque igual eso mismo yo, como le estoy diciendo hace rato nos abrieron puertas donde nosotros no podíamos tocar [...]” (Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] yo creo que ese sería el objetivo central de de apoyarla, eee muchas cosas que uno por ejemplo no sabe hacer en en algún trámite a veces cuando uno tiene que hacer en tal parte un trámite que tiene que ir a hacer a la municipalidad o tiene que hacer en tal parte un trámite y a veces ellas le explican a uno como lo debe hacer po, entonces yo creo que el programa cumple la función de de de hacerle mejor la vida a las familias po, a muchos ayudarlas, ayudarlas a muchas personas a lo mejor familias [...]” (Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] Sí po, porque a mi igual, yo igual era como que no, no voy a ir porque no sé, en cambio ahora yo ya sé dónde tengo que ir [...]” (Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)*

Por otra parte, los usuarios señalan que a través del programa accedieron a una vida social más activa, enfatizando que han generado vínculos que perduran hasta la actualidad.

*“[...] muy bueno porque además que a uno le sirve eee en la sección que tuvimos el taller eee fue muy bueno porque además que uno está en la casa eeehh no tiene ninguna actividad, las cosas que tiene que realizar en su hogar pero no tiene ninguna actividad como como ir a un taller de para hacer algo po, o sea no tiene ninguna ni una... ni un... eee, ni una función para hacer po, o sea usted está en la casa no más haciendo sus cosas yyy y no tiene ninguna acción para hacer po o sea, no tiene en que distraerse, entonces eso le sirve a uno también, le servía a uno también para para distraerse salir de la casa para despejarse [...]” (Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] Como le digo, conocer gente, hacer el grupo del whatsapp que todavía lo tenemos y conversamos, nos saludamos todos los días yyy así, hicimos buenas amigas con las con las niñas del primer programa Fosis que tuvimos, como le digo todos los días hay una señora que todos los días nos saluda ya y ahí empezamos, buenos días como amanecieron, como está el grupo, como están todos, y hay un solo hombre entonces tenemos que preguntar cómo están todas y todos [...]” (Entrevista N°5, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] con el programa eee la vida social que yo hice cuando hice el curso que me gustó mucho eee que yo no soy muy sociable que digamos, me costaba más eee conversar con las personas eee ahora me cuesta mucho menos [...]” (Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)*

En concordancia con lo anterior, los entrevistados evalúan de buena forma los talleres de trabajo grupal, advirtiendo que mediante su participación en estas instancias lograron: (i) adquirir conocimientos vinculados con las diferentes áreas temáticas del programa; (ii) interactuar con otras personas y conocer sus realidades; y (iii) adquirir conocimientos a partir de las propias experiencias de sus pares.

*“[...] habían talleres que eran pa’ talleres exclusivos así, vamos a ver el tema de la familia, el tema del trabajo, el tema de la vivienda todo eso, y ahí uno realmente dice ah sí y mezclábamos las opiniones de las otras personas y entre todos entonces decíamos ah sí ella también tiene razón (Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] Las sesiones de trabajo...en grupo... eee lo más positivo es eso, interactuar con las personas, conocer la las personas que de repente ignoramos tanto a nuestro entorno, al prójimo y, y ahí nos enfrentamos con conocemos a personas que tienen realidades distintas a las nuestras yyy todos enfrentamos problemas, diferentes, eso me gustó, interactuar con, en grupos es bonito eso (Entrevista N°5, Usuario del Programa Familias)*

*“[...] Si, si, los temas que uno desconoce de repente y claro todo eso a uno le ayuda y entre ellos y las mismas personas que estamos ahí en el taller, nos enseñamos un poco igual [...]” (Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)*

Por otro lado, los usuarios valoran el apoyo psicosocial que han recibido a partir de su participación en el programa, enfatizando que sus profesionales tienen plena disponibilidad para escuchar sus problemáticas. En esa dirección, indican que sus apoyos familiares les han brindado contención, seguridad y confianza para efectos de abordar situaciones complejas.

*“[...]en salud y en lo emocional eso, me sirvió me siento más segura ahora sé que hay personas que se preocupan, con las que yo puedo contar si tengo alguna duda algún problema que me puedo comunicar y y preguntar a un profesional y eso me da más confianza, es bueno es bueno es positivo para mí [...]” (Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)*

*“[...]me apoyaba siempre me daba como aliento como que me, me marcaba ahí que si que yo iba a salir eee iba a salir de ese problema, que hiciera esto que hiciera esto otro entonces yo encuentro que ese aspecto de que ella me me hablaba de esa forma como que a uno eee le da más confianza y y y le da como más como diciendo seguridad como diciendo si así va a ser me va a ir bien entonces creo que ese aspecto fue muy positivo de la señorita, porque todo lo que mis necesidades que yo tenía ella me aconsejaba mucho y me, me como que me alentaba y me daba fuerza como para estar diciéndome que si que va a pasar y que tenga fe no más de que que me va a pasar esto y las cosas van a volver a mi favor y que todo no es no es negativo porque yo tengo que pensar positiva tengo que pensar positiva y las cosas se van a dar eee bien [...]” (Entrevista N°5, Usuario del Programa Familias)*

En cuanto a la revisión de la categoría a priori representaciones sociales de usuarios vinculadas a metas de largo plazo, los entrevistados indican que para ellos tiene mayor relevancia la orientación profesional recibida que las transferencias monetarias que otorga el programa. Estos discursos son relevantes, pues, dan

cuenta que los usuarios comprenden con claridad los objetivos que persigue el programa en su calidad de dispositivo para la superación de la pobreza.

*“[...] Yo por lo menos les digo pa’ mí lo bueno del programa si te ayudan bastante, te dan información muy buena, que es lo que importa más que los bonos la plata todo eso [...]”*(Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)

*“[...] ayudarla en el sentido de, de, de aconsejarla no solamente ayudándola con algo material, material no, esa no es mi forma de ser de que quiera yo ganar puro material no, sino que, que te ayuden así que te guíen que te orienten que te aconsejen que, que uno pueda recibir un, un consejo psicológico eee cuando uno de repente está estresada poder contar los problemas las necesidades del hogar, entonces ahí también hay ayuda esos son los valores que yo que yo puedo decir del programa que la están apoyando le están diciendo las cosas, la están ayudando a poder salir adelante, pasando los problemas y bueno y si te ayudan económicamente bienvenido es porque uno lo necesita po, pero esos son los aspectos de los valores que más yo puedo valorar, que la estén ayudando, apoyando [...]”*(Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)

*“[...] por mi parte le digo yo que estoy en el programa es bastante eee satisfactorio en realidad que te ayuden tanto, que te abran otro mundo a uno, eso es lo importante porque siempre están algunos pensando a no si me meto a este programa voy a tener más bonos, me va a llegar más plata pero no piensan en lo importante que es tal vez el que te van a ayudar , tal vez vas a tener tu casa, tu subsidio, que van ayudarte con la educación, con la si teni una hija pequeña que la integren al jardín, y que todo vaya así normal, que les den colación a tu hijo en el colegio ya es para uno igual es un apoyo bastante a mí fue un apoyo bastante para mí eso [...]”*(Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)

En efecto, los usuarios manifiestan que a través del programa han logrado obtener habilidades que se orientan al abordaje de situaciones referidas a la problemática de superación de pobreza. Así expuesto, indican que uno de los componentes discursivos de los profesionales se centra en posicionar el recurso de la motivación, como elemento central para la concreción de diferentes objetivos de vida.

*“[...] Bueno, en lo emocional eee como le decía anteriormente, sí me sirvió aprendí bastante eeehh no sólo a interactuar con las personas, aprendí en varios temas que yo desconocía emm y en looo económico bueno en el FOSIS me gané una herramienta de trabajo yyy eso fue un gran logro también así que y toda la información que recibí en todas las charlas ahí que se yo , de toda índole, con lo económico y en lo emocional porque también nos daban charlas motivacionales que eran muy bonitas [...]”*(Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)

*“[...] Los programas ayudan bastante a que uno, a que uno vea la vida con otros ojos en realidad, que hay más oportunidades, que hay gente que tal vez está peor que uno y que igual trata de empezar; creo que son buenas porque nos sirven como de motivación para seguir luchando por lo que nosotros queremos, y si necesitamos algo donde tenemos que ir yyy como que nos abren las puertas para hacer esos trámites [...]”*(Entrevista N°1, Usuario del Programa Familias)

Asimismo, los usuarios destacan que a través de su participación en el programa han logrado mayor autonomía, pues, explican que en la actualidad no dependen de otras personas para ejercer determinados trámites o emprender nuevos proyectos de vida.

“[...] Es que uno ya como que se atreve a hacer los papeles sola yyy ir donde pucha si tiene que hacer algún, alguna cosa sola, no con su apoyo, que el apoyo la vaya a acompañar, ya uno va sola [...]”(Entrevista N°4, Usuario del Programa Familias)

“[...] he cambiado mucho desde que estoy aquí, o sea nunca he sido tonta pero antes estaba como más decaída cabizbaja en el norte, sería por el sistema de vida que estaba llevando, aquí me siento libre, feliz, estoy contenta; miro a mi alrededor y digo yo soy capaz de darle todo lo que mis hijos necesitan sin la necesidad de tener un hombre a mi lado [...]”(Entrevista N°3, Usuario del Programa Familias)

Ahora bien, es importante señalar que, a partir de los discursos revisados, de igual forma se puede ver reflejada la categoría a priori representaciones sociales de usuarios vinculadas a metas de corto plazo, la cual expresa que el programa basa su funcionamiento en la entrega de ayuda asistencial para las familias que viven en condición de pobreza.

Es preciso indicar que estas representaciones no tienen la misma regularidad discursiva que las metas asociadas a cuestiones como la habilitación y adquisición de conocimientos.

“[...] lo que sé es que el programa familias están... tienen como es la palabra tienen como ayudar en cierto sentido a las familias po o sea al eee brindarle los recursos que necesitan ellos, que tienen ellos y que necesitan las, las, los participantes, eso es lo que yo sé del programa que están ayudando a la a la gente necesitada po, con los recursos que ellos tienen yyy están en todos los medios tratando de que uno pucha... las necesidades las carencias que uno tiene eee están ellos ahí con lo que más pueden están tratando de ayudarla [...]”(Entrevista N°2, Usuario del Programa Familias)

**Tabla 5: síntesis de resultados objetivo N°3. Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza**

Categoría	Perspectiva de profesionales	Perspectiva de usuarios
<b>Tensiones del dispositivo metodológico vinculadas a la problemática de superación de pobreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología no alcanza a cubrir requerimientos del contexto</li> <li>• Dispositivo no considera la dimensión salud mental</li> <li>• Indicadores de logro carecen de profundidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría no aplica en este perfil</li> </ul>
<b>Cuestionamientos al dispositivo de intervención por su componente de oferta programática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta programática insuficiente</li> <li>• Desafío: potenciar coordinación con otras instituciones</li> <li>• Oferta carece de pertinencia territorial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa brinda prestaciones limitadas</li> <li>• Reclaman acceso a prestaciones de salud</li> </ul>
<b>Propuestas para la superación de los nudos críticos que se visualizan en la implementación del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa no considera aportes que emergen desde el contexto local</li> <li>• Incorporar apoyo a familias que viven situaciones de alta complejidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extender duración del programa</li> <li>• Programa debe generar alianzas con instituciones de salud</li> </ul>

<p><b>Desprotección profesional y mecanismos control excesivo en relación a la labor ejercida por los apoyos familiares</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precariedad laboral</li> <li>• Ausencia de actividades que favorezcan bienestar social</li> <li>• Instancias de capacitación carecen de pertinencia</li> <li>• Control de labor profesional</li> <li>• Mediciones centradas en aspectos cuantitativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría no aplica en este perfil</li> </ul>
<p><b>Verticalidad en las decisiones metodológicas que afectan al dispositivo de intervención</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen espacios para evidenciar las tensiones metodológicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Categoría no aplica en este perfil</li> </ul>
<p><b>Opiniones referidas al dispositivo metodológico que propone el programa</b></p>	<p><b>Categoría no aplica en este perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La orientación profesional recibida fue de utilidad para su desarrollo individual y familiar</li> <li>• Valoran figura unipersonal del apoyo familiar</li> <li>• Orientación profesional les permitió comprender funcionamiento de otras redes institucionales</li> <li>• Programa les permite tener una vida social más activa</li> </ul>
<p><b>Representaciones sociales de usuarios vinculadas a metas de largo plazo</b></p>	<p><b>Categoría no aplica en este perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoran orientación profesional por sobre transferencias monetarias</li> <li>• Profesionales brindan motivación para superar adversidades</li> <li>• Programa les ha permitido emprender nuevos proyectos de vida</li> </ul>
<p><b>Representaciones sociales de usuarios vinculadas a metas de corto plazo</b></p>	<p><b>Categoría no aplica en este perfil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa se centra en brindar ayuda de carácter asistencial</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos en el análisis de contenido del presente estudio, 2021.

## 5. DISCUSIÓN

En esta sección se expone la discusión de los resultados del estudio, para lo cual se realiza un contraste teórico-empírico que toma como base dos elementos centrales, a saber: (i) el marco referencial del estudio; y, (ii) los objetivos de investigación. Es menester señalar que para el desarrollo de este apartado se sigue el orden de los objetivos formulados para el presente documento.

En relación al objetivo N°1 se propone “Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos” los resultados expresan coherencia con los principios centrales del enfoque de derechos que, en primer lugar, se materializan en que los entrevistados consideran que la participación es una cuestión que caracteriza los procesos de intervención que se llevan a cabo en el programa.

En tal sentido, es relevante mencionar lo aportado por Faur (2008, p. 176), quien señala que bajo el enfoque de derechos es esencial que la participación sea genuina y no decorativa, pues, de este modo se fortalecen las capacidades de la población y así las personas tienen mayores posibilidades de hacer exigibles sus derechos. Desde allí, puede enfatizarse que los entrevistados, advierten que la relación que se ejerce entre profesional y usuario, apunta a que los participantes: (i) se conciban a sí mismos como sujetos de derechos; (ii) conozcan los derechos que pueden ejercer; y, (iii) establezcan una relación con la estructura de oportunidades del entorno en virtud de una lógica de empoderamiento y autonomía progresiva.

A partir de lo anterior, se puede encontrar una importante vinculación con los planteamientos de Faur (2008, p. 176), quien indica que el principio de participación y empoderamiento es esencial para que la población destinataria de los programas sociales se conciba a sí misma en calidad de portadora de derechos y no como individuos que son parte de la caridad estatal. Así, la autora advierte que esta es la única manera de que los sujetos en situación de pobreza se doten de poder y logren reformular su relación con el Estado y otras instancias de carácter privado.

En el contexto de estudio, los participantes indican que la información entregada por el programa, les ha permitido potenciar, por un lado, su habilitación en el ámbito laboral y familiar, y, por otro, su vinculación con las redes que conforman la estructura de oportunidades del entorno (redes institucionales y los diferentes dispositivos programáticos del Estado). Asimismo, los usuarios refieren, por un lado, que a través del programa han podido fortalecer su desarrollo laboral, cuestión que ha impactado directamente en su capacidad generadora de ingresos, y por otro, que pudieron avanzar en términos de su habilitación, confianza y autoestima personal, argumentando que su paso por el programa les abrió la oportunidad de tener una conexión más cercana con las redes institucionales y otros actores comunitarios.

Pese a lo anterior, la información empírica recogida da cuenta que emergen algunas representaciones discursivas de usuarios que tienden a valorar la generosidad que han tenido los profesionales en su calidad de representantes institucionales del programa. Ello permite sostener la existencia de algunos casos en los cuales persiste el agradecimiento a la caridad estatal que expresaba Faur en líneas anteriores.

En este escenario, resulta importante que los profesionales puedan explicitar el vínculo que construyen con los participantes, pues, es relevante que estos funden su actuación bajo una perspectiva de derechos. Ello permite que las personas se sitúen en un espacio verdaderamente participativo, que les permita reflexionar en cómo estos programas sociales son parte de la labor del Estado en tanto principal garante de los derechos humanos de las personas (Güendel, 2002 en Giménez Mercado y Valente Adarme, 2010, p.

68). Esto a la vez contribuye a que los usuarios se conciban a sí mismos como portadores de derechos y puedan exigir prestaciones y servicios de calidad, lo cual construye un círculo virtuoso que se refleja en una interpelación al Estado que, a su vez, se traduce en la ejecución de dispositivos más efectivos para superar la pobreza.

En esta misma línea, también es importante considerar la propuesta de Fernández y Ordóñez (2016), quienes indican que los niveles de participación que habitualmente se evidencian en los dispositivos de intervención estatal se vinculan principalmente a la participación informativa e instrumental. En el primer caso, solo existe entrega y recepción de información. En el segundo caso, la participación es decorativa dado que los involucrados participan como espectadores que son consultados respecto a algunos aspectos del proceso.

En este marco, puede indicarse que en el contexto del programa se desarrolla una participación informativa, pues, uno de los aspectos más valorados por los usuarios es que sus profesionales de apoyo les informan respecto a beneficios sociales, acceso a prestaciones de salud y educación, postulación a proyectos de emprendimiento, etc. A ese respecto, se observa que en el actual contexto sociosanitario, los propios profesionales del programa han generado canales informativos alternativos para potenciar el proceso de entrega de información.

Por otro lado, también se visualiza una participación consultiva, reflejada en que, por ejemplo, los apoyos familiares les preguntan a los usuarios las áreas prioritarias que el individuo y el grupo familiar desean trabajar para efectos de alcanzar metas vinculadas a la superación de pobreza. No obstante, se observa que los participantes no pueden ejercer cambios sustantivos a la política porque en el diseño del programa no existen instancias orientadas a que los policy makers y los funcionarios ejecutores reciban retroalimentación por parte de los beneficiarios para mejorar la efectividad de las acciones realizadas (Sepúlveda y Nyst 2012 en Vargas Faulbaum y Socías Hernández, 2016). Al respecto debe indicarse que la evaluación contemplada en la metodología del dispositivo se plantea en función de criterios preestablecidos que tienden a analizar la gestión de los propios profesionales, cerrando posibilidades de expresar otras propuestas y alternativas.

Así expuesto, puede que los apoyos familiares de manera genuina desarrollen prácticas orientadas a promover el diálogo y los acuerdos como estrategias claves del proceso, sin embargo, la no existencia de medios institucionales reduce la participación de las familias a una lógica consultiva que dista de un modelo de participación incidente que se funda en la coejecución de las políticas públicas (Fernández y Ordóñez, 2007).

Ahora bien, en el análisis de esta participación los usuarios refieren que las sesiones de trabajo con sus apoyos familiares se configuran como el espacio central para acceder a informaciones referidas a su desarrollo personal y familiar. Asimismo, estos actores destacan que en el contexto del desarrollo de las sesiones grupales, los apoyos profesionales utilizaban material didáctico para hacer más comprensibles los contenidos tratados. Además, señalan en el contexto de realización de sesiones grupales el programa también otorgaba medios para facilitar la participación de aquellas usuarias que iban acompañadas de niños y niñas, antecedente que da cuenta que el programa si tiene medios institucionales para favorecer la participación de las personas.

Otra de las contradicciones que surgen a partir de los datos revisados, se asocian a que los profesionales se centran en exigir que los participantes cumplan con las condicionalidades establecidas en el diseño

metodológico del programa, las cuales se refieren entre otras a: asistir a las sesiones de trabajo del acompañamiento y responder a las tareas que los apoyos familiares han fijado conforme avanza el proceso de intervención. En relación a esto último, los propios usuarios manifiestan que sus profesionales de apoyo pueden suspender su participación si es que ellos no cumplen con las condiciones exigidas. Estos antecedentes encuentran un correlato en la investigación aportada por Raczynski (2008) en Daher, Jaramillo y Rosati (2018, p. 4), quien afirmaba que otro programa de superación de pobreza en Chile, recibía críticas vinculadas a que los agentes se posicionaban como controladores de las acciones y compromisos que contraían los participantes. Para comprender estos antecedentes, es menester indicar que la literatura establece que una de las principales críticas que reciben los PTC es que el Estado, desde sus distintas expresiones, intenta controlar las conductas de las personas pobres mediante la entrega de transferencias, lo que expresa una lógica de “paternalismo estatal” (Observatorio de la Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, 2012, p. 58 en Ahumada, Monreal, y Tenorio 2016, p. 173).

En este orden, debe indicarse que el análisis no debe acotarse a evidenciar que los profesionales del programa se alejan del enfoque de derechos a partir de estas prácticas de actuación centradas en la exigencia de condicionalidades, pues, el tema central radica en enfatizar en cómo estas prácticas se constituyen en un modo de hacer que se posiciona como el elemento más relevante de la operativización del programa. Por consiguiente, puede argumentarse que esta manera de concebir el proceso de intervención, soslaya elementos esenciales del enfoque en cuestión que se relacionan con proteger y promover el ejercicio de derechos humanos (participación, incidencia, rendición de cuentas, exigibilidad, etc.).

La literatura indica que los programas sociales que se fundan en el enfoque de derechos deben contar con medios institucionales orientados a favorecer la participación de los involucrados (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2002 en Faur 2008, p. 176). En el contexto de estudio, los entrevistados refieren que los apoyos profesionales son el sustento de la operativización del programa, pues, refieren que no observan otros intermediarios que participen en el proceso de ejecución del dispositivo de intervención que permitan potenciar la participación de los usuarios.

Este hecho presenta un aspecto concordante con una de las estrategias centrales del programa que radica en el servicio de acompañamiento profesional, el cual pone énfasis en la relación entre el apoyo familiar y la familia como esquema relacional que apunta a desencadenar procesos de autosuperación al interior de las familias e individuos (FOSIS, 2004; Larrañaga y Contreras, 2010; MIDEPLAN, 2009; Robles, 2013b en Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez, 2016). Así, los profesionales son el medio fundamental para favorecer la participación de los usuarios, pues, incluso estos actores a partir de su propia gestión generan otros medios para potenciar los procesos de intervención de las familias y usuarios como es el caso de la entrega de información a través de plataformas digitales como Facebook y Whatsapp.

Según la información empírica obtenida esto trae repercusiones para los profesionales que aplican la metodología del programa, quienes pese a ser reconocidos como los actores claves del proceso de intervención, declaran que sus opiniones no son tomadas en cuenta por los operadores pertenecientes a los niveles centrales de la política, pues, las únicas instancias de participación y reflexión que reconocen son reuniones de equipo interna y reuniones con los apoyos provinciales. Ambas instancias tienen un carácter consultivo, pues, los acuerdos desplegados no pueden generar cambios en el diseño de la política, como, por ejemplo: solicitar mayor dotación de proyectos, solicitar más recursos profesionales, diseñar una metodología de trabajo alternativa, diseñar un nuevo modelo de evaluación del programa, etc.

Así, los apoyos familiares declaran que todas las decisiones vinculadas a la metodología del programa son definidas de manera vertical, desconociendo, por un lado, la experiencia de ellos en tanto profesionales de terreno, y por otro, las particularidades de los territorios. Esta dinámica refleja lo aportado por Villaseca y Padópulos (2011, p. 23), quienes recalcan que las políticas de superación de pobreza, en términos de su análisis y evaluación, han estado supeditadas a lógicas fuertemente cuantitativas que no han permitido que los policy makers, en conjunto con los operadores locales, construyan espacios críticos para analizar las externalidades que generan este tipo de mecanismos que han insistido en centrar el problema de la pobreza en su dimensión de ingreso, y en la detección exclusiva de carencias. Según estas autoras, si las políticas transitan a realizarse bajo lógicas situadas, pertinentes y participativas, se pueden hacer visibles los recursos y activos de los tejidos institucionales y comunitarios, destrabando los nudos críticos que se manifiestan en la ejecución de las políticas sociales, que en el contexto de estudio se asocian, por un lado, a los pocos espacios de participación que tienen los profesionales y usuarios para efectos de abordar inquietudes, presentar propuestas, potenciar lógicas de participación colectiva al interior del programa (ya que las familias participan de manera segmentada), generar instancias de capacitación acorde a las necesidades de los territorios, entre otros aspectos.

Asimismo, Villaseca y Padópulos (2011, p. 16) plantean que la distancia que se produce entre los formuladores de política, los equipos locales y los propios beneficiarios, promueve un tipo de violencia simbólica, que refleja un desconocimiento en torno a la heterogeneidad del fenómeno de la pobreza, pues, los entrevistados refieren que las prestaciones que se le entregan a las familias son demasiado reducidas para alcanzar el pleno ejercicio de derechos.

Esta dinámica puede ser explicada por la lógica de gestión utilizada por instituciones públicas como el FOSIS, cuyo funcionamiento está basado en la formulación de convenios anuales, lo cual implica que las necesidades emergentes de los usuarios del programa que contribuyan al logro de los objetivos de intervención no puedan ser atendidas, pues, aquello que no aparece en el convenio no puede ser ejecutado (Bilbao et al., 2018).

En síntesis, puede señalarse que en esta política se desarrolla un tipo de participación informativa-consultiva, pues, como se ha manifestado los actores involucrados no tienen instancias vinculadas a una participación incidente que, por ejemplo, les permita aportar de manera fundada a la resolución de las problemáticas que se les presenten en los diferentes momentos de la ejecución de esta política social.

Este escenario, concuerda con lo aportado por Fuica Rebolledo (2017, p. 62), quien indica que en aquellas instancias en las que se evalúan los programas sociales, las instituciones tienden a condicionar el discurso de los usuarios, promoviendo que agradezcan y celebren las acciones estatales. El autor enfatiza que el condicionamiento y la ausencia de estos espacios, podría dar a entender que en esta materia no existe ninguna resistencia frente a las acciones del Estado.

En términos del empoderamiento de los propios profesionales del programa también se observan discordancias, pues, estos reflejan que las instancias de capacitación recibidas no están en sintonía ni con sus demandas, ni las características de los territorios. Es más, señalan que cuando se les otorga perfeccionamiento, las instancias se vinculan a la operativización de beneficios y transferencias monetarias.

En ese sentido, los apoyos familiares declaran que en los contextos de intervención se encuentran con una multiplicidad de problemáticas asociadas a temáticas como: abuso sexual, alcoholismo, violencia

intrafamiliar, entre otras. Por tales razones es de suma importancia que los agentes puedan estar capacitados para abordar de buena manera estas situaciones.

Esta información puede ser analizada desde lo aportado por Daher et al. (2018), quienes señalan que, en el contexto de ejecución de programas sociales vinculados a la superación de la pobreza, es fundamental la labor que pueden desarrollar los profesionales, pues, aquellos usuarios con mayores grados de vulnerabilidad, requieren un tipo de apoyo psicosocial especializado que se oriente a la contención, el buen trato y la valoración de capacidades individuales y familiares. Ello contribuye a que estas personas se validen a sí mismas como competentes y puedan de este modo presentar una apertura a recibir apoyo técnico y conectarse de manera adecuada con las instituciones encargadas de proteger y promover derechos (educación, salud, vivienda, etc.).

De acuerdo con Dauvin Herrera y Oyarzun Gómez (2016, p. 57) el vínculo establecido entre los apoyos familiares y participantes es uno de los factores determinantes en términos del buen desarrollo de los procesos de intervención, pues, estos autores explican que esta relación permite generar cambios de actitud y facilitar el proceso de establecimiento de objetivos del plan de intervención familiar.

En este orden, resulta fundamental que FOSIS genere instancias de capacitación de calidad para sus profesionales, pues, como se ha mencionado la información empírica recogida indica que estos procesos no tienen la profundidad esperada, generando un cuadro que provoca frustración profesional, pérdida de tiempo y un uso inadecuado de recursos humanos y financieros.

Al analizar los principios de universalidad e igualdad y no discriminación, la información empírica obtenida muestra que el programa funda su cobertura bajo criterios de fuerte focalización y cálculos matemáticos que para los entrevistados son absolutamente desconocidos. En palabras de Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016) esta focalización entraría en conflicto con el principio de igualdad y no discriminación porque aumenta las probabilidades de incurrir en errores de exclusión de beneficiarios.

Pese a que la literatura advierte que las estrategias de focalización pueden ser vistas como una forma de llegar a las familias más necesitadas, Sepúlveda (2014) en Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016), expresa que estos mecanismos aumentan las posibilidades de que los sistemas cometan errores de exclusión, distanciándose de este modo de una orientación universalista de la protección social que es inherente a la adopción de un enfoque de derechos.

A ese respecto, los propios usuarios manifiestan que la cobertura del programa debiese ser más amplia, porque en sus barrios conocen a personas que se encuentran en situación de pobreza y no son escogidos como beneficiarios de este tipo de programas. Estas ideas son configuradas con representaciones asociadas a expresiones como “yo tuve la suerte de participar en este programa”, lo cual da cuenta de la poca claridad que los participantes tienen respecto a la manera en que se seleccionan las familias.

Los resultados de esta investigación arrojan que las prestaciones que se distribuyen al interior del programa son efectuadas bajo lógicas fuertemente focalizadas, cuestión que, por un lado, genera una visión negativa del programa para los entrevistados porque estos no consiguen cumplir con los propósitos esperados (habilitación, acceso a programas de emprendimiento, participación en otros programas sociales, etc.), y que, por otro, expresa una clara tensión con el enfoque de derechos, pues, bajo el principio de igualdad y no discriminación es necesario que el Estado disponga de todos los mecanismos administrativos para que aquellos grupos especialmente vulnerables de la sociedad puedan tener acceso prioritario a las

prestaciones estatales. Así, los propios usuarios refieren que el programa debería poseer una oferta de prestaciones más robusta para las familias participantes, garantizándoles el acceso a servicios que contribuyan al desarrollo familiar y laboral.

En esta línea y considerando lo aportado por Faur (2008), quien indica que la pobreza es en sí misma una causa de discriminación, es necesario que el Programa Familias se plantee el desafío de generar un tipo de selectividad que de manera progresiva contemple una mayor cantidad de beneficiarios, fomentando la concreción de derechos que los mismos participantes puedan definir como relevantes. En palabras de Giménez Mercado y Valente Adarme (2010), esta estrategia genera un tipo de ejecución programática que fortalece la universalización de los derechos sociales, pues, garantiza una atención a los grupos sociales excluidos en función de sus necesidades reales. Esta lógica se aleja del concepto de focalización que se configura bajo la visión de universalidad que tiende a estandarizar a la población, desconociendo el cumplimiento de sus derechos específicos (Giménez Mercado y Valente Adarme, 2010).

En relación al principio revisado, los entrevistados declaran que el programa les brinda un trato digno, respetuoso y comprensivo a los participantes. Además, destacan que la entrega de confianza y la valoración de las fortalezas y recursos de las familias es una estrategia fundamental en el proceso de intervención. En específico, los usuarios declaran que sus agentes profesionales, durante todo el proceso de intervención estuvieron disponibles para solucionar sus dudas.

No obstante, se advierte que los profesionales ejercen juicios discriminatorios en contra de las familias participantes, los cuales se traducen, principalmente, en opiniones respecto al uso de las transferencias monetarias otorgadas y el actuar de las familias en torno a las oportunidades de habilitación y desarrollo que se dan al interior del programa. Esto último se ejemplifica en discursos asociados a que las familias no desean capacitarse ni participar de programas de emprendimiento. Cabe precisar que no puede aseverarse que estos juicios sean ejercidos en el contexto del trabajo directo con las familias, pues, se aprecia que estas afirmaciones se situan en un nivel de reflexión interna que se comparte con el equipo de trabajo y fueron ejercidas desde la frustración y el agotamiento profesional.

En esta dirección, resulta fundamental que el programa propicie instancias educativas para los profesionales del programa, orientadas a que los agentes comprendan las causas estructurales asociadas al actuar de las familias participantes, evitando de este modo el ejercicio de prácticas discriminatorias. En relación a los componentes estructurales, Duarte Hidalgo (2014) indica que las políticas sociales en Chile durante los últimos 30 años se han basado en lógicas netamente asistencialistas, que generan procesos de dependencia y pasividad en los usuarios participantes. Esta lógica genera que los profesionales en vez de educar a los usuarios, los tiendan a controlar (Chambon et al., 2001 en Duarte Hidalgo, 2014, p. 160).

El hecho de generar nuevas instancias educativas, abre paso a que se efectúen prácticas de intervención que se funden en la comprensión estructural de los fenómenos que imposibilitan que las familias en situación de extrema pobreza alcancen su pleno desarrollo.

En otro orden de ideas, los usuarios refieren que el programa les ha brindado información que tiene plena coherencia con la temática de superación de pobreza, por lo que puede afirmarse que, aun cuando la participación sea de tipo informativa-consultiva, esta tiene la fortaleza de ejercerse con elementos que son claves para el desarrollo integral de los participantes. Desde allí cabe considerar que, para los profesionales, uno de los aspectos centrales de la intervención se relaciona con la entrega de conocimiento, argumentando que esta es su “arma más efectiva contra la superación de la pobreza”.

Los profesionales recalcan que la información proporcionada se entrega en igualdad de condiciones para todos los participantes. No obstante, los usuarios refieren que existen diferencias en términos de la entrega de información por parte de los distintos apoyos familiares. Por tanto, se puede inferir que el programa debe evitar estas diferencias mediante sistemas de gestión integrados que se basen en la estandarización de procesos y mecanismos de intervención, que dicho sea de paso, pueden ser generados a partir de procesos de investigación que se generen desde la propia práctica.

Por otro lado, se observa que el programa en su metodología no presenta estrategias diferenciadoras para identificar cuáles son los derechos sociales que requieren ser abordados por cada grupo familiar. Por ejemplo, no fue posible observar medios institucionales que permitieran distinguir componentes de intervención diferenciadores entre las familias que pertenecen al ámbito rural y urbano. Como se podrá apreciar en los apartados siguientes, son los propios profesionales los que, a partir de sus conocimientos y experiencias, desarrollan estrategias situadas para trabajar con las familias.

En lo que respecta al análisis del principio de transparencia y rendición de cuentas, los entrevistados refieren no tener claridad respecto a los procedimientos que los encargados nacionales de la política emplean para efectos de seleccionar a las familias participantes. En específico, se observa que las familias poseen algunas nociones de los motivos de su selección, sin embargo, se advierte una importante falta de claridad en relación al tema. A su vez, en los entrevistados existe acuerdo en que las transferencias monetarias que reciben las familias son calculadas en función de cálculos matemáticos desconocidos. Por tanto, se puede aseverar que los actores locales no tienen claridad respecto a las maneras en qué se asignan y distribuyen estas prestaciones.

Estos datos concuerdan con lo aportado por Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016), quienes declaran que en el proceso de selección de beneficiarios del programa no se contempla la entrega de información oportuna y aclaratoria en los procesos de implementación del dispositivo. Ello se produce porque el dispositivo realiza la selección con base a fórmulas matemáticas complejas que no son públicamente conocidas, cuestión que genera una confusión en los potenciales beneficiarios de este tipo de programas.

En efecto, la información empírica obtenida concuerda con lo declarado en el estudio desarrollado por Vargas Faulbaum y Socías Hernández (2016), pues, puede señalarse que la excesiva complejidad y el resguardo de las fórmulas de cálculo atentan contra el principio de transparencia de la información porque no permite que los actores locales involucrados en la implementación de la política, y la sociedad en general, puedan entender el funcionamiento detallado de la selección de beneficiarios. Por tanto, se desconoce si la selección es efectuada, por ejemplo, a partir de criterios de distribución territorial de los cupos, el porcentaje de vulnerabilidad que arroja el registro social de hogares, ingresos percibidos por el grupo familiar, entre otras variables.

A partir de la información obtenida puede afirmarse que el programa, por un lado, expresa vinculaciones con el principio de participación y empoderamiento, pues, los entrevistados coinciden en que los procesos de intervención que han vivenciado se orientan a que los participantes conozcan sus derechos, se empoderen y generen las condiciones para desenvolverse de manera más autónoma en las redes del entorno institucional y territorial. Por otro lado, se observan claras contradicciones con el enfoque en cuestión, pues, los discursos de los usuarios agradecen la “generosidad” que han tenido los profesionales lo que da cuenta que no existe una claridad respecto a las funciones del programa en tanto dispositivo del Estado que se orienta brindar protección social. Otra contradicción observada se refleja en que el dispositivo se funda en un tipo de

participación informativa-consultiva, que no llega al nivel superior de participación, en el que se vincula a usuarios, profesionales y encargados regionales-nacionales de la política para efectos de evaluar los procesos de intervención ejecutados en favor de la problemática de superación de pobreza. Finalmente, se observa que los profesionales centran sus intervenciones en las exigencias de condicionalidades, cuestión que se contrapone el enfoque de derechos, debido a que las prácticas de intervención profesional, soslayan cuestiones como: el empoderamiento de los sujetos mediante la entrega de información valiosa para la garantía de derechos, la autonomía progresiva, la naturaleza de las funciones del programa y de otras instituciones, entre otros elementos.

En lo que respecta al objetivo N°2 desde el que se propone “Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral” los resultados expresan una explícita vinculación con el enfoque de vulnerabilidad, perspectiva teórica que, como se indicaba en apartados anteriores, configura la implementación del dispositivo analizado. Así, los discursos refieren que la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno es uno de los ejes centrales del proceso de acompañamiento, cuestión que se expresa en estrategias de intervención orientadas a conectar a los participantes con las redes institucionales (públicas y privadas) del territorio comunal y regional.

A ese respecto, los participantes indican que uno de los temas de mayor relevancia para ellos, tiene que ver con que a través de los procesos de intervención pudieron tener una relación de mayor estabilidad con la estructura de oportunidades del entorno, conociendo instancias institucionales que hasta antes de estar en el programa eran desconocidas para ellos. Asimismo, evidencian que a través del programa han podido obtener información de ofertas de empleo y de proyectos de emprendimiento, lo cual ha tenido un impacto directo en términos de su desarrollo personal y familiar. En consecuencia, refieren que mediante estas instancias han aumentado su capacidad generadora de ingreso y han logrado metas asociadas a la habilitación y autoestima personal.

En la práctica esto se traduce en la vinculación de los usuarios con las distintas redes institucionales que están presentes en los espacios locales como es el caso de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL), el propio FOSIS y otras organizaciones que están vinculadas al trabajo que desarrolla el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

Del mismo modo, se observa que los profesionales fomentan la vinculación de los usuarios con otras redes institucionales para efectos de que accedan a prestaciones del ámbito, laboral, educativo y de salud, entre otros. A partir de las orientaciones de sus profesionales, los propios usuarios refieren que pudieron comprender la importancia de vincularse con las redes para efectos de intentar solucionar dificultades asociadas al ámbito individual y familiar.

Esta manera de operar está en concordancia teórica con lo planteado por Katzman (1999) en Hernández, (2012, p. 124), quien indica que los programas sociales deben tener la capacidad de ampliar las estructuras de oportunidades, dado que el nivel de vulnerabilidad de las personas, se explica por una discordancia entre la distribución de las oportunidades y los activos con los que cuentan las personas.

En otro orden de ideas, los resultados también expresan una concordancia teórica con el enfoque de capacidades, el cual, como se anunciaba en apartados anteriores, se constituye en la otra perspectiva teórica que está implicada en la operativización del programa. Al respecto, los entrevistados indican que uno de los objetivos fundamentales del dispositivo es capacitar a las familias en ámbitos que estén en sintonía con sus

intereses. Así, argumentan que ello contribuye a que los participantes logren: (i) relacionarse activa y autónomamente con la estructura de oportunidades del entorno; y, (ii) potenciar su capacidad generadora de ingresos.

Así, se observa que en la práctica este dispositivo de intervención también es coherente con el enfoque de las capacidades, el cual entiende a la pobreza como la privación de las capacidades básicas para alcanzar metas y logros, razón por la cual la calidad de vida depende de lo que las personas son capaces de hacer y conseguir (Sen 2000 en Ahumada et. al 2016, p. 174).

En esta dirección, los entrevistados entienden que la superación de la pobreza se combate mediante estrategias de vinculación con instituciones que fortalezcan el capital humano de los usuarios. Por esta razón, puede afirmarse que en la práctica se da una combinación de los enfoques de capacidades y de vulnerabilidad, pues, la conexión que desde el programa se ejerce fomenta la generación de capacidades, como medio para el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias. En tal sentido, también se observa que esta manera de efectuar los procesos de intervención, promueve que las familias puedan adquirir herramientas que les permitan hacerse autónomas y cumplir sus metas individuales y familiares, sin el apoyo directo de sus apoyos profesionales.

Estos antecedentes expresan coherencia con lo aportado por Katzman (2000, p. 281) en Ramos Ojeda (2018, pp. 41-42), quien entiende que la vulnerabilidad debe ser combatida con la generación de capacidades que apunten a que las personas puedan aprovechar las oportunidades de manera efectiva, logrando de este modo mejorar su situación de bienestar. En ese sentido, es importante relevar lo aportado por Katzman & Filgueira (1999, p. 8), quienes indican que la situación de vulnerabilidad está directamente relacionada con el control de activos, por lo que esta situación debe ser superada con la adquisición de recursos y capacidades que permitan que las familias se conecten de mejor forma con la estructura de oportunidades.

Esta correspondencia teórica y metodológica con los enfoques revisados, también se evidencia en las transferencias condicionadas que se brindan por concepto del cumplimiento de metas en las áreas de salud y educación. En particular, el control de niño sano y el bono de asistencia escolar, son un claro reflejo de esta articulación (Ahumada et. al (2016, p. 174). Así, se da una combinación que intenta asegurar la generación de capacidades con una activa vinculación con las redes institucionales del entorno. No obstante, debe indicarse que esta vinculación no es reconocida por los profesionales en su calidad de ejecutores de este programa.

Por otra parte, los datos recogidos expresan que en el desarrollo de los procesos de intervención los profesionales realizan un análisis de las capacidades de los participantes, el cual tiene el objetivo de que estos a partir del reconocimiento de sus experiencias y conocimientos, indiquen el área económica que quieren desarrollar o potenciar. Lo anterior, se relaciona con lo aportado por Urquijo Angarita (2014, p. 76), quien plantea que la evaluación del bienestar tiene que ser situada bajo el análisis de las capacidades, dado que estas entregan una mayor información respecto al estado real de las personas. Por tanto, advierte que este análisis tiene el objetivo de identificar cuáles son las capacidades y funcionamientos que requieren ser potenciados para efectos de que los sujetos tengan una mayor gama de oportunidades para mejorar su calidad de vida (Sen, 1985:66 en Urquijo Angarita 2014:77).

Así expuesto, es posible aseverar que los procesos de intervención que se desarrollan en el contexto de estudio, están en concordancia con los enfoques teóricos que fundan la implementación metodológica del programa, pues, los discursos dan cuenta que la superación de la pobreza no está exclusivamente asociada

a la mejora de los ingresos, sino que el foco de intervención se centra en que los usuarios potencien sus capacidades con el objetivo de incorporarse al mundo del trabajo, aumentando así su capacidad generadora de ingreso en forma autónoma y sustentable (Ministerio de Desarrollo Social en Fuica Rebolledo, 2017, p. 56).

Ahora bien, debe señalarse que la ejecución de las acciones no está amparada en una claridad conceptual y metodológica, pues, cuando los profesionales fueron consultados por las perspectivas teóricas en cuestión, otorgaban respuestas que distaban de los elementos conceptuales básicos de los enfoques. Ergo, puede indicarse que los enfoques teóricos son implementados bajo el mandato que establece el programa y que genera que los profesionales actúen bajo este tipo de parámetros.

En efecto, se puede evidenciar que las RS de los actores involucrados en esta política social, expresan una forma de pensamiento social que se organiza a partir de la perspectiva teórica en cuestión. Este hallazgo es una cuestión relevante, pues, da a entender que tanto usuarios como profesionales organizan sus acciones cotidianas en virtud de los componentes centrales de los enfoques, que como se ha revisado son: la vinculación con la estructura de oportunidades del entorno y la generación de capacidades para el ámbito familiar y laboral.

De este modo y en relación al análisis del presente objetivo, puede aseverarse que los conocimientos que los profesionales tienen respecto a los enfoques teóricos que sustentan la operativización del programa, son parte de la gestión programática de acciones, no obstante, no están dentro de la claridad conceptual que permita que, por ejemplo, los equipos locales tomen mejores decisiones para el mejoramiento de los procesos de intervención.

En este marco, es necesario que los encargados nacionales de la política expliciten los enfoques teóricos sobre los que se ejecuta esta política social mediante la generación de instancias de capacitación orientadas a profundizar los conocimientos de los agentes profesionales. Se considera que este tipo de acciones son fundamentales para potenciar la calidad de las acciones de intervención que se ejercen, pues, estos elementos no quedan al arbitrio de cada equipo de trabajo, sino que pasan a ser ejes claves del proceso que permiten, por ejemplo, facilitar la construcción de objetivos con las familias, diseñar planes de intervención coherentes con los propósitos de los enfoques, desarrollar alianzas con instituciones estratégicas del territorio, etc.

Como se indicaba anteriormente, las RS que los usuarios desarrollan a partir de los procesos de intervención son coherentes con los enfoques teóricos en cuestión, por ende, refieren que el objetivo central del programa es que las familias tengan acceso a una mejor calidad de vida, a partir de la vinculación con las redes del entorno. Al respecto reconocen que las problemáticas familiares pueden ser diversas y para ejemplificar aquello, dan cuenta de diversos ejemplos, a saber: las familias que no cuentan con los ingresos económicos necesarios para vivir deben acceder a programas de capacitación y empleo; las familias que no poseen vivienda propia deben vincularse con las instituciones encargadas de vivienda e ingresar a un comité de acceso a la vivienda; las personas que desean salir a trabajar y no tienen con quien dejar a sus hijos, deben vincularse con instituciones educativas que cuiden a sus hijos, etc. Asimismo, los usuarios comprenden que el programa no está centrado en que se otorguen ayudas de carácter asistencial, sino que reconocen que un tema central es que las propias personas adquieran capacidades para salir adelante por sus propios medios.

En otra dirección, los resultados dan cuenta que la implementación del programa se desarrolla desde lógicas situadas que apuntan a desarrollar procesos de intervención que están en sintonía con las problemáticas, recursos y potencialidades de cada grupo familiar.

En el caso de los profesionales, estos declaran que intentan generar un encuentro entre el diseño metodológico del programa y la realidad de cada familia, razón por la cual indican que uno de los aspectos centrales de su intervención se centra en identificar cuál es la situación familiar, para determinar qué énfasis se le otorgará al proceso de intervención. En efecto, refieren que su labor se asocia a formular estrategias de intervención diferenciadas, considerando como máxima que todas las situaciones familiares que intervienen presentan características diversas. Al respecto, indican que la observación y la escucha activa son estrategias fundamentales para llevar a cabo los procesos de trabajo con las familias. Finalmente, refieren que el dispositivo metodológico del programa les brinda el espacio para determinar cuáles son las áreas temáticas que se abordarán con cada familia.

Del mismo modo, los usuarios refieren que los procesos de intervención se efectúan en concordancia con sus características individuales y familiares. Además, enfatizan que las primeras instancias de trabajo se abocaron a que sus profesionales de apoyo hicieran una evaluación de sus intereses, expectativas y situación familiar, por lo que aseveran que una de las funciones más relevantes del profesional se relaciona con involucrarse con la familia, para desde ahí levantar estrategias de acción acordes a las particularidades del grupo familiar. En el contexto de ejecución del área sociolaboral, la información recogida expresa que los apoyos centran su quehacer en identificar cuáles son los recursos internos y externos de los sujetos participantes, cuestión que resulta fundamental para que la eventual estrategia tenga coherencia con los intereses y particularidades del sujeto participante.

Estos datos expresan coherencia con el Informe de Política Social del MINDES (s. f., p. 28), el cual establece que los procesos de intervención de los programa de acompañamiento se fundan en un enfoque de intervención multidimensional de la pobreza; un enfoque sistémico relacional que implica que las intervenciones se articulan considerando los recursos individuales, familiares, comunitarios e institucionales; y, por último, en un modelo de intervención sustentado en la premisa de que todas las personas cuentan con recursos, por lo cual, los profesionales a cargo de la intervenciones tienen que orientar su intervención hacia la potenciación de estos.

Para analizar estos datos también debe considerarse lo aportado por el Ministerio de Desarrollo Social (s. f. p. 28), organismo que plantea que uno de los aspectos metodológicos centrales del Programa Familias es la creación de un plan de intervención orientado a potenciar los recursos y capacidades que existen en las familias y personas participantes. Por tanto, puede desprenderse que la construcción de este plan de trabajo se configura como la estrategia de trabajo central que permite articular los intereses y particularidades de grupo familiar con las disposiciones metodológicas que establece el programa, como es el caso de la matriz de bienestar que exige que las familias avancen en dimensiones de desarrollo específicas (vivienda, salud, educación, trabajo, participación social y entorno).

A ese respecto, debe considerarse que los entrevistados refieren que todo el proceso de intervención se sustenta por la evaluación situacional de cada realidad familiar, por lo que, se puede comprender que esta estrategia es transversal a todo el proceso de intervención y la da un carácter recursivo al proceso, pues, existen objetivos que debido a cambios en el contexto familiar o en la misma estructura de oportunidades del entorno deberán ser modificados.

Es necesario enfatizar que el carácter situado del proceso de intervención, es un componente que si bien es cierto ha sido declarado en los documentos metodológicos asociados a la implementación del programa, no tiene la relevancia suficiente, debido a que como se ha indicado las instancias de análisis y evaluación del programa no han sido consideradas como ejes centrales. Por consiguiente, puede indicarse que este hallazgo es una de las contribuciones de esta investigación.

Ahora bien, el antecedente metodológico más claro se vincula a la ejecución de la matriz de bienestar que viene a otorgar una mirada estratégica a los planes de intervención, “propiciando una mirada atenta a las particularidades de las familias que participan en el programa” (Ministerio de Desarrollo Social 2017, p. 8). Desde allí, puede aseverarse que dos de los objetivos de la matriz de bienestar se asocian al componente situado del proceso de intervención. Los objetivos relacionados son: (i) realizar un diagnóstico para conocer la situación de las familias; y, (ii) definir acciones de intervención para solucionar las problemáticas familiares.

A partir de la aplicación de la matriz de bienestar también se pretende, por un lado, evaluar los resultados de las intervenciones, haciendo un análisis comparativo entre el momento de inicio en el programa y el egreso, y por otro, sistematizar información respecto a los objetivos que faltan por alcanzar en el marco del proceso de intervención (Ministerio de Desarrollo Social, 2017, p. 5). Pese a aquello, los datos de la presente investigación refieren que las instancias de evaluación y análisis al interior del programa no están institucionalizadas, pues, los aspectos a evaluar, generalmente se centran en datos objetivos como número de familias atendidas, proyectos adjudicados en el área de fortalecimiento laboral, número de personas con cobertura en programas de capacitación, etc. En ocasiones, los entrevistados indicaron que la evaluación del proceso, pese a que se considera como parte de la metodología, en la práctica ni siquiera fue efectuada.

Esto último es concordante con lo planteado por Vidal Molina (2006, p. 128), quien indica que los diseñadores de política no se interesan en atribuir el cumplimiento de los objetivos a los agentes estatales, cuestión que representa un sesgo, ya que estos actores son los que visualizan en la práctica, los esfuerzos, las dificultades y los recursos desplegados por las familias para salir de su situación de pobreza (Vidal Molina, .

En tal sentido, la literatura es clara en indicar que la evaluación y análisis de programas sociales se debería constituir en un elemento transversal, pues, ello permite que los dispositivos mejoren sus diferentes dimensiones y puedan extraerse aprendizajes que le otorgan mayor claridad conceptual a los profesionales. Así, se genera un círculo virtuoso, porque el hecho de que los agentes tengan mayor claridad de su quehacer, permite replicar intervenciones de mayor calidad. Además, la mirada analítica-evaluativa, permite reforzar aquello que se está haciendo bien y eliminar las prácticas que no generan buenos resultados (Aguilar y Ander-Egg 1992; Matos 2005; Valadez y Bamberger 1994 en Daher et al., 2020, p. 89).

El componente situado del proceso de intervención, también se evidencia en relación a la información que se le comparte a los usuarios, pues, se observa que esta es emitida en función de los propios objetivos construidos en el plan familiar y las características del participante. En ese sentido, los entrevistados reconocen que en el programa existen muchas áreas temáticas, no obstante, lo que importa es darle consistencia programática a cada proceso a través de la entrega de información pertinente. Al respecto, se establece que esta pertinencia es fundamental, pues, de lo contrario se saturaría el proceso de entrega y recepción de información.

Otros hallazgos generados a partir de la investigación, se expresan en que la metodología se ejecuta con base a una lógica emergente, la cual otorga la posibilidad de que los apoyos familiares se adentren a la realidad de cada familia, y desde allí establezcan las acciones y estrategias de intervención a desarrollar. Se reconoce que no existe un orden establecido de cómo ir llevando a cabo el proceso de acompañamiento, pues, las estrategias de intervención se priorizan y orientan en función de las necesidades de los participantes.

Ahora bien, considerando la diversidad de situaciones familiares que se abordan en el programa de acompañamiento, los apoyos familiares indican que los encargados nacionales de la política les deberían otorgar mayor capacitación para abordar situaciones de alta complejidad, como es el caso de personas que padecen enfermedades psiquiátricas severas y sujetos que han sido víctimas de violencia física, psicológica o sexual.

Este aspecto encuentra concordancia con lo planteado por Bebbington (2005) en Daher, Jaramillo y Rosati (2020), quien señala que debido a que los evaluadores establecen una distancia gigantesca con los actores involucrados en el contexto de implementación de los programas, no comprenden cuáles son los nudos críticos que se presentan en los procesos de intervención desarrollados. A ese respecto, puede aseverarse que como el programa analizado no está sujeto a lógicas de evaluación institucionalizadas, los encargados nacionales ni siquiera comprenden las necesidades de capacitación que tienen los profesionales para efectos de mejorar la calidad de sus intervenciones. Por tanto, este hallazgo también se posiciona como uno de los aportes de esta investigación, pues, se pudieron conocer cuáles son las necesidades de formación/capacitación que presentan los profesionales.

Otra de las temáticas que emergen en la revisión de este objetivo, se asocia al rol socioeducativo del apoyo familiar, el cual es comprendido como un tipo de intervención socioeducativa que posee un carácter estructurado y orientado a un grupo específico de la población en situación de extrema pobreza (Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez, 2016).

En el contexto de estudio, se pudo observar que el proceso socioeducativo no tiene un carácter estructurado, sino emergente, desde el que se tratan diversas temáticas como: el establecimiento de estrategias y recursos para abordar problemáticas psicosociales, el favorecimiento de la autonomía, la orientación en términos de la relación con otras personas e instancias institucionales, la disminución de gastos básicos, la postulación a subsidios orientados a fortalecer el patrimonio familiar, el buen uso de las transferencias monetarias que están asociadas a su participación en el programa, entre otras.

Considerando que los datos empíricos arrojan que los procesos de intervención son emergentes y están dotados de características particulares, debe indicarse que los elementos mencionados, son trabajados por los profesionales en función del cumplimiento de metas familiares y sociolaborales, las cuales se registran en un plan de trabajo por área. Cabe precisar que las intervenciones son desarrolladas a partir de dos criterios, a saber: (i) aquello que los usuarios consideran como problemático; y, (ii) la propia perspectiva profesional que se funda en el conocimiento de la situación familiar.

Los datos revisados muestran coincidencia con lo declarado por Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez (2016), quienes declaran que los apoyos familiares se constituyen en agentes institucionales externos que orientan su quehacer a motivar y facilitar en las familias participantes, su autonomía progresiva e inclusión social.

A su vez, otra de las dimensiones del rol socioeducativo se asocia a que los profesionales favorezcan procesos de autodescubrimiento al interior de las familias, pues, se constató que los apoyos familiares, a lo largo del proceso de intervención, intentan orientar los recursos de las personas hacia el cumplimiento de objetivos relevantes para su desarrollo. Estos datos son concordantes con lo expresado por Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez (2016), quienes declaran que los profesionales inducen procesos de auto confrontación social de la familia, con base a una intervención desde el descubrimiento de sus propias características, logros y recursos psicosociales que pueden presentarse en estado de latencia, en desarrollo inicial o desarrollado.

En cuanto al vínculo de apoyo psicosocial entre profesional y participante, los datos del presente estudio muestran que en el programa se ejerce una relación caracterizada por la confianza, el establecimiento de una vinculación cercana y una comunicación fluida. A ese respecto, los profesionales señalan que estos elementos interaccionales contribuyen a que los participantes desarrollen una participación orientada a cumplir los objetivos y metas que se han propuesto en el proceso de intervención psicosocial y/o sociolaboral.

En ese sentido, se constata que la relación entre profesional y participante se constituye en un espacio de conexión genuino en el que conviven las orientaciones profesionales y el apoyo en relación a las diferentes situaciones que vivencian los usuarios. Por tanto, puede indicarse que la relación se desarrolla con base a los siguientes criterios: (i) el desarrollo de una actitud de escucha activa; (ii) el favorecimiento de un espacio de confianza; (iii) un vínculo de apoyo constante que incluso supera la duración del participante en el programa; (iv) el establecimiento de mecanismos de coordinación informal a través de la utilización de redes sociales; y, (v) una relación orientada a la activación de recursos movilizados en las familias.

Estos antecedentes concuerdan con lo expresado por Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez (2016), quienes expresan, por un lado, que este vínculo es un rasgo distintivo de esta política de combate contra la superación de pobreza, y, por otro, que el éxito de la intervención y la adherencia de la familia al programa depende de la capacidad del agente profesional para ejercer esta relación.

Cabe precisar que existe una diferencia entre los datos del estudio y lo aportado por los autores en comento, quienes señalan que para la generación del vínculo de apoyo, el programa utiliza una metodología basada en la corresponsabilidad de compromisos de acción, bajo los cuales se definen los aportes que hace cada parte (Metodología de trabajo con familias, programa Puente, entre la familia y sus derechos, pp. 27 en Dauvin Herrera & Oyarzún Gómez, 2016). En tal sentido, la diferencia radica en que los datos del presente estudio arrojan que el vínculo se construye desde una dimensión emocional, sobre todo cuando existen problemáticas que no pueden ser solucionadas ni por los participantes, ni por los propios apoyos familiares, como en casos en que los usuarios padecen patologías graves. Así, puede afirmarse que los usuarios valoran la actitud de escucha activa de sus apoyos profesionales, pues, reconocen que aun cuando estos no pueden solucionar los problemas que les afectan, muestran una preocupación genuina por sus problemáticas.

No obstante, los entrevistados reconocen que en el contexto de estudio se emplea una metodología de trabajo centrada en la tarea, que permite evaluar el cumplimiento de las acciones y compromisos que contraen las familias participantes. Por tal motivo, puede afirmarse que de igual forma existe coincidencia con los datos que refiere la literatura. La diferencia está en que los apoyos familiares del contexto de estudio,

construyen el vínculo de apoyo en función de habilidades socioemocionales, dejando en segundo plano el cumplimiento de tareas.

A partir de los datos empíricos se constata que las conversaciones sistémicas se configuran como una estrategia transversal para efectos de desarrollar las sesiones de acompañamiento. Así, es posible aseverar que las conversaciones sistémicas permiten: (i) comprender los recursos y necesidades de las familias; (ii) diseñar los objetivos del proceso de intervención; (iii) favorecer un clima de confianza en las sesiones de trabajo; (iv) dotar de sentido a los materiales didácticos aportados por la metodología del programa; y, (v) brindarle coherencia interna al proceso de intervención mediante el seguimiento de acciones.

Estos datos están en sintonía con lo aportado por Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez (2016), quienes posicionan al proceso comunicativo como la principal herramienta que los apoyos familiares poseen para intervenir a familias en situación de pobreza extrema. Indican que es a través de la conversación que el profesional se va integrando de manera progresiva al espacio más íntimo de la familia.

Asimismo, los autores declaran que los programas orientados a la superación de pobreza, desarrollan una estructura basada en la conversación acumulativa y sistémica e indican que mediante los espacios conversacionales se pueden establecer los objetivos de los procesos de intervención (Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez 2016, p. 55). Enfatizan que estos espacios no presentan una temporalidad lineal, pues, se posicionan como espacios recursivos desde los cuales los apoyos familiares y las familias pueden volver a reposicionar temas que habían quedado fuera del foco principal del proceso de intervención (Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez 2016, p. 55).

En el contexto de estudio, esto último se refleja en el momento en que los apoyos familiares efectúan el seguimiento de las acciones comprometidas por los participantes, razón por la cual se puede inferir que las sesiones están dotadas de una coherencia interna, pues, son desarrolladas en función de un proceso dialógico y global que tensiona dos elementos centrales, a saber: las problemáticas y los recursos internos de las familias para el cumplimiento de los objetivos.

En cuanto a las destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar, los datos del presente estudio exponen que los profesionales desarrollan actividades diversas para poder dar cumplimiento, por un lado, a los requerimientos de los participantes, y por otro, a la metodología del programa. Por tanto, puede indicarse que los agentes desarrollan un encuentro entre el dispositivo metodológico y los intereses temáticos de las familias.

En lo particular, se observa que en el contexto de estudio los profesionales: (i) brindan contención emocional; (ii) desarrollan intervención en crisis; (iii) informan a usuarios respecto a beneficios de otros programas sociales; (iv) orientan a las familias en temáticas diversas que se relacionan con el ámbito laboral y psicosocial; y, (v) despliegan mecanismos de coordinación interna entre pares para favorecer los procesos de intervención con las familias.

La literatura expresa coincidencia con estos datos, pues, se explica que los procesos de intervención en programas de superación de pobreza, demanda el dominio de distintas competencias y habilidades como: la generación de vínculos de apoyo para el abordaje de problemáticas psicosociales, el desarrollo de la empatía, la aplicación de técnicas de mediación y consejería, el discernimiento ético para el adecuado enfrentamiento de situaciones complejas al interior de la familia, el adecuado registro de información en dispositivos

digitales, el otorgamiento de información relacionada con la estructura de oportunidades del entorno, etc. (Dauvin Herrera y Oyarzún Gómez 2016, p. 57).

En lo que respecta al objetivo N°3 desde el que se propone “Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza”, los resultados expresan que las temáticas que se abordan en el programa de acompañamiento con las familias son extremadamente diversas, por lo cual, los entrevistados refieren que el programa debería considerar otras dimensiones como: problemáticas de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, alcoholismo, entre otras.

En esta dirección, se constata que el dispositivo no considera las temáticas de salud mental como parte de las dimensiones de intervención a ser abordadas con las familias, cuestión que, en palabras de los propios apoyos familiares refleja una tensión importante, pues, en función de su experiencia estos refieren que, para desarrollar un plan de trabajo con las familias, es preciso que estas se encuentren bien desde el punto de vista psicosocial.

De esta manera y considerando que el programa posiciona como elementos centrales de la intervención el fortalecimiento de capacidades y la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno, puede aseverarse que en muchos casos no logra desplegar acciones verdaderamente efectivas, pues, la literatura refiere que las familias en situación de pobreza se encuentran más expuestas a padecer problemáticas psicosociales, lo cual puede ser explicado por los riesgos internos del propio sistema familiar configurado como vulnerable y por mecanismos externos que agudizan estas problemáticas, como es el caso del contexto social en el que habitan los sujetos (Gómez et al., 2007; Morais Ximenes et al., 2016; Pernalet & Martha, 2015).

La oferta programática insuficiente que muestra el programa analizado es una de las tensiones que los datos posicionan como una de las más relevantes, pues, los entrevistados declaran que no existe una relación ecuánime en términos de las familias que se atienden y las que acceden a las prestaciones adicionales como son los programas de emprendimiento y capacitación. Al respecto, se señala que es necesario que el programa base su funcionamiento en torno a un sistema de prestaciones más robusto, de tal modo que pueda generar un mayor aporte al desarrollo de las familias. Esto resulta fundamental, ya que como se ha dicho la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades es una de las principales herramientas para potenciar la superación de pobreza.

En tal sentido, los entrevistados expresan que aun cuando el programa es parte de una red de protección social (Canales 2016 en Soto 2016; Vargas et al., 2016), este no se implementa en función de una lógica sistémica, pues, carece de mecanismos de coordinación interinstitucionales que garanticen un acceso efectivo de las familias a los espacios que requieren. Así, los discursos develan, por un lado, que es fundamental que estos mecanismos sean contemplados en el diseño de la política, a través de la formulación de convenios y otros instrumentos similares, y por otro, que la ampliación de la oferta está directamente relacionada con la mejora en las condiciones de vida de los usuarios.

Las áreas que carecen de un trabajo intersectorial efectivo, son las vinculadas a la garantía de derechos de salud, vivienda, educación e ingresos. En particular, se explica que, en términos de la coordinación con el área de la salud, se presenta un nudo crítico importante, pues, se argumenta que debido a la relevancia de esta dimensión, el programa debería contar con un mecanismo robusto de coordinación que permita gestionar un acceso más expedito de los participantes a las prestaciones que son propias de este

ámbito. Los usuarios expresan que el diseño de esta política podría considerar un trato especial para ellos en tanto participantes activos del programa. Así, señalan que para ellos es fundamental que mediante el dispositivo de intervención pudieran obtener: (i) un acceso más expedito al sistema, y; (ii) prestaciones a un costo accesible.

Estos datos expresan coherencia con lo declarado por Robles Farías (2013a, p. 4) quien indica que los programas de superación de pobreza no son diseñados bajo lógicas de protección social integral, pues, en la práctica se visualiza una “estratificación” de los servicios sociales, por lo cual se puede afirmar que los usuarios siguen siendo concebidos como sujetos pertenecientes a instituciones diversas. Esto se expresa en lenguajes profesionales diferenciados. Por ejemplo, un niño perteneciente al Programa Familias, en el área educativa es considerado como un alumno prioritario, en el área de protección de la infancia podría ser categorizado como un niño vulnerado en sus derechos, y, en el área de salud concebido como un menor carente de estimulación (Herrera-Seda & Aravena-Reyes, 2015) En efecto, superar esta situación se constituye como un desafío fundamental para efectos de potenciar la calidad de las intervenciones sociales vinculadas a la superación de pobreza.

Otra de las tensiones visualizadas, se asocia a la ausencia de una visión territorial de la oferta programática que presenta el dispositivo de intervención. Al respecto se explica que las ofertas programáticas que llegan a la comuna no están en sintonía ni con los planes de intervención que se trabajan con las familias, ni con las características y requerimientos del territorio. De acuerdo con Daher et al (2018, p. 5) la incorporación de esta mirada analítica, resulta fundamental para efectos de destrabar este y otros nudos críticos. Por tanto, puede indicarse que lo fundamental es que los requerimientos del territorio y los intereses de los involucrados sean considerados por las autoridades respectivas y así se desarrollen procesos participativos orientados a definir cuáles son las ofertas programáticas más pertinentes.

Por otro lado, los datos expresan que el programa no toma en consideración los conocimientos y experiencias que emergen desde este contexto de estudio, pues, según los entrevistados el dispositivo carece de mecanismos orientados a reflexionar acerca de cuestiones como: los nudos críticos de implementación del programa y las prácticas de intervención desarrolladas. Así, se pueden confirmar los antecedentes aportados por Alvarado Chacín (2002, p. 201) y Villaseca y Padópulos (2011, p. 23), quienes refieren que las políticas destinadas a la superación de pobreza, históricamente, han desconocido las demandas, propuestas y concepciones de los actores involucrados en su implementación, lo cual impide, por un lado, que se hagan visibles los recursos de los equipos profesionales y de las propias familias participantes, y por otro, que se puedan subsanar errores que atentan contra la calidad de las intervenciones efectuadas.

En efecto, se constata que los encargados nacionales de la política ejercen un tipo de verticalidad en cuanto a las decisiones metodológicas asociadas a la implementación del dispositivo. Prueba de ello es que casi no existen espacios para evidenciar las tensiones de la metodología que se presentan en los respectivos espacios de intervención y que podrían tributar a mejorar la calidad de las acciones de la unidad de intervención familiar en su conjunto. Al respecto, puede indicarse que las pocas instancias existentes, como lo son las reuniones que los profesionales sostienen con el equipo de apoyos provinciales, carecen de incidencia práctica, pues, las reflexiones que emergen ni siquiera son comunicadas a las autoridades regionales y nacionales que diseñan las acciones de intervención del programa.

De acuerdo con Villaseca y Padópulos (2011, p. 16), estas lógicas dan cuenta de una invisibilización de aquellos sujetos afectados por el fenómeno de la pobreza, pues, las supuestas acciones de inclusión traen

consigo una paradoja: se genera un nuevo tipo de exclusión porque los sujetos son concebidos como entes pasivos que no tienen voz ni razones para influir en la política.

Por otro lado, emerge una importante propuesta relacionada con la posibilidad de que el dispositivo pueda incorporar herramientas de gestión tendientes a proteger a los usuarios que se encuentran en situaciones de graves vulneraciones a sus derechos, como es el caso de personas que son víctimas de violencia intrafamiliar. Se indica que, en la actualidad, el rol de FOSIS se circunscribe a evaluar el accionar del apoyo profesional frente a los hechos ocurridos.

A su vez, los usuarios refieren que el programa debe extender su duración, ya que, las familias vivencian problemáticas sociales que en la mayoría de los casos no pueden ser solucionadas en el período de 24 meses que fija el programa.

Otra de las tensiones evidenciadas se vincula a las condiciones laborales a las que están sometidos los apoyos profesionales. En ese sentido, los agentes refieren que no tienen sus derechos laborales garantizados, por lo que se genera una contradicción entre los procesos de intervención del programa que se orientan a la habilitación laboral y la situación de desprotección que ellos viven. Asimismo, señalan que sus empleadores no desarrollan actividades de bienestar social para ellos. Frente a esta situación, los discursos refieren que durante el año 2020 se registraron varias renunciadas.

Estos datos encuentran sustento en lo aportado por Zavala-Villalón y Vidal Molina (2019), quienes indican que en Chile durante los últimos 30 años las instituciones públicas en vez de propiciar cargos de contratación regular, han desarrollado mecanismos de externalización sobre la base de los llamados convenios a honorarios, modalidad que no entrega ningún tipo de protección social para el trabajador, pues, este sujeto externo tiene el rol de prestar servicios a la institución ejecutora de políticas sociales.

Este hecho ha traído una serie de repercusiones en términos de la implementación de programas sociales, ya que las organizaciones públicas en vez de centrar su quehacer en el otorgamiento de servicios de calidad, basan su funcionamiento en el cumplimiento de metas anuales y la gestión por objetivos, utilizando para ello la subcontratación para externalizar tareas fuera de su giro (Waissbluth e Inostroza 2007 en Zavala-Villalón y Vidal Molina, 2019). Tal como se indicaba en apartados anteriores, el establecimiento de convenios de trabajo anuales (en este caso entre el FOSIS y el municipio) impide que las necesidades emergentes de los usuarios del programa puedan ser atendidas, pues, aquello que no aparece en el convenio no puede ser ejecutado, lo cual trae un impacto directo en la calidad de las intervenciones (Bilbao et al., 2018).

En este escenario, los funcionarios pasan a ser el último eslabón en la entrega del servicio comprometido por la institución, y como tal, deben procurar cumplir las exigencias que se estipulan en sus convenios de honorarios, referidas a cuestiones como: realizar sesiones de trabajo con familias, registrar datos en plataformas digitales, postular a programas de emprendimiento, realizar rendiciones presupuestarias del programa, etc. Por tanto, las instituciones implicadas en la implementación del Programa Familias, en vez de propiciar espacios para el bienestar social de los apoyos profesionales, administrativamente centran sus esfuerzos en controlar que estos cumplan con las tareas comprometidas.

En términos de la evaluación de las acciones desarrolladas en el programa, los usuarios muestran una actitud favorable en torno a la orientación profesional que recibieron, expresando que esta fue adecuada. En específico, argumentan que esta intentaba promover el desarrollo de ellos y de sus grupos familiares desde

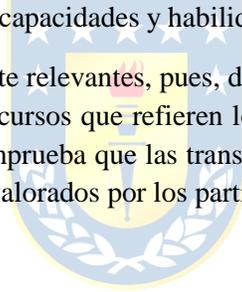
el ámbito psicosocial y sociolaboral a través de la entrega de confianza, que en términos prácticos se expresaba en frases como: “usted puede, usted tiene las capacidades para lograr este objetivo”. Finalmente, evalúan de manera positiva el hecho de que exista solo un profesional que tome contacto con ellos durante el proceso de acompañamiento, explicando que eso favorece el proceso de comunicación.

Además, los usuarios valoran de buena forma los talleres de trabajo grupal, aseverando que a partir de estas instancias lograron: (i) adquirir conocimientos vinculados a las áreas temáticas del programa; (ii) ampliar sus redes de apoyo; y, (iii) adquirir otros conocimientos desde las propias experiencias de sus pares. Esto último, resulta relevante de posicionar, ya que la metodología del programa no contempla que los propios usuarios desarrollen aprendizajes conjuntos de manera autónoma.

Siguiendo con esta lógica analítica, los usuarios expresan que uno de los elementos más relevantes del proceso es la orientación profesional que han recibido, enfatizando que a través de esta han logrado obtener habilidades para el abordaje de situaciones adversas, del ámbito económico y/o psicosocial. Asimismo, destacan que a través de su participación en el programa han logrado mayor autonomía, explicando que en la actualidad no dependen de otras personas para emprender nuevos proyectos de vida.

Estos datos expresan coherencia con lo aportado por Soto (2016, p. 37), quien indica que estos discursos se asocian a un mayor conocimiento de los fines y alcances del dispositivo de intervención, en el sentido que se reconoce que estas instancias se configuran como programas que trabajan con familias vulnerables y que buscan que las familias cuenten con capacidades y habilidades para salir de su condición por sí solas.

Estos antecedentes son extremadamente relevantes, pues, dan cuenta que existe una coherencia interna entre los objetivos del programa y los discursos que refieren los apoyos profesionales en el marco de las sesiones del acompañamiento. Así, se comprueba que las transferencias monetarias y el acceso a recursos materiales no son parte de los temas más valorados por los participantes.



## 6. CONCLUSIONES

Esta investigación buscó analizar las representaciones sociales que los profesionales y usuarios ejercen respecto de la implementación metodológica del Programa Familias de la ciudad de Chillán, marco desde el que es posible formular las siguientes conclusiones:

En lo que respecta a la descripción de los procesos de intervención que se desarrollan en el programa bajo la perspectiva teórica del enfoque de los derechos humanos, es posible aseverar que en relación al principio de participación y empoderamiento, los datos expresan que los procesos de intervención que han vivenciado los participantes se orientan a qué conozcan sus derechos, se empoderen y generen las condiciones para desenvolverse de manera más autónoma en las redes del entorno institucional y territorial, lo cual está en plena sintonía con la perspectiva en cuestión.

No obstante, en relación al mismo principio se observan claras contradicciones con el enfoque, pues, se evidencia que algunos profesionales utilizan como estrategias de intervención el cumplimiento de tareas y la exigencia de las condicionalidades que solicita el programa como requisito para darle continuidad a las familias en el dispositivo, ello en desmedro de cuestiones como: el empoderamiento de los sujetos mediante la entrega de información valiosa para la garantía de derechos y el principio de autonomía progresiva. A su vez, se advierte que los usuarios agradecen la “generosidad” que han tenido los profesionales, hecho que da cuenta que no existe una claridad respecto a las funciones del programa en tanto dispositivo del Estado que se orienta brindar protección social.

Por otro lado, se concluye que la dinámica de participación que se ejerce al interior del programa es de tipo informativa-consultiva, pues, no fue posible evidenciar que la estructura del programa otorgara espacios de participación para que los usuarios de manera individual o colectiva pudieran dar opiniones tendientes a efectuar cambios en el diseño metodológico del programa. En otras palabras, los usuarios pueden dar sus puntos de vista, pero solo frente a sus profesionales de apoyo que no tienen ningún mecanismo válido para dar cabida a esas impresiones.

Esta información fue ratificada tanto por profesionales como por usuarios. En efecto, se puede aseverar que el dispositivo perpetúa una verticalidad en términos de las decisiones metodológicas que afectan la implementación de los procesos de intervención, pues desconoce, por un lado, la experiencia de los usuarios y los agentes profesionales de terreno, y por otro, las particularidades de los territorios.

Así expuesto, es fundamental que el Programa Familias desarrolle instancias de participación efectiva que contemple a todos aquellos actores que están vinculados en la implementación de esta política social, para que así se generen estrategias de intervención que tengan mayor pertinencia con los contextos locales. Ello, favorecerá la capacidad operativa de los equipos y aumentará la calidad de vida de los usuarios en tanto participantes de los dispositivos de atención.

Cabe precisar que los usuarios reconocen que a través de la información profesional que se les ha otorgado han podido potenciar su habilitación en el ámbito familiar-laboral y su vinculación con las redes que conforman la estructura de oportunidades del entorno. Asimismo, refieren que a través del programa han fortalecido su desarrollo laboral, aumentando su capacidad generadora de ingresos. A su vez, indican que gracias a la intervención profesional avanzaron en términos de su habilitación, confianza y autoestima personal. Por tanto, puede aseverarse que aun cuando la participación brindada sea de tipo informativa-

consultiva, esta tiene la fortaleza de ejercerse con elementos que son claves para el desarrollo integral de los participantes.

En relación al empoderamiento de los propios profesionales del programa, se observan discordancias con el enfoque de derechos, pues, estos reflejan que las instancias son implementadas en función de los criterios establecidos por los mandos superiores de la política. En consecuencia, argumentan que las capacitaciones recibidas no están en sintonía con sus demandas ni las características de los territorios.

De este modo, se observa que ni los participantes, ni los usuarios pueden ejercer cambios sustantivos a la política porque en su diseño no existen instancias orientadas a que los policy makers, reciban retroalimentación por parte de los actores vinculados a su implementación.

Una de las grandes contradicciones del programa con el enfoque de derechos, se asocia a que el dispositivo desarrolla una cobertura bajo criterios de fuerte focalización con base a cálculos matemáticos que son absolutamente desconocidos, lo que es absolutamente contradictorio con los principios de universalidad e igualdad y no discriminación. A ese respecto, es fundamental que el programa pueda transparentar esta información, de modo que aquellos sujetos que no son considerados pueden tener claridad de cuáles son las razones de su exclusión.

A su vez, fue posible concluir que las prestaciones que se distribuyen al interior del programa son efectuadas bajo lógicas fuertemente focalizadas, cuestión que genera una visión negativa del programa para los usuarios porque estos no consiguen cumplir con los propósitos esperados. Esto expresa una clara tensión con el principio de igualdad y no discriminación, pues, de acuerdo a lo aportado por Güendel González (2002) es necesario que el Estado disponga de todos los mecanismos administrativos para que aquellos grupos especialmente vulnerables de la sociedad puedan tener acceso prioritario a las prestaciones estatales.

En el análisis del mismo principio revisado, se concluye que los profesionales del dispositivo brindan un trato digno, respetuoso y comprensivo a los participantes. Una de las estrategias fundamentales para ello, es la entrega de confianza y la valoración de los activos familiares e individuales. En particular, los usuarios manifiestan que sus profesionales, en todo momento, tuvieron la disposición para resolver sus dudas.

Ahora bien, se aprecia que los profesionales ejercen juicios discriminatorios en contra de las familias participantes y se expresan en opiniones referidas al uso de transferencias monetarias y el actuar de las familias en torno a las oportunidades de habilitación y desarrollo que se dan al interior del programa. No fue posible evidenciar que esto se ejerciera en el contexto de la intervención, pues, fueron representaciones ejercidas desde la frustración y el agotamiento profesional. De hecho, ninguno de los usuarios entrevistados, refirió haber escuchado este tipo de juicios.

En tal sentido, se considera pertinente que los encargados nacionales de la política propicien instancias educativas para los profesionales del programa, orientadas a que los agentes comprendan las causas estructurales asociadas al actuar de las familias participantes. Claro está, esto debe ejercerse desde el encuentro entre los intereses de los profesionales y la agenda “educativa” del programa.

En relación a la igualdad en la entrega de la información, los profesionales argumentan que esta se entrega en igualdad de condiciones para todos los sujetos. No obstante, los usuarios expresan que, a través de la participación en instancias grupales, pudieron darse cuenta que si existen diferencias. Así, es pertinente declarar que el programa debe evitar estas discordancias mediante sistemas de gestión integrados que se basen en la estandarización de procesos y la revisión de sus mecanismos de intervención.

En lo que se refiere a los conocimientos que los actores involucrados presentan en relación a los procesos de intervención que se generan en el programa, es posible concluir que el programa es coherente con los enfoques de vulnerabilidad y de capacidades. En torno al primero, se observa que la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno es uno de los ejes centrales del proceso de intervención, cuestión que se expresa en estrategias de intervención orientadas a conectar a los participantes con las redes institucionales (públicas y privadas) del territorio comunal y regional. Los profesionales declaran que esta es una de sus estrategias centrales. A su vez, los usuarios señalan que este es uno de los aspectos que más valoran. En relación al segundo, ambos actores señalan que uno de los objetivos fundamentales del dispositivo es capacitar a las familias en ámbitos que estén en sintonía con sus intereses.

Al revisar la operativización de ambos enfoques, se concluye que estos se combinan, pues, cuando el programa propicia la conexión de los usuarios, lo ejerce mediante la generación de capacidades, como medio para el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias. En tal sentido, se observa que esta manera de efectuar los procesos de intervención, promueve que las familias adquieran herramientas que les permitan hacerse autónomas y cumplan sus metas individuales y familiares, sin el apoyo directo de sus apoyos profesionales.

Al analizar las RS que ejercen los usuarios, se constata que estas también son coherentes con los enfoques teóricos del dispositivo, pues, declaran que el objetivo central del programa es que las familias tengan acceso a una mejor calidad de vida a partir de la vinculación con las redes del entorno y la generación de capacidades. Asimismo, los usuarios comprenden que el programa no está centrado en que se otorguen ayudas de carácter asistencial, sino que reconocen que un tema central es que las propias personas adquieran capacidades para salir adelante por sus propios medios.

En este marco, es posible aseverar que los procesos de intervención que se desarrollan en el contexto de estudio, están en concordancia con los enfoques teóricos que fundan la implementación metodológica del programa, pues, los discursos develan que el foco de intervención se centra en que los usuarios potencien sus capacidades, consolidando su relación con el mundo laboral aumentando así su capacidad generadora de ingresos de manera autónoma.

En otra dirección, ambos actores involucrados declaran que los procesos de intervención se ejercen en consideración de las particularidades de cada familia. Así, se concluye que los profesionales intentan generar un encuentro entre el diseño metodológico del programa y la realidad de cada familia, a fin de otorgarle pertinencia al proceso.

Del mismo modo, se concluye que los usuarios comprenden que los procesos de intervención se efectúan en concordancia con sus características individuales y familiares. En tal sentido, se expresa una fortaleza del dispositivo de intervención, pues, aun cuando las decisiones metodológicas se toman de manera vertical, los apoyos profesionales cumplen una importante labor en el sentido de hacer coincidir la agenda programática del dispositivo y los intereses de las familias participantes. Como se indicaba, esto es ratificado por los propios usuarios.

Por otra parte, se concluye que las instancias de evaluación y análisis del programa no están institucionalizadas, pues, los aprendizajes obtenidos y las dificultades de la implementación no “suben” a los niveles centrales de la política, lo que produce un estancamiento de información y un agotamiento por parte del equipo profesional.

Por esta razón, los encargados nacionales ni siquiera comprenden cuestiones como: las tensiones del dispositivo metodológico que afectan la calidad de las intervenciones, las necesidades de capacitación que presentan las familias y los propios profesionales, la naturaleza de las ofertas programáticas que se requieren para el desarrollo de las familias, entre otras.

Se concluye que los apoyos familiares configuran su rol en función de las siguientes dimensiones: (i) el rol socioeducativo en el trabajo con las familias; (ii) el establecimiento de un vínculo de apoyo psicosocial con las familias; (iii) el desarrollo de conversaciones sistémicas; y, (iv) el desarrollo de destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar.

La dimensión rol socioeducativo del apoyo familiar, permite concluir que en el marco del acompañamiento los profesionales tratan diversas temáticas como: el establecimiento de estrategias y recursos para abordar problemáticas psicosociales, el favorecimiento de la autonomía, la orientación en términos de la relación con otras personas e instancias institucionales, la disminución de gastos básicos, la postulación a subsidios orientados a fortalecer el patrimonio familiar, el buen uso de las transferencias monetarias que están asociadas a su participación en el programa, entre otras. Además, este rol se asocia al desencadenamiento de procesos de autodescubrimiento al interior de las familias, pues, se constató que los profesionales intentan orientar los recursos de las personas hacia el cumplimiento de objetivos relevantes para su desarrollo.

En cuanto al vínculo de apoyo psicosocial entre profesional y participante, los datos del presente estudio muestran que en el programa se ejerce una relación caracterizada por la confianza, el establecimiento de una vinculación cercana y una comunicación fluida. Esto se utiliza como un medio para que los participantes puedan, por un lado, abordar situaciones complejas, y por otro, alcanzar sus metas psicosociales y/o laborales. Asimismo, se concluye que el vínculo se construye desde una dimensión emocional, sobre todo cuando existen problemáticas que no pueden ser solucionadas ni por los participantes, ni por los propios apoyos familiares, como en casos en que los usuarios padecen patologías graves.

En torno a la dimensión conversaciones sistémicas se concluye que los procesos dialógicos se configuran como una estrategia transversal para efectos de desarrollar las sesiones de acompañamiento. Así, es posible aseverar que las conversaciones sistémicas permiten: (i) comprender las problemáticas y activos con los que cuentan las familias; (ii) formular objetivos en el marco de los procesos de intervención; (iii) propiciar un clima de confianza para desarrollar las sesiones del acompañamiento; (iv) desarrollar seguimiento de las acciones que comprometen los usuarios. En relación a este último punto, se comprueba que estos espacios dialógicos no tienen una temporalidad lineal, pues, durante el proceso de intervención se vuelven a reposicionar temas que habían quedado fuera del foco principal del proceso de intervención. Así, los temas se reposicionan conforme a las urgencias que las familias van reportando.

En relación a la dimensión destrezas y habilidades del apoyo familiar que van más allá de su formación disciplinar, se concluye que los profesionales desarrollan múltiples tareas, ello considerando la diversidad de situaciones familiares que se intervienen en el dispositivo de intervención. En específico, se comprueba que los agentes: (i) otorgan contención emocional en momentos en que los usuarios vivencian situaciones de alta complejidad; (ii) desarrollan intervención en crisis; (iii) brindan información de la oferta programática de otros dispositivos de intervención social; (iv) brindan asesoría en temáticas diversas que se relacionan con el ámbito laboral y psicosocial; y, (v) efectúan mecanismos de coordinación interna para otorgar una mejor atención a las familias participantes, mediante la gestión de instancias de capacitación gratuita.

En lo que respecta a las actitudes que los profesionales y participantes ejercen respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza, se concluye que en el programa de acompañamiento se trabajan temáticas extremadamente diversas, razón por la cual, es fundamental que el programa considere una dimensión de trabajo que se asume como clave: la dimensión salud mental. Desde allí, se asume que se pueden trabajar problemáticas psicosociales graves como: alcoholismo, maltrato infantil, violencia intrafamiliar, etc.

Por otro lado, se concluye que la oferta programática vinculada al programa como es el caso de los programas de capacitación y emprendimiento son insuficientes. Ello considerando el número de familias que la unidad de intervención atiende. De este modo, se establece como prioridad que el programa avance en términos de otorgar un sistema de prestaciones más robusto, pues, se comprueba que con las condiciones actuales existen muchas familias que aun cuando son parte del programa y tienen un plan de trabajo plenamente coherente con las ofertas declaradas, no pueden acceder a ellas.

En esa misma dirección, se observa que la oferta carece de una perspectiva territorial, pues, los discursos expresan que esta no tiene sintonía ni con los planes de intervención que se trabajan con las familias, ni con las características y requerimientos del territorio. En ese sentido, se configura como necesario que las autoridades respectivas desarrollen procesos participativos orientados a definir cuáles son las ofertas programáticas más pertinentes.

Asimismo, se concluye que aun cuando el programa forma parte de una red de protección social integral, el dispositivo se implementa en función de una lógica sectorizada, que no garantiza el acceso efectivo de las familias a los espacios que se requieren. En tal sentido, se considera relevante que los encargados nacionales de la política, formulen convenios de colaboración con otras entidades públicas, para efectos de contribuir a la efectivización de las prestaciones contempladas en el sistema.

En particular, se advierte que el programa debe potenciar su coordinación con el área salud, pues, se argumenta que, debido a la relevancia de esta dimensión, el programa debería contar con un mecanismo robusto de coordinación que permita gestionar un acceso más expedito de los participantes a las prestaciones que son propias de este ámbito. A ese respecto, los propios usuarios sugieren que a través del mejoramiento de esta coordinación ellos podrían: (i) obtener un acceso más expedito al sistema, y; (ii) acceder a prestaciones a un costo accesible.

Por otro lado, es posible aseverar que el programa no toma en consideración los conocimientos y experiencias que emergen desde el espacio local, pues, se observa que no existen mecanismos orientados a reflexionar acerca de cuestiones como: los nudos críticos producidos en la implementación del programa y las prácticas de intervención desarrolladas. Así, se confirma que esta política desconoce las demandas y propuestas que generan los actores involucrados en su implementación. Como se habrá apreciado, las demandas y propuestas de los actores se han constituido en una de las grandes aportaciones levantadas a partir de esta investigación, por lo cual resulta necesario que el programa corrija este modo de operar. En consecuencia, se constata que los encargados nacionales de la política ejercen un tipo de verticalidad en cuanto a las decisiones metodológicas asociadas a la implementación del dispositivo.

Se observa que el programa no cuenta con herramientas de gestión para proteger a los usuarios que se encuentran en situaciones de graves vulneraciones a sus derechos, como es el caso de personas que son víctimas de violencia intrafamiliar. Para los agentes profesionales, es fundamental que el programa avance en brindar protección en estas situaciones, pues, estos argumentan que aun cuando tienen todos los

antecedentes y recursos profesionales para ayudar a estas personas, no pueden hacer mucho ya que el dispositivo no cuenta con una oferta programática para este tipo de emergencias.

Por otra parte, se advierte que el programa mantiene un vínculo laboral de precariedad con sus profesionales, pues, los agentes refieren que la gran mayoría de ellos se encuentra bajo la modalidad de convenio a honorarios de carácter anual. En concordancia con lo anterior, se comprueba que FOSIS no genera ningún tipo de actividad orientada a favorecer el bienestar psicosocial para sus funcionarios.

En cuanto a la evaluación de las estrategias de intervención, los usuarios refieren que la orientación profesional que recibieron fue adecuada y estaba en plena coherencia con la temática red de protección social integral, de superación de pobreza. Así, se constata que uno de los elementos centrales del proceso es la entrega de confianza para el desarrollo de metas laborales y familiares. Asimismo, se comprueba que para los usuarios es adecuado que exista solo un actor clave que represente al programa (apoyo familiar), pues, argumentan que eso favorece el proceso de comunicación.

Uno de los procedimientos de intervención que fue evaluado de buena forma por los usuarios, son las intervenciones grupales. Al respecto, indican que a partir de estas instancias lograron: (i) obtener conocimientos vinculados a la concreción de sus metas laborales y familiares; (ii) potenciar su contacto con sus pares y otras instancias institucionales; y, (iii) obtener conocimientos a partir las propias experiencias de sus pares.

A su vez, se concluye que la orientación profesional es uno de los temas más valorados por los usuarios, pues, explican que a través de esta han logrado adquirir habilidades para fortalecer su desarrollo económico y psicosocial. Al respecto indican sentirse fortalecidos y mejor preparados para el abordaje de situaciones complejas, lo cual refleja un mayor grado de empoderamiento y autonomía. En efecto, indican que en la actualidad no dependen de otras personas para emprender nuevos proyectos de vida.

Esta importante información, permite dar cuenta que el dispositivo cuenta una coherencia interna, pues, los objetivos del programa son coincidentes con los discursos que refieren los propios usuarios en su calidad de participantes del proceso de acompañamiento. Así expuesto, se comprueba que las transferencias monetarias y el acceso a recursos materiales no son parte de los temas más valorados por los participantes, lo cual genera una diferencia con las otras investigaciones que fueron aportadas por el marco empírico de esta investigación.

## **6.1 Aportes del estudio al Trabajo Social y a las Políticas Sociales**

La presente investigación se constituye en un gran aporte tanto para el Trabajo Social como para las políticas sociales, pues, los datos expresados en el estudio muestran que los profesionales que ejecutan esta política social, son en su mayoría, profesionales del Trabajo Social. Al respecto, los resultados expresan que estos agentes utilizan recursos disciplinares para poder llevar a cabo la diversidad de situaciones que se intervienen en el dispositivo.

De acuerdo a lo señalado en el apartado anterior, resulta fundamental la realización de este tipo de investigaciones, pues, el Estado no puede quedar relegado a una posición de diseñador de las políticas sociales vinculadas a la superación de la pobreza. Por el contrario, es fundamental que este se posicione como un ente que supervigile los procesos de implementación de programas, de modo que se puedan corregir las tensiones expresadas y reforzar las fortalezas que muestra este dispositivo. Con toda claridad, puede decirse que a través de esta investigación se pueden distinguir estos aportes.

En tal sentido, la relevancia de este estudio también se materializa en que los encargados nacionales de la política reciben evidencias científicas que dan cuenta de cómo se desarrolla el programa en el contexto local. Sobre ello, estos actores pueden tomar decisiones, que se traducirán en la adición, supresión o reformulación de las estrategias de intervención efectuadas.

De la misma manera, los equipos profesionales se ven beneficiados con esta investigación, pues, esta instancia permite vislumbrar un análisis de las intervenciones generadas, lo que trae consigo que estos actores puedan conocer desde el propio discurso de los usuarios el impacto de las intervenciones que ellos realizan, detectando debilidades y fortalezas que permiten tener un panorama acotado de la implementación específica del programa. A partir de este análisis contextual se pueden tomar decisiones que permitan fortalecer la calidad de las intervenciones realizadas.

En este orden, otro de los aportes de esta investigación se relaciona con posicionar el rol central de los profesionales en el contexto de la implementación de esta política. Como se ha evidenciado, para las familias participantes estos actores son el sustento de la operativización del programa y son quienes visualizan en la práctica, los esfuerzos, las dificultades y los recursos desplegados por las familias para salir de su situación de pobreza. En virtud de lo anterior, se puede aseverar que el éxito o fracaso de las acciones del programa, depende de la capacidad de los profesionales para dotar de sentido práctico a los objetivos del programa. En efecto, se estima que estos antecedentes son necesarios de posicionar frente a los encargados nacionales de esta política.

Además, el estudio se constituye en un aporte desde el punto de vista que se puede conocer de manera fiable las visiones que tienen los propios sujetos afectados por el fenómeno de la pobreza. Esto resulta particularmente relevante, pues, la literatura refiere que en este tipo de programas, son muy pocas las instancias en que los usuarios pueden dar a conocer sus impresiones. De hecho, se argumenta que cuando esto ocurre las instituciones condicionan el discurso de los usuarios, pues, se les otorga espacio en momentos en que han recibido algún tipo de beneficio.

El hecho de que el estudio se haya desarrollado bajo una perspectiva cualitativa también se constituye en un aporte para el análisis de esta política social, pues, la literatura refiere que cuando estos dispositivos son evaluados son sometidos a mediciones cuantitativas que se interesan por cuestiones como: el número de familias atendidas, número de prestaciones adicionales al programa entregadas, recursos financieros invertidos, etc. Así expuesto, el estudio abre la posibilidad que se realicen otras investigaciones que puedan complementar los resultados que aquí se han aportado.

## **6.2 Limitaciones del estudio**

En primer lugar, las limitaciones del estudio se asocian a la disponibilidad de tiempo de los sujetos participantes de la investigación, los cuales indicaron que hicieron un esfuerzo para acudir a las entrevistas en profundidad. En algunos casos, los sujetos estaban realizando otras actividades paralelas, lo que puede haber restado profundidad analítica a los discursos.

En segundo lugar, debe indicarse que esta investigación se desarrolló en el actual contexto de pandemia causada por el Covid-19, por lo que fue necesario desarrollar procesos de entrevista en modalidad a distancia. Este hecho generó que en ocasiones se cortara la comunicación entre el entrevistador y el entrevistado. Ello puede haber afectado la continuidad de los discursos expresados.

En tercer lugar, debe indicarse que el estudio se desarrolló con un número acotado de profesionales y usuarios, lo cual, puede haber afectado la validez de los resultados obtenidos. Por ello, se estima que es necesario efectuar otros estudios similares ampliando el perfil de la muestra, con el fin de poder efectuar comparaciones más profundas entre los territorios locales, y obtener discursos diversos en cuanto a la temática de estudio.

Finalmente, debe indicarse que la manera más expedita de acceder a los usuarios fue a través de los propios profesionales, cuestión que de igual forma puede haber afectado los resultados obtenidos. Al respecto, es plausible sostener que los profesionales invitaron a participar a aquellos usuarios con los que tenían más cercanía y que habían desarrollado procesos de intervención más “exitosos”.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramovich, V. (2006). Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo. *Revista de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe*, 88, 35-50.
- Ahumada, K., Monreal, T., & Tenorio, L. (2016). Representaciones sociales de género: La(s) mujer(es)/madre(s) como un instrumento para el Desarrollo en el Programa gubernamental chileno Ingreso Ético Familiar. *Revista CS*, 159-181. <https://doi.org/10.18046/recs.i18.1943>
- Alvarado Chacín, N. (2002). Pobreza y Política social: La Perspectiva de los Beneficiarios. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 12(33), 177-208.
- Araya Umaña, S. (2002). *Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.  
<http://www.efamiliarycomunitaria.fcm.unc.edu.ar/libros/Araya%20Uma%F1a%20Representaciones%20sociales.pdf>
- Ardila Suárez, E., & Rueda Arenas, J. (2013). La saturación teórica en la teoría fundamentada: Su delimitación en el análisis de trayectorias de vida de víctimas del desplazamiento forzado en Colombia. *Revista Colombiana de Sociología*, 36(2), 93-114.
- Aristizábal Franco, L. (2012). El por qué de la ética en la investigación científica. *Investigaciones Andina*, 14(24), 369-371.
- Baeza Leiva, M., & Martínez Montenegro, I. (2016). Género y pobreza: Dos fenómenos que demandan una mirada desde la psicología jurídica. *Revista Médica Electrónica*, 38(5), 731-743.
- Batthyány, K. (2008). Pobreza y desigualdades sociales. Una visión desde el género. *Papeles de población*, 14(57), 193-207.
- Beca Frei, J. P. (2018). Pobreza: Un problema de derechos humanos ¿Qué hacer cuando la legislación profundiza la pobreza? *Dikaion*, 27(1), 101-126. <https://doi.org/10.5294/dika.2018.27.1.5>
- Beccaria, L., & Maurizio, R. (2014). Hacia la protección social universal en América Latina: Una contribución al debate actual. *Problemas del desarrollo*, 45(177), 37-58.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2012). *Historia de la Ley N° 20.595 Crea el Ingreso Ético Familiar que establece bonos transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer*. <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/4432/>
- Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., Morales, K., Bilbao, M., Martínez-Zelaya, G., Pavez, J., & Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 199-210. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3-fulltext-1454>
- Bonilla-García, M. Á., & López-Suárez, A. D. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta de moebio*, 57, 305-315. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300006>

- Busso, G. (2001). *VULNERABILIDAD SOCIAL: NOCIONES E IMPLICANCIAS DE POLÍTICAS PARA LATINOAMERICA A INICIOS DEL SIGLO XXI*. (p. 39). Comisión Económica para América Latina y El Caribe.
- Cabrero Mendoza, E. (2005). *Acción pública y desarrollo local*.  
<https://www.overdrive.com/search?q=B3AB79EA-9F2E-4B7E-82EE-0AB363B33AC0>
- Caridad Araujo, M., & Suárez Buitrón. (2013). *Programa de Desarrollo Humano Oportunidades: Evolución y desafíos*. Banco Interamericano de Desarrollo División de Protección Social y Salud.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Programa-de-Desarrollo-Humano-Oportunidades-Evoluci%C3%B3n-y-desaf%C3%ADos.pdf>
- Castillo, E., & Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167.
- Cecchini, S., & Madariaga, A. (2011). *Programas de transferencias condicionadas: Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe* (Comisión Económica Para América Latina). CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/27854>
- Cecchini, S., & Martínez, R. (2011). *Protección Social Inclusiva en América Latina: Una Mirada Integral, Un Enfoque de Derechos*. UN. <https://doi.org/10.18356/5d03e50e-es>
- Cecchini, S., Robles, C., & Vargas, L. H. (2012). La Ampliación de las Transferencias Monetarias y sus Desafíos en Chile: El Ingreso Ético Familiar. En *Policy Research Brief* (N.º 26; Policy Research Brief). International Policy Centre for Inclusive Growth.  
<https://ideas.repec.org/p/ipc/pbespa/26.html>
- Cejudo Córdoba, R. (2007). Capacidades y libertad. Una aproximación a la teoría de Amartya Sen. *Revista Internacional de Sociología*, 65(47), 9-22. <https://doi.org/10.3989/ris.2007.i47.50>
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2016). *Desarrollo social inclusivo: Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe*. CEPAL.  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/39100-desarrollo-social-inclusivo-nueva-generacion-politicas-superar-la-pobreza>
- CEPAL, C. E. para A. L. y el C. (2019). *Panorama Social de América Latina 2018*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051_es.pdf)
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Cunill-Grau, N., Fernández A, M., & Thezá Manríquez, M. (2013). La cuestión de la colaboración intersectorial y de la integralidad de las políticas sociales: Lecciones derivadas del caso del sistema de protección a la infancia en Chile. *Polis (Santiago)*, 12(36), 289-314.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-65682013000300013>
- Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2018). Agentes de intervención en programas psicosociales: Tipos de apoyo y efectos según nivel de vulnerabilidad. *Psicoperspectivas*, 17(1), 116-131.  
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-996>

- Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2020). Avances en la evaluación integral: Aportes para programas sociales de intervención en pobreza en organizaciones no gubernamentales. *Revista de Estudios Sociales*, 74, 84-98. <https://doi.org/10.7440/res74.2020.07>
- Dauvin Herrera, C., & Oyarzún Gómez, D. (2016). Rol socioeducativo del Apoyo Familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1(8), 41-61.
- Delamaza, E., Gonzalo, & Flores, L. (2017). El Estado en América Latina: Un análisis desde las políticas públicas. *Polis (Santiago)*, 16(48), 5-10. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682017000300005>
- Duarte Hidalgo, C. (2014). Condicionantes de la intervención comunitaria en Chile. *Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*, 23, 151. <https://doi.org/10.29344/07171714.23.469>
- Dulitzky, A. (2008). Pobreza y derechos humanos en el sistema interamericano algunas aproximaciones preliminares. *Revista IIDH*, 48, 107-134.
- Escalante Rodríguez, L. I. E. (2014). *Sistema de Protección: El Programa Ingreso Ético Familiar como intervención del Estado para sacar de la vulnerabilidad y pobreza extrema a las familias rurales de la Comuna de Teodoro Schmidt, Región de la Araucanía*. [Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/3274/TMPLATE%2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Faur, E. (2008). La pobreza como problema de derechos humanos: Nuevas orientaciones para históricas privaciones. *Revista IIDH*, 47, 165-182.
- Fernández, M., & Ordóñez, M. (2007). *Participación ciudadana en la agenda gubernamental de 2007: Caracterización de los compromisos*. Pontificia Universidad Católica de Chile. [https://www.researchgate.net/publication/316161254\\_Participacion\\_ciudadana\\_en\\_la\\_agenda\\_gubernamental\\_de\\_2007](https://www.researchgate.net/publication/316161254_Participacion_ciudadana_en_la_agenda_gubernamental_de_2007)
- FOSIS, F. de S. e I. S. (2019). *Programa Familias Seguridades y Oportunidades, Chile*. <https://oei.cl/uploads/files/news/Education/178/fosis-presentacion-chile-abril-2019-programa-familias.pdf>
- Franco, R. (1996). Los paradigmas de la política social en América Latina. *Revista de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe*, 9-22.
- Fuica Rebolledo, I. F. (2017). Representaciones del Ingreso Ético Familiar: Expresiones de la Gubernamentalidad chilena. *Periferia. Revista d'investigació i formació en Antropologia*, 22(2), 48. <https://doi.org/10.5565/rev/periferia.615>
- García Ojeda, M. (2011). Capital social y clientelismo: Otra limitación para el control social. *Polis (Santiago)*, 10(29), 123-146. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682011000200006>
- Garrocho-Rangel, C. F., & Brambila-Paz, C. (2008). Satisfacción de las beneficiarias con el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades: Una evaluación cualitativa. *Economía, sociedad y territorio*, 8(28), 921-964.
- Giménez Mercado, C., & Valente Adarme, X. (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: Ideas para un debate en ciernes. *Cuadernos del Cendes*, 27(74), 51-79.

- Gobierno de Chile. (s. f.). *¿Qué es el subsistema de seguridades y oportunidades? | Chile Crece Contigo*. Recuperado 5 de julio de 2020, de <http://www.crececontigo.gob.cl/faqs/que-es-el-subsistema-de-seguridades-y-oportunidades/>
- Gómez, E., Muñoz, M. M., & Haz, A. M. (2007). Familias Multiproblemáticas y en Riesgo Social: Características e Intervención. *Psykhe (Santiago)*, 16(2), 43-54. <https://doi.org/10.4067/S0718-22282007000200004>
- González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 85-103.
- González-Ugalde, C. (2014). Investigación fenomenográfica. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 7(14), 141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.M7-14.INFE>
- Guajardo, E. S., & Castro, A. (2007). La investigación cualitativa, una discusión presente. *Liberabit*, 13, 63-669.
- Güendel González, L. (2002). Políticas públicas y derechos humanos. *Revista de Ciencias Sociales*, III(097), 105-125.
- Hernández, D. (2012). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad: Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad. *EURE (Santiago)*, 38(115), 117-135. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612012000300006>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <http://www.e-libro.com/ayuda>
- Herrera-Seda, C., & Aravena-Reyes, A. (2015). Imaginarios sociales de la infancia en la política social chilena (2001-2012). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), Article 1. <http://ns520666.ip-158-69-118.net/rlcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/1636>
- Jacques-Aviñó, C., Dvorzak, J. L., Marí-Dell'Olmo, M., Arjona, D. R., Peralta, A., Carrere, J., Benach, J., Ramos, C., Plana, M., & López, M. J. (2019). Qualitative evaluation of an intervention to reduce energy poverty. *Revista de Saúde Pública*, 53. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001212>
- Jodelet, D. (1988). La representación social: Fenómenos, concepto y teoría. En *Psicología social II. Pensamiento y vida social: Psicología social y problemas sociales*. Paidós.
- Katzman, R., & Filgueira, C. (1999). *Marco conceptual sobre activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades*. CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/28665/1/LCmvdR173rev1\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/28665/1/LCmvdR173rev1_es.pdf)
- Larrañaga, O. (2010). *El Estado Bienestar en Chile: 1910-2010*. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Universidad de Chile.
- Larrañaga, O., Contreras, D., & Cabezas, G. (2015). *Políticas contra la pobreza: De Chile Solidario al Ingreso Ético Familiar*. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

[http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/pobreza/undp\\_cl\\_pobreza\\_cap1\\_politicas\\_contra\\_pobreza.pdf](http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/pobreza/undp_cl_pobreza_cap1_politicas_contra_pobreza.pdf)

- Larrañaga, O., & Valenzuela, J. P. (2011). Estabilidad en la desigualdad: Chile 1990-2003. *Estudios de economía*, 38(1), 295-329. <https://doi.org/10.4067/S0718-52862011000100012>
- March, J. C., Suess, A., Prieto, M. A., Escudero, M. J., Nebot, M., Cabeza, E., & Pallicer, A. (2006). Trastornos de la Conducta Alimentaria: Opiniones y expectativas sobre estrategias de prevención y tratamiento desde la perspectiva de diferentes actores sociales. *Nutrición Hospitalaria*, 21(1), 4-12.
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613-619. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006>
- Martinón, R., & Wences, I. (2020). Corte Interamericana de Derechos Humanos y pobreza. Nuevas incursiones a la luz del caso Hacienda Brasil Verde. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, 1(20), 169. <https://doi.org/10.22201/ijj.24487872e.2020.20.14474>
- Mejía Sandía, C., & Suárez Manrique, P. (2017). De aprendices a magos: Configurando epistemologías y praxis, dos aspectos sustantivos en el resquebrajamiento epistémico-colonial neoliberal para el Trabajo Social / From apprentices to magicians: configuring epistemologies and praxis: two substantial aspects in the epistemic-colonial neoliberal resquebrajamiento for Social Work. *Cuadernos de Trabajo Social*. <http://cuadernots.utem.cl/articulos/de-aprendices-magos-configurando-epistemologias-y-praxis-dos-aspectos-sustantivos-en-el-resquebrajamiento-epistémico-colonial-neoliberal-para-el-trabajo-social-apprentices-magicians-c/>
- Mejía-Ortega, L. M., & Franco-Giraldo, Á. (2007). Protección Social y Modelos de Desarrollo en América Latina. *Revista de Salud Pública*, 9(3), 471-483.
- Ministerio de Desarrollo Social. (s. f.). *Informe de Política Social 2013*. Gobierno de Chile. Recuperado 10 de septiembre de 2020, de [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/ipos-2013/media/IPOS\\_2013.pdf](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/ipos-2013/media/IPOS_2013.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Social. (2016). *Claves del Proceso de Fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades* Ministerio de Desarrollo Social. <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/documentos>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Orientaciones Metodológicas de la Matriz de Bienestar. Programa Familias—Subsistema Seguridades y Oportunidades*. Ministerio de Desarrollo Social.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s. f.-a). *Chile Seguridades y Oportunidades | Ministerio de Desarrollo Social y Familia*. Chile Seguridades y Oportunidades | Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado 4 de octubre de 2020, de <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/programa-familias>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s. f.-b). *Guía de Programas Sociales del Estado de Chile*. Recuperado 10 de septiembre de 2020, de <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas/56212/2015/3>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2019). *Norma Técnica Programa Familias Seguridades y Oportunidades*. Gobierno de Chile.

- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 1(2), 1-25. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v1n2.55>
- Morais Ximenes, V., Camurça Cidade, E., & Barbosa Nepomuceno, B. (2016). Psicología Comunitaria y expresiones psicosociales de la pobreza: Contribuciones para la intervención en políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1411. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.up14-4.pcep>
- Moscovici, S. (1979). *El Psicoanálisis su imagen y su público*. Huemul S.A.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología social I. Influencia y cambio de actitudes, individuos y grupos*. Paidós.
- Moya Díaz, E., & Paillama Raimán, D. (2017). Clientelismo y corrupción en contextos de baja estatalidad, una relación mutualista. *Revista de Sociología e Política*, 25(64), 73-98. <https://doi.org/10.1590/1678-987317256406>
- Moyano-Díaz, E. (2016). Construyendo el concepto de felicidad para adultos desde la fenomenografía. *Universum (Talca)*, 31(2), 141-156. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762016000200009>
- Muñoz Arce, G. (2015). Imperialismo profesional y trabajo social en América Latina. *Polis (Santiago)*, 14(40), 421-438. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682015000100020>
- Muñoz-Eraso, J.-P. (2015). La pobreza y las políticas públicas: Del referencial global al sectorial. *Cuadernos del Cendes*, 32(88), 99-119.
- Nieto Tapia, L., & Reyes Chacana, H. (2020). *Las políticas de superación de la pobreza en Chile: Análisis crítico de las transferencias monetarias desde la perspectiva de los agentes institucionales* [Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/handle/123456789/5269>
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.5>
- Oberti, P. (2015). El estudio de las representaciones sociales como aporte para las intervenciones profesionales. *Fronteras*, 8, 157-162.
- Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Methods in Qualitative Research: Triangulation. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pernalet, R., & Martha, E. (2015). Una reflexión acerca de la pobreza y la salud. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 59-62.
- Piña Osorio, J. M., & Cuevas Cajiga, Y. (2004). La teoría de las representaciones sociales: Su uso en la investigación educativa en México. *Perfiles educativos*, 26(105-106), 102-124.
- PNUD, P. de N. U. para el D. (1998). *Las paradojas de la modernización El PNUD en Chile*. Organización de Naciones Unidas. [https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human\\_development/las-paradojas-de-la-modernizacion.html](https://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/las-paradojas-de-la-modernizacion.html)

- PNUD, P. de N. U. para el D. (2014). *Resumen, informe sobre desarrollo humano 2014: Sostener el progreso humano, reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*.
- Ponce, M. G. (2018). Medición de pobreza multidimensional de la iniciativa en pobreza y desarrollo humano. *Revista de ciencias sociales*, 24(4), 98-113.
- Ponce Zubillaga, M. G. (2013). Pobreza y bienestar: Una mirada desde el desarrollo. *Cuadernos del Cendes*, 30(83), 1-21.
- Quezada Vergara, D., Ubal Rojas, P., & Sepúlveda Bahamonde, C. (2018). Trabajo social y envejecimiento en Chile: Una revisión a los lineamientos, metodologías y políticas públicas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1(11), 31-53.
- Ramos Ojeda, D. (2018). Entendiendo la vulnerabilidad social: Una mirada desde sus principales teóricos /Understanding the Social Vulnerability: A Look from its Principal Theorists. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), Article 1. <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/article/view/308>
- Rizo García, M. (2015). Construcción de la realidad, Comunicación y vida cotidiana—Una aproximación a la obra de Thomas Luckmann. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 38(2), 19-38. <https://doi.org/10.1590/1809-5844201522>
- Robles Farías, C. (2013a). Los desafíos de la protección social en un país de renta alta: El caso chileno. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 22(SPE), 94-112.
- Robles Farías, C. (2013b). Los desafíos de la protección social en un país de renta alta: El caso chileno. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 22(SPE), 94-112.
- Rovira-Rubio, R. (2016). La pobreza en Chile y su superación como problema de estado: Un análisis de los discursos presidenciales de la concertación. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 30, 27-51. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-02>
- Salazar Vargas, C. (2009). La evaluación y el análisis de políticas públicas. *Opera*, 9, 23-51.
- Soto, J. (2016). Representaciones sociales del sistema Chile solidario “Una mirada desde las familias beneficiarias de la comuna de Punta Arenas”. *Revista Sophia Austral*, 23-47.
- Tabares Meza, C. (2018). *El enfoque de las capacidades frente al programa «Más familias en acción»* [Universidad EAFIT]. [https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/12513/CamiloAndr%20E9s\\_TabaresMeza\\_2018.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/xmlui/bitstream/handle/10784/12513/CamiloAndr%20E9s_TabaresMeza_2018.pdf?sequence=2)
- Tamarit López, I. (2016). La pobreza extrema como una violación de los derechos humanos. La respuesta de la justicia global frente a la beneficencia. *Recerca.Revista de pensament i anàlisi.*, 19, 93-112. <https://doi.org/10.6035/Recerca.2016.19.5>
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987a). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987b). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Paidós.

- Universidad de Antioquia UdeA - Colombia., Muñetón-Santa, G., & Gutiérrez-Loaiza, A. (2017). Pobreza y enfoque de capacidades: Un caso de estudio en el programa de superación de la pobreza extrema en Medellín, Colombia. *Entramado*, 13(2), 60-70.  
<https://doi.org/10.18041/entramado.2017v13n2.26237>
- Urquijo Angarita, M. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. *Edetania: estudios y propuestas socio-educativas*, 46, 63-80.
- Urrutia Labrín, C. I. (2015). *Análisis de la implementación de programas sociales desde el enfoque de interfaz: El caso del programa acción del fondo de solidaridad e inversión social*. [Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137164/Analisis-de-la-implementacion-de-programas-sociales-desde-el-enfoque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valles, M. (2009). *Entrevistas cualitativas*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Valverde Mosquera, F. (2008). Intervención social con la niñez: Operacionalizando el enfoque de derechos. *Revista Mad*, 3, 95-119. <https://doi.org/10.5354/0718-0527.2008.31055>
- Vargas Faulbaum, L. H. (2011). Chile Solidario: Pasado y futuro de la vía chilena a la protección social (2003 – 2011). *Revista CIS*, 9(14), 23-44.
- Vargas Faulbaum, L. H., & Socías Hernández, F. (2016). El subsistema Seguridades y Oportunidades del Ingreso Ético Familiar de Chile desde un enfoque de derechos: Análisis de su trayectoria y de sus desafíos futuros. *Revista Opera*, 18, 183-202.
- Vargas, L. H., Cueva, P., & Medellín, N. (2016). *¿Cómo funciona Ingreso Ético Familiar?: Mejores prácticas en la implementación de programas de transferencias monetarias condicionadas en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/%C2%BFC%C3%B3mo-funciona-Ingreso-%C3%89tico-Familiar-Mejores-pr%C3%A1cticas-en-la-implementaci%C3%B3n-de-programas-de-transferencias-monetarias-condicionadas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Vega, O. (2006). La Paradoja de la Política Social y el Programa Puente: Superación de la extrema pobreza o inclusión/exclusión social. *Revista Mad*, 15, 93-103.  
<https://doi.org/10.5354/rmad.v0i15.14023>
- Vidal Molina, P. F. V. (2006). Programa Puente en Chile: ¿un avance hacia la construcción de sujetos? *Revista Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*, 17, 123-133.  
<https://doi.org/10.29344/07171714.17.1220>
- Villarroel, G. E. (2007). Las representaciones sociales: Una nueva relación entre el individuo y la sociedad. *Fermentum. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17(49), 434-454.
- Villaseca, A., & Padópulos, I. (2011). Representaciones sociales de pobreza y sus correlatos en política social. *Revista Sociedad y Equidad*, 0(1). <https://doi.org/10.5354/0718-9990.2011.10608>
- Yáñez Henríquez, R. (2010). La construcción social de la realidad: La posición de Peter L. Berger y Thomas Luckmann. *Ars Boni et Aequi*, 6(2), 289-301.

Zavala-Villalon, G., & Vidal Molina, P. (2019). El Trabajo bajo el neoliberalismo: Subcontratación en una universidad estatal chilena. *Polis (Santiago)*, 18(54), 268-293. <https://doi.org/10.32735/S0718-6568/2019-N54-1409>

Zovatto Garetto, D. (2017). El estado de las democracias en América Latina a casi cuatro décadas del inicio de la Tercera Ola Democrática. *Derecho Electoral*, 25, 1-24.





## ANEXOS

### Anexo 1. Ficha de selección de participantes

#### Ficha de selección de participantes

#### “Usuarios del Programa Familias”

Nº: \_\_\_\_

<b>Nombre:</b>	
<b>Sexo:</b>	<b>Fecha de nacimiento:</b>
<b>Año y mes de ingreso al programa familias:</b>	<b>Estado que tienen en el programa</b> <b>Activo</b> ____ <b>Egresado</b> __
<b>Fecha de posible entrevista:</b>	
<b>Medio de contacto a través del que se realizará la entrevista:</b>	
<b>Observaciones:</b>	

## Anexo 2. Ficha de selección de participantes

### Ficha de selección de participantes

#### “Profesionales del Programa Familias”

Nº: \_\_\_\_

<b>Nombre:</b>
<b>Sexo:</b>
<b>Año de ingreso laboral al Programa Familias:</b>
<b>Fecha de posible entrevista:</b>
<b>Medio de contacto a través del que se realizará la entrevista:</b>
<b>Observaciones:</b>



### Anexo 3. Pauta guía de entrevista para usuarios del Programa Familias

Objetivo	Temática	Preguntas
<p>Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos</p>	<p>Transparencia y participación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo describiría el tipo de participación que tuvo en el programa?</li> <li>• ¿De qué maneras cree usted que el programa apoya a los usuarios para que participen de los dos años que dura el proceso de trabajo?</li> <li>• En relación al trabajo desarrollado por los apoyos profesionales (asistente social) ¿A través de qué forma usted puede realizar reclamos, sugerencias o solicitar informaciones?</li> </ul>
	<p>Vínculo entre profesionales y participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo describiría la relación que tiene con su profesional de apoyo?</li> <li>• En su calidad de participante del programa ¿De qué manera se ha sentido tratado/a?</li> </ul>
	<p>Estrategias para la intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿De qué manera nota usted que su apoyo familiar reconoce las necesidades y principales cualidades de usted y las de su familia?</li> <li>• ¿Qué opina usted del trabajo que hacen los apoyos familiares? ¿Qué podría decir?</li> <li>• Según su experiencia ¿Cuál es el trabajo que realizan los apoyos familiares?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En las sesiones de trabajo de las que usted ha participado ¿Qué acciones le han indicado que debe incorporar a su vida cotidiana?</li> <li>• Según lo que usted dice ¿Cuáles son las acciones que su apoyo profesional le ha dicho que debe incorporar con mayor fuerza en su vida cotidiana?</li> <li>• ¿Cuál es su opinión respecto a las acciones que se promueven en el programa?</li> <li>• Según su experiencia ¿Qué podría decir en relación a lo que le han enseñado en el programa y lo que a usted realmente le interesa?</li> <li>• Respecto de la relación entre las acciones que le han indicado que debe realizar y sus intereses y expectativas de vida ¿Qué podría decir? ¿Cuál es su opinión?</li> </ul>
--	--	--

<b>Objetivo</b>	<b>Temática</b>	<b>Preguntas</b>
<p>Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral.</p>	<p>Conocimiento acerca del Programa Familias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué sabe usted acerca del Programa Familias?</li> <li>• En sus palabras ¿Qué podría decir de las sesiones de trabajo de las que le ha tocado participar?</li> <li>• Si tuviera que contarle a un conocido suyo respecto de su participación en las sesiones ¿Qué le contaría?</li> <li>• ¿De qué temas se hablan en las sesiones de trabajo de las que le ha tocado participar?</li> </ul>
	<p>Canales de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿De qué manera usted obtiene información relacionada con el programa?</li> <li>• Si tiene alguna duda en relación al programa ¿De qué manera las resuelve?</li> <li>• ¿Qué opina usted respecto de las formas que el programa utiliza para entregarle información?</li> </ul>



	Objetivos del programa según participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿Cuáles son los objetivos centrales del Programa Familias?</li> <li>• Según su experiencia de participación en el programa ¿Cuáles eran los objetivos que usted debía trabajar en el ámbito familiar y laboral?</li> </ul>
--	--	--

Objetivo	Temática	Preguntas
Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza.	Percepción en torno al proceso de acompañamiento integral 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿Qué opinión tiene respecto al trabajo desarrollado en las sesiones?</li> <li>• Según su experiencia ¿Qué objetivos debería cumplir una familia para tener un egreso exitoso?</li> <li>• Si tuviéramos que hacer una comparación de usted ¿Qué podría indicar de la persona que partió en el programa y la que está saliendo del programa?</li> </ul>
	Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son los aspectos positivos que tienen las sesiones de trabajo de las que usted ha participado?</li> <li>• Si tuviera que mejorar algunos aspectos del programa ¿Qué podría decir?</li> </ul>
	Nudos críticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación a las sesiones de las que le</li> </ul>

		<p>ha tocado participar ¿Cuáles serían las debilidades que usted identifica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿Cuáles son las barreras que dificultan que las familias puedan sacar un mayor provecho del programa?</li> <li>• Si tuviera que nombrar algunos aspectos del programa que se tendrían que mejorar ¿Qué podría decir?</li> </ul>
	<p>Resultados alcanzados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su opinión ¿Cuáles son los resultados que usted ha obtenido en durante su participación en el programa?</li> <li>• ¿Cuáles son los aspectos del programa que usted más valora?</li> </ul>



#### Anexo 4. Pauta guía de entrevista para profesionales del Programa Familias

Objetivo	Temática	Preguntas
<p>Describir los procesos de intervención del programa de acompañamiento integral bajo la perspectiva teórica del Enfoque de los Derechos Humanos</p>	<p>Conocimiento acerca del Enfoque de Derechos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué entiende usted por el derecho humano a la protección social?</li> <li>• Sobre la base de los lineamientos del programa ¿Cómo definiría el concepto de pobreza?</li> <li>• ¿Qué entiende usted por el enfoque de derechos humanos?</li> <li>• ¿De qué manera podríamos ver reflejado este enfoque en el contexto de intervención?</li> </ul>
	<p>Estrategias para la intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el contexto de intervención ¿De qué manera se visibilizan las necesidades y recursos de las personas?</li> <li>• Si tuviera que hablar del rol que ejercen los apoyos integrales ¿Qué podría señalar?</li> <li>• ¿Qué prácticas de intervención ejercen los apoyos familiares integrales?</li> <li>• ¿Cuáles son los componentes centrales del programa de acompañamiento integral?</li> <li>• ¿Qué estrategias, destrezas o habilidades</li> </ul>



		<p>desarrollan los apoyos familiares para contribuir al desarrollo de las familias?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales acciones que se desarrollan en el programa de acompañamiento?</li> <li>• Respecto de la pertinencia de estas acciones para efectos de superar la pobreza ¿Qué podría indicar usted?</li> </ul>
	<p>Transparencia y participación</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo describiría el tipo de participación que tienen las familias en el contexto de la intervención desarrollada?</li> <li>• En su opinión ¿Qué medios brinda el programa para favorecer y potenciar la participación de los usuarios?</li> <li>• En el contexto del trabajo con las familias ¿A través de qué medios usted puede realizar sugerencias en relación a la metodología empleada por el programa?</li> <li>• Si tuviera que hablar del programa en relación a su transparencia ¿Qué podría decir? ¿Favorece la transparencia? ¿Son claros los mecanismos de selección de los</li> </ul>

		sujetos? ¿Existe una entrega de información detallada para los usuarios/as?
	Vínculo entre profesionales y participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo describiría la relación que usted ejerce con los participantes?</li> <li>• En el marco de la relación apoyo profesional y participantes ¿Qué tipo de relación se promueve desde los niveles centrales del programa?</li> </ul>

<b>Objetivo</b>	<b>Temática</b>	<b>Preguntas</b>
Develar los conocimientos que los profesionales y participantes presentan en relación a los procesos de intervención que se desarrollan en el programa de acompañamiento integral.	Conocimiento metodológico del Programa Familias 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En sus palabras ¿Qué es y qué acciones desarrolla el Programa Familias?</li> <li>• ¿Cuáles son los componentes metodológicos que utiliza el programa en el proceso de intervención con las familias?</li> <li>• Según su experiencia ¿Cuáles son los principales objetivos del programa?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales directrices que entrega FOSIS en relación a la ejecución de esta política?</li> <li>• ¿Qué temáticas se abordan en el desarrollo de las sesiones de acompañamiento?</li> </ul>
	Conocimiento de enfoques teóricos que sustentan el programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Según su experiencia ¿Qué lineamientos teóricos están detrás de la ejecución del programa?</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué entiende usted por el enfoque de capacidades?</li> <li>• ¿Qué entiende usted por el enfoque de vulnerabilidad?</li> <li>• ¿Qué entiende usted por el concepto de pobreza multidimensional?</li> </ul>
--	--	---

Objetivos	Temática	Preguntas
<p>Conocer las actitudes que los profesionales y participantes presentan respecto del programa en su calidad de dispositivo de intervención para la superación de la pobreza.</p>	<p>Percepción respecto a la metodología del programa como dispositivo de política para la superación de la pobreza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el contexto del trabajo con familias en situación de pobreza ¿Qué opinión le merece la metodología empleada por el programa?</li> <li>• ¿Cómo definiría usted a una familia que en el marco del programa es calificada como de egreso exitoso?</li> </ul>
	<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En su opinión ¿Cuáles son las fortalezas que tiene el proceso de acompañamiento integral del programa?</li> <li>• ¿Qué aspectos del programa reforzaría o haría que le pusieran más énfasis?</li> <li>• Según su experiencia ¿Cuáles son las dimensiones del programa más valoradas por los usuarios? Complemente su respuesta</li> </ul>
	<p>Nudos críticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las debilidades del proceso de acompañamiento integral?</li> <li>• En su opinión ¿Qué nudos críticos del programa dificultan</li> </ul>

		<p>que las familias puedan sacar más provecho de los procesos de intervención?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si tuviera que nombrar algunos aspectos que el programa tendría que mejorar ¿En qué se centraría?</li></ul>
--	--	--



## Anexo 5. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Al firmar este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación “Representaciones Sociales de los actores involucrados en la implementación del Programa Familias de la ciudad de Chillán” que desarrolla el trabajador social Sr. Sady Leaman Hasbún, en el contexto de la obtención del grado de Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales, dictado por la Universidad de Concepción.

Además de lo anterior, declaro haber sido informado/a respecto a los objetivos de la presente investigación, entendiendo que frente a cualquier duda que tenga respecto al proceso de entrevista tendré el derecho a recibir información oportuna y aclaratoria.

Es preciso indicar que también se me ha informado que esta entrevista será grabada en formato de audio y que la participación en esta entrevista es absolutamente voluntaria, por lo que si me rehúso a contestar alguna pregunta no me veré afectado/a bajo ninguna circunstancia.

Por último, declaro que he sido informado/a que los resultados de la investigación me pueden ser proporcionados si los llevo a solicitar, una vez concluido el proceso de análisis de datos. El profesional antes individualizado es la persona que me los puede entregar

Nombre del Entrevistador	Firma

Nombre del participante	Firma

Fecha: \_\_\_\_\_