



Universidad de Concepción
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Trabajo Social
Programa de Magíster en Intervención Familiar

**Representaciones Sociales Sobre el Proceso de Intervención
Desarrollado en el Programa Familias en Tiempos de Pandemia: Las
Vivencias de los Profesionales de las Comunas de Pinto, San Nicolás y
Coelemu de la Región de Ñuble.**

Tesis para optar al grado de Magíster en Intervención Familiar

Isabel Alejandra Castillo Hidalgo.

Docente Guía

Dra. Carla Vidal Figueroa.

2023

Concepción, Chile.

Esta investigación está dedicada a mi padre Manuel Antonio Castillo Soto (Q.E.P.D) que desde que comencé esta etapa siempre confió en mí, siempre sentí su apoyo, me hubiera gustado papito haberte podido decir: ¡lo logré!

Te amo para siempre.



Agradecimientos

Este proceso del desarrollo de mi tesis de magíster ha estado marcado por diferentes procesos, en algunos momentos muy difíciles, en donde el quehacer laboral y las labores como madre y esposa demandaban de mi tiempo e hicieron que dejara de lado las obligaciones académicas, pero siempre he pensado que los desafíos son para llevarlos al final, cuando inicié este proceso siempre supe que no sería fácil, muchos días sin dormir, fines de semana sin poder disfrutar con mis hijos, horas sentada frente al computador, incluso me enfermé de estrés.

Pese a todas esas adversidades seguí adelante, y siempre con el apoyo constante de mi familia, amigos y personas que me quieren.

Agradezco en primer lugar a cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales, específicamente a los docentes del Magíster en Intervención familiar, por su dedicación, su entrega, y las ganas de robustecer mi formación profesional en cada uno de los contenidos abordados en sus clases.

A mi profesora guía, Sra. Carla Vidal, mis agradecimientos por su paciencia, por creer en mí y por apoyarme en este proceso con sus conocimientos y experiencia formativa, me recordaré siempre de usted.

Quisiera también agradecer a quienes conocí en las aulas del magíster, mis compañeras Constanza Salamanca y Luciana Zamudio, quienes siempre estuvieron ahí para alentarme cuando flaqueaba, les deseo de todo corazón éxito también para ustedes en este proceso, son tremendas personas, mis mejores deseos para ambas, ya que más que compañeras encontré muy buenas amigas.

A su vez, quisiera agradecer de manera especial a los profesionales de FOSIS de la Región de Ñuble, apoyos provinciales y encargados del programa por permitirme llevar a cabo esta

investigación, a la Sra. Liliana Mora, encargada regional del Programa Familias, quién desde el primer día en el que me presenté y propuse llevar a cabo esta investigación demostró su interés y disponibilidad para que yo pudiera realizar este estudio.

A su vez, quiero agradecer a los profesionales del Programa Familias de las comunas en las que realicé mi investigación, me sorprendió el amor y entrega que le ponen día a día en su quehacer como apoyos familiares, gracias por su amabilidad y por contestar mis preguntas, incluso acomodando su jornada laboral para poder juntarnos, cuenten conmigo para lo que necesiten.



Tabla de Contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	10
I. Introducción.....	11
II. Planteamiento del Problema y Justificación.....	13
III. Marco Teórico.....	18
3.1.Desde el Enfoque de la Pobreza Hacia el Enfoque de Vulnerabilidad.....	19
3.2.Enfoque de Derechos Humanos.....	21
3.3.Representaciones Sociales.....	28
3.4.La Representación Como Dimensión de los Grupos Sociales.....	33
IV. Marco Conceptual.....	35
V. Marco Empírico.....	39
VI. Marco Legislativo.....	50
6.1. Programa Puente, Hacia Chile Solidario.....	51
6.2. Subsistema de Seguridades y Oportunidades, Programa Ingreso Ético Familiar.....	52
6.3.Programa Familias: Componentes Teóricos y Metodológicos.....	53
6.4.Componentes Teóricos del Programa Familias.....	57
6.5.Programa Familias y Actual Escenario en Pandemia.....	58
VII. Objetivos de la Investigación.....	62
7.1.Objetivo General.....	62
7.2.Objetivos Específicos.....	62
7.3.Preguntas de Investigación.....	62

VIII. Metodología.....	63
8.1.Tipo de Estudio.....	63
8.2.Enfoque Metodológico.....	64
8.3.Diseño Muestral.....	64
8.4.Contexto y Población.....	66
8.5.Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos.....	68
8.6.Consideraciones Éticas.....	69
8.7.Criterios de Rigor Metodológico.....	73
8.8.Trabajo de Campo.....	75
8.9.Técnica de Análisis de Datos.....	75
8.10.Plan de Análisis.....	76
8.11.Diseminación de los Resultados.....	78
IX. Resultados.....	79
9.1.Contrastación Teórico- Empírica.....	129
X. Conclusiones.....	143
10.1.Aportes del Estudio al Trabajo Social.....	146
10.2.Limitaciones y Proyecciones de la Investigación.....	148
10.3.Recomendaciones.....	149
XI. Referencias Bibliográficas.....	152
XII. Anexos.....	164
12.1. Anexo 1: Ficha de Selección de Participantes.....	164
12.2. Anexo 2: pauta entrevista Profesionales del Programa Familias.....	166
12.3. Anexo 3: Consentimiento Informado.....	173

Índice de Figuras y Tablas

Figuras

Figura 1. Componentes Programa Familias – Ley N°20.595..... 54

Figura 2. Ruta de acompañamiento reducida.....61

Tabla

Tabla1. Caracterización de los/las participantes.....67



Resumen

El Subsistema de Seguridades y Oportunidades es la política pública para la superación de la pobreza, y dentro de éste se encuentra el Programa Familias, en ese contexto, el acompañamiento psicosocial y sociolaboral realizado por los profesionales denominados Apoyos Familiares Integrales se enfoca dentro de la metodología de intervención definida por este programa, la cual se realiza tradicionalmente bajo la entrevista domiciliaria, sin embargo, durante la pandemia estos profesionales han tenido que reestructurar el quehacer diario.

En ese contexto, el objetivo de este estudio es analizar las representaciones sociales que los profesionales Apoyos Familiares Integrales han experimentado respecto de la modificación metodológica del Programa Familias en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, de la Región de Ñuble. Dicho estudio es de tipo cualitativo, con enfoque fenomenológico de tipo descriptivo, utilizando un muestreo teórico intencionado a través de entrevistas semiestructuradas a profesionales que cumplen con los criterios de inclusión de dichas comunas. A partir de las preguntas de investigación ¿Cuáles son las vivencias de los profesionales del Programa Familia en relación con el proceso de intervención ejecutado en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu? Se busca dar respuesta al siguiente objetivo general de investigación: Analizar las representaciones sociales sobre el proceso de intervención ejecutado por los profesionales del “Programa Familias” en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la región de Ñuble.

Por último, se indaga respecto de información teórica e institucional con relación a lineamientos metodológicos adoptados para la implementación del Programa Familias en contexto sanitario, con el objetivo de aportar antecedentes al fenómeno de estudio.

Palabras Claves: familias vulnerables, intervención familiar, políticas públicas,



Abstract

The Securities and Opportunities Subsystem is the public policy for the reduction of poverty, and within is the Family Program. In the context of this system, the psychosocial and social-laboral support performed by professionals, denominated Integral Family Support, that focuses on the method of defined intervention traditionally operating under the domiciliary interview. However, during the pandemic these professionals have had to restructure their daily operations.

In this context, the objective of this study is to analyze the social representations that the Integral Family Support professionals have experimented upon with respect to the methodological modifications of the Family Program in the Pinto, San Nicolas, and Coelemu communities, in the Ñuble Region. Said study is qualitative, with a phenomenological and descriptive focus, utilizing pool theory performed through semistructured interviews of professionals who meet the inclusive criteria of said communities. Starting with the investigational questions: What are the experiences of the Family Program professionals in relation to the intervention process executed in the communities of Pinto, San Nicolas, and Coelemu. One searches for answers to the next general research objective: Analyze the social representations regarding the intervention process executed by the Family Program professionals in the Pinto, San Nicolas, and Coelemu communities of the Ñuble Region.

Ultimately, this delves into theoretical and institutional information related to methodological lines adopted for the implementation of the Family Program in sanitary contexts, with the objective of supporting antecedents of the research phenomena.

Key Words: vulnerable families, family intervention, public policy, Subsystem Securities and Opportunities, Covid -19.

I. Introducción

Durante los últimos años, la política pública vinculada a la superación de la pobreza ha tenido diversas reestructuraciones metodológicas de acuerdo a los procesos de evaluación a los que han sido sometidos los programas, específicamente el actual Programa Familias desde su implementación como Programa Puente, en el año 2002, luego el Programa Ingreso Ético Familiar y hoy día el Programa Familias han sido evaluados tanto por su impacto, pero también por los diversos actores que se involucran en éste dispositivo como agentes de intervención y de acompañamiento técnico de éste. Durante el año 2016, este programa incorpora modificaciones en el enfoque de intervención, los cuales obedecen a avances en las Políticas de Protección social del país, e incorpora el enfoque de derechos como base teórica que sustenta la intervención de dicho programa, el fortalecimiento de capacidades individuales, familiares y comunitarias y el énfasis hacia la inclusión social (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

En ese contexto, el programa familias, se configura como la política pública que el Estado de Chile lleva a cabo para mejorar las condiciones de vida de la población más vulnerable del país, el cual tiene como objetivo la superación de la pobreza extrema, aumentando tanto el bienestar como la calidad de vida de las personas de manera sostenible.

En este marco, a partir del año 2016, la reformulación metodológica del programa incorpora la labor de un profesional gestor comunitario, quien realiza sesiones grupales y comunitarias, con el objetivo de fomentar la vinculación de las familias a su entorno comunitario local y con Instituciones públicas y privadas. (Ministerio de Desarrollo Social, 2017, pág. 111). Estas nuevas orientaciones se fundan en la comprensión de la pobreza desde una perspectiva integral, no solamente focalizando a la pobreza como la carencia de un recurso, por lo tanto, desde esa mirada integral, se deben incorporar las dimensiones que se consideran esenciales

para el bienestar de las personas; a saber: diversos ámbitos tales como salud, educación, ingresos, trabajo y seguridad social, y vivienda y entorno.

Diversos estudios, dan cuenta de la importancia de la labor que cumplen los Apoyos Familiares Integrales (en adelante AFI), los cuales dan cuenta del vínculo que estos profesionales crean con las familias durante los procesos de intervención que se ejecutan a través de visitas domiciliarias por un periodo de 24 meses (Chahuán, et al., 2021; Bravo, et al., 2021; Larrañaga, et al., 2015).

Con la situación de crisis sanitaria que afectó al mundo y al país, la ejecución de la intervención que realizan los profesionales en el programa familias se vio afectada por las estrictas medidas sanitarias que fueron adoptadas para contener su propagación, por ende, la tradicional visita domiciliaria bajo el formato de intervención que establece el programa debió ser modificada, los/as AFI debieron adoptar el proceso de intervención llevado a cabo con las familias adoptándolo al uso de tecnologías, principalmente realizando las sesiones a las familias a través de llamados telefónicos, videollamadas por WhatsApp, entre otros.

Bajo este nuevo escenario, es que surge la inquietud de analizar los efectos del cambio de la metodología, y las vivencias de intervención dentro del programa en éste nuevo contexto que han llevado a cabo los/as AFI. Es justamente dentro de ese fenómeno, que la presente investigación aborda desde la vivencia de los protagonistas en el ejercicio de las labores profesionales dentro del Programa Familias, en tres comunas de la Región de Ñuble (Pinto, San Nicolás y Coelemu) tal situación, queriendo también dejar un precedente respecto de cómo futuras crisis que puedan presentarse suponen e interfieren en los procesos de intervención, poniendo en tela de juicio las metodologías que son establecidas por los programas que atienden a las familias más vulnerables del país.

En ese contexto, adquiere relevancia el desarrollo de esta investigación, puesto que analiza un programa dirigido hacia la superación de la pobreza desde sus propios actores que están vinculados en su implementación durante el tiempo de pandemia por COVID -19.

Para ilustrar este fenómeno, la literatura revisada hace hincapié en el rol del Estado en la generación de políticas públicas para abordar esta problemática, desde allí se realiza un recorrido teórico por los enfoques que permiten comprender los lineamientos del programa y las representaciones sociales que pueden atribuir los actores involucrados en ella. Para continuar, se observan estudios realizados en Latinoamérica y en Chile respecto a esta temática.

Por último, este estudio pretende contribuir al desarrollo de estrategias de intervención con una mirada contemporánea en donde los procesos naturales o catástrofes también pueden generar alteraciones en los dispositivos para intervenir con familias y personas vulnerables, que permitan generar pertinencia en los contextos locales favoreciendo la capacidad operativa de los profesionales en contextos adversos.

II. Planteamiento del Problema y Justificación

En diferentes estados se han desarrollado una serie de políticas y programas para combatir la pobreza, considerando ésta una problemática preocupante para el desarrollo de la calidad de vida de las personas. Raczynzki (1995, pág. 11), señala que en América Latina *“La superación de la pobreza constituye uno de los grandes desafíos que enfrenta la región. El logro de esta meta es fundamental por razones éticas y para la estabilidad económica, social y política de los países”*. Este desafío no es nuevo, por varias décadas la superación de la pobreza es tema de agenda pública, en diferentes países de América Latina, los estados han generado diversas políticas, algunos han podido mantener la orientación y la estabilidad de sus políticas públicas

por largos periodos, otros han cambiado frecuentemente el tipo de políticas, sobre todo cuando cambian los gobiernos (Delamaza & Flores, 2017).

Las políticas sociales que se enfocan en la superación de la pobreza han ido evolucionando, en la medida en que el concepto ha adoptado una visión más bien centrada en la supervivencia de las personas, hacia una visión más bien multidimensional, donde no sólo se busca cubrir las necesidades básicas de las personas, sino que se persigue su integración social. (Pardo, 2003).

En las últimas décadas las políticas públicas implementadas desde el gobierno son la vía de acceso hacia la superación de la pobreza, debido a que, se entiende la relevancia de generar equidad y proteger a la población más vulnerable del país. Antes del considerado estado de bienestar no existía mayor preocupación por la intervención del estado en cuestiones relacionadas a la pobreza, los temas de interés social se encontraban en manos de entidades privadas, como en el caso de la salud, la población estaba a cargo de la beneficencia, entidad privada que financiaba hospitales. En relación con el tema de vivienda, también se encontraba regulada por privados, sin embargo, a fines del siglo XIX se construyeron las primeras casas para obreros en Santiago. (Larrañaga, 2010).

El Estado de Bienestar nace en las primeras décadas del siglo XX, cuando se comienzan a implementar una serie de iniciativas en educación, vivienda, trabajo y salud, cuyas políticas se constituyeron debido a la demanda de las clases dirigentes de los centros mineros. En el país se crearon cajas previsionales para obreros, se materializó y se formalizó la inserción de los niños en el sistema educativo. Durante el régimen militar se produjeron cambios radicales en la política pública que apuntaban a la reducción de la pobreza, se introdujeron mecanismos de mercado en funcionamiento de educación, vivienda y seguridad social. La política social se “tecnificó” a

través de la Ficha Cas¹, que evaluaba la condición socioeconómica de los hogares a través de un puntaje asignado.

Durante la década del 90, la innovación en la política pública se produjo de la mano de la puesta en marcha de distintos programas e instituciones orientadas a los grupos vulnerables, que buscaban la generación de capacidades en los beneficiarios. Se crean alrededor de 400 programas en los que participan 80 Instituciones, entre ellos, los más destacados son Programa Chile Joven, el cual estaba orientado a favorecer la inserción laboral de los jóvenes pobres; Mujeres Jefas de hogar y los programas de financiamiento de iniciativas locales, Fondo Social de Inversión Social (FOSIS). (Rackzynski y Serrano 2005 en Larrañaga 2010, p. 15).

Por otro lado, el programa Chile Barrio, fue la principal oferta de desarrollo social del presidente Eduardo Frei, y su objetivo era erradicar los campamentos. Posteriormente, durante el gobierno de Ricardo Lagos, nace Chile Solidario, en el año 2002, en respuesta a los objetivos que planteaban la erradicación de la extrema pobreza, el cual supone ser el principal aporte de la política pública chilena para combatir la extrema pobreza.

La iniciativa, de acuerdo a lo que plantea Larrañaga (2010), descansa sobre tres premisas básicas: (i) que hay un conjunto de familias que están marginadas del crecimiento de la economía y de la política social, las que conforman grupos de indigencia o extrema pobreza; (ii) que el país cuenta con una oferta de prestaciones y programas públicos que pueden entregar los elementos de asistencia y promoción que las familias requieren para superar la extrema pobreza; (iii) que para conectar a las familias de extrema pobreza con la red pública se

¹ La ficha Cas como instrumento de asignación de subsidios. División Social Departamento de Información y Evaluación Social. MIDEPLAN, 1991. Chile. Centro de recursos de información social. https://catalogo.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8&query_desc=kw%2Cwrd1%3A%20cas

necesita de un Apoyo Familiar, que es un profesional o técnico que trabaja con cada familia participante a efecto de establecer contactos y compromisos y que contribuya a generar las competencias requeridas para la superación de la pobreza (Larrañaga 2010 - b, p.71).

Chile solidario se concibe como un programa innovador puesto que pretende abordar todos los ámbitos en los que se expresa la pobreza, los cuales son definidos dentro del programa Puente como “pilares” que abarcan dimensiones como Vivienda, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Ingresos, Salud e Identificación.

Desde que es implementado, el programa atraviesa por distintas modificaciones metodológicas, desde el Programa Puente al actual Programa Familias, el cual se enmarca bajo la política pública de lucha contra la pobreza en Chile, que consiste en generar un proceso de intervención a nivel familiar por parte de un equipo profesional de la Unidad de Intervención Familiar a través de sesiones individuales y familiares en su domicilio, y grupales y comunitarias, implementando un proceso de acompañamiento integral psicosocial y sociolaboral (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

El acompañamiento metodológico se compone de dos aspectos centrales: el acompañamiento social y, por otro lado, el acompañamiento socio laboral, los cuales buscan fortalecer habilidades y desarrollar competencias, con el propósito de que las personas puedan alcanzar logros básicos de bienestar en las dimensiones de ingreso, salud, educación, vivienda y entorno. En este programa participan cerca de 45.000 familias anualmente, distribuidas en las distintas comunas del país (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

El aspecto social de acompañamiento opera a través del diálogo reflexivo y entrega de información, con el objetivo de que las familias cuenten con competencias sociales, accedan a programas de oferta pública y logren una vinculación con las redes de apoyo. El ámbito socio

laboral opera a través de la promoción de competencias y habilidades para la inserción laboral y acercamiento a la estructura de oportunidades para fortalecer la empleabilidad de las personas beneficiarias del programa (este acompañamiento es dirigido a un máximo de dos integrantes por familia) (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

La intervención que realizan los profesionales del programa es a través de visitas domiciliarias las que son vistas como personalización de la relación entre el Estado y las familias, los profesionales no sólo acompañan a las familias en el logro de los objetivos y “sueños” familiares, sino que también crea un espacio de conversación y de reflexión (Larrañaga, 2015).

Durante el tiempo de pandemia el programa Familias ha sufrido cambios en la metodología de intervención y que supone ha afectado en la forma en la cual se desarrolla y se ejecuta el proceso con las familias, por lo que indudablemente esto presume que desde la vivencia de los profesionales que intervienen con las familias beneficiarias ha tenido un impacto en cómo se realiza el proceso de acompañamiento hacia ellas.

En tiempos de pandemia, han sido diversos los cambios culturales, sociales, económicos y familiares y sin duda, las familias más vulnerables han experimentado estos cambios, sin embargo, el acompañamiento por parte del “Apoyo Familiar Integral” supone un soporte constante a las familias, desde la lógica de la metodología de intervención que establece el programa (Sesiones Familiares) pero, dado el contexto sanitario actual las necesidades de las familias beneficiarias han sido múltiples, lo que ha implicado que se realicen adecuaciones en el rol de los profesionales que trabajan con las familias, pero también en la metodología de trabajo de intervención con ellas. En ese contexto, esta investigación busca recoger y responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las representaciones sociales de los profesionales del Programa Familias en relación con el proceso de intervención ejecutado en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la

Región de Ñuble?

Para ello se propone como objeto de estudio recoger las vivencias y subjetivación de los/as profesionales que ejercen actividades laborales en las comunas señaladas, las cuales representan a cada una de las provincias de Ñuble, siendo focalizadas como comunas rurales dentro de esta Región, en el escenario de Pandemia por COVID -19.

En cuanto a la viabilidad de ésta investigación, la investigadora no se encuentra vinculada laboralmente al Programa Familias, sin embargo, ha ejercido como profesional del programa durante los años 2011 al 2016, por lo que conoce respecto de la ejecución y procesos de intervención que se realizan en dicho programa, y actualmente existe una alianza estratégica con actores que ejecutan metodológicamente la intervención con familias beneficiarias del Programa y que se ha articulado en el marco de la propuesta de esta investigación.

Desde allí se cuenta con el respaldo y autorización para acceder tanto a documentos institucionales como a datos primarios en el contexto de las entrevistas que serán aplicadas a la muestra (en este caso a los profesionales que se encuentran trabajando actualmente como AFI en el Programa Familias). Es preciso indicar que, de acuerdo con el contexto sanitario, se realizarán entrevistas presenciales, sin embargo, podrían variar a modalidad virtual de acuerdo con la situación sanitaria que se presente el día de la entrevista con cada informante, a fin de resguardar la integridad y la salud de los/as entrevistados/a.

III. Marco Teórico

Desde el llamado surgimiento del Estado Social en países europeos, en la segunda mitad del siglo XIX, el rol del Estado pasa a ser prioritario en la elaboración de las políticas públicas, tendiendo a garantizar los derechos fundamentales a la población. Posterior a la segunda guerra

mundial este rol de Estado benefactor se generalizó hasta los años setenta, llegando así hasta Latino América, periodo en el cual hay un tránsito desde los “Sistemas voluntarios y subvencionados de protección social hacia los obligatorios y universales” (Tohá 1994 en Rodríguez, 2014, p.20).

En los años setenta, como consecuencia del contexto económico, las políticas sociales se traducen en acciones parciales, entregando beneficios a segmentos de la población, no logrando mantener una amplia cobertura. Surge entonces la privatización de los servicios públicos, limitando la acción del Estado. A partir de este cambio, las políticas sociales presentan dos elementos: La privatización y las políticas económicas asociadas a ellas. Este escenario en países europeos y Estados Unidos no deja ajeno a Chile de sus consecuencias, ya que en un contexto político en alta tensión (Dictadura Militar) influyen fuertemente en las políticas públicas del país. En esta década se instala la preocupación por la situación de pobreza existente en la población, como consecuencia de los cambios políticos, económicos y sociales de la época, lo que incide negativamente en la satisfacción de las necesidades básicas (Larrañaga, 2010).

3.1. Desde el Enfoque de la Pobreza Hacia el Enfoque de Vulnerabilidad

Los primeros estudios respecto del concepto de pobreza nacen en Inglaterra, sin embargo, en Estados Unidos a partir del siglo XX se asocia a este concepto a requerimientos nutricionales, pero no es hasta la primera mitad del siglo XX cuando con los primeros informes del Banco Mundial identifica esta problemática, la cual es concebida como una operación estadística que afecta al ingreso per cápita de los países, desde ahí se puede comprender los primeros cimientos que hablan de la pobreza basada en un enfoque de carencias – falta de recursos.

Dentro de la década de los 60 y 70, bajo el enfoque de necesidades se pretende comprender desde un marco multidimensional los estudios de pobreza con el objetivo de ordenar datos geográficos, identificar poblaciones pobres y así implementar la generación de políticas públicas.

(Ojeda, Hernández Espitia & Quintero Soto, 2011). Desde ahí, durante la década del 70 en Chile se instala la preocupación por la situación de pobreza existente en la población, como consecuencia de los cambios políticos, económicos, sociales de la época. Este escenario incide negativamente en la calidad de vida de algunos segmentos, dificultando la satisfacción de necesidades básicas, por el poco o nulo acceso a los servicios, además se genera un cambio sustancial en materia de política pública, lo que se traduce en un escaso ingreso económico y por tanto un aumento de la situación de pobreza y pobreza extrema.

En Chile, y en América Latina, el concepto de pobreza se asimila a un indicador estadístico de la política pública, mediante la encuesta CASEN, la cual establece una operacionalización del concepto y lo define en: no pobres, pobres o indigentes, esto de acuerdo con las capacidades que tengan para satisfacer sus propias necesidades básicas (Saavedra, 2015).

En el periodo del 1970 y el año 2000, la pobreza y extrema pobreza se aborda en diferentes países, incluso en Chile, con diferentes acciones estratégicas que buscan contribuir a la disminución desde la política pública, con un enfoque más bien asistencialista y bajo el enfoque de la pobreza, abandonándola como la carencia material y económica. Sin embargo, hacia el año 2000, este enfoque cambia, introduciéndose con fuerza el concepto de vulnerabilidad, por lo que, desde ese entonces, la estrategia y el diseño de las políticas públicas abordan una visión más integral de dicha situación, entendiendo la pobreza como un fenómeno multidimensional. (Pizarro, 2001)

La vulnerabilidad se asocia con la pobreza, pero también son vulnerables las personas que viven en aislamiento, inseguridad e indefensión, ante riesgos, traumas, etc. A raíz de ello, hacia el año 2000 de la mano con el cambio de paradigma desde el enfoque de pobreza hacia el enfoque de vulnerabilidad se comienza a implementar el Programa Puente, cuya población objetivo son

aquellas personas que no se verían beneficiadas por el crecimiento económico, por lo tanto, se hace necesario vincularlos a la oferta programática de institucionalidad pública, mediante el trabajo personalizado a nivel familiar, complementado esto con transferencias monetarias.

En el año 2012, se crean modificaciones al Sistema de Protección Social, creando a través de la Ley N°20.595, el subsistema de Seguridades y Oportunidades; este nuevo subsistema, reagrupa los programas Calle, Vínculo y Camino y suma un nuevo programa llamado Ingreso Ético Familiar, cuyo objetivo es contribuir a superar la situación de extrema pobreza y vulnerabilidad, a través de una intervención personalizada, centrada en transferencias monetarias base, transferencias monetarias condicionadas y Acompañamiento Socio Familiar y Laboral. Estas modificaciones, surgen como mejora al Sistema de Protección Social, a diez años de su implementación.

En este informe se considera como metodología del programa Familias, el diseño de intervención determinado por el Departamento de Diseño Metodológico del Ministerio de Desarrollo Social. El Estado busca generar un rol protagónico en lo social, en donde se quiere avanzar en la desigualdad y para ello se propone incorporar los derechos sociales como una preocupación desde lo público, para ello surge la reestructuración metodológica del programa, y parte del supuesto de que, el objetivo central del Ministerio de Desarrollo Social es fortalecer el Sistema de Protección Social basado en derechos que contribuyan a disminuir las brechas de desigualdad.

3.2. Enfoque de Derechos Humanos

Partiendo desde lo que plantea el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) en donde menciona que la superación de la pobreza debe basarse en la voluntad política desde los Estados, la política social chilena establece sus programas y políticas públicas desde un enfoque

de derechos, y en el caso particular del Programa Ingreso Ético Familiar y el actual Programa Familias, considerando dicho enfoque, busca el empoderamiento de los usuarios dentro de los procesos de intervención.

Por otro lado, de acuerdo con el programa de acción Viena (1993) donde los Estados parte de la Organización de Naciones Unidas reforzaron importantes principios, entre ellos, la universalidad de los derechos humanos y la obligación de los Estados de acatarlos; en el marco de ello se recomendó que cada Estado “considere la posibilidad de elaborar un plan de acción nacional en el que se determinen las medidas necesarias para que ese Estado mejore la promoción y protección de los derechos humanos”.

A partir de las últimas décadas del siglo XX en Latinoamérica se introdujeron un conjunto de procesos políticos y sociales, tales como la redemocratización de los países sudamericanos. Estos acuerdos de paz en centro américa vinieron acompañados de la reconceptualización de los derechos humanos, y dentro de ello, la incorporación e identificación de las problemáticas sociales antes inexistentes en las agendas y programas de gobierno (Güendel, 2002).

Este concepto estuvo orientado hacia la imposición de límites y obligaciones, en donde los Estados deben hacerse cargo de las violaciones sistémicas ocurridas en la década de los sesenta y setenta. Según Abramovich (2006) los derechos humanos se desarrollaron no sólo desde lo que el Estado debía abstenerse a realizar, sino también a las acciones que el Estado estaba obligado a ejercer, para garantizar el pleno cumplimiento de los derechos humanos civiles, políticos, sociales y culturales. El autor señala que los derechos humanos ya no son pensados para ejercer “autoritarismo y opresión” sino que orientan al diseño de las políticas públicas y en ese sentido a las Instituciones con un enfoque participativo y democrata.

Sin embargo, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p.52) señalan que las brechas

sociales existentes tanto a niveles de desigualdad y exclusión representan un estancamiento en el ejercicio pleno de los derechos humanos, en especial en los sectores más pobres, es por ello que 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, lo cual 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).

Abramovich (2006, p.36) indica que el aporte del enfoque de derechos humanos ha permitido establecer estrategias de desarrollo de los Estados, incorporando principios como: la igualdad y la no discriminación, la participación y mayor incidencia del poder a los sectores sociales históricamente excluidos. En ese marco el autor plantea que el Estado reconoce sus obligaciones en garantización de derechos humanos.

Frente a este panorama social que caracteriza a las sociedades latinoamericanas, es que se hace imperativo avanzar en políticas públicas basadas en la obligación del Estado en garantizar los derechos desde una mirada integral. Por tanto, el conjunto de políticas públicas que tienen como objetivo avanzar y alcanzar el bienestar social, desde la mirada de los derechos humanos dentro de sus diseños de políticas debe orientarse en el ámbito jurídico por el reconocimiento explícito del marco normativo internacional de los derechos humanos.

Para Abramovich (2006, p.36) los diversos campos conceptuales con enfoque de derechos parten desde fundamentos políticos y filosóficos y, difieren de las definiciones de pobreza, puesto que se establece que las situaciones de pobreza determinan que haya privación de alguna de las necesidades como acceso a prestaciones sociales, analfabetismo y señala que esta depende de

factores tanto económicos pero también culturales.

En esa misma línea, de acuerdo con Sepúlveda y Nist (2012), citado en Vargas y Socías (2016), la adopción del enfoque de derechos en las políticas para reducir la pobreza debe necesariamente tener un marco normativo que guíe la puesta en práctica de los programas de reducción de la pobreza, dado que son un imperativo legal para el diseño e implementación de estos programas, dada la ratificación de diversos tratados por parte de los gobiernos; además el enfoque de derechos da legitimidad a los esfuerzos destinados a reducir la pobreza. En ese sentido, este enfoque en las políticas sociales resulta imperante en la reducción y brechas de acceso de la población más vulnerable.

En lo que respecta a los principios de este enfoque, en primer lugar, se puede señalar el principio de igualdad y no discriminación, el cual apunta a que el Estado elimine cualquier tipo de discriminación en leyes, políticas y en la práctica cotidiana tomando medidas especiales para proteger a los segmentos más vulnerables de la sociedad con acceso prioritario a los beneficios (Sepúlveda & Nist, 2012).

Ahora bien, otro de los principios que sustentan este enfoque es la participación, el cual refiere a la necesidad de crear canales oficiales de participación que permitan a los administradores y a los policy – makers recibir retroalimentación por parte de las/los beneficiarios/as, de tal forma de contribuir en mejorar la efectividad de los programas de protección social (Sepúlveda, 2012, como se citó en Vargas y Socías, 2016).

En virtud de lo expuesto, es necesario y relevante analizar si el Programa Familias, durante la ejecución que realizan los agentes de intervención en el contexto por crisis sanitaria COVID - 19 han podido impulsar este principio en las familias y qué tipo de participación se promueve en la implementación del Programa. Para Socías (2012: 9-10) citado en Rodríguez (2017) “las

personas puedan proponer las políticas que les afectan directamente”, contribuye a potenciar una ciudadanía activa.

En este contexto, Rodríguez (2017) hace una reflexión respecto de la participación de las personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social que son atendidas en entidades sociales, e identifica que en las Instituciones la participación se puede tomar como un proceso o como un medio para conseguir el objetivo último que los programas que trabajan con personas vulnerables se proponen. Además, la autora plantea que es necesario para generar la inclusión social y la participación, tener la mirada de los diferentes grupos de personas que las engloban, a saber; los órganos de dirección o instituciones, las personas que forman parte de las entidades que se encuentran involucradas y que son quienes gestionan y atienden a las personas que utilizan los servicios, y por otra parte a quienes son atendidos dentro de las entidades sociales y sus servicios.

Cabe mencionar que el Subsistema Seguridades y Oportunidades, incorpora modelos de intervención diferenciados para abordar a las familias en situación de extrema pobreza, así como personas en situación de vulnerabilidad de acuerdo con variables como: personas mayores de 65 años que se encuentran en situación de pobreza, niños con algún adulto significativo que se encuentra privado de libertad y familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Considerando lo anterior, es que la estrategia del Subsistema hace énfasis en incorporar espacios *colectivos* y *participativos* como plataformas que potencian el desarrollo de las personas y comunidades (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

Siguiendo a Rodríguez (2017), la participación como proceso hace referencia a las personas, mientras que la participación como medio; a las cosas. Bajo esta construcción teórica, no se lograría la integración plena si es que no existe participación real, ya que mediante esta se van accediendo a nuevas formas de cohesión social (Méndez, Pérez, & Uzeda, 2013).

La Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi (EAPN² Euskadi) plantea diferentes escalafones de acuerdo con los niveles de participación (Rodríguez M. E., 2017). que se mencionan a continuación:

- Escalón 1: participación manipulada. [...] La población es utilizada para realizar acciones que no entiende y responde totalmente a intereses ajenos a los suyos.
- Escalón 2: participación decorativa. Se realiza cuando se incorpora a la población como un accesorio, es decir, ‘para decorar’ o ‘animar’ determinada actividad. Asimismo, cuando en determinadas publicaciones o acciones es incorporada sólo con fines decorativos o ‘folklóricos’.
- Escalón 3: participación simbólica. Es la que podemos apreciar cuando se realizan acciones donde la participación de la población es sólo aparente.
- Escalón 4: participación de asignados, pero informados. En este nivel, aún se dispone de la población para que participe en una determinada actividad, sin embargo, se le informa [de] en qué consiste la misma. Es, aunque todavía limitada, el primer nivel de participación real.
- Escalón 5: participación con información y consulta. Es el segundo nivel de participación real. En él, los agentes externos informan y consultan a la población sobre su probable participación. En base a ello, la población decide.
- Escalón 6: participación en ideas de agentes externos de desarrollo compartidos con la población. La acción es pensada por agentes externos, pero es compartida con la población. Supone que ellos y ellas se incorporan en pensar y aportar respecto a la acción a realizar.
- Escalón 7: participación en acciones pensadas y ejecutadas por la propia población. La

² Las siglas corresponden al nombre de la red en inglés: European anti Poverty Network.

acción se gesta en la propia población y es ejecutada con ellos y ellas. No hay relación con agentes externos. Sin duda, son las personas las protagonistas de la acción. Sin embargo, no cuentan con el aporte que podrían brindar la experiencia o dominio técnico de los agentes externos.

- Escalón 8: participación en acciones pensadas por la propia población y que han sido compartidas con agentes externos de desarrollo. La acción es pensada por la población, pero a diferencia del escalón anterior, es compartida con agentes externos. Es el nivel superior que contempla la llamada escalera de la participación (Carrasquilla & Carnecea, 2013, p. 32-33).

Considerando dicha revisión las autoras reflexionan si los procesos de intervención que se orientan a abordar a personas y familias en situación de vulnerabilidad aspiran a una participación real, es decir a una participación sobre el cuarto escalafón hacia arriba, se estaría hablando de participación realmente verdadera. (Carrasquilla & Carnecea, 2013) citado por Rodríguez (2017). Desde esta mirada es imperante indagar en cómo los profesionales del Programa Familias, desde los dispositivos metodológicos de intervención han integrado los lineamientos teóricos propuestos en el enfoque de derechos que describe el Programa, aún en contextos adversos como es el caso de la pandemia por COVID -19, ahora bien, siguiendo a Pooge (2002) en Tamarit (2016), afirma que el acceso de los objetos en cuanto a la concepción de los derechos humanos debe estar enmarcada por una ciudadanía comprometida con este derecho, así también estar dispuesta a trabajar en pro de su realización política.

En este sentido, esta investigación busca describir cómo los profesionales han experimentado las modificaciones metodológicas que se implementaron en el Programa Familias durante el periodo de crisis sanitaria, bajo la lógica de evidenciar si los/as AFI vinculan el diseño

del programa bajo una mirada asistencial o bien desde una perspectiva de derechos.

3.3. Representaciones Sociales

Para comprender las concepciones de los/as profesionales AFI involucrados en los procesos de intervención con familias beneficiarias del Programa Familia en contexto de crisis sanitaria, es que se plantea abordar la mirada de las Representaciones Sociales (en adelante RS), comprendiendo que éstas constituyen un marco teórico válido para la comprensión del fenómeno a estudiar.

Desde el surgimiento del ser humano, ésta ha intentado dar explicaciones a los diferentes fenómenos que lo rodea, comenzando desde su dominio primario por la caza, para establecer mecanismos de supervivencia básica, hasta llegar con el paso de la evolución a la conformación de comunidades y sociedades organizadas y dotadas de cultura, creencias, tradiciones, mitos, leyendas entre otras, de generación en generación, por medio del origen y constitución de las Representaciones Sociales (RS), surgiendo así un contexto socio – cultural que se establece como un factor que influye significativamente no sólo en su adaptación y supervivencia sino también en sus ideas, comportamientos, conductas, mitos, ideologías, conocimientos, entre otros (Emler, Ohana, & Dickinson, 2003).

Por lo anterior, es que las RS se conciben como las máximas exponentes del impacto en que este contexto sociocultural genera en los individuos, pues desde ahí, se crea una visión respecto al desarrollo del conocimiento social, al evidenciar cómo las experiencias son comprendidas e interpretadas por los individuos, siendo esta información un fenómeno social que se construye a través de la comunicación con los otros. (Emler, Ohana, & Dickinson, 2003), esto en concordancia con lo que plantea Umaña (2002), quién señala que las representaciones sociales son la referencia – clasificación, explicación y evaluación que realizan las personas frente a los objetos sociales.

Es importante señalar que cuando se habla de representación social se debe entender en primer lugar que se comprende por *representar*, este concepto se relaciona según la Real Academia Española con el hacer presente una cosa en la mente por medio de signos, palabras, imágenes, etc. Es una forma de representación mental de un objeto, lo anterior no indica que ésta no es una simple reproducción de algo, sino que es la construcción realizada del objeto y el conocimiento previo al sujeto (Vidal, 2005).

Siguiendo con lo anterior, al analizar el concepto de representación social por separado se tiene que, el vocablo representar refiere el hacer presente en la mente algo, otra cosa que se vivió y conoció en un pasado tanto muy cercano como muy lejano, sea un objeto, un suceso, una persona, la realidad física, un acontecimiento material o psicológico, una idea, entre otros, de esta manera, la mente realiza una reconstrucción de un algo que ya contiene, pues fue ingresado por alguno de sus sentidos sensoriales anteriormente, y lo restituye simbólicamente aunque esté ausente cambiándolo de una modalidad a otra.

En la representación existe una influencia mutua del objeto y el sujeto, siendo por esto, que el vocablo social le otorga a la representación esta influencia colectiva que se elabora en esta construcción que es tanto psicológica como social, inmersa en un contexto de interacción y comunicación social específico (Jodelet, 2011).

Quién acuña el concepto desde lo teórico es Serge Moscovici en su obra publicada en 1961 llamado "*El psicoanálisis, su imagen y su público*". Moscovici, basa su concepción de la teoría de las RS, basándose en la noción de Emile Durkheim respecto a las representaciones colectivas, la cual señala que la sociedad requiere de un pensamiento organizado y, las representaciones colectivas "condensan la forma de pensamiento que impera en una sociedad y que irradia a todos sus integrantes" (Osorio & Cuevas Cagija, 2004). Moscovici, plantea desde el psicoanálisis que

éste es un acontecimiento cultural que sobrepasa el círculo restringido de las ciencias, afecta al conjunto de la sociedad, por lo tanto, se observa desde ahí el nacimiento de un nuevo sentido común, señala también que la sociología social ha contribuido en captar los aspectos esenciales, ya que estudia las RS y las comunicaciones.

Pero, rescatando lo planteado por Durkheim, quién fue el primero en proponer el término “representación colectiva”, queriendo designar así la especificidad del pensamiento social con relación al pensamiento individual; la representación individual es un fenómeno puramente psíquico y, señala que las representaciones colectivas condensan la forma de pensamiento que impera en una sociedad y que irradia a todos sus integrantes. Moscovici, hace referencia a que toda representación social está por figuras y expresiones socializadas, y sostiene que una representación social es una “organización de imágenes y de lenguaje por que recorta simboliza actos y situaciones que son o se convierten en comunes”.

En términos más cercanos, la representación social “corresponde al conocimiento de sentido común que tiene como objetivo comunicar, estar al día y sentirse dentro del ambiente social, y que se origina en el intercambio de comunicaciones del grupo social” (Mora, 2002)

Los autores Osorio & Cuevas Cagija, sostienen que Moscovici ha aportado y ha dado un giro al concepto de representación colectiva ya que plantea que en la sociedad moderna el “mito” es sólo una vía para captar el mundo concreto, porque hay otras formas que no son RS: La religión, el mito, la ciencia. Estos autores también plantean que los espacios sociales de las personas se encuentran “fraccionados” hablan sobre circunstancias socioeconómicas, las que influirían en cómo las personas atribuyen los conceptos de las RS, en ese caso la ocupación, los ingresos o la zona en la que habitan las personas constituyen el escenario fragmentado en donde se construyen las RS, y es ahí donde ellos señalan que radica la diferencia con las representaciones colectivas

analizadas por Durkheim. Osorio & Cuevas (2004), señalan que existen representaciones sociales generalizadas, pero en el actual escenario contemporáneo existen también otras particularizadas, a modo de ejemplo se plantea que la circulación de ideas o imágenes que son transmitidas por los medios masivos no puede ser extensiva, y la apropiación no es idéntica en los diferentes sectores sociales.

En este contexto para Moscovici (1979, p.18), la representación social es “un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios”.

En ese sentido, las representaciones sociales surgen determinadas por las condiciones en que son pensadas y constituidas, surgiendo en momentos de crisis y conflictos. Moscovici (citado en Mora, 2002) plantea tres condiciones de emergencia en la cual emergen las representaciones sociales, a saber: (i) *la dispersión de la información*, (ii) *Focalización* y (iii) *la presión de la inferencia*.

La dispersión de la información que se tiene nunca es suficiente y se encuentra desorganizada, a modo de consenso sobre esta noción, se considera que hay desniveles en cantidad y calidad de la información al interior de un grupo y parcialidad y desfase en relación con lo requerido para constituir el fundamento sólido del conocimiento. Nunca se tiene toda la información necesaria y existente acerca de un objeto social que resulte relevante.

La Focalización forma parte de un atractivo social de acuerdo con los intereses particulares que se mueven dentro del individuo inscritos en los grupos de pertenencia (Banchs, 1984, 1990; Herlizch 1979 citado en Mora, 2002).

La presión de la inferencia, socialmente se da una presión que reclama opiniones, posturas

y acciones acerca de los hechos que están focalizados por el interés público, según Banchs, el propósito de esta inferencia es no quedar excluido del ámbito de las conversaciones sino poder realizar inferencias rápidas, opiniones al respecto y un discurso más o menos desarrollado (Banchs, 1984, citado en Mora, 2002).

Estas tres condiciones – dispersión de la información, grado de focalización y presión a la inferencia – constituyen el pivote que permitirá la aparición del proceso de formación de una representación social. El común denominador de esta relación sería la traducción de la disparidad de posiciones frente a un objeto significativo en términos sociales y recuperado de un contexto dinámico, cambiante y conflictivo (Banchs, 1984, citado en Mora, 2002).

Por tanto, la teoría de las representaciones sociales tiene como base el conocimiento del sentido común, explicaciones originadas en la vida cotidiana, en el curso de las comunicaciones interindividuales, siendo puntos centrales dentro de la presente investigación, ya que en el contexto donde se lleva a cabo la intervención entre el Apoyo Familiar y la familia corresponde a la vida cotidiana, al diario vivir, escenario en el que cada uno de los profesionales poseen experiencias distintas, creencias, historias de vida, niveles de escolaridad, contextos socioculturales, experiencias de vinculación laboral con el programa, es en ese ambiente donde se transmite y se genera el conocimiento, lo que se considera como meritorio analizar desde las RS.

Por otro lado las representaciones sociales están cargadas de historias, de preconcepciones de la realidad que tiene cada persona, de conocimientos previos, no son meras reproducciones de algo, por lo que al momento de llevar a cabo una interacción entre los individuos, estos transmiten imágenes, figuras llenas de significados, tomando una actitud ya sea desfavorable o favorable en relación al objeto de la representación social, lo que tiene implicancia desde el punto de vista comportamental y de motivación para tomar alguna decisión al respecto. Lo anterior es de suma

relevancia en el contexto en el cual se enmarca la política en estudio, principalmente por la naturaleza del trabajo que realizan los/as AFI, quienes mediante el método conversacional, deben orientar a las familias para el logro de sus metas y sueños que les permitan alcanzar un mayor bienestar, por lo que cada representación social que tengan los profesionales frente a las familias estaría determinando la actitud y el comportamiento de éstos en el proceso de intervención y en los resultados que espera la política.

3.4. La Representación Como Dimensión de los Grupos Sociales

Moscovici hipotetiza que cada universo tiene tres dimensiones, a saber: (i) *la actitud*, (ii) *la información* y el (iii) *campo de representación* o “*imagen*”. La información, dimensión o concepto se relaciona con la organización de los conocimientos que posee un grupo con respecto a un objeto social, el campo de representación permite la idea de “imagen” de modo social, al contenido concreto de las proposiciones que se refieren a un aspecto preciso del objeto de la representación.

En ese sentido, se complementa con lo que Mora (2002, p. 10) comprende de las dimensiones definidas por Moscovici, en donde la primera dimensión significa la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social, “*la actitud*” se puede considerar como el componente más aparente, fáctico y conductual de la representación social.

En consecuencia es razonable que nos informamos y nos representamos una cosa únicamente después de haber tomado posición (Moscovici, 1979). “*La información*” es la organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento o fenómeno de naturaleza social. Conocimientos que muestran particularidades en cuanto a cantidad y cualidad de estos.

Para esta investigación resulta interesante desde la mirada de esta dimensión comprender respecto de la “información” las vivencias que los/as AFI del programa familias poseen respecto de las orientaciones teóricas, metodológicas, objetivos, fases, transferencias monetarias asociadas a la participación de las familias sujetos de intervención del programa.

Por último; el “*campo de representación*” expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada, variando de grupo a grupo, lo que permite caracterizar el carácter del contenido.

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 ejecutores del Programa Familias, ya que se asume que a partir de allí se pueden comprender las experiencias, las informaciones y las actitudes (positivas o negativas) que refieren en programa analizado. Así, se pretende responder a preguntas cómo ¿Cuáles son las representaciones sociales de los profesionales del Programa Familia en relación al proceso de intervención ejecutado en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble?, ¿Cuáles son las brechas observadas en el proceso de intervención con las familias, a partir de la vivencia de los AFI durante el tiempo de pandemia?, ¿Cómo los profesionales AFI experimentan la regulación institucional (metodología de intervención) en el desarrollo de sus procesos de intervención en el Programa Familias en contexto de pandemia?

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.

IV. Marco Conceptual

En la actualidad el mundo se encuentra inserto en una pandemia de salud pública, y la inmensa mayoría de los países han aplicado medidas estrictas de confinamiento para disminuir la propagación del virus COVID-19, lo que ha significado que a nivel mundial se instale un servicio integrado de salud e intervención social con el objetivo de disminuir el impacto de la pandemia.

Para abordar la presente investigación, es necesario poder indagar en los conceptos claves que guían el proceso investigativo respecto de los actores de intervención. La política pública o la oferta del Estado para intervenir con familias vulnerables, se enfoca en entender que la familia es el pilar fundamental del desarrollo de una sociedad, y como tal se puede definir la *familia* como: *“La Institución básica de la sociedad, es abordada desde diferentes perspectivas disciplinarias debido a su directa vinculación con el despliegue de potencialidades que un ser humano es capaz de lograr en la vida. En tanto institución social, sus características están relacionadas directamente con el contexto económico y social que la rodea, haciendo de ella un ente dinámico y cambiante al que se menciona invariablemente cuando se habla de integrar al desarrollo de nuestro país, a sectores marginados de la sociedad”*. (Weisser, 2003).

La familia, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948. Art.16.3) es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

Rivière, (2003) desarrolla la visión de familia como grupo y su enfoque psicosocial;

definiéndola como “una estructura social básica que se configura por el interjuego de roles diferenciados (padre, madre, hijo), y enunciado en los niveles o dimensiones comprometidos en su análisis”. (p.59). Afirma que la familia es el modelo natural de la situación de interacción grupal, refiriendo la definición a un modelo de organización familiar propio de la modernidad, que alude a una familia nuclear, siendo adoptada como institución; significando lo “natural” algo que es así porque fue construido para que así lo sea; de modo que no hay un modelo natural en tanto universal, sino que solo lo es de acuerdo con sus condiciones de producción.

La intervención familiar con familias vulnerables ha buscado comprenderse desde distintas teorías, no obstante, para comprender cada una de ellas será importante definir algunos conceptos claves en el tema de estudio, entre los cuales se encuentran: Intervención familiar, políticas públicas y pandemia.

Las **políticas públicas** conforman la intervención del estado en respuesta a una situación problemática presente en una sociedad. Se entiende por políticas públicas un conjunto de instrumentos a través de los cuales el Estado, luego de identificar una necesidad (económica, política, ambiental, social, cultural, entre otras), implementa un conjunto de medidas reparadoras, construidas con la participación de los grupos afectados por los diversos problemas. (Fernández, 2017).

En ese sentido el **Programa Familias**, es una reconstrucción y reformulación de la política pública realizada el año 2016, cuando surge el Ingreso Ético Familiar como una nueva forma de abordar la problemática de las familias vulnerables, para ello se desarrolla un cambio en el modelo teórico y en el diseño de intervención que se realizaba hasta ese entonces a través del Programa Puente. Proceso en el cual se efectúa una transición entre los modelos asistencialistas de intervención con población vulnerable hacia la Intervención Social

Contemporánea (ISC), la cual forma parte de una política pública que desde el Estado busca generar seguridad social a los ciudadanos, la ISC hace necesaria la participación de tres actores: el sistema político, la profesión como representación del mundo académico, y en tercer lugar la población intervenida (Guerra & Unás Camelo, 2010).

En el caso del sistema de protección social en Chile, los discursos y prácticas que sustentan la *intervención social* se abogan bajo la mirada y un modelo que se basa en la pobreza, o principalmente en un modelo de gestión de la pobreza, entendiendo a la familia como un agente central de la política social. Así, la familia para el Estado es el “espacio” donde se organiza la vida cotidiana de un conjunto de sujetos dichos o entendidos como pobres , o familias “vulnerables”, ya que actualmente se entiende a la pobreza desde un cambio de paradigma desde una mirada de la pobreza “aspiracional” en donde hoy, la carencia no se basa principalmente en la ausencia de recursos materiales o la falta de acceso a aquellos, más bien, la pobreza hoy se visualiza desde un ámbito holístico en donde se reflejan aspectos de vulnerabilidad que han llevado a generar cambios en los programas sociales de Gobierno y así, en las metodologías que se desarrollan en los programas de intervención con familias vulnerables. El campo de la “intervención social en pobreza se materializa en un conjunto de políticas, programas y servicios enmarcados no sólo en los productos/ beneficios que oferta a la población, sino que también en un discurso por el cual se regula intencionadamente la cuestión social, en sus fronteras e implicancias” (Saavedra, 2015).

De acuerdo a lo planteado por Saavedra (2015), quien refiere que la institucionalización de los mecanismos de intervención social de la pobreza son necesarios para la cohesión social, en esta medida, se configura el instrumento metodológico de diagnóstico y tratamiento de la pobreza, los cuales favorecen nuevas estructuras para abordar la problemática y a raíz de ello

surge el Sistema Chile Solidario, que aborda la situación de las familias más vulnerables bajo procesos de *intervención familiar*, basados en la orientación a las familias beneficiarias. En ese contexto, se define a la intervención familiar como “...*el conjunto de técnicas, métodos, recursos y elementos encaminados a fortalecer las capacidades evidentes y latentes que tienen como objetivo el refuerzo de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar para que puedan alcanzar los objetivos que tiene la familia como agente o institución educativa*” (González, 2014).

Respecto de los procesos de intervención que generan los profesionales, es preciso reconocer que con el avencimiento de la pandemia por COVID -19 los acompañamientos psicosocial y sociolaboral del Programa Familias debieron ser reformulados y enfrentar un contexto distinto tanto en el proceso de intervención como en la metodología. De acuerdo con la definición que entrega la Organización Mundial de la Salud (OMS), *pandemia* se define como “la propagación mundial de una nueva enfermedad” , para ello la OMS identifica distintas fases de ésta (fase inter pandémica, fase de alerta, fase pandémica y fase de transición) y como consecuencia de ello se elaboran distintos protocolos de acción para evitar su propagación. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020).

Es preciso señalar que los profesionales deben generar procesos de acompañamiento con las familias basadas en sesiones de trabajo en función de un plan de intervención que permita que las familias puedan cumplir metas en los ámbitos psicosociales y sociolaborales. Desde ese marco, FOSIS a través de la figura de los Apoyos Provinciales entrega orientaciones técnicas, metodológicas y normativas a los profesionales, basado en la normativa teórica y metodológica establecida desde la institucionalidad definida desde la política pública respecto del abordaje de las familias en contexto de vulnerabilidad.

V. Marco Empírico

Actualmente, la pandemia por Covid-19 ha significado un impacto en diversos ámbitos de la vida de las personas, desde los gobiernos se han implementado diversas acciones que se enfocan en aminorar los efectos socioeconómicos que ha traído consigo la pandemia. El estudio realizado por la CEPAL en el año 2020 señala que se observan tendencias crecientes en la pobreza y pobreza extrema, las medidas de distanciamiento para enfrentar el Covid-19 y su propagación generan pérdidas de empleo, (en 2020 habría 11,6 millones de desocupados más que en 2019) y la pérdida de estos ingresos afectan principalmente a los estratos de población que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad. Este informe refiere también que los diferentes impactos socioeconómicos reflejan la matriz de la desigualdad social en la región, las medidas de corto, mediano y largo plazo para enfrentar los efectos de la pandemia deben considerar el bienestar de toda la población, especialmente el de los grupos que experimentan múltiples formas de exclusión y sufren más agudamente los impactos de la crisis (Paulo, 2020).

Por otro lado, se menciona también que las mujeres se encuentran en una situación particularmente vulnerable al contar con una inserción laboral en condiciones de mayor precariedad y representación en el trabajo informal, lo que, de acuerdo con cifras de la OIT, en 2016 esta era del 54,3%, frente al 52,3% en el caso de los hombres (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

A raíz de esta situación, luego del primer caso de COVID -19 en América Latina registrado el 26 de febrero de 2020, los Gobiernos de la región comenzaron a anunciar medidas de protección social como reacción ante la caída abrupta de empleos, especialmente los pertenecientes a grupos más vulnerables. Así entonces se diseñaron medidas con respecto a (i) Transferencias monetarias,

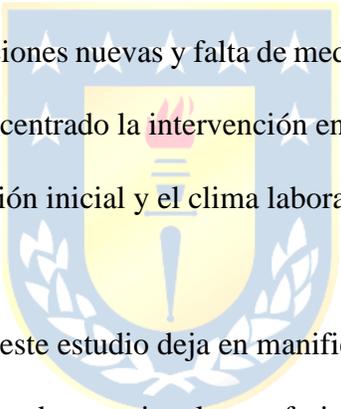
(ii) Transferencias en especies (iii) Suministros de servicios básicos (iv) Protección social para trabajadores formales (v) Otros apoyos directos para familias y personas (CEPAL, 2020).

La crisis sanitaria por Covid-19 ha puesto de manifiesto la importancia de los procesos de intervención y la necesidad de adaptación de la intervención social de los profesionales, por ello, se incorpora en el análisis el estudio *“Intervención social adaptada al estado de alarma en Aragón”* realizado por Alfredo Marañillo (2020). Este estudio tuvo como objetivo conocer las diferentes realidades de los Trabajadores/as Sociales de Aragón en la diversidad de contextos laborales y de intervención en las primeras siete semanas de la declaración del estado de alarma por la Crisis COVID- 19, a través de 1450 encuestas anónimas y voluntarias a Trabajadores Sociales colegiados/as del Colegio de Aragón que recogiera la diversidad de la intervención, las dificultades y las situaciones de autocuidado ante la situación de emergencia. Respecto de los resultados, se señala que la mayor parte de los profesionales tenían información suficiente respecto del estado de alarma. En cuanto a la reorganización de los equipos, existe una visión positiva respecto de esto, siendo un 64,6% de los encuestados/as quienes consideran que, generalmente o siempre han tenido en cuenta criterios técnicos en la reorganización de sus procesos de intervención. Respecto al teletrabajo, este estudio menciona que no siempre, ni generalmente se facilitó los medios de protección necesarios, siendo la mayor respuesta “en ocasiones” y “nunca”, con un 58.4%, siendo profesionales cercanos a los ciudadanos, no se sentían protegidos muchos de ellos. Por otro lado, un 25% señala que no se tenía la formación e información en los procesos interventivos, por lo que se valora la necesidad de formación en teletrabajo y nuevas tecnologías aplicadas a la intervención social.

Cabe destacar también que, los profesionales consideran válida esta modalidad en algunas ocasiones, con un 71,2%. Este estudio, refiere también respecto a las dificultades para una

adecuada intervención, la mayoría de ellas hace referencia a:

- Falta de trabajo presencial en los casos necesarios, así como la falta o dificultad de coordinación con miembros del equipo.
- Falta de medios telemáticos y medios técnicos y tecnológicos de la entidad para el teletrabajo, brecha digital con usuarios. Falta de formación de teletrabajo en la intervención social.
- La conciliación laboral con el teletrabajo.
- Falta de directrices claras a nivel técnico y político. Falta de planificación, urgencias sociales improvisadas.
- Falta de recursos para situaciones nuevas y falta de medios de protección. Falta de refuerzo de los equipos ya que se ha centrado la intervención en las necesidades básicas.
- Los miedos, la desinformación inicial y el clima laboral.



Respecto del auto- cuidado este estudio deja en manifiesto que la situación de emergencia ha afectado en alguna manera el estado emocional y profesional de un porcentaje alto (93, 5%) respecto de las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo, según la encuesta se han generado conflictos por diversos motivos vinculados a cargas y sobrecargas de trabajo.

Otro estudio cualitativo en España realizado por Mario Millán Franco (2020), denominado ***“Trabajo Social y COVID -19. Un análisis de las consecuencias sociales y sus implicancias para la intervención social con colectivos vulnerables”*** analizó las consecuencias sociales del COVID -19 y sus implicaciones para la intervención de los profesionales Trabajadores/as sociales con colectivos vulnerables, evidenciando cómo el rol de los profesionales de ésta área en las epidemias y pandemias es complejo debido a que éstas se constituyen como un problema social que tiene

repercusiones en todos los ámbitos de la vida de las personas. Este estudio bibliográfico de corte cualitativo señala que; el aislamiento prolongado genera graves daños sociales, psicológicos y económicos, especialmente en las personas en riesgo de exclusión social. Margaret (2020), por su parte recoge las impresiones de Berg – Weger & Morley (2020) que señala que, los trabajadores sociales que desarrollan intervención social con los colectivos más vulnerables al Covid-19 han potenciado su creatividad para mantenerse conectados con los usuarios, y por tanto cubrir sus necesidades sociales y reducir su soledad, ansiedad y aislamiento social.

En Chile, algunos estudios recientes sobre el rol que han adoptado los/as profesionales dejan en manifiesto la amplia labor, el dinamismo que han debido afrontar para seguir trabajando e interviniendo a las familias. Según el estudio de Rebolledo (2021) denominado ***“Intervenir en Tiempos de Pandemia: Adaptaciones metodológicas y condiciones laborales en el Programa Familias”*** señala que, las adaptaciones metodológicas del programa “es un cambio de soporte (de la visita a la llamada telefónica) antes que una adaptación a la realidad contingente a la que, se enfrentan las familias usuarias.” Este estudio de carácter cualitativo realizado a 31 profesionales que trabajan en el Programa afirma que los/as profesionales que intervienen con familias en el contexto de pandemia son vistas como un *apoyo* emocional, más que como articuladores de la metodología o del mecanismo de incidencia directa para mejoramiento de las condiciones de vida de las familias más vulnerables de Chile.

Por otro lado, durante el año 2021, el Centro de encuestas y estudios longitudinales de la Universidad Católica de Chile, desarrolla un estudio del Programa Familias en contexto de Pandemia, denominada ***“Queremos conocerte”*** con el fin de conocer y comprender el bienestar integral de las familias más vulnerables y caracterizar a los usuarios para complementar la información disponible y adicionar nuevas dimensiones de bienestar. Esta encuesta se aplicó a

1522 familias beneficiarias actualmente del Programa, y fueron realizadas telefónicamente. Entre sus resultados se señala que un 77,2% de los hogares del Programa Familias indicó tener acceso a internet para conectarse desde su hogar. La gran mayoría, sin embargo, indicó tener acceso solo a internet desde su celular. Respecto de la evaluación que realizan a los profesionales Apoyos Familiares Integrales (AFI) existe una muy buena evaluación por parte de los usuarios del Programa Familias, en donde la apreciación es de 6,5 en una escala de evaluación de 1 a 7 (donde 1 es Muy insatisfecho, y 7 Muy satisfecho).

Otra investigación desarrollada en el año 2016 por Dauvín & Oyarzún (2016), denominada ***“Rol socioeducativo del Apoyo Familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile”*** utilizó la metodología de estudio de caso con base a la técnica de recopilación documental de leyes y manuales referidos a los programas de acompañamiento, y tuvo como objetivo caracterizar el rol socioeducativo del apoyo familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile. Los resultados concluyen que los profesionales centran su intervención social en cuatro ejes centrales: su rol socioeducativo, el vínculo de apoyo, las conversaciones sistémicas y el auto reconocimiento de las familias, para ello también señala que el apoyo familiar utiliza modelos de intervención innovadores y pertinentes a la situación de cada familia, y que además desarrolla una serie de competencias transversales en su quehacer profesional.

Esta investigación arrojó que el rol socioeducativo que cumplen los profesionales corresponden a intervenciones socioeducativas de carácter estructurado que se encuentran orientadas a un grupo específico de la población en situación de extrema pobreza, por lo demás el diseño de los programas de acompañamiento psicosocial se basa en una metodología lúdica y personalizada, haciendo alusión a los diversos recursos con los que los Apoyos Familiares

realizan las sesiones con las familias (Carpetas, tarjetas de identificación de recursos, autoadhesivos, etc.), en ese contexto el autor infiere que la utilización de material didáctico se ha definido como un medio para materializar conceptos de alta complejidad técnica y abstracción, promoviendo la comprensión y participación de las familias desde un espacio de confianza más cercano al contexto de intervención. Por otro lado, en relación al otro eje central de esta investigación se señala que el vínculo de apoyo que se establece entre el profesional y cada una de las familias a su cargo se identifica como el vehículo movilizador transversal a la intervención, así también señala que el rasgo distintivo de esta política de intervención psicosocial de combate contra la pobreza es la figura del apoyo familiar, sin embargo su éxito depende del vínculo de apoyo que este es capaz de establecer con las familias a su cargo.

Por otro lado, respecto del eje conversaciones sistémicas el autor concluye que la comunicación es la principal herramienta que el apoyo familiar posee para intervenir a familias en situación de pobreza extrema. Es a través de la conversación que el profesional se va integrando de manera progresiva al espacio más íntimo de la familia, en ese contexto agrega que la construcción de espacios conversacionales en la intimidad y confidencialidad del domicilio generan espacios de intervención aptos para el desarrollo de los objetivos de los programas. En cuanto al eje autoconocimiento el autor señala que el apoyo familiar se transforma en un catalizador de procesos de autodescubrimiento por parte de la familia. Apoyando el reconocimiento de elementos subjetivos, más allá de aspectos materiales, como base para la intervención de aspectos cualitativos de la pobreza y su potencial transformador de realidades sociales. El apoyo familiar, en este sentido, contribuye a que las familias verbalicen su situación de manera que puedan comprender y definir sus problemas y las posibles alternativas de solución (Dauvín & Oyarzún, 2016).

Una investigación publicada por Chahuán, Noguera, Olguín, & Saffirio (2021), denominada *“Evaluación del Programa Familias: vínculos entre actores de la red y agentes de intervención del programa con las familias usuarias”* tuvo el objetivo de analizar los vínculos entre los diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana. El enfoque metodológico fue cualitativo de tipo descriptivo, utilizando la técnica de muestreo intencional a través de informantes correspondientes a actores claves del programa Familias con un rol activo en la estructura de intervención de este (Actores de la red y AFI).

La investigación arrojó que, en el caso de los usuarios del Programa Familias ven a los profesionales como una figura de “autoridad”, en el caso de los/as AFI derechamente se hacía alusión al respeto que las familias les tenían como autoridad, de tal manera que declararon tener la potestad para generar conciencia y cumplimiento de las “reglas” que establece la pertenencia en dicho Programa (Chahuán, Noguera, Olguín, & Saffirio, 2021).

Se evidencia también que existe un atributo de formalidad en la relación entre actores y usuarios, en donde los profesionales reportan una marcada organización y estructuración temporal de las actividades con los/as usuarios/as. Otra de las categorías que se mencionan dentro de los resultados de esta investigación, es la relación de cercanía entre los actores de intervención y las familias, pues se menciona que los profesionales al ser portadores de información, con una cierta pericia, los hace forjar un vínculo de protección con las familias.

Este vínculo de protección también es destacado por agentes de intervención que, según declararon, se desarrolla de forma particularmente fuerte con algunos tipos específicos de usuarios/as, tal como los/as adultos/as mayores, por ende – los resultados que advierte este estudio – hacen referencia a que la protección que los y las usuarias sienten va configurando el

establecimiento de una relación con rasgos de cercanía (Chahuán, Noguera, Olgún, & Saffirio, 2021).

Otra cuestión que resulta interesante en este estudio – y que se encuentra presente en las narraciones de los profesionales es la falta de autonomía e independencia de los/as usuarios/as, al considerar que recae en ellos/as el estar insistiendo y reforzando que la gente cumpla con ciertos procedimientos y actividades que involucran los diversos componentes del programa.

Se señala también, respecto de los cambios en el vínculo producto de la pandemia lo siguiente: *“La metodología del programa debió ser modificada pasando al trabajo remoto, y en ese aspecto los actores de intervención señalan que se han visto enfrentados a dificultades inherentes al desarrollo de sesiones y actividades vía telefónica, y el intentar realizar video llamadas que en algunos casos no es posible.”* (Chahuán, Noguera, Olgún, & Saffirio, 2021). Las/os autoras/es mencionan también, que la duración del programa es insuficiente (se acortó el tiempo de intervención con las familias de 24 a 13 de duración) afirmando que esto demuestra la lógica técnica y carente de profundidad del programa.

Se menciona en este estudio también que, los agentes de intervención experimentan una sobrecarga laboral, que se origina por la difusión de los límites laborales que ha traído consigo la crisis sanitaria. El pasar del trabajo en terreno en los hogares de las familias, al contacto telefónico, ha significado beneficios, como lo es la mayor eficiencia en el uso del tiempo, en la medida en que los tiempos de traslados de hogar en hogar ya no son necesarios, lo que les permite extender las sesiones de intervención. No obstante, el entregar su número de teléfono personal ha significado la extensión de las jornadas laborales a tardías horas de la madrugada e incluso fines de semana (Chahuán, Noguera, Olgún, & Saffirio, 2021).

Por otro lado, durante el año 2019, la investigación publicada por Deiset López (2019),

denominada ***“Representaciones sociales de pobreza y naturaleza de la intervención en profesionales del Programa Familia Seguridades y Oportunidades de la provincia del Biobío”***

tuvo como objetivo conocer las representaciones sociales sobre pobreza, personas en situación de pobreza y la relación con las variables sociodemográficas y naturaleza de la intervención adoptada por los profesionales que se desempeñan como apoyos familiares y laborales del Programa Familias Seguridades y Oportunidades en la provincia del Bio Bío, Región del Bio Bío. Para ello, se utilizó el enfoque cuantitativo a través de un estudio descriptivo – correlacional, de tipo no experimental, sitúa dentro de su unidad de análisis a los profesionales que se desempeñan como apoyos familiares y laborales del Programa Familia, la investigación arrojó que respecto de la profesión de los/as AFI, el 80% de los profesionales corresponden a Trabajadores Sociales, mientras que el restante se distribuye en otras profesiones, así también se señala respecto de las acciones que se requieren para acabar con la pobreza la mayoría de los profesionales reconoce que se requiere mejores planes de Gobierno, mejor educación y más empleos (63,4% de los casos en cada situación). En el caso de las “Habilidades específicas de trabajo”, la mayoría asigna mucha importancia el contar con competencias como: manejo de la escucha activa (97,5%), empatía (97,5%) y la confidencialidad, para el trabajo con las familias.

En otra dirección, respecto del conocimiento del Enfoque de derechos, la mayoría de estos presenta acuerdo entre la muestra estudiada entre los que destaca el 83,78% de los profesionales responde que este Enfoque se fundamenta en normas que buscan garantizar, proteger y hacer cumplir los Derechos Humanos. Por otra parte, un 72,97% indican que la planificación con acciones fundamentadas en el enfoque basado en derecho reconoce que las personas merecen que sus necesidades sean satisfechas, así como también un 75,78% coincide en que es fundamental tener en cuenta la capacidad de las instituciones del Estado para cumplir con su obligación de

garantizar los derechos humanos.

Otra investigación publicada por Sady Leaman (2021), denominada ***“Representaciones Sociales de los actores involucrados en la implementación del Programa Familias de la ciudad de Chillán”*** la cual tuvo como objetivo analizar las Representaciones Sociales que los profesionales y usuarios ejercen respecto de la implementación metodológica del Programa Familias de la ciudad de Chillán. El enfoque metodológico fue cualitativo utilizando la técnica de muestreo intencional a través de informantes correspondientes a actores que ejercen labores profesionales dentro del programa Familias con un rol activo en la estructura de intervención y familias participantes, para ello utilizó como técnica de recolección de información la entrevista en profundidad.

La investigación arrojó que; 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 que 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, esta investigación concluye en 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 de este 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.

Así también, se concluye que los participantes del programa 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. En tanto 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, la investigación evidencia que los profesionales argumentan que las capacitaciones recibidas no están en sintonía con sus demandas ni las características de los territorios.

En otro contexto este estudio concluye que 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 revelan 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.

Otro estudio realizado en la Universidad Católica de Chile (2021), denominado ***“Evaluación Cualitativa del Programa Familias: Vínculo de la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en contexto de pandemia”***, considerando la percepción de agentes de intervención. Esta investigación utilizó el enfoque cuantitativo de carácter exploratorio y arrojó que existe un vínculo entre las familias y la red influenciada por el contexto rural de la comuna. Por otro lado, el trabajo y dinámicas internas de la Unidad de Intervención Familiar (UIF) del municipio se presentan como el principal articulador del vínculo entre las familias y los actores relevantes, así también que el vínculo con las familias se percibe como relativamente estable y cercano hasta

antes de la pandemia, y que con la pandemia aparecen problemas relacionados principalmente a la atención remota.

En este estudio, se manifestó una tensión entre los/as agentes de intervención debido a la multiplicidad de roles que deben cumplir, agudizada por el contexto de pandemia. Esto afectó el vínculo con las familias, quienes incluso ocupaban un rol secundario dentro de las tareas realizadas por los/as agentes. En este sentido, algunos de los elementos más relevantes encontrados que dificultan el desarrollo de los/as profesionales en su rol principal como orientadores/as de las familias fueron: la informalidad de los roles que estos/as asumían, el personal disminuido con que contaba la municipalidad en comparación a otras comunas del programa, condiciones laborales irregulares, y una sensación generalizada de desgaste por la cantidad de roles asumidos.

VI. Marco Legislativo

Durante la década de los 90, en América Latina, se implementan más de 35 Programas de Transferencias Condicionadas (PTC) en 19 países de la región, fenómeno que se explica por el intercambio de políticas sociales entre países y la influencia de organismos internacionales. En el año 1997, se lanzó en México el programa “Progresá” de educación, salud y alimentación, el cual entregaba a las familias de extrema pobreza, transferencias en efectivo, suplementos alimenticios y acceso a un paquete básico de servicios de salud, con la condición de que cumplieran ciertos compromisos en los ámbitos de educación y la salud (Levy & Rodríguez, 2005). Siguiendo una estructura similar, Colombia creó “Familias en Acción”, Brasil el año 2003 implementa “Bolsa Familia” y en Chile el año 2004 se implementa Chile Solidario. Luego de ello, otros países como Honduras, Perú, Nicaragua, Bolivia se suman a las mismas iniciativas.

Desde entonces, los programas de transferencias condicionadas han sido un instrumento difundido por los países de América Latina y El Caribe contra la superación de la pobreza. Sin embargo, estos programas se centran en diversos enfoques de acuerdo con los países que la implementan. La heterogeneidad de situaciones en la región refleja distintas visiones con respecto al papel del Estado en garantizar el acceso a la protección social frente a otros actores como el mercado, la familia, las organizaciones sociales y comunitarias, que en determinados países cobra más relevancia debido a la falta de políticas asociadas (Cecchini & Martínez, 2011).

6.1. Programa Puente, Hacia Chile Solidario

Durante el año 2002, el Estado Chileno orienta su acción en el área social de las políticas públicas, hacia la creación de un Sistema de Protección Social que aspira a generar inclusión social, promoción de derechos y protección, al constatar la existencia de un índice de pobreza extrema que era refractaria al impacto de las políticas sociales implementadas durante los 90`, por lo cual, para conectar a las familias de extrema pobreza con la red pública se necesitaba de un Apoyo Familiar, que es un profesional o técnico que trabaja con cada familia participante a fin de establecer contactos y compromisos y que contribuya a generar las competencias requeridas para la superación de la pobreza (Larrañaga, 2010).

Larrañaga (2010) menciona que Chile solidario se concibe como *“una iniciativa innovadora y comprehensiva, puesto que busca atacar las diferentes dimensiones en las que se expresa la pobreza, en lugar de circunscribirla solamente en la carencia de ingresos; tiene como unidad de intervención a las familias antes que a las personas individuales; apuesta por crear capacidades que generen autonomía en los participantes; y aspira a transformar los programas sociales de carácter sectorial en una red articulada que ofrezca servicios a la población pobre”*.

En este período cambia el paradigma para abordar la pobreza y pobreza extrema,

incorporando con fuerza el concepto de vulnerabilidad económica de las familias, por ende se hace necesario crear un instrumento que focaliza los recursos y programas, diseñándose la Ficha de Protección Social (FPS), que busca identificar esta vulnerabilidad y la capacidad de generación de ingresos en los integrantes de la familia.

Dicho sistema de protección y promoción se articula en función de a) las transferencias condicionadas al cumplimiento de garantías mínimas (Bono de protección social) b) la creación de la figura del Apoyo Familiar c) el acceso preferencial a la oferta pública de estas familias d) se establecen 53 condiciones mínimas, cuyos participantes se comprometen a cumplir en 7 ámbitos: salud, educación, vivienda, dinámica familiar, empleo, ingresos e identificación (Larrañaga, Contreras , & Cabezas, 2015).

Respecto del apoyo psicosocial, y del acompañamiento que realiza el profesional *Apoyo Familiar* con las familias beneficiarias, éste tiene una duración de 2 años y se estructura a través de un programa de visitas al hogar, con periodicidad semanal, en los primeros 2 meses, y luego más espaciadas hasta completar un total de 21 visitas durante el periodo citado. El Apoyo Familiar trabaja junto a la familia en el diagnóstico que identifica las limitaciones que les impide su salida de la extrema pobreza; contribuye a gestionar el acceso de los miembros a los beneficios y programas sociales que les son pertinentes; evalúa los logros alcanzados al término de los dos años de la intervención y monitorea a los participantes por un periodo posterior de 3 años (Larrañaga, 2015).

6.2.Subsistema de Seguridades y Oportunidades, Programa Ingreso Ético Familiar

En el año 2012 se crea el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, por la Ley N.º 20.595, que reagrupa los programas Calle, Vínculo y Caminos³, e incorpora el programa Ingreso

³ El **Programa Calle** aborda el problema de la exclusión y vulnerabilidad que sufren las personas adultas en

Ético Familiar, cuyo objetivo es brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen en él, de modo de promover el acceso a mejores condiciones de vida (Ministerio de Desarrollo Social, 2012). Este programa surge como una mejora al Programa Puente y desplaza al subsistema Chile Solidario. De acuerdo a lo señalado en la Ley 20.595, promulgada en Mayo del año 2012, la intervención del Programa Ingreso Ético Familiar contempla una alianza de tres actores que serán fundamentales, (i) Ministerio de Desarrollo Social, a través de sus SEREMI (Secretaría Regional Ministerial) en el nivel regional (ii) el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y las Municipalidades a través de las Unidades de Intervención Familiar, su metodología considera 3 componentes principales, a saber; Transferencias monetarias base y transferencias monetarias condicionadas, acompañamiento social y laboral. Ésta última dependiendo del diagnóstico realizado a cada familia.

6.3. Programa Familias: Componentes Teóricos y Metodológicos

El Programa Familias forma parte del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, el cual fue creado por la ley N°20.595 y se centra en atender a personas y familias en situación de pobreza extrema para quienes se desarrollan acciones y prestaciones destinadas a promover su acceso a mejores condiciones de vida, a través de i) Programas de Acompañamiento, ii) Transferencias Monetarias iii) Programas y servicios sociales. (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p. 7).

situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, el desarrollo de sus capacidades y el aumento de recursos psicosociales y sociolaborales. Es ejecutado por municipalidades y organizaciones privadas sin fines de lucro. El **Programa Vínculos** forma parte de las políticas públicas orientadas a las personas adultas mayores del país, promoviendo el ejercicio de sus derechos y su participación activa en redes, reforzando la valorización de esta etapa de su vida. Su objetivo es la generación de condiciones que permitan a los adultos mayores alcanzar mejores condiciones de vida mediante el acceso a prestaciones sociales e integración a la red comunitaria de promoción y protección social, promoviendo su autonomía y participación social. Es ejecutado por municipalidades y cuenta con la asistencia técnica del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el apoyo y coordinación de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la región respectiva. **El Programa Caminos** es una estrategia de promoción y protección social dirigida a los niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años, con un adulto significativo privado de libertad y su cuidador principal. Su objetivo es apoyar a estos niños, niñas y adolescentes, buscando mitigar los efectos psicológicos, familiares y sociales que les provoca la separación forzosa prolongada del adulto privado de libertad. Es ejecutado por municipalidades y organizaciones privadas sin fines de lucro.

Figura 1

Componentes Programa Familias – Ley N°20.595.



Fuente: Elaboración Propia (2023).

De acuerdo con la norma técnica 2022, el primer componente es el que se realiza con las familias y considera la acción de tres programas de acompañamiento:

- Acompañamiento a la trayectoria EJE
- Acompañamiento Psicosocial
- Acompañamiento Sociolaboral

Los tres acompañamientos tienen como objetivo “fortalecer las habilidades y desarrollar competencias que favorezcan la inclusión y desenvolvimiento autónomo de los y las participantes del Programa (familias y personas), 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, 2022, p.7)

En particular el Acompañamiento a la trayectoria Eje tiene como objetivo acompañar a las familias beneficiarias durante todo el proceso de intervención y trayectoria en el Programa, esta

modalidad contempla “la realización de un diagnóstico, la elaboración de un Plan de intervención, el seguimiento de la participación y evaluación” (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p. 8). En cuanto a este acompañamiento, ha sido encargado a FOSIS, sin embargo este puede determinar si lo ejecuta de manera directa o a través de la realización de convenios de transferencia o colaboración de recursos con otras instituciones. (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p. 8).

Respecto a los acompañamientos Sociolaboral y Psicosocial, estos son ejecutados a nivel local por profesionales que son contratados a través de convenios con los distintos municipios, lugar donde se instalan las Unidades de Intervención Familiar (UIF). Los tres acompañamientos son realizados mediante sesiones de carácter: familiar; a través de visitas en el domicilio de las familias o remotas, logrando reunirse con el mayor número de integrantes de la familia posibles, o en su defecto con quién haya sido definido como “representante familiar”, y por otro lado de carácter individual, mediante el desarrollo de sesiones presenciales individuales en el domicilio de la persona que participa del acompañamiento sociolaboral. (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p. 8)

El acompañamiento sociolaboral⁴ se enfoca en desarrollar contenidos para fortalecer las capacidades de generación de ingresos de los participantes, siendo protagonistas de su propia situación laboral mediante la elaboración, implementación y evaluación de un Plan Laboral, para ello, estos contenidos se abordan de manera individual en el cual existen tres estrategias posibles para potenciar el aumento de ingresos:

- Revisión de alternativas de trabajo dependiente e independiente para complementar la actual vía de generación de ingresos.

⁴ Manual de acompañamiento Sociolaboral, repositorio documental FOSIS, 2016.

- Revisión de alternativas de trabajo dependiente e independiente de acuerdo con las capacidades y habilidades de las personas para activarse en el mundo laboral.
- Una modalidad de trabajo mixta, revisando alternativas de trabajo dependiente o independiente, según corresponda.

Por otro lado, el acompañamiento psicosocial opera a través del diálogo reflexivo, la formación y la entrega de información, con el fin de que las familias problematicen los sentidos que determinan las relaciones entre sus miembros y el entorno, cuenten con competencias sociales, accedan a servicios y programas y logren una vinculación con las redes institucionales y comunitarias, que funcionan como un apoyo social en el nivel local. De este modo, se busca favorecer el desarrollo de la familia como sistema, por medio de un conjunto de acciones orientadas a alcanzar logros básicos de bienestar en las dimensiones de ingresos, salud, educación y vivienda y entorno. Lo anterior, implica un servicio dirigido a las familias, a través de sesiones familiares en el domicilio y sesiones grupales y comunitarias en infraestructura pública (Ministerio de Desarrollo Social, 2016, p. 23).

Con relación a lo anterior, es preciso señalar que ambos acompañamientos se ejecutan bajo una metodología de manera conjunta denominada “acompañamiento integral”, en donde el profesional realiza las sesiones del acompañamiento psicosocial y sociolaboral con las familias participantes del programa. En términos metodológicos, el programa comienza con la visita domiciliaria del profesional para presentar el programa y sus lineamientos, establecer un contrato de participación y aceptación por parte de las familias para dar paso a la elaboración de un plan familiar el cual será monitoreado a partir del seguimiento de este.

En relación al componente transferencias monetarias, este consiste en otorgar una base económica a las familias, la cual se orienta en favorecer la participación en el mismo, “este apoyo

económico perdura durante el proceso de intervención, y está compuesto por un monto fijo asignado para cada familia participante denominado Bono de Protección (distribuido en 24 cuotas), así como por otros Bonos y Transferencias Monetarias que se entregan de acuerdo con las características de la composición familiar y el cumplimiento de compromisos asumidos por sus integrantes” (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p. 9).

6.4.Componentes Teóricos del Programa Familias

La estrategia del Subsistema está planteada bajo una comprensión multidimensional de la situación de la pobreza y vulnerabilidad de las personas y familias, generando instancias para promover mejores condiciones de desarrollo para todos los ciudadanos, así, aportar a la equidad e inclusión social (Ministerio de Desarrollo Social, 2016, p.8).

A nivel teórico, el programa familias concibe el problema de la extrema pobreza desde una perspectiva multidimensional, por lo tanto las distintas dimensiones de la Matriz de Bienestar (Trabajo, Seguridad e Ingresos, Salud, Educación, Vivienda y Entorno, Apoyo y Participación Social) son parte de las distintas investigaciones sobre pobreza multidimensional (Ministerio de Desarrollo Social, 2016).

Ahora bien, la estrategia que aborda el programa se sustenta en dos componentes teóricos:

- Enfoque AVEO (Activos, Vulnerabilidad y Estructura de Oportunidades): Este enfoque indica que todas las personas tienen activos o recursos que están bajo su control y que deben ser utilizados para incrementar sus capacidades y así acceder a la estructura de oportunidades. Asimismo, la vulnerabilidad es entendida como expresión social frente al riesgo e implica no tener las capacidades para sortear situaciones y eventos críticos (Ahumada, Monreal, & Tenorio, 2016).
- Enfoque de capacidades: Este enfoque es propuesto por Amartya Sen, quién

contempla también la pobreza desde una perspectiva multidimensional, así la pobreza es entendida como un deterioro de las capacidades individuales (Chahuán, Noguera, Olgún, & Saffirio, 2021).

6.5. Programa Familias y Actual Escenario en Pandemia

A partir de marzo del año 2020, Chile se encuentra experimentando la propagación del virus SARS-CoV-2 (conocido como Covid-19), posicionado dentro del marco de una pandemia global. Debido a esto, el Programa Familias está inserto en un contexto de cuarentenas obligatorias que impiden la movilidad dentro de todo el país. Frente a esta situación, el Programa Familias se ha visto obligado a adaptarse fuera de la experiencia presencial para continuar su función y acompañamiento.

Todas las instancias grupales presenciales se suspendieron, y el acompañamiento familiar integral se reemplazó por uno remoto, mediante contactos telefónicos y plataformas virtuales. Según la Norma Técnica del Programa Familias (2021), esta modalidad ha permitido sostener el contacto con las familias, manteniendo su resguardo y garantizando el derecho a la participación de estas, así como su acceso a los servicios y prestaciones establecidos.

Como se menciona en el apartado anterior el Programa Familias corresponde a la última reformulación metodológica de la política pública. Desde el año 2016 sufre un cambio en su estructura y enfoque teórico, destacando la incorporación del enfoque de Derechos como fundamento de sus intervenciones, reforzando la labor del Estado como protector de la calidad de vida y bienestar de las familias y personas que se encuentran en situación de extrema pobreza y/o vulnerabilidad (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

Actualmente el Programa ha mantenido la idea inicial que es *“contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su*

nivel de bienestar y calidad de vida, mediante el desarrollo de sus capacidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades y generando ingresos permanentes de manera autónoma” (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022). Para lograr este objetivo es que la incorporación de la Matriz de Bienestar surge como una herramienta estratégica compuesta por tres componentes principales, a saber; acompañamientos, conexión con servicios y programas sociales y, transferencias monetarias.

Esta Matriz incorpora indicadores de condiciones de bienestar en 5 dimensiones: Educación; Vivienda y Entorno; Salud; Trabajo y Seguridad Social e Ingresos, y se centra en los siguientes objetivos: (i) Facilitar y promover el desarrollo de estrategias sustentables que generen ingresos, incorporando el acceso a subsidios. (ii) Promover y mantener las habilidades y capacidades que faciliten la inclusión social. (iii) Promover el acceso de las familias a Servicios y Programas Sociales, para mejorar sus condiciones de bienestar. (iv) Favorecer la conexión en el ámbito socio laboral, (v) Incorporar espacios colectivos que potencien el desarrollo de las personas y comunidades. Es por ello, que esta estrategia plantea una mirada multidimensional y dinámica de la situación de la pobreza, y que según se plantea en la Matriz, se hacen operativas con 22 condiciones de bienestar y 63 indicadores (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

Actualmente, de acuerdo a lo establecido en la norma técnica 2022 para la implementación metodológica del Programa Familias en modalidad remota, y de acuerdo a la diversidad de factores que se han presentado en el programa por el actual escenario a nivel país es que se establecen lineamientos operativos para la ejecución del Programa Familias, en lo que respecta al componente acompañamiento integral e indican que el acompañamiento se debe realizar de forma presencial respetando el plan paso a paso impulsado por el gobierno y bajo los siguientes lineamientos:

- a) Que se respeten los aforos permitidos en el Plan Paso a Paso.

- b) Que la entidad municipal autorice la modalidad presencial
- c) Que exista la voluntad de las familias de sostener el acompañamiento de forma presencial.

Al respecto, se indica que la participación de las familias en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades debe ser acotado a 13 meses, de igual manera las familias permanecen activas en el Subsistema Seguridades y Oportunidades, en cuanto al bono de protección se mantiene en 24 cuotas mientras se mantenga la participación de las familias en el Programa.

En cuanto a las sesiones de acompañamiento, la norma técnica 2022 señala que las familias que participan sólo en el acompañamiento Psicosocial (APS), la intervención durará 12 sesiones, mientras que en el caso de acompañamiento Psicosocial en conjunto con el Acompañamiento Sociolaboral (ASL), la intervención durará 16 sesiones. Cabe señalar que las sesiones grupales como comunitarias no se encuentran en implementación, a raíz de la crisis sanitaria durante los años 2020 y 2021 la función de los gestores socio comunitarios (GS) fue eliminada del Programa, y durante el año 2022 estos profesionales han debido dedicarse a ejecutar funciones como APS y ASL (Ministerio de Desarrollo Social, 2022).

Cabe mencionar que esta normativa hace referencia a la participación de las familias de acuerdo a los lineamientos teóricos del programa, pero se ajustan a la alerta sanitaria, en ese contexto es necesario señalar que de acuerdo al primer contacto que realizan los profesionales para invitar a participar las familias en el Programa, actualmente se basa en el criterio del derecho a la protección y salud y se advierte que el actual lineamiento establece como derecho que las familias se sientan “indecisas de participar”, en ese escenario también se agrega que si las familias aceptan participar, pero no manifiestan voluntad de sostener un acompañamiento presencial, y no cuenta con los medios de conectividad para realizar la intervención de manera remota, se deben buscar los lineamientos y se deben tomar todos los resguardos para evitar el riesgo de contagio. En ese

contexto, es que se evidencia un vacío frente a la metodología actual que establece la normativa técnica de acompañamiento del programa, en ese marco y en concordancia con lo anterior y entendiendo que las personas que ejercen como profesionales del programa experimentan desde sus propios marcos referenciales la metodología del Programa Familias, y desde allí se asevera que este problema de política pública es una tarea que implica un análisis, por lo que se deben incorporar modelos emergentes.

Para efectos de graficar la periodicidad del acompañamiento integral reducido se utiliza la siguiente figura:

Figura 2

Ruta de acompañamiento reducida



Fuente: Manual orientaciones generales ruta metodológica en contexto de pandemia Programa Familias (2021).

VII. Objetivos de la Investigación

7.1.Objetivo General

Analizar las representaciones sociales sobre el proceso de intervención ejecutado por los profesionales del “Programa Familias” en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble durante la pandemia por Covid-19.

7.2.Objetivos Específicos

- Describir las vivencias sobre los procesos de intervención realizados por los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.
- Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familiares de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, de la Región de Ñuble.

7.3.Preguntas de Investigación

Pregunta central:

- ¿Cuáles son las representaciones sociales de los profesionales del Programa Familia en relación con el proceso de intervención ejecutado en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble?

Preguntas directrices:

- ¿Cómo los profesionales Apoyos Familiares experimentan la regulación Institucional (Metodología de intervención) en el desarrollo de sus procesos de intervención en el Programa Familias en contexto de Pandemia?
- ¿Cuáles son las brechas observadas en el proceso de intervención con las familias, a partir de la vivencia de los/as AFI durante el tiempo de pandemia?

- ¿Cuáles fueron los cambios en el involucramiento generado entre los profesionales Apoyos Familiares con las familias producto de la pandemia?

Supuestos:

- La intervención que realizan los profesionales, en contexto de pandemia, no se adhiere a la estructura metodológica y teórica del Programa Familias.
- La intervención en modalidad remota no genera vínculos entre los profesionales y las familias del Programa.

VIII. Metodología

8.1. Tipo de Estudio

Para la realización del presente estudio, se utiliza la investigación de carácter cualitativa, ya que aborda aspectos subjetivos de las personas, permitiendo describir tal como son percibidas. Para esto, se utiliza el enfoque fenomenológico empírico descriptivo, cuya elección se basó en la necesidad de indagar el conocimiento de los/las participantes involucrados/as, recogiendo la perspectiva de los actores en toda su diversidad (Flick U. , 2004). En esta línea, la pertinencia de que la investigación sea de corte cualitativo corresponde a que la pregunta de investigación supone la descripción de las características o cualidades que posee el objeto de estudio, buscando capturar la visión particular de los individuos actuantes (Krause, 1995).

Este método utiliza la interpretación como vehículo del conocimiento, asumiendo que la persona elabora sus percepciones y por tanto interpreta sus categorías y organiza la realidad desde sus significados (Rodríguez, 1996).

Por tanto, se pretende recoger la manera en cómo los profesionales involucrados en la política pública conciben desde sus propias experiencias personales, al Programa Familias como

mecanismo de intervención para la superación de la pobreza.

Este estudio se enmarca en los estudios descriptivos, ya que según los objetivos planteados estos se orientan a analizar las representaciones sociales del proceso de intervención familiar del programa familias en contexto de pandemia desde la perspectiva de los profesionales, para esto es fundamental rescatar cómo se construyen significados acerca de su experiencia a partir de sus relatos y narraciones.

8.2.Enfoque Metodológico

Esta investigación utiliza el enfoque fenomenológico, puesto que se caracteriza y se entiende que los fenómenos por estudiar no tienen límites, por lo que puede estudiarse todo tipo de emociones, experiencias, razonamientos o percepciones, es decir, puede centrarse tanto en el estudio de aspectos de la vida cotidiana como también en fenómenos excepcionales.

En ese contexto, el centro de indagación de este enfoque reside en las experiencias, la esencia de una experiencia vivida por una persona, grupo o comunidad, y de acuerdo con Creswell, 1998; Alvarez-Gayou, 2003; y Mertens, 2005 (Citado por Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014), la fenomenología se centra en describir y comprender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante, el investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron), y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

8.3.Diseño Muestral

Dentro de la investigación cualitativa, la selección de la muestra es cuidadosa e intencionalmente seleccionada por las probabilidades de ofrecer información profunda y detallada sobre el asunto de interés para la investigación, por tanto, acá el interés es la comprensión de los

fenómenos. Las preguntas que se plantean giran en torno al significado que éstos tienen para los sujetos que los protagonizan (Martínez-Salgado, 2012).

De acuerdo con lo que plantea Patton, citado en Salgado 2012, la lógica que plantea del muestreo en la investigación cualitativa reside en lograr que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible para estudiar en profundidad la pregunta de investigación.

Para ello, se utiliza en esta investigación la estrategia del muestreo teórico, el cual sirve de guía para seleccionar a las personas a entrevistar (Glaser y Stauss, 1967) citado por Taylor & Bogdan (1984). En este tipo de muestreo, el número de “casos” estudiados carece relativamente de importancia, por lo que el potencial de cada “caso” es lo que se visualiza como lo relativamente importante (Taylor & Bogdan, 1984).

En ese contexto, implica que las unidades a incorporar se definen en función del conocimiento teórico que se va construyendo en el propio campo de estudio. (Martínez-Salgado, 2012), es decir, se eligen las unidades porque poseen uno o varios atributos que contribuyen a formular la teoría (Draucker, Martsof, Ross y Rusk, 2007) citado por (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014).

En esta investigación se escogerá de manera intencionada la muestra, la cual estará conformada por profesionales de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu. En cada una de estas comunas se entrevistará a dos profesionales, siendo imperante mencionar que de acuerdo a los criterios de inclusión y a una revisión previa con nivel central FOSIS Ñuble es que la muestra que participará de este estudio está limitada por la cantidad de personas que laboran en cada una de las Unidades de Intervención Familiar de dichas comunas, y por el criterio de inclusión que corresponde a profesionales que se encuentren ejerciendo labores desde el periodo previo a la pandemia.

8.4.Contexto y Población

Este estudio se enmarca en la implementación del Programa Familias en la Región de Ñuble, principalmente en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, en donde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia ejecuta mediante colaboración con FOSIS y los Municipios correspondientes a estas comunas.

En específico, la selección de informantes está conformada por los profesionales que realizan procesos de intervención con las familias en tres comunas de la Región de Ñuble, anteriormente señaladas. En este programa se desarrollan procesos de intervención con más de 4623 familias⁵ que habitan tanto en zonas rurales como urbanas de la Región de Ñuble y con un total de 132 profesionales *Apoyos Familiares*⁶ que llevan a cabo los procesos interventivos.

El universo de estudio está conformado por los profesionales que desarrollan actividades profesionales en el marco del Programa Familias, y que son parte del acompañamiento integral hacia las familias beneficiarias de la política pública.

Los informantes de esta investigación corresponden a 6 profesionales que realizan actividades laborales dentro del programa en las 3 comunas señaladas, y estarán determinados por los sujetos que cumplen con los criterios de inclusión definidas en este estudio, por ende, aportarán los mejores datos en el contexto de esta investigación, pues interesa conocer quiénes son las personas que interactúan y conviven en el marco de la investigación. Por lo tanto, se identificarán a los “informantes – clave” como aquellos miembros que destacan por su conocimiento en profundidad del contexto estudiado (Rodríguez, 1996).

⁵ 2635 Familias se encuentran en fase de acompañamiento y egreso año 2021; y 2028 Familias diagnosticadas y en acompañamiento a octubre de 2022. Fuente: Programa Familias – SS y OO, FOSIS Ñuble.

⁶ Total, de profesionales Apoyos Familiares en Ñuble distribuidos en las 21 comunas a octubre 2022. Fuente: Programa Familias – SS y OO, FOSIS Ñuble.

Tabla 1*Caracterización de los/as participantes*

Número de entrevistado/a	Género	Profesión	Antigüedad laboral en el Programa Familias	Comuna en la que desempeña actividades laborales	Cargo
1	Femenino	Trabajadora Social	7 años	Pinto	AFI
2	Masculino	Trabajador Social	11 años	Pinto	AFI
3	Femenino	Trabajadora Social	6 años	San Nicolás	AFI
4	Masculino	Trabajador Social	13 años	San Nicolás	AFI
5	Femenino	Asistente Social	6 años	Coelemu	AFI
6	Masculino	Trabajador Social	12 años	Coelemu	AFI

Fuente: Elaboración Propia (2024).

Para cumplir con los criterios orientadores, primero se establecerá un contacto con la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, a través de correo electrónico, para indagar la disponibilidad de la Institución Gubernamental en la realización de dicha investigación. A partir

de este contacto, se pretende un acercamiento con cada Jefe/a de Unidad de Intervención Familiar de las comunas que forman parte de este estudio, para posteriormente aplicar una ficha de participantes (**ver anexo 1**) que permitirá dar respuesta a los criterios de inclusión que se indican a continuación:

- AFI que desarrollen actividades profesionales en el Programa Familias con antigüedad de al menos 4 años siendo parte del equipo ejecutor del acompañamiento integral.
- Personas de ambos sexos
- Acceso a plataformas digitales para participar de entrevista (Video llamada de WhatsApp, Zoom y/o Meet)

Criterios de exclusión:

- Personas que desarrollen actividades profesionales en el Programa Familias hace menos de 2 años.

8.5.Fuentes y Técnicas de Recolección de Datos

Como técnica de recolección de información se utiliza en este estudio la entrevista semiestructurada, el cual consiste en un guion de preguntas elaborado previamente y que se aplica con flexibilidad durante la interlocución. Las respuestas son libres o abiertas. (Verd & Lozares, 2016), partiendo de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz -Bravo, Torruco - García, Martínez - Hernández, & Varela -Ruiz, 2013).

Para llevar a cabo esta técnica, las entrevistas serán grabadas en formato video y/o audio, de esta forma se obtiene el respaldo que permite llevar a cabo el proceso de análisis de datos.

Para la recolección de datos, se elabora una pauta de entrevista semiestructurada (**ver**

Anexo 2), que se aplicará a los informantes claves, con el fin de guiar el espacio de conversación. Las pautas de entrevista están configuradas sobre una malla temática que contempla una serie de preguntas que apuntan a dar respuesta a los objetivos de este estudio.

8.6.Consideraciones Éticas

De acuerdo con lo planteado por Verd y Lozares (2016), la redacción del informe final de investigación tiene que estar orientada a ofrecer toda la información necesaria para evaluar los procedimientos que orientan la presentación de los datos en una investigación, estos criterios servirán para juzgar el informe de investigación.

Para Aristizábal Franco (2012) la historia de la investigación científica ha estado matizada por procesos que opacan los hallazgos científicos, suceso que ocurre por motivos como; el desconocimiento de los participantes que participan como sujetos de estudio, experimentaciones cuyos planteamientos no revelan temas como el de la responsabilidad social, es decir no reportan beneficios empíricos para la sociedad u otros simplemente por que obedecen a beneficios netamente económicos. Por lo cual, se debe tener como premisa que cualquier investigación debe incorporar los principios éticos que permitan generar conocimiento científico, pero siempre bajo el respeto irrestricto de los derechos de las personas.

En ese contexto el reto para la investigación cualitativa tiene que ver con generar credibilidad, que sea fiable y pertinente, ésta indaga un objeto de investigación que es un sujeto interactivo, motivado e intencional, que asume una posición frente a las tareas que enfrenta. Por esta razón, no se debe ignorar que es un proceso de comunicación entre investigador e investigado, un diálogo que toma diferentes formas (González Rey, 2000 en González Ávila, 2002, p.95).

En el marco de esta investigación se adoptará como base la propuesta de González (2002), quien propone los siguientes criterios:

Validez científica: Una investigación valiosa debe ser bien diseñada y realizada, para que los resultados sean confiables y eficaces, el autor enfatiza en que la investigación se considera de calidad, si es que cumple con los procedimientos, métodos y esquemas teóricos que tengan reconocimiento en la comunidad científica internacional. Es decir, la validez científica establece el deber de plantear un propósito claro de conocimiento con credibilidad en concordancia con un método de investigación coherente con el problema y la necesidad social, con la selección de los sujetos, los instrumentos; un marco teórico basado en fuentes documentales y un lenguaje cuidadoso para comunicar y que debe ser capaz de reflejar el proceso de la investigación y los valores científicos. En esta investigación se realizan planteamientos teóricos que han sido utilizados ampliamente en la investigación científica, por otro lado, las técnicas y procedimientos a utilizar se encuentran claramente definidos y cuentan con la coherencia metodológica para dar cumplimiento a este criterio.

Valor social o científico: Una investigación ética debe tener importancia social, debe plantear una intervención que ofrezca mejoras en el bienestar de la población y/o que produzca valor y conocimiento para que pueda abrir oportunidades para la solución de problemas. Así, el valor social o científico se considera un requisito ético, por el uso responsable de recursos limitados (esfuerzo, dinero, espacio, tiempo) para evitar la explotación. Esta investigación cumple con este criterio puesto que se enmarca en el análisis de un programa social que interviene en el ámbito de la superación de la pobreza de las personas consideradas más vulnerables dentro del país. En ese sentido, se espera a través del estudio, generar aproximaciones y mejoras en la calidad de las intervenciones que allí se generan.

Selección equitativa de los sujetos: Esta debe asegurar que los sujetos escogidos han sido seleccionados por razones relacionadas con las interrogantes científicas. Una selección equitativa

de sujetos, según el autor, requiere que sea la ciencia y no factores que no estén relacionados con la finalidad de la investigación. En otras palabras, se indica que la selección debe operar por la ciencia. En esta investigación se han definido claramente con criterios de inclusión y exclusión, los cuales obedecen y tienen directa relación con la naturaleza y los objetivos del estudio.

Condiciones de diálogo auténtico: En la investigación cualitativa la posición central es el diálogo, esto requiere de procedimientos que aseguren la auténtica participación de los sujetos, quiere decir, el autor plantea la necesidad de ser capaz de hablar “en la propia voz de uno” y no condicionados por otros u otro. Por esto se entiende que esta ética discursiva se reconocerá a sí mismo y a los demás seres dotados de competencias comunicativas como personas. En este estudio se procurará generar un clima de confianza y de apertura, para que los sujetos participantes tengan la certeza que lo que exterioricen no tendrá ningún perjuicio para ellos/ellas.

Proporción favorable del riesgo – beneficio: Se entiende que la investigación con personas implica considerables riesgos y beneficios. Se justifica la investigación cuando los riesgos para los sujetos son mínimos y los beneficios potenciales para los sujetos son amplios; los beneficios potenciales son proporcionales o exceden a los riesgos. Este requisito incorpora los principios de no- maleficencia y beneficencia, reconocidos por la investigación clínica. En el caso de este estudio, se puede mencionar que este genera un beneficio mayor tanto para la ejecución metodológica del programa por parte de los profesionales que desarrollan actividades laborales en él, desde un punto de vista de generar nuevas perspectivas contemporáneas y adaptadas a la actual crisis sanitaria, por otro lado, y considerando el contexto que se vive actualmente, se ha dispuesto que los sujetos de investigación participen de entrevistas en modalidad a distancia (cuando sea requerido). Respecto de los beneficios se espera que las familias beneficiarias del programa puedan acceder a una intervención de carácter más pertinente dentro del escenario actual y acorde a sus

demandas e intereses.

Evaluación independiente: El autor señala la importancia de someter a “evaluación independiente” entendiéndolo que los investigadores tienen potencial de conflicto de intereses, los que pueden distorsionar o minar sus juicios en lo referente tanto al diseño como a realización de la investigación, por eso es relevante poner a revisión de la investigación a personas conectoras que no estén relacionadas con el estudio y que tengan autoridad para aprobar, corregir y/o suspender la investigación. En este estudio, se facilitará a docentes capacitados para realizar análisis de estudios los cuales serán revisados tanto por una comisión con amplias competencias para obtener una mirada objetiva de la rigurosidad tanto del diseño metodológico, su justificación y respaldo teórico.

Respeto a los sujetos inscritos: El autor señala que este criterio de respeto a los sujetos implica, permitir que cambien de opinión, decidir que la investigación no concuerda con sus intereses o conveniencia y que puedan retirarse sin sanción alguna, la reserva de la información proporcionada y el manejo de esta. La información producida en el transcurso de la investigación se dará a conocer a los participantes a través de mecanismos para informar respecto de los resultados y lo que se aprendió de la investigación realizada (presentación de informe de resultados).

Consentimiento informado: Tal como lo plantea el autor, la finalidad del consentimiento informado es asegurar que los individuos participen de la investigación sólo cuando esta sea compatible con sus valores, intereses y preferencias; y que lo hacen por su plena voluntad con el conocimiento necesario respecto de la participación que tendrán en el proceso. Por otro lado, se entenderá que su participación y la información recogida será utilizada sólo con fines investigativos. Por lo demás, este instrumento servirá para que los/las participantes conozcan los

objetivos del estudio y los beneficios que están implicados en el contexto de su participación, por lo que antes de las entrevistas, se leerá a los participantes un consentimiento informado que detalla los aspectos antes mencionados (**ver Anexo 3**)

8.7.Criterios de Rigor Metodológico

En toda investigación científica se deben garantizar criterios de calidad, que puedan permitir y resguardar la rigurosidad del proceso. Para ello, los criterios de rigor metodológico deben ser previamente definidos, de acuerdo con (Castillo & Vásquez,2003 en Lévano, 2007, p.71 -78), una de las preguntas que se hace el investigador durante toda la investigación es cómo garantizar el rigor del trabajo científico, y otra es cómo otros investigadores juzgarán el rigor de la investigación realizada. En ese sentido, los criterios que se utilizan mayormente para evaluar la calidad científica son la dependencia, credibilidad, auditabilidad y transferibilidad (Guba & Lincoln, 1998 en Lévano, 2007, p.74).

Desde el paradigma cualitativo, los investigadores deben ser conscientes de que cuando se exploran fenómenos humanos, los hechos observados se analizan bajo distintas perspectivas y estas realidades que observan se analizan con múltiples explicaciones reconstruidas a través de la versatilidad del investigador (Kvale, 1995 en Rojas & Osorio, 2019, p.65).

A continuación se detallan los criterios de rigor metodológico que se utilizarán esta investigación:

Credibilidad: Según este criterio se definen por pautas de correspondencias, la cual se logra cuando las interpretaciones de las observaciones son presentadas a los actores sociales para el chequeo de los procedimientos, como: la información que suministró, las categorías analíticas e interpretaciones para ser examinadas por aquellos de los cuales la información fue recabada inicialmente (Pérez y Serrano, 2007 en Rojas & Osorio, 2019, p. 67).

La credibilidad según Castillo & Vásquez (2003), se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes en el estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten. Por otro lado, este criterio se vincula a cómo los resultados de las investigaciones se configuran como verdaderos para las personas que participaron y/o tienen una vinculación directa con el estudio realizado. Para resguardar este criterio se cuidará que los datos extraídos, sean concebidos como “verdaderos” bajo la representación de los propios participantes.

Auditabilidad: Este criterio apunta a cómo la habilidad de otro investigador puede seguir la pista de lo que el investigador original ha hecho. (Guba & Lincoln, 1981), por ello, es necesario un registro e información de las decisiones e ideas que el investigador haya tenido en relación con el estudio. (Castillo & Vásquez, 2003). Por lo tanto, este criterio se vincula con la posibilidad de que la investigación sea sometida a un análisis externo desde su inicio hasta el proceso de exposición de resultados, contrastando de esta manera todas las fases del proceso en función de una coherencia metodológica interna. (Cancino & Salas Guzmán, 2011). En este estudio, se resguarda este criterio a través de una comisión de expertos que evalúa la calidad del proceso desde la etapa inicial hasta la exposición de los resultados y conclusiones.

Transferibilidad: Este criterio se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones. (Castillo & Vásquez, 2003), y se consigue haciendo explícitos y transparentes los procedimientos seguidos y exponiendo a la discusión pública los datos obtenidos en el análisis y razonamientos teóricos desarrollados. (Verd & Lozares, 2016). Para resguardar este criterio, en esta investigación se ha realizado una recogida exhaustiva de los datos, y los resultados serán transferidos mediante la elaboración de un artículo científico que describe el

proceso investigativo desarrollado.

Saturación: En palabras de Castillo & Vásquez (2003), la saturación de la información se alcanza cuando hay redundancia en la información, es decir cuando los informantes indican la misma o similar información, pues los informantes no indican algo diferente de lo ya dicho. Esta investigación resguarda este criterio, mediante la realización de entrevistas semi estructuradas a diversos actores que se encuentran involucrados dentro del quehacer profesional dentro del Programa Familias.

8.8.Trabajo de Campo

El trabajo de campo en las instituciones supone que el investigador deba hacer su petición de manera formal, esto significa que la autorización o apoyo para la autorización debe facilitar el acceso a los informantes, en este caso a los/as AFI de las comunas en las cuales se está llevando a cabo esta investigación, este proceso es denominado “trabajo de acuerdo” (Flick U. , 2004). En ese escenario, el trabajo de campo fue desarrollado mediante la realización de entrevistas semiestructuradas, siendo realizadas de manera individual a los participantes de cada una de las Unidades de Intervención Familiar (UIF) de las tres comunas, estas se llevaron a cabo de manera presencial durante los meses de septiembre y octubre del año 2023, de modo que existió un contacto físico con el fin de generar una mayor profundidad durante la realización de las entrevistas. Por otro lado, se realizó la grabación de dichas entrevistas en dispositivos móviles para posteriormente realizar la transcripción y el análisis de los datos.

8.9.Técnica de Análisis de Datos

En el marco de esta investigación se utiliza la técnica de análisis de contenido como estrategia de interpretación de datos, se precisa que el análisis de contenido en ciencias sociales no tiene por objetivo comprender el funcionamiento del lenguaje como tal, sino los aspectos formales

de la comunicación, los que se consideran como indicadores de la actividad cognoscitiva del interlocutor, significados sociales o políticos de su discurso o del uso social que hace de la comunicación. Esta técnica ofrece la posibilidad de tratar de manera metódica la información y el testimonio que entrega el informante, la cual puede ser compleja y profunda principalmente en entrevistas poco directivas, en ese orden se analiza un pequeño número de información compleja y detallada que tiene como unidad de información de base la presencia o no de una característica (Quivy, 2005).

Sobre la base de esta técnica en este estudio permite relevar el sentido que emerge del lenguaje del informante, es decir no se busca como fin, contenidos dentro del corpus textual, sino más bien, encontrar el sentido que este contenido posee dentro de un contexto particular, el que para fines de este estudio corresponde a las experiencias de profesionales que realizan intervención dentro del Programa Familias.

8.10. Plan de Análisis

Las entrevistas semiestructuradas serán grabadas a través de medios electrónicos que permitirán posteriormente la transcripción de los datos al programa Microsoft Word, posteriormente realizar el análisis de los datos en el software computacional Atlas Ti versión 9 para Windows.

El análisis de los datos de esta investigación se llevará a cabo bajo la propuesta de Scheele y Groeben (1988), quienes en su método para reconstruir las teorías subjetivas proponen una elaboración específica de la entrevista semiestructurada. La expresión “teorías subjetivas” se refiere al hecho de que el entrevistado tiene un caudal complejo de conocimientos sobre el asunto estudiado, este conocimiento supone supuestos que son explícitos e inmediatos, y que él puede expresar espontáneamente al responder una pregunta abierta. Estos supuestos son complementados

por los supuestos implícitos, que, para articularlos el entrevistado debe contar con el apoyo de ayudas metodológicas, que es la razón por la cual se aplican tipos diferentes de preguntas. (Flick U. , 2004).

Asimismo, se plantea que en esta etapa el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información. (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2014).

Para efectos del análisis de los datos de esta investigación se utilizará la propuesta de (Taylor & Bogdan , 1987) quienes proponen que su método se orienta hacia el “*desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian*”. Para ello, proponen tres momentos (Descubrimiento, Codificación y Relativización). Los autores señalan que el análisis de los datos es un proceso dinámico y creativo, por lo tanto, su propuesta se describe a continuación:

Fase de Descubrimiento: En esta fase el investigador debe identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones, dando sentido a lo estudiado combinando perspicacia e intuición, para así familiarizarse con los datos. En otras palabras, se debe realizar una lectura exhaustiva y detallada de las entrevistas realizadas, para luego buscar temas o pautas emergentes que den cuenta de las actividades, vocabulario, significados y sentimientos que allí expresan los informantes. Posteriormente, se deben elaborar esquemas de clasificación, los que serán útiles para desarrollar conceptos y teorías. 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: En esta fase el investigador debe procurar de refinar la interpretación de los datos y reunir temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones, para

ello se deben desarrollar categorías de codificación las cuales fueron recogidas en la fase anterior. En este proceso se debe hacer que *los códigos se ajusten a los datos y no a la inversa*. (Taylor & Bogdan , 1987, p. 168). En este proceso, se puede ajustar algunos datos a categorías ya existentes desarrolladas previamente, con el objetivo de incorporar datos que no fueron incorporados en un principio, de igual manera se pueden generar nuevas codificaciones de ser necesario.

Fase de relativización: Esta fase final de análisis supone que el investigador debe interpretar los datos en el contexto que fueron recogidos, es importante tener en cuenta que, la presencia del investigador puede generar efectos, por lo que los autores enfatizan en que todos los datos son valiosos, no obstante, en este momento lo que importa es evaluar su credibilidad (Deutcher y Mills, 1940 en Taylor & Bogdan , 1987, p.171). En ese sentido los autores plantean que todos los datos se deben relativizar, pues solo varía la interpretación, para lo cual proponen las siguientes consideraciones como: datos solicitados como no solicitados, los cuales los investigadores formulan ciertas preguntas y que podrían no haber emergido espontáneamente, la influencia que este ejerce sobre los informantes, se debe procurar ejercer el menor efecto de su presencia ante los informantes, las fuentes de información, puesto que existe el peligro de generalizar acerca de un grupo de personas sobre la base de lo que ha manifestado una o pocas, por ello se debe prestar atención en las fuentes de los datos en los que se basan las interpretaciones.

Con base a los antecedentes presentados, esta investigación sistematizará los datos obtenidos, con el fin de que éstos sean comprensibles, permitiendo una discusión teórico – empírica respecto de los hallazgos obtenidos.

8.11. Diseminación de los Resultados

Este estudio se enmarca en la implementación del Programa Familias en comunas de la Región de Ñuble, el cual ejecuta el Ministerio de Desarrollo Social, FOSIS y los Municipios de

las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, en ese contexto es posible señalar que los resultados serán transferidos mediante la elaboración de un artículo científico que describirá el proceso investigativo desarrollado. Además de ello, la facilitación de los resultados del estudio a las Instituciones mencionadas anteriormente, por otro lado, esta investigación será compartida mediante la participación de la investigadora en ponencias y congresos que aborden interés en el estudio realizado.

IX. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del proceso de análisis de la información producida, respecto del estudio *“Representaciones sociales sobre el proceso de intervención desarrollado en el Programa Familias en tiempos de Pandemia: Las vivencias de los profesionales de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble.”*

El procedimiento implicó la realización de seis entrevistas semiestructuradas y su posterior transcripción, el análisis de datos fue elaborado por objetivos en donde se realizó una codificación selectiva sobre el cuerpo textual, y por otro lado las categorías definidas a priori. Este proceso fue desarrollado mediante el uso del Software Atrás Ti versión 9 para Windows.

Objetivo específico N°1: Describir las vivencias sobre los procesos de intervención realizados por los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.

En relación con la categoría percepción respecto de la metodología del programa, se observa que los profesionales reconocen los componentes del programa, logrando describirlos, así también los entrevistados evidencian que los componentes metodológicos son los que rigen la estructura del programa como eje central del proceso de intervención.

“[...] Son 3, el acompañamiento integral, o sea laboral, familiar, el acompañamiento eje que es el ingreso al programa cierto, y el acceso a las transferencias monetarias por parte de las familias, ya, dependiendo de la composición familiar, dependiendo de las características de la familia cierto, y también el, lo que yo diría el acceso a la oferta que tienen las familias durante el proceso de intervención [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] trabajamos con el acompañamiento psicosocial y Sociolaboral, que actualmente es el mismo profesional que es un apoyo familiar integral que ve ambas trayectorias con las familias, tenemos algunas familias que no tienen acompañamiento Sociolaboral, depende cierto su condición socioeconómica, o sea si está trabajando con contrato, tiene buenas, o los integrantes están con un periodo de un contrato permanente, o tienen algún emprendimiento, y lo tienen formalizado y tienen todas las condiciones como para tener los indicadores de trabajo logrado, solamente trabajamos el área familiar con la familia, ya. Y hay algunas familias que abordamos el área familiar y laboral, en ese caso el laboral puede ser el mismo integrante que es el representante familiar como otro integrante que si tenga la necesidad en el tema laboral ya, siempre y cuando esté dentro del grupo familiar [...]”

(Entrevista N°1)

Se observa que los profesionales identifican su quehacer profesional como parte de un acompañamiento integral y conocen la estructura de oferta y acceso de las familias al programa, en ese contexto, hacen énfasis en las características de las familias respecto de su participación a los diversos acompañamientos a los que pueden acceder, las cuales se reflejan en la composición familiar y las características de las familias respecto del acompañamiento sociolaboral y/o psicosocial.

“[...]Bueno el programa utiliza el acompañamiento familiar, integral, y el acompañamiento laboral, esto independiente de la situación de pandemia, o cualquier otra situación, se manejan esas 2 metodologías de trabajo con las familias. La metodología del acompañamiento familiar considera las, dimensiones de trabajo, de ingreso, de educación, salud y vivienda, y el acompañamiento laboral solamente el tema de trabajo. Esos son como los componentes metodológicos, del programa [...]”

(Entrevista N°3)

“[...]Bueno el programa cierto le otorga a las familias servicios y prestaciones, que durante el proceso de pandemia no cambiaron mucho, sin embargo, igual las instituciones como privados, apoyaron a las familias en entrega de canastas de alimentos que fueron otorgadas y llevadas desde el mismo, o sea de la misma empresa que las regalaba a las familias, ya. Lo que, si hubo que hacer en ese momento fue como una autorización, una autorización para que pudieran recibir y esa autorización decía cierto que, autorización de uso de datos, entonces podían compartir el nombre, la dirección, la cantidad de integrantes que tuviera el grupo familiar, ya [...]”

(Entrevista N°1)

“[...]Ya, bueno el programa en general tiene 3 aspectos fundamentales, que son, el acompañamiento, las prestaciones monetarias y la oferta, ya, dentro del acompañamiento nosotros realizamos un proceso de diagnóstico donde se invita a la familia a participar en el programa, luego se hace, comienza la etapa de acompañamiento, donde nosotros construimos un, plan de desarrollo en base a una matriz de bienestar donde nosotros vamos, bueno preguntando a la familia cuáles son sus principales preocupaciones, tanto en ingreso, vivienda, trabajo, salud y educación. Ya, en base a eso nosotros nos fijamos acciones o acuerdos con las familias que

tenemos que ir, cumpliendo, ya, pasado esa segunda etapa que es de, diagnóstico, y ahí pasamos al seguimiento, y luego de eso se pasa a una última etapa que es la evaluación, ya [...]”

(Entrevista N°5)

Ahora bien, se desprende que, a pesar de la situación de crisis sanitaria los componentes del programa no sufrieron modificaciones en cuanto a su estructura de base, sin embargo, se expresa que el componente *oferta y prestaciones* sufrió un incremento de prestaciones monetarias impulsadas tanto por el Estado como por instituciones privadas.

Por otro lado, en relación a las opiniones referidas al dispositivo metodológico y la estructura que propone el programa, los nudos críticos que se visualizan respecto de la implementación, se señala que la matriz de bienestar no logra dar cobertura a las problemáticas que viven las familias, por consiguiente, se genera un desgaste en el tiempo que utilizan para dar cumplimiento al trabajo de registro administrativo de las sesiones, en desmedro de generar mayor vinculación con las familias, además se expresan dificultades para “encasillar” las necesidades u otras temáticas que se abordan con las familias y, que no se encuentran dentro de los indicadores de la matriz de bienestar. Otro aspecto relevante, dice relación con que el dispositivo no considera la equidad de género y la corresponsabilidad como eje orientador que se sustenta como parte del enfoque que establece el programa.

“[...] Yo creo que el programa no debería ser tan, estructurado, ya, o sea, encasillarla, o sea yo sé que todo tiene que estar estandarizado, yo sé que todo tiene que tener indicadores, pero o sea, vuelvo a repetir un poco, al final uno está trabajando para la matriz, para el sistema, para el plan, y no, no se centra en lo que realmente importa que es, en crear este vínculo con las personas, en que esto sea algo más pedagógico, si no que al final uno gasta tiempo en trabajo administrativo, que podría entregar a los participantes, ya [...]”

(Entrevista N°5)

“[...] Entonces de repente hay dimensiones que no son, necesarias de trabajar, o familias que, por ejemplo, el tema laboral, familias que trabajan, trabaja el jefe de hogar, o trabaja también la jefa de hogar, y no hay necesidad de trabajar, entonces, se buscan excusas para ver qué hacer con esas dimensiones, que plan se puede organizar en eso, que se puede trabajar, en que se puede orientar [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] Reforzaría, reforzaría mucho el tema de, la equidad de género, la equidad de género reforzaría que dentro de la metodología en algún indicador tú puedas ver donde trabajar equidad de género, corresponsabilidad en el hogar. Eso no está, cuando yo lo trabajo trato de, encasillarlo en algún indicador, y no está, entonces digo, son temas súper importantes, y que no aparecen en ningún lado, o sea uno lo trabaja porque, es importante, pero que no salga ni siquiera como indicador o, yo sé que siempre lo sugieren, pero al final cuando lo trabajamos ¿a dónde lo pongo? en la línea de salida, súper importante, ¿dónde lo dejo?, siento que eso es, es importante si po, la responsabilidad afectiva dentro de la familia, pa que no se la sigan llevando siempre las dueñas de casa [...]”

(Entrevista N°4)

En contraposición, se expresan ciertas contradicciones con relación a los componentes metodológicos, pues los profesionales hacen énfasis que a través de la intervención integral se da cobertura a los principios y sustentos metodológicos del programa familias que dicen relación en favorecer la autonomía de las familias y su desenvolvimiento en las distintas áreas de manera integral, las cuales se encuentran establecidas en la matriz de bienestar.

“[...] Me gusta como es, porque podemos abordar muchas áreas y podemos apoyar a las

familias en las diversas situaciones, porque antes trabajamos a través de los sueños de las familias, entonces ahí abordábamos como 1 o 2 aspectos del grupo familiar, pero no abordábamos el complemento, o sea totalmente lo que las familias requerían. En cambio, ahora no, o sea igual hay algunos aspectos que nosotros agregamos, que es el área emocional de las familias, que hacemos un acompañamiento que a lo mejor de repente, no es que dejemos de lado nuestra intervención propiamente tal, sino que lo solicitan, pero si le agregamos el componente de, no sé por ejemplo tú llegas a la casa y la familia a lo mejor no sé, falleció algún familiar que tú tienes que darles el espacio [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Bueno comparado con antes el programa separaba la parte sociolaboral de la parte psicosocial, entonces al final se veían como, bueno eran acompañamientos separados, legalmente todavía son, o sea hace un tiempo fueron acompañamientos separados, hoy en día se llama acompañamiento integral donde uno hace, el acompañamiento psicosocial y el sociolaboral al mismo tiempo, entonces la ventaja que tú logras conocer ya casi, la mayoría de la realidad de la familia, y no solamente el aspecto, familiar [...]”

(Entrevista N°5)

En relación a la categoría percepción respecto de las modificaciones metodológicas del programa en contexto de pandemia, se expresa un consenso la cual se expresa en que hubieron cambios en la estructura de base en relación a la forma en la cual se lleva a cabo la intervención y el contacto con las familias, pasando de la presencialidad a la intervención de manera remota, igualmente las exigencias de incorporación de las familias al programa se mantuvieron de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas 2022 instruidas por FOSIS, que incluían modificaciones en tanto a la ruta reducida.

“[...]Pero si o si pedía lo que era cierto, que la familia tuviera una posibilidad de contacto a través de llamada telefónica con el apoyo familiar, para realizar la metodología de intervención. Se aplicó lo que era, la etapa eje, el contacto con la familia tenía que tener contacto con la familia, informar al programa, la familia tenía que aceptar, enviar los medios de verificación, de que aceptaban estar en el programa, ya sea a través de una llamada grabada cierto, o a través de un correo electrónico, a través de una foto en donde autorizaba la carta de aceptación cierto, y posteriormente a eso ya se empezaba a realizar lo que era la etapa de diagnóstico, o de matriz de bienestar cierto, en donde empezábamos a ver todo el tema de los indicadores, de las dimensiones de salud, educación, vivienda, entorno y trabajo, ah ingreso (se ríe), sus carencias[...]”

(Entrevista N°2)

“[...] Las modificaciones que se hicieron fueron, todas las, el acercamiento con las familias, fue a través y con autorización de FOSIS por, llamadas telefónicas, por video llamadas, por Zoom, sí [...]”

(Entrevista N°6)

En relación con esta temática, los profesionales coinciden en que la ruta reducida y las modificaciones de la metodología tuvieron que ser enfocadas en las necesidades socio sanitarias a raíz de la pandemia por COVID 19, dando mayor énfasis en las dimensiones de salud, trabajo e ingresos, soslayando de este modo las propuestas que emergen desde el dispositivo de intervención en relación con abordar de manera transversal las cinco dimensiones de la matriz de bienestar. Se advierte que la necesidad de abordar dichas temáticas emerge desde la necesidad de las familias en cuanto al desconocimiento, acceso a la oferta respecto de las transferencias y otros beneficios monetarios entregados por el Gobierno y a la salud mental de los usuarios.

“[...]Mira en el contexto de pandemia, o sea lo principal, aparte de realizar nuestra

intervención, que es súper importante, también tuvimos que ver el tema emocional o el estado de salud de las familias, ya, porque el estado de salud de las familias si bien es cierto algunas personas no les afectó el tema de pandemia, porque su vida era no salir a hacer trámites, o sea salían a hacer trámites como que iban y volvían, pero ahora ya hacer un trámite era para ellos, un tema mayor, porque tenían que usar mascarilla, era todo un proceso, y un proceso que también nosotros tuvimos que apoyar a la familia en el tema del resguardo, así como señorita, ¿cómo me protejo, de este virus que no es visible?, entonces hubo que, para nosotros también, informarnos y como poder también calmar la angustia que tienen las familias respecto a algo desconocido [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Mmm, las temáticas en realidad están basadas en los indicadores que la familia tiene que trabajar, o sea, hay indicadores que si o si generalmente se trabajan con la familia, ya sea el acceso a la carta de derechos y deberes de pacientes, que es el i31, el i41 que es la regularización de estudios, o sea esas temáticas se siguen trabajando con las familias, porque depende de los indicadores de la familia, pero por ejemplo el de la Ley de pacientes ese generalmente si se trabaja, temas, aspectos de prevención, de cuidado de la salud, se potenciaron con este acompañamiento [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] Bueno, se podría pensar que principalmente el tema de la salud, se podría pensar, pero si bien es uno de los temas fundamentales yo creo que fue más el tema de los ingresos, y del trabajo, porque la gente no tenía pega, no había pega, o ya no tenían la misma capacidad para, poder sustentarse, entonces ahí uno ya iba, viendo cómo ayudarle a las familias a que accedan a los bonos, como ayudarles con cajas de alimentos a los que estaban, se habían visto más

perjudicados. Y ya después ya le ¿ha dado COVID?, ¿sí?, ¿no?, o sea y si le daba COVID igual se le entregaba una ayuda, una caja de artículos de aseo para desinfectar y todo eso, ya. Entonces fue, o sea ya nos olvidamos un poco de educación, de vivienda y todo eso, como que entramos en un status quo, por un tiempo, y que en realidad yo creo que todos lo percibimos así, como que no pasó el tiempo, o fue perdido o no pasó [...]”

(Entrevista N°5)

Ahora bien, los profesionales señalan que las modificaciones metodológicas del programa no logran generar un avance significativo por parte de las familias en tanto a que la reducción del tiempo de intervención afecta en el proceso de cumplimiento de los objetivos y logros familiares, por ende, esto viene a discrepar el sustento teórico y metodológico del programa que indica que las familias de manera sostenible logren un mayor bienestar.

“[...] Y también como percepción del profesional es de que la familia tiene menos tiempo para realizar las acciones y para lograr procesos, hay procesos que, durante el periodo, claro a lo mejor alcanzamos nosotros a entregarles la información a la familia, a ¿cómo es que se llama esto?, que la familia logre hacer algunas acciones, pero hay algunas que son a largo plazo, entonces en 13 meses, no van alcanzar a hacerlas. Entonces al final igual dentro del plan quedan acciones no logradas, que para nosotros como profesionales, o sea nuestro objetivo es de que la familia logre un mejor bienestar, y cuando hablamos de un mejor bienestar también están las acciones que son a largo plazo, y las mayoritariamente, las que son a largo plazo son las que son, de mayor realce para las familias, porque hay acciones que son a corto plazo, de que si bien es cierto las familias las pueden hacer, no sé yo les digo hoy día y las hacen mañana, porque es un trámite, pero hay acciones que son como no se po, definitivas, como un subsidio habitacional, entonces estamos hablando de eso que es a largo plazo, ya [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Mi opinión personal es que no era necesario reducir los tiempos, esa modificación creo que, solamente hizo que trabajáramos mucho más apurado, que estuviéramos mucho más, o sea menos tiempo para poder, realizar las sesiones a lo mejor en el tiempo que correspondía, tener el tiempo adecuado después para poder subir las sesiones al sistema, o para generar otras cosas, otras derivaciones, vínculos, informes, entonces acortar el tiempo de intervención creo que fue perjudicial para el programa, ya, a mi entender no se lograba una buena intervención en tan corto tiempo [...]”

(Entrevista N°3)

En otra dirección, los profesionales indican que las modificaciones metodológicas no influyeron mayormente en el impacto y objetivos del programa, pues, argumentan que en el contexto sanitario se ajusta a los requerimientos y necesidades de las familias, siendo necesario el resguardo de la salud como principio primordial promovido por las nuevas orientaciones técnicas del programa. Sin embargo, por otro lado, los profesionales advierten que se generó mayor dependencia de las familias y mayor demanda respecto del acceso a beneficios sociales por parte de los usuarios, en ese sentido, los profesionales se visualizan como facilitadores en el cumplimiento de los compromisos de las familias, generando un retroceso en lo propuesto por el dispositivo de intervención, ya que se recae en el asistencialismo más que en promover la capacidad de autogestión de las familias, esto representa entonces una discrepancia dentro de los discursos de los profesionales en tanto se cumplen los objetivos del programa, sin embargo son ellos quienes adoptan un rol clave para que las familias puedan cumplir con los indicadores de la matriz de bienestar.

“[...] Mira yo creo que se logró el objetivo ah, se logró el objetivo de que las familias, que

podieran realizar o hacer sus acciones para poder dar cumplimiento cierto al programa, pero también surgió que nosotros teníamos un mayor nivel de compromiso, de estar no se po señora Juanita ¿hizo esta acción?, mire la tiene que hacer en tal lugar, entonces y a lo mejor tu hacías una sesión, pero también para que se pudiera lograr, como igual el periodo es acotado, entonces para que pudiéramos lograr esa acción no se po, dentro del mismo mes llamar a la señora, no se ¿hizo tal trámite o realizó tal acción?, entonces eso si generó que las familias, para nosotros como profesionales tuviéramos una mayor carga laboral, para poder dar cumplimiento al plan [...]”

(Entrevista N°1)

“[...]Bueno, eso fue, primero se pasó de 24 a 12 meses, la intervención era remota, lo que quiere decir que pasamos desde la presencialidad a los llamados telefónicos, y que incluso podía ser por WhatsApp, ya. Estaba el tema de, bueno se relajó un poco más la metodología y tenía que ir centrada en el tema de, la pandemia, o sea cómo estaban de salud, les dio COVID o no, los han atendido, los ingresos, las pérdidas de fuentes de trabajo, la gente que no podía trabajar ya teníamos que ayudarle, no sé po a postular de primera al IFE, u orientarlas para que, actualizaran su Registro Social de Hogares, a entregar cajas de alimentos, todas esas cosas como extras, o sea que eran totalmente lo contrario a lo que se supone que tenía que lograr el programa, eso fue lo que sucedió, esas fueron las modificaciones [...]”

(Entrevista N°5)

Otro de los temas que se manifiestan en esta categoría se asocia a que los profesionales identifican que su rol en el proceso de acompañamiento estuvo limitado a facilitar la información sobre los distintos beneficios monetarios a los que las familias podrían acceder, pues los entrevistados se refieren a la multiplicidad de oferta que ofreció el Gobierno para las familias, es decir, identifican su rol como facilitadores de la oferta pública, en desmedro de lo que se espera

de la figura de los/as AFI, que es realizar socio educación y fortalecer la capacidad de autogestión de los usuarios.

“[...]También cierto que en el proceso de pandemia hubieron muchos beneficios para las familias, bueno dentro de eso hay un indicador que ve el tema, que es el indicador de la dimensión vivienda que habla sobre los subsidios transitorios, entonces en estricto rigor en ese tema, estaba enmarcado dentro de un indicador de la materia de bienestar, ya, y ahí hubo que estarles entregando información constantemente, que en el caso que no lo recibieran ver porque no estaban recibiendo los bonos, hacer las solicitudes correspondientes [...]”

(Entrevista N°1)

“[...]Porque o sea toda la oferta se cambió por bonos, o sea ya no habían capacitaciones, ya no habían, ¿programas llegaban de?, ya se me olvidó un poco, bajaron los cupos de los programas de apoyo al emprendimiento, bajaron, entonces hubo ahí un movimiento hacía las ayudas, más que nada [...]”

(Entrevista N°5)

A su vez, los entrevistados señalan que si bien es cierto, los cambios metodológicos del programa influyeron en el cumplimiento de los objetivos, coinciden en que, en contexto de crisis sanitaria el dispositivo no ofrecía lineamientos claros, dando pie a que los profesionales idearan sus propios mecanismos para abordar las distintas temáticas de la matriz de bienestar, aludiendo a que la intervención se enfocó netamente en la emergencia, para lo cual, la figura de los/as AFI se apuntó en reforzar principalmente aspectos de la dinámica familiar y la salud mental de los usuarios.

“[...] O sea, bueno creo que ya lo había mencionado un poco, pero esto como era una emergencia, se trató de salir del paso, y obviamente no, no sé cómo catalogarlo, o si hay algún

concepto que pudiera calificar el tema, pero yo creo que finalmente el programa se salió, de su, ¿a ver cómo decirlo?, o sea ya no pretendía lograr un objetivo, si no que estaba paleando una situación, ya, más que nada [...]"

(Entrevista N°5)

"[...] hay algunos aspectos que nosotros agregamos, que es el área emocional de las familias, que hacemos un acompañamiento que, a lo mejor de repente, no es que dejemos de lado nuestra intervención propiamente tal, sino que lo solicitan, pero si le agregamos el componente de, no sé por ejemplo tú llegas a la casa y la familia a lo mejor no sé, falleció algún familiar que tú tienes que darles el espacio [...]"

(Entrevista N°1)

"[...] Yo creo que, a lo mejor algunos encuentran que fue mala pero yo igual encuentro que, era, como lo, ¿a ver cómo decirlo?, era necesario, que hubiera otra forma de hacerlo porque si no hubiéramos dejado a las familias botadas, entonces, había que hacer algo, diferente, y en ese momento lo más a mano era el tema de, llamar por teléfono, yo tuve la experiencia, de que hablé mucho más con mis usuarias que los mismos psicólogos que la estaban atendiendo, entonces, hubo programas que de verdad las dejaron, a la deriva, los psicólogos que son terapia, o sea, a mí me sorprendía escuchar de que, no sé po, de que hace 7 meses no recibía su atención de salud mental, entonces y que yo las estuviera llamando, yo las llamaba mucho, porque al final primero las llamé a todas, porque, hasta las que yaa había egresado, las llamé a todas las que yo tenía registro las llamé, porque también tenía que justificar también mi trabajo, si no estábamos haciendo visitas domiciliarias y además me preocupaba [...]"

(Entrevista N°4)

En lo que respecta a la categoría facilitadores del proceso de intervención, los ejecutores señalan que, dentro de la adecuación y reducción de la ruta en el proceso de intervención, hubo mayor fluidez en la comunicación profesional – usuario, pues señalan que hubo una mayor capacidad de atender y dar respuesta a los requerimientos de las familias, a diferencia de lo que ocurre cuando el proceso se lleva a cabo a través de la visita domiciliaria, puesto que al haber una mayor proximidad a través del uso de mecanismos como los llamados telefónicos o WhatsApp se podía dar respuesta de manera inmediata a las consultas generadas por las familias, entendiendo a que el contexto sanitario impedía la presencialidad del profesional en la vivienda del usuario.

“[...] bueno, para las familias yo creo que, nos pudieran tener, así como más, como de rehén, como una respuesta inmediata, porque claro, nos preguntaban y nosotros respondíamos de forma inmediata porque estábamos acá en la oficina, entonces obviamente había como una respuesta así inmediata, ya. O sea, todas las acciones que ellos querían, o sea como demanda de ellos, que estaba resuelto como así altiro, nos preguntaban no se po una necesidad y nosotros hacíamos la gestión y se resolvía, entonces igual era como algo inmediato [...]”

(Entrevista N°1)

En la misma dirección, los profesionales mantienen una valoración positiva respecto del contacto con las familias, pues visualizan que su labor como profesionales va más allá de un acompañamiento para dar cumplimiento a los indicadores de la matriz de bienestar, sino más bien, se auto perciben como cercanos, aspecto que para ellos resulta positivo en relación con el proceso de acompañamiento integral en contexto de pandemia. En ese sentido, reconocen que son el medio primordial para acercar a las familias a la oferta y prestaciones sociales que forman parte de los componentes metodológicos del programa familias. Así mismo, en el discurso de los profesionales se aprecia que su quehacer profesional – y que se enmarca como facilitador del proceso de

intervención – se encuentra en sintonía con los intereses de los usuarios, y en ese sentido argumentan que ello contribuye a que los participantes puedan, por un lado, vincularse activamente con la estructura de oportunidades, de este modo cabe precisar que la vinculación de las familias con las redes institucionales es uno de los componentes centrales del enfoque de vulnerabilidad.

“[...] Yo destaco como fortaleza, el hecho de que un profesional, en este caso un asistente social, o el que esté, el profesional que sea ahí, visite una familia, ya es una fortaleza muy grande. Yo siempre le hago ver a las familias, yo es como si fuera el médico de cabecera, estoy a disposición de ustedes, lógicamente trato de también, poner los límites, pero como fortaleza yo creo que es, súper importante tener un profesional que vaya, que apoyé, que conozca la familia, que conozca su, realidad, ya, las dificultades que muchas veces pueden vivir, los problemas que pueden enfrentar, y que tengan una voz fuera de la familia, que les puede dar alguna orientación, yo no estoy para decirle o mandarlos a hacer lo que yo creo, si no que orientarlos, ponerle a lo mejor una bandeja de opciones sobre la mesa y ellos deciden, o también llegar a acuerdos donde ellos proponen, ellos también me pueden decir tengo esta idea, tengo esta otra idea, ¿qué opina usted?, y en conjunto, poder tratar de resolver, muchas veces problemas, o soluciones que puedan, hacer bien a la familia [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] nosotros hacemos un gran labor en eso, si bien es cierto a lo mejor no tenemos las herramientas como un psicólogo, porque no somos psicólogos, pero si apoyamos harto en ese sentido a las familias, en escucharlos, en a lo mejor orientarlos, derivarlos a psicólogos, que de repente la persona no se da cuenta que lo necesita, entonces si nosotros podemos hacer la derivación, a lo mejor gestionarle una horita, así como ya ahí tiene la horita para que usted vaya y no se vea así como que la dejé en ese proceso solo, porque cuando tú tienes un problema, al

final es como que crees que nada te va a resultar, entonces así como para la primera ya le pones como mire tiene horita tal día entonces ya, y ahí él siente que tú te preocupaste de esa situación, entonces para ellos ya pedir la próxima hora le genera una mayor facilidad [...]

(Entrevista N°1)

“[...] Mantener un contacto con la familia, un seguimiento, una red de apoyo constante para la familia también es importante, no solamente para el programa, o sea saber cómo está la familia, cómo han estado cierto, de conocer como han estado las familias, sino que también para la familia saber que tienen una red de apoyo y que esa red de apoyo está constantemente preocupada de su situación de bienestar, eso también es importante, o sea saber que ellos dicen ah pero es que yo no estoy solo en este momento si no que me pueden llamar, me están llamando, o me están preguntando cómo estoy, voy a consultar esto, me está sucediendo esto [...]

(Entrevista N°2)

Ahora bien, en el discurso de los profesionales se aprecia que, uno de los facilitadores del proceso de intervención se asocia a la mayor vinculación entre los profesionales de otras comunas, esto desprende una mayor vinculación y relacionamiento entre los ejecutores del programa, principalmente asociado al uso de tecnologías en las diversas capacitaciones realizadas por FOSIS hacia los/as AFI.

“[...] hay una comunicación afectiva, siento, sí. ¿Qué más?, puede relacionarse igual con más personas, cuando se hacían reuniones o del FOSIS nos hacían charlas a través de Zoom, había más comunicación, para poder relacionarse y, compartir experiencias con otras, con otros colegas de otras comunas [...]

(Entrevista N°6)

En relación a la categoría barreras dentro del proceso de intervención vinculadas a las

debilidades del proceso de acompañamiento integral, los ejecutores señalan que el proceso de intervención desarrollado de manera remota tuvo complejidades en relación al primer contacto con las familias, ya que los profesionales aluden que las temáticas que se abordan en el contacto inicial con los usuarios se vio entorpecido por la credibilidad, debido a que el profesional realiza el contacto de manera telefónica para invitar a las familias a ser parte del programa, solicitando información personal y confidencial. En efecto, indican que el mecanismo para generar este primer acercamiento tuvo que ser improvisado, sin contar con el respaldo institucional para que los beneficiarios estuvieran informados y no se generara una susceptibilidad por parte de estos, ya que al ser contactados telefónicamente se generó desconfianza en tanto si realmente quien estaba tomando contacto con ellos era efectivamente un profesional del programa familias y no un engaño.

“[...] Claro, y el otro cambio que fue que nosotros empezamos, o sea desde un principio estamos con las familias, y no es ¡oh vino una señorita de Chillán!, no le creí mucho pero ahora me doy cuenta (se ríe), pasaba eso, que pensaban que los querían estafar o algo así [...]”

(Entrevista N°5)

“[...] Ahí se redujo el número de sesiones, a 16 solamente, y el tiempo de acompañamiento se redujo a, 13 meses, y además, las visitas no se hicieron, a domicilio, si no que se hicieron por teléfono, en mi caso las hice todas por, celular, no hacia video llamadas, solo llamada telefónica, de 40 minutos, 30 minutos, incluso una vez para hacer un eje hasta 1 hora, porque igual había que entrar a explicar, las familias que venían entrando de que no era una estafa, de que esto era del programa, explicar paso a paso, ganarse la confianza de las familias [...]”

(Entrevista N°4)

En otra dirección, se señalan cuestionamientos al dispositivo de intervención por su

componente de oferta programática, ya que los profesionales señalan que la asignación de prestaciones vinculadas al programa es insuficiente. En ese sentido, señalan que al ser comunas de sectores rurales carecen de oportunidades de acceso a oferta y las prestaciones adicionales al programa, como por ejemplo programas de apoyo al emprendimiento, capacitaciones, programas de habitabilidad, entre otros. Por otro lado, indican que el acceso a las prestaciones se torna burocráticas no logrando generar un impacto positivo e inmediato para los beneficiarios, señalando que en contexto de crisis sanitaria era necesario disponer de ayudas en la inmediatez.

“[...] una de las barreras acá al menos va a ser siempre, en cualquier contexto la falta de oferta. Porque llegan, programas por ejemplo de apoyo al emprendimiento, solo en marzo, y hasta el otro año tienen que esperar las familias que no quedaron, o cosas así, entonces no nos llegan cursos, capacitaciones, todo es como en Chillán, entonces a las usuarias, hay algunas que simplemente no vienen, y hay otras que no pueden, entonces, eso yo creo que afecta para que nosotros podamos superar el tema de la, pobreza [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] Reforzaría, el beneficio más inmediato, creo que, el programa en la entrega de beneficios que son importantes para las familias, y que las familias no pueden generar por sí mismo, demoran demasiado. La burocracia, muchas veces existen beneficios que llegan, proyectos de emprendimiento, pero tienen a la familia 8 meses esperando para, que puedan comprar sus herramientas de trabajo, el horno industrial, máquinas de coser, no sé po las herramientas, el taladro, la máquina soldadora, son procesos muy largos, o un programa de Habitabilidad, donde hay familias que a lo mejor necesitan, revertir su casa, interiormente, o cambiar puertas, cambiar ventanas y entran a un programa que les va a beneficiar en eso, no sé po tienen que esperar 5 meses, entonces el programa llega en Abril y pasan todo el invierno, con la promesa de que el

programa les ayuda y el programa recién les viene ayudar en Noviembre. Entonces los plazos de beneficios, que son garantizados por el programa, llegan mucho tiempo después, se demoran demasiado, eso debiera ser más, más inmediato [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] Ya, una de las barreras que puedo mencionar, es, que las familias, ¿a ver cómo lo puedo desarrollar?, o ¿cómo lo puedo plantear?, el programa entrega beneficios, y también entrega posibilidades de que las familias puedan, generar emprendimientos, a través de distintos proyectos, o necesariamente los de FOSIS, uno muchas veces vincula con otro tipo de programas, a través de la OMIL, opciones de proyectos independientes, pero muchas veces, los tiempos que se necesitan para poder desarrollarlos, hacen de que las familias prefieran muchas veces un trabajo, dependiente, en este caso acá en San Nicolás por ejemplo los huertos, los trabajos de temporada. Económicamente son mucho más, convenientes, que lo que le puede entregar el programa, a través de un emprendimiento, hay familias que en la época de temporada pueden ganar 500, 600, 800, 1.000.000 [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] A ver una de las barreras, el tema de la oferta, ya, hay poca oferta acá en Coelemu y, también hay mucha dispersión, o sea que hay familias que son muy rurales, no hay conectividad, hay personas que no saben hacer trámites igual, o sea suena como, algo básico, pero personas que, hay personas que uno le dice tiene que ir a hablar con tal persona, a hacer tal trámite, ¡uhh perfecto!, pero hay otras que llegan, se ven afuera y quedan ahí. Yo creo, pero más que nada acá es la oferta, sobre todo de servicios, de trabajo, y la conectividad para que la gente pueda acceder a ella igual, lo dificulta bastante [...]”

(Entrevista N°5)

En otra dirección, los entrevistados indican que el dispositivo de intervención presenta mecanismos que se orientan principalmente en el control de su labor, señalando que desde el nivel central del programa sólo se limitan a supervisar el avance del registro de las sesiones en la plataforma virtual, más que medir la eficiencia del proceso de intervención. En ese contexto, los ejecutores indican que existe un desfase entre el registro y la realidad del proceso que se lleva a cabo con las familias, por otro lado, se señala que la rigidez de este mecanismo se desvirtúa en cuanto a la operativización del proceso de intervención, ya que a diferencia de lo que ocurría con la anterior metodología (Ingreso Ético Familiar) los indicadores de la matriz de bienestar se deben necesariamente vincular a un recurso, dificultando la lógica integral del acompañamiento. Asimismo, argumentan que este sistema les genera un desgaste, asociado a que el tiempo de registro podría ser ejecutado en acciones de intervención con los beneficiarios. En ese contexto, los discursos refieren a que los avances en el proceso de acompañamiento solo se miden con indicadores cuantitativos, además de identificar poca flexibilidad del proceso metodológico para realizar la intervención con las familias.

“[...] Quizás, bueno siempre, pienso que los plazos que, desde el nivel central, ponen para todo, son como en el idílico, inhibidos son como muy, en algunos contextos no se puede, entonces que a veces, se priorice más como el tema de, de la calidad que se está haciendo con las familias, del trabajo en la práctica que se está haciendo con las familias, más que, quizás como los números [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] al Nivel Central no le interesaba que nosotros, logremos algo con la familia, a ellos les interesaba que nosotros hagamos la sesión y la subamos, eso es lo único que le interesa.

Entonces ellos miden la eficiencia del programa así, pero para nosotros, o sea la eficiencia del programa es poder ayudar a las personas, no que tan rápido tú subes, porque ahora hoy en día nos están pidiendo 5 días para subir las sesiones desde que uno las realiza, o sea al final, uno, todo esto marca un punto de infracción en el cual uno ya, y se venía dando de antes pero se asentó más con la pandemia, que uno está trabajando para, el sistema, para la plataforma y no para realizar la intervención del programa, eso es lo que yo pienso por lo menos [...]”

(Entrevista N°5)

[...] Eso mismo, la cantidad de tareas administrativas que hay, y que es muy, o sea, según el programa se dice que es muy flexible, pero en si también es cuadrado. Yo de verdad, yo creo que a la familia no, ni a nosotros no los sirve que sea tan cuadrado, porque, el tema de que sea cuadrado más que nada está centrado como a los resultados, a lo que se pueda demostrar, a los números, no a si la familia [...]”

(Entrevista N°6)

[...] Siento que como que igual la respondí con la primera, que, es, si bien es cierto, cuando yo la leo estas como súper bien, pero cuando, lo que cuesta es como la praxis, como que en la praxis la teoría en este caso que es como, era como muy cuadrada, no se ajustaba a lo dinámico que es una familia, lo dinámico que es trabajar con personas, entonces eso me parece, que es muy riguroso, y de hecho siento que hasta el día de hoy, a pesar de la flexibilidad que hicieron con el cambio, el último cambio de metodología, siento que aun así sigue siendo riguroso, sigue siendo número, número, número [...]”

(Entrevista N°4)

Otro de los temas que se manifiestan en esta categoría se asocia a la falta de compromiso por parte de las familias y a la imposibilidad de los profesionales por verificar que los indicadores

se cumplieran por parte de los participantes, pues los entrevistados señalan que a raíz de la eliminación de la visita domiciliaria no podían asegurarse de que una de las acciones y compromisos adquiridos por las familias realmente estuvieran cumplidos, en ese sentido, refieren poca seriedad en el proceso de acompañamiento. Los ejecutores argumentan que en esa lógica de fiscalización respecto de los compromisos se desconoce la veracidad que las familias comunican en tanto al cumplimiento de éstos.

“[...] Y, bueno a nosotros yo creo que igual nos perjudicó harto en la adherencia al programa, en que las personas no lo tomaron muy en serio, porque como era por teléfono, y si bien ellos aceptaban, firmaban, nos mandaban la aceptación, nosotros lo subíamos al sistema [...]”

(Entrevista N°5)

“[...] Yo diría que, sí, se encuentra en los 2 polos, la intervención remota. Teníamos el problema de, cómo verificamos que los indicadores se están cumpliendo, ya, podemos entregar la información, podemos entregar las redes de apoyo, podemos tener la confirmación de la familia, pero más allá, no vemos como si por ejemplo, el i55 que tiene que ver con condiciones de higiene, el cuidado de las viviendas, si nosotros por ejemplo si ¿cómo ha estado aplicando, el mejoramiento de la vivienda?, en este caso ¿cómo van las tareas encomendadas cierto a los miembros de la familia?, no estamos súper bien. Y nos encontramos que hay familias que ingresaron de nuevo, post, cierto, y claro, no estaban listos, y hay otras familias que sí, otras familias que, si en realidad se incorporaron, pero va a depender del tipo de familia, o sea, pero si presenta esa limitación que tú no tienes como comprobar que, en sí, la orientación entregada se está ejecutando [...]”

(Entrevista N°2)

Asimismo, argumentan que la política implementada desde el nivel central, de eliminar el registro a través de documentos físicos puede dar pie a que los profesionales no realicen la intervención de manera presencial cuando este se retome en su totalidad. En ese orden, señalan que FOSIS ha demorado en entregar lineamientos para retomar la presencialidad, lo cual podría generar ineficiencia durante la intervención, ya que no existe un comprobante que corrobore que efectivamente la familia fue atendida o se encuentre recibiendo la atención por parte de los profesionales.

“[...] Pero posteriormente a eso yo creo que si se demoró FOSIS y creo que se ha demorado FOSIS en el tema de retomar la intervención como era antes, por ejemplo aplicaron también dentro de eso su política de cero papel cierto, entonces se eliminaron las firmas, que a mí me parece que en realidad igual va a dar coletazos a futuro, porque hay gente que en realidad no va a ir a ver la gente, eso se va a ver después pero, en realidad yo creo que el tema ese de no firma, asociado al tema que partió con el tema del acompañamiento remoto, y después ya posteriormente no se retomó el tema de que la familia firme la hoja de, no sé, acompañamiento, la hoja de ruta [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] Actualmente vamos a hacer las visitas, registramos nuestra hoja de ruta, ingresamos al sistema, pero no hay, un comprobante más allá de que la familia recibió la intervención. O sea, puede parecer más cómodo cierto, pero yo creo que habría formas más fáciles de que el sistema pudiese mejorar, el SS OO (creo que alude a esa sigla del Subsistema de Seguridades y Oportunidades), por ejemplo, respecto a eso incluyendo las firmas de las usuarias, yo creo que hay muchas vueltas que hacerse, en ese caso yo creo que si ha sido tardío el tema de volver a la normalidad [...]”

(Entrevista N°6)

Otro de los temas que expresan los ejecutores dice relación con la brecha en cuanto a la educación digital de los usuarios, lo que a raíz de la pandemia desfavoreció el cumplimiento de los objetivos del programa, cuestión que genera una tensión en relación con el enfoque de derechos, puesto que se señala en los lineamientos del programa que, el Estado debe garantizar el acceso a las prestaciones estatales, especialmente a aquellos grupos más vulnerables.

“[...] Muchas veces el acceso a la, al manejo respecto tecnológico, ya, muchas familias no tenían, o sea saben manejar un celular, saben ver videos de YouTube (se ríe), saben buscar videos de TikTok, pero al ingresar a una página no saben utilizarla, no saben utilizar la clave única, entonces muchos de los procesos que se agilizaron con la pandemia, al final muchas familias quedaron al margen de eso porque en realidad no tenían, el acceso por ejemplo a decir chuta voy a utilizar una página web, voy a ver cómo está el bono, una cosa como tan simple que era ingresar el Rut o la fecha de nacimiento cierto, muchas familias no podían hacer eso, porque no sabían cómo ingresar a Google, a Chrome, a buscar, un buscador, una página web, no sabían eso, sabían manejar WhatsApp, sabían ver videos de YouTube, sabían todas esas cosas pero no sabían manejar el tema de una página web y ahí les generó un problema [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] Y muchos de los procesos, muchas de las platafor (no alcanza a terminar la palabra), ¿cómo se puede decir?, o sea el Estado se simplificó en esa área, de muchos de los servicios que ellos tenían presenciales los pasó a plataformas web, pero se olvidaron que mucha gente no maneja esas plataformas web, entonces ese cambio fue fuerte para algunas familias, que hasta el día de hoy po. Entonces, por ejemplo, saben que existe una clave única pero no saben cómo se utiliza, entonces yo creo que ese desconocimiento respecto al manejo de las páginas web fue un

tema importante [...]”

(Entrevista N°6)

En otro orden, también se señala que los profesionales vieron limitado el apoyo institucional para realizar el proceso de intervención, en ese contexto, uno de los entrevistados alude a la falta de recursos institucionales para realizar la atención remota, debiendo utilizar recursos personales (dispositivo móvil) para poder tomar contacto con los usuarios.

“[...] Yo creo que eso fue un tema, porque no se promovieron los medios, los mecanismos para poder tomar una, hacer un proceso de intervención, se puede decir un poco más (se ríe), más serio, ¿por qué?, porque al ser un medio propio la gente te ve conectado, tú podí estar hablando con tú familia, pero te ve conectado y te va a hablar, ah pero es que lo vi conectado, entonces eso es un problema con el tema del, porque no, el Municipio no entregó los medios para poder hacer cierto el acompañamiento remoto con medios de, institucionales, sino que al final uno lo hacía con medidas propias [...]”

(Entrevista N°2)

En esa misma línea, se señala que, a raíz de la intervención realizada a través de llamados telefónicos, los usuarios no respetaron los horarios laborales de los/as AFI, en este texto discursivo se indica que esta situación se provocó porque los profesionales realizaban las intervenciones desde sus dispositivos móviles personales, generando así una dependencia, lo que a su vez representa una discordia para llevar a cabo el acompañamiento integral a las familias, ya que el único mecanismo que se utilizó para tomar contacto con los/as usuarios/as fue a través de este mecanismo.

“[...] También ahí se generó, una carga laboral extra para los profesionales, porque les generaba como mucha angustia a las familias, sobre todo a las que no podían salir a trabajar,

entonces el no tener el ingreso también les generaba esa como ansiedad de ¿oh me van a dar un bono?, ¿no lo voy a recibir?, ¿lo voy a recibir?, pero revíseme, entonces también generaba que el teléfono, el WhatsApp, de llamadas era un tema de nunca acabar, o sea sin honorario, sin límites, porque también nosotros acostumbramos a las familias a estarlas llamando [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] ¿Las debilidades?, que la familia en el contexto de pandemia no consideró límites, en tema de horarios. O sea no se po, si eran las 7 de la tarde, 8 de la tarde, a ellos les surgió una duda, ellos no sé, por ejemplo, en las noticias a las 9 de la noche, 9 y media, no se po hablaban de algún bono o algún beneficio para la familia, las familias así como un minuto y 20 mensajes, llamadas, entonces bueno ahí también es culpa de la televisión pero al final, o sea yo tengo que tener mis límites, chuta no se po, a esa hora no es un horario prudente para hacer preguntas y a esa hora, porque yo le dé una respuesta a las 9 de la noche, a las 10 de la noche, no va a generar la diferencia de que yo sé la respuesta al otro día a las 9 de la mañana, no genera un cambio, porque en estricto rigor de repente son situaciones que yo ni siquiera se las voy a poder resolver en un minuto, o sea se las voy a resolver a lo mejor en 1 día, 2 días, o en 3 días, en 1 semana, entonces ese estrés que tenían las familias era un poco, considero que es como una debilidad bien [...]”

(Entrevista N°6)

En esa misma orientación, se observa que los profesionales identifican ciertas ambivalencias en la matriz de bienestar, principalmente relacionados a que el programa no otorga la orientación metodológica adecuada en situaciones de mayor complejidad u otras necesidades de los participantes, por ejemplo, temas relacionados con la salud mental, duelos, situaciones de VIF, entre otros.

“[...] Como contexto de pandemia y como contexto general del programa considero que es sumamente importante considerar, el estado de las familias, emocional. Porque si bien es cierto, bueno el contexto de pandemia es mucho más, o sea es mucho más lo que tú tienes que abordar, pero en la vida en general, las familias sufren mucho tema de estados de ánimo, porque de repente están súper bien, o sea, pueden cumplir sus acciones, consideran que están así felices con su vida, pero también tenemos periodos o con algunas familias no se po que sufren algún duelo, o tienen alguna ruptura con la pareja, con los hijos, entonces eso también considero que es importante que se considerara dentro de la intervención, ya [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Bueno, puede tener varias, pero una de las que, considero que son importantes es que, obliga, obliga, la metodología del acompañamiento integral obliga, a trabajar todas las dimensiones en la familia, y hay familias que no necesitan trabajar todas las dimensiones [...]”

(Entrevista N°3)

En otra dirección, otra de las barreras identificadas en el proceso de intervención, dice relación con el temor que las familias manifestaron en relación con acceder a la oferta que los/as AFI les entregaban, aludiendo principalmente al temor de contagio, situación que impidió que los/as participantes pudieran lograr su inserción laboral o la capacidad de generar mayores ingresos, por ende, superar la condición de pobreza.

“[...] Mira, si ya teníamos una barrera del tema laboral, antes del contexto de pandemia era difícil para la reinserción laboral de, que nos teníamos que proponer nosotros, era mucho más difícil porque las familias sentían un miedo de poder salir a la calle o de poder compartir con otras personas, entonces si ya era difícil de que optaran por ejemplo a un trabajo con contrato, ya era difícil, fue mucho más difícil [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] O sea, al final, las familias, que tenían muchas necesidades, no lograban querer surgir porque al final tú le decías no se puede mirar que, no se puede en la oficina OMIL hay una oferta de empleabilidad, pero como la primera pregunta es ¿pero tengo que trabajar con más gente?, entonces al final igual generaba como esa sensación de que si salían de la casa se iban a contagiar, entonces al final preferían continuar dentro de su hogar y no poder generar ingresos [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Ah bueno por el tema, de los efectos de la pandemia, como fue un efecto global, o sea en todo el mundo estaba igual, ya, y yo creo que en todo el mundo si veíamos las noticias, hasta en Estados Unidos bueno, o sea en todos los países que tenían los modelos más, individualistas y menos, ¿cómo se dice?, ahh (no recuerda), no sé si asistencialistas, pero, que tenían un buen seguro social por así decirlo, una buena seguridad social, hasta ellos entregaban bonos. Y, bueno ese fue como el principal, la principal temática, ya, o sea el tema de la, yo creo que ahí empezó como la crisis económica y todavía no se ha recuperado del todo, pero yo creo que eso fue más que nada el tema de la pérdida de las fuentes laborales de las familias, o la gente que se enfermaba de COVID y no podía trabajar, y los primeros que se enfermaron quedaron súper mal cuando no había vacunas [...]”

(Entrevista N°5)

En relación a la categoría participación de los usuarios en contexto de pandemia, se observa un consenso que se expresa en que la participación de las familias se dificultó principalmente por el aislamiento, señalan que gran parte de los usuarios/as del programa provienen de sectores rurales, por ello se afirmó que hubo dificultad de cobertura móvil para realizar las sesiones de

manera telefónica, esto representa una discrepancia relacionada al principio de participación que se enmarca en el enfoque de derechos, siendo una situación que en contexto de pandemia no logra generar cambios y dar cumplimiento a los objetivos del programa, por ende los profesionales señalan que para llevar a cabo el contacto con los usuarios debieron activar las redes comunitarias, lo cual fue un problema para llevar a cabo la sesión de manera personalizada.

“[...] El aislamiento de algunos sectores rurales, si el aislamiento porque habían, hubieron casos de que un solo chofer de la Municipalidad sabía cómo llegar a un extremo de un sector, por ejemplo, el sector Lumavida, yo para poder llegar tenía que ir solamente con ese chofer, pero entre medio de un bosque muy lejos, yo, era una sola visita que podía hacer, al día, y lo hice porque esa familia, era muy lejana, no tenía cobertura y tenía que saber de ella [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Si tuvimos problemas con algunas familias que no tenían conectividad, entonces ahí no se po, había que hablar con algún representante de la Junta de Vecinos, con algún vecino que tuviera acceso, en ese caso como la mayoría de los adultos mayores teníamos esa dificultad, teníamos mucho cuando empezó todo este tema de la pandemia, teníamos muchos adultos mayores unipersonales en el programa, entonces eso también generaba de que, la participación, o no te escuchaban, tenían teléfono por ejemplo pero no te escuchaban, igual que un adulto mayor le dificulta de repente canalizar una intervención de manera presencial, porque tú estás hablando con ellos y ellos no se po se acuerdan de, no sé, de que lo vienen a visitar un familiar y te empiezan a contar oh señorita me va a visitar un familiar y oh, y como volver de nuevo al curso, si pero mire estábamos hablando de esto, entonces al final ellos después se vuelven acordar de algo y entonces imagínate eso vía telefónica, si ya era difícil de manera presencial, de manera telefónica era mucho más [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] La cobertura exactamente, a veces uno llamaba, no había señal, no me acuerdo en que tiempo fue, que, o que no había luz, que no tengo internet, uno trataba de gestionar con vecinos si tenían, para poder saber cómo estaban nuestros usuarios de los distintos sectores rurales [...]”

(Entrevista N°2)

Por otro lado, los profesionales señalan que la participación de los usuarios en el programa se encuentra condicionada en cuanto al cumplimiento de las exigencias del programa, las cuales se reflejan en la entrega de bonos por cumplimiento y deberes, tareas que los usuarios deben cumplir para su permanencia en el programa, en ese contexto, los entrevistados aluden a que esto genera un estancamiento en el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, señalan que en contexto de pandemia, asumieron un rol de “empatía”, al no dar término anticipado a la participación de los usuarios, pese al evidenciar el no cumplimiento de los compromisos por parte de los beneficiarios.

“[...] Aquí el sentido es la condición, ya, por algo hay bonos por, deberes, por cumplimiento, ya, por algo hay término de participación por incumplimiento, o sea que de repente uno ahí peca de darle mucho, a las familias, porque le da mucho margen para que ellos no cumplan igual. Porque uno entiende la situación de ellos y de repente da lata sacarlos, por lo menos a nosotros, ya porque igual sabe que ellos lo están pasando mal, porque no es que o sea que estén bien y reciban el programa y ja ja ja me estoy quedando con los bonos, no ellos igual están mal, entonces uno también se pone en el lugar de ellos, pero ellos no se ponen en el lugar de uno, entonces a veces no cumplen, ya y ellos deben pensar chuta no tengo ningún castigo, no importa, ¿se entiende? [...]”

(Entrevista N°5)

En esa misma dirección, se observan discursos asociados a la participación, manteniendo un discurso enjuiciado respecto del compromiso de las familias en tanto a la intervención de manera remota que debieron llevarse a cabo en periodo de pandemia, puesto que los profesionales señalan que el comportamiento de las familias en el contexto de su participación en el programa fue marcado por la desmotivación, esto concretamente al no demostrar interés en las sesiones realizadas de manera telefónica.

“[...] Yo sentí, de hecho, lo dije en un momento a mi supervisor, siento que ya perdieron, le perdieron la importancia a la sesión, como que era un llamado, entonces como que contestaban, de repente estaban lavando los platos, o no sé po, con la tele prendida, no era como al principio. Siento que la intervención remota es buena, pero llega un momento en que se relajan, las usuarias, y ya no tenían la seriedad correspondiente a lo que era en un principio, las sesiones [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] A qué voy yo, o lo explico de mejor manera, porque siempre van a haber familias que tienen más adherencia o no, ya, pero, si fue un, obstaculizador, para la eficiencia del programa, ya, ¿por qué?, porque lo que yo te decía, a veces la familia siente un compromiso con el apoyo, entonces le cumple con las sesiones, con la acción y todo, en cambio el tema del teléfono era como ahh, de repente ni contestaban, y esas eran nuestras sesiones, chuta no podíamos, entonces nos íbamos atrasando, ya [...]”

(Entrevista N°5)

“[...] Fue, al menos las mías, en este momento recuerdo que, fue buena, fue buena la participación, me contestaban, pero sí, llegó un momento, ya eso fue como al principio, llegó un momento ya como al finalizar en que los celulares no los sentían, en que tenían otras cosas que hacer, o estábamos hablando y les llegaba visita, entonces, no se daba, perdió un poquito

encuentro yo, la seriedad, de lo que es el momento de la sesión [...]”

(Entrevista N°3)

En esa misma línea, los profesionales hacen alusión a elementos familiares que impidieron que las sesiones realizadas de manera telefónica se pudieran llevar a cabo con éxito debido a la multiplicidad de labores que debían desarrollar las dueñas de casa (quienes mayormente actúan como “representante familiar”), por ejemplo, asegurar que los hijos se conectaran a clases virtuales, realizar actividades domésticas, entre otros. En ese tenor, la valoración de los profesionales indica que la participación de las familias no fue concordante con lo que se espera de cada una de las sesiones.

“[...] No fue muy buena, siento que no fue muy buena la participación porque como era a través de llamadas telefónicas, obviamente los padres estaban preocupados, en este caso las mamás preocupadas de que como estaban los niños en clases, por Zoom, siempre ellos, la familia estaba acostumbrada a que sus hijos fueran al colegio, el colegio le daban el desayuno, el almuerzo, y en tiempo de pandemia por motivos de estudio, la jefatura tenía que estar en este caso pendiente de que estuvieran conectados, que estuvieran haciendo sus tareas o que le respondieran, que participaran en clases, además de estar haciendo el aseo, además de estar haciendo el almuerzo, era como, una llamada era como de 5, 10 minutos, si es que, se podía, o ¿me puede llamar más tarde?, ya como que no [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] O sea se podría decir que igual cambio como del desarrollo de habilidades como al asistencialismo, pero por el hecho de la emergencia según yo, o sea tampoco es, ahora que estamos volviendo a la normalidad, hay que como tratar de salir de eso, porque la gente se estaba acostumbrando ya a que nosotros hiciéramos todo lo contrario de lo que se supone era el

programa, que nosotros tenemos que ser gestores, tenemos que orientar a la familia, tenemos que enseñarle, en algún momento su capacidad de gestión, a que ellos conozcan los servicios, las ofertas, pero en cambio nosotros pasamos a ser los que hacíamos todo, le hacíamos todos los trámites, ellos no venían a pedir, ni siquiera a solicitar las cajas si no que nosotros teníamos que, entonces, perdió su horizonte el programa, en la pandemia, perdió su horizonte, pero, no hay obviamente una mala intención de nadie, sino que fue, como te decía el tema de la pandemia, se trató de salir del paso [...]”

(Entrevista N°5)

Por otro lado, los profesionales aluden a que la mayor participación e involucramiento con el proceso de intervención se centró en la dimensión “salud”, ya que eran los/as AFI quienes pasaron de tener un rol socioeducativo a tener más bien un rol asistencialista para paliar ciertas demandas orientadas en facilitar gestiones para el acceso de prestaciones de salud de los usuarios. En ese sentido, se observa que los profesionales reconocen ciertas dimensiones que son claves de abordar en contexto de emergencia sanitaria.

“[...] Hay muchas familias que tenían COVID, no recibían las prestaciones del centro de salud y se comunicaban con nosotros para ayudar a gestionar eso, las visitas o a veces familias que estaban con cuarentena y no tenían como acceder a la compra de alimentos, o tenían otras complicaciones derivadas también del COVID, y el centro de salud en este caso, el servicio de salud no llegaba oportunamente, porque pasó que muchas familias que no eran notificadas, cierto, pasaba 1 semana y no eran notificadas, entonces todo eso fue [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] En el área de la salud, sí, netamente en el área de la salud porque habían participantes que llamaban que perdían su hora por miedo de venir al hospital, en el hospital

habían filas, y uno ahí tuvo que usar las redes, los contactos para poder, porque muchas veces la ambulancia, con enfermeros llegaban al sector de las familias, cuando decían, llegaban a hacerles el PCR, pero uno trabajó netamente con el tema de salud, con el hospital tanto como el de SAMU, las postas, sí [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Si respondo bien creo que, en la parte de ingresos y salud, yo creo que eso fue más que nada, o sea en salud porque las personas que, estuvieron con COVID y que no pudieron trabajar y que estaban enfermas necesitaron de nosotros para apoyarlos a veces con mercadería, porque la gente bueno estaba en cuarentena y no podía salir, no podía acceder a artículos de aseo, o no podía trabajar, eso, yo creo que, en la parte de ingresos y salud, más que nada [...]”

(Entrevista N°5)

Ahora bien, se observan algunas contradicciones en los discursos de los ejecutores, ya que se indica que la participación de las familias no se vio impedida por la suspensión de la visita domiciliaria. En efecto, se aprecia que los entrevistados desplegaron estrategias de intervención que permitieron que las familias se puedan concientizar sobre el proceso de intervención y sus objetivos.

“[...] En mi caso particular, yo creo que tuve una, una buena participación de parte de las familias, en la pandemia. La estrategia que utilicé yo, bueno aparte de, los llamados telefónicos que teníamos que hacer, de esa manera las sesiones, me aproveché de todo lo que fue redes sociales, y comencé a trabajar de esa manera también con las familias, no solamente una sesión llamado, sino que también, les enviaba por ejemplo tareas o trabajos a través de WhatsApp, yo hacía mis planillas, lo más simples posibles, con algún tipo de información, después les pedía que eso lo trabajaran en familia [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] Mira ahí yo lo describiría como un proceso bien activo ah, porque, las familias se daban como el tiempo de contestarlos el teléfono, como, no se po de una sesión por ejemplo para otra ya, no se po, tal día, el día lunes por ejemplo vamos a hacer la sesión y tú llamabas a la familia y estaban disponibles [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Bueno, las familias que aceptaban participar, si tenían conocimiento ellas que tenían que recibir los llamadas telefónicas, y que ese era en un contexto de sesión, en ese caso si fue bueno, fue bueno, yo diría que con el 90% de las familias, habían algunas que claramente presentaban una resistencia respecto al tema de entender el objetivo de la llamada en algunos casos, sí, pero, generalmente era, fue un tema bueno, o sea se contextualizó en el tema de una sesión, y ellos respetaban el tema de la sesión, el tiempo de la sesión, la privacidad de esa sesión, o sea no es que pusieran por ejemplo, no es que estuvieran con la tele fuerte, los niños corriendo al lado, sino que ellos se sentaban en un espacio para poder participar de la sesión [...]”

(Entrevista N°2)

Síntesis de resultados objetivo específico N°1: Describir las vivencias sobre los procesos de intervención realizados por los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.

Categoría: Percepción respecto de la metodología del Programa Familias

- Metodología en algunos contextos no se ajusta a la realidad de las familias. (P. ej.: Algunas familias no requieren que se aborde dimensión de Trabajo)
- Metodología no considera dimensión salud mental u otros factores como VIF, intervención en

crisis, y equidad de género.

- Acompañamiento Laboral y Psicosocial se realizan por parte del mismo profesional, lo que permite conocer en mayor profundidad a las familias.
- Matriz de bienestar se ajusta a la integralidad que propone el diseño metodológico del programa, así se abordan todas las áreas para lograr el bienestar social.
- Metodología poco flexible y estandarizada, no se ajusta a requerimientos de las familias.

Categoría: Percepción respecto de las modificaciones metodológicas

- Familia dispone de menos tiempo para realizar las acciones que demanda el Programa.
- Dependencia por parte de las familias respecto del AFI.
- Intervención remota no logra identificar cumplimiento de los indicadores por parte de las familias.
- Mayor carga laboral por parte de AFI.
- Sólo se modificó el tiempo de intervención, no así las temáticas abordadas.
- Familias no logran socializar con pares, debido a la suspensión de sesiones grupales.
- Rol del AFI orientado a contención emocional y la información respecto de potenciales ayudas.

Categoría: Facilitadores durante el proceso de intervención en contexto pandemia COVID-19

- Comunicación telefónica permitió la capacidad de dar respuesta inmediata a los requerimientos de las familias.
- Profesional constantemente en contacto con la realidad de las familias a diferencia de la intervención presencial.

Categoría: Barreras durante el proceso de intervención en contexto pandemia COVID-19

- No se respetó el horario laboral de AFI.

- Dificultad para la inserción laboral de las familias por miedo al contagio.
- Política “Cero papeles” puede dar pie a que AFI no visiten a las familias, no hay comprobante de que se realizó la sesión a las familias.
- Escaso manejo de tecnologías y/o plataformas web por parte de las familias.
- No hubo insumos estatales para realizar intervención (uso de dispositivos móviles personales de los AFI).
- Oferta acceso a programas burocrático.
- Intervención a través de llamados perdió credibilidad como programa estatal. (usuarios desconocían a los profesionales)
- Oferta programática insuficiente.
- Control de la labor profesional.



Categoría: Participación de los usuarios en contexto de pandemia

- AFI utilizaron estrategias lúdicas a través de WhatsApp para llevar a cabo las sesiones.
- Desinterés por parte de las familias en la realización de sesiones de manera telefónica.
- Familias no disponían de cobertura para llevar a cabo sesiones de manera telefónica (Mayormente participan familias de sectores rurales).
- Familias no disponían de privacidad para realizar las sesiones a través de llamados telefónicos.

Objetivo específico N°2: Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familias de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu.

En lo que respecta a la categoría valoración del vínculo entre profesionales y familias participantes, los profesionales coinciden en que en contexto de pandemia, la intervención estuvo

marcada por la dependencia hacia la figura de los/as AFI, por otro lado, señalan que se vio incrementado el asistencialismo, así también, los discursos de los profesionales coinciden en que la intervención a través de llamados telefónicos generó un estrés para desarrollar sus funciones dada la alta demanda de los usuarios respecto de los beneficios económicos que el Estado impulsó durante el periodo de crisis sanitaria.

“[...] Entonces también se entendió de que las familias necesitaban, hablar con nosotros, sumándole toda la angustia que tenían de lo desconocido, de que le iban a llegar más transferencias, entonces todo eso les generaba una sensación de que nos podían llamar en cualquier horario, cosa que antes no sucedía, porque antes claro, o sea la familia tenía una dependencia hasta cierto tiempo, cierto límite, pero después ya no porque como sabían que ya no se en tanto tiempo me va a ir a visitar, entonces no era tanto, pero con el tiempo de pandemia no, generó ahí mucha dependencia [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Bueno eso tiene que ver con el tema del acceso al, lo que es la llamada telefónica cierto, ahora también se generó un tema de una dependencia, y esto yo creo que igual se mantiene hasta ahora (se ríe), pero una dependencia el tema del teléfono, WhatsApp, como mecanismo de comunicación, entonces se masificó, si antiguamente, y eso también ha hecho que muchas familias, en algunos casos, descansaran mucho en la consulta, voy a llamar, voy a preguntarle cómo se hace, más que la autogestión que se generaba antes[...].”

(Entrevista N°2)

“[...] Y ahora se ha hecho mucho más dinámico, mucho más del día a día, en cualquier momento una familia tiene una duda, una consulta, o aparece una información de algo y me llama o me manda un mensaje, me manda un pantallazo, mira apareció esto en la televisión, va a ser la

entrega de bonos, entonces hay que, y hay una mayor exigencia de ellos también, porque es como cuando a uno le mandan una pregunta por WhatsApp, cualquier persona, y uno la ve, tiene que responder de forma inmediata, entonces en ese sentido eso cambió, como la inmediatez de dar una respuesta [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] Aparte que, siento yo, que en el tiempo de COVID nuestras familias fueron tan demandantes, tan demandantes que ni siquiera había que preguntar si necesitaban algo, era como, sé que están dando canastas ¿cómo lo tengo que hacer?, sé que están dando un bono ¿cómo lo tengo que hacer?, era demasiado demandante, entonces yo creo que, era solo llamar y mantener el contacto con ellas para ya saber lo que necesitan, o ni siquiera llamar, si el WhatsApp de uno ya era como, una línea de consultas [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] A veces muchas veces las personas tenían miedo a solicitarte algo, yo me sentí en ese entonces, me sentí, así como la súper héroe (se ríe), porque todo por ejemplo ya sea renovación del Subsidio Familiar, renovación del agua, te enviaban los documentos por WhatsApp y uno terminaba haciéndole el trámite, eso hasta el día de hoy con algunas personas te lo agradecen [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Entonces se generó una dependencia respecto al tema del apoyo familiar, para, hacer reconocimiento a todo lo que necesitan, porque es fácil, yo mando un WhatsApp y me lo contestará, o porque ya como estaba habituado al tema del teléfono, y lo otro que pasó que claro, si bien en este caso, había una opción de poder contratar chip, había una opción de eso pero los Municipios yo creo que no, por lo menos desde nosotros no lo tomó, entonces al final uno

terminaba haciendo el llamado del teléfono personal, y teníamos comunicación bastante privada con los usuarios, pero un tema veces también bastante invasiva cierto, día Domingo, día Sábado, día feriado, no habían horarios, 12 de la noche (se ríe) [...]”

(Entrevista N°2)

Ahora bien, cabe señalar que los profesionales hacen alusión a que la vinculación con los usuarios que se llevó a cabo a través de recursos tecnológicos permitió mayor comprensión de los temas abordados, adoptando estrategias para que las familias pudiesen comprender de manera adecuada el objetivo de cada una de las sesiones, así también se señala que uno de los ejes fundamentales en el cumplimiento de los indicadores es la comunicación que adoptan los profesionales, la cual se basa en un lenguaje simplificado, así las distintas estrategias de intervención se adecúan a la realidad de cada familia.

“[...] Como te decía antes si le abordamos el tema emocional, de contención, eso como extra, pero la intervención propiamente tal nosotros la seguimos desarrollando de la misma manera, entregándole información a las familias, mandándole también, o sea si le entregábamos información de no sé, un ejemplo, del indicador 31 que habla cierto de los deberes y derechos de los pacientes y las personas en situación de discapacidad, enviándoles cierto si tenían WhatsApp alguna diapositiva, alguna imagen o algo para que ellos también la pudieran visualizar, así como se la envío cuando hablemos por teléfono para que usted la haya leído o se la enviabai después de que haciai la sesión, bueno cada apoyo busca su mejor estrategia para poder, que llegara la información a las familias, ya [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Mira yo creo que como apoyo familiar siempre hemos tratado de tener una relación profesional cierto con los usuarios, pero de una manera, así como, cercana, ya. El tema del

lenguaje para los usuarios es súper importante, o sea si yo voy a utilizar un lenguaje como así súper técnico, que las familias te van a quedar mirando, no te entienden, al final es como ahí sería como alejar, pero en nuestro caso tratamos cierto que las familias, entregarles la información lo más simple posible, para que ellos logren cierto realizar las acciones, que nosotros queremos cierto y que la entrega de información que nosotros le hacemos que también ellos la puedan entender [...]"

(Entrevista N°6)

"[...] También, colocaría como fortaleza, en particular, de mi parte, el tema del fomento a, de fomentar que las familias, desarrollen hábitos, que puedo considerar que pueden servir para mejorar su calidad de vida, que haya una persona que lo esté motivando constantemente, es lo que al menos trato de encargarme yo, de buscar, un mejoramiento en la calidad de vida, yo siempre trato de, ¿cómo lo puedo decir?, no sobreponer mi calidad de profesional a la calidad que ellos puedan tener como familia, [...]"

(Entrevista N°3)

En esa misma línea, los entrevistados indican que debido a la diversidad de situaciones con las que se relacionan en su quehacer profesional, y sumado a eso, la alta demanda de las familias que fueron participantes del programa durante el periodo de pandemia, se señala que los/as AFI desarrollaron habilidades que traspasan el rol que la metodología establece en el diseño de intervención. Por ende, se evidencia que los profesionales ejecutan acciones como: brindar apoyo emocional, informar sobre beneficios de otros programas, orientar en ámbitos diferentes a los que se encuentran establecidos dentro de la matriz de bienestar y de los indicadores que se deben abordar metodológicamente, por lo tanto, el vínculo profesional – usuarios se enmarca dentro de un clima de confianza el cual es de interés para las familias durante el periodo de crisis sanitaria.

“[...] Mira en el contexto de pandemia, o sea lo principal, aparte de realizar nuestra intervención, que es súper importante, también tuvimos que ver el tema emocional o el estado de salud de las familias, ya, porque el estado de salud de las familias si bien es cierto algunas personas no les afecto el tema de pandemia, porque su vida era no salir a hacer trámites, o sea salían a hacer trámites como que iban y volvían, pero ahora ya hacer un trámite era para ellos, un tema mayor, porque tenían que usar mascarilla, era todo un proceso, y un proceso que también nosotros tuvimos que apoyar a la familia en el tema del resguardo [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Porque como ya se había validado el medio de comunicación que es el teléfono, los usuarios lo tomaron como medio de comunicación habitual, y también como, nosotros se hacía un seguimiento ya más personal respecto al estado de salud de los integrantes de la familia, también se generó por parte de ellos un reconocimiento, una relación más cercana, entonces ah no importa si lo llamo a tal hora porque en realidad, hay esa confianza, yo lo tomé así [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] Sí, buena, buena porque hubo comunicación con todos, con todos los participantes que estuvieron en ese año en el programa, como también personas que estuvieron antes en el programa, que tenían nuestros, todavía tienen nuestros teléfonos, porque nosotros hasta el día de hoy trabajamos con gente desde que estuvo la pandemia, de años atrás y los de hoy, uno no pierde la comunicación con ellos, porque se hace un nexo, se hace, no es una amistad, pero uno logra que ellos confíen en uno, como te dije denante, somos como sus súper héroes [...]”

(Entrevista N°6)

En otra dirección, los profesionales señalan que las directrices entregadas por FOSIS de suspender las visitas domiciliarias, tuvo repercusiones negativas en el vínculo entre usuarios y

los/as AFI, dado que en los discursos de los entrevistados se evidencia un nulo vínculo con las familias, situación que se evidenció en la escasa confianza y conocimiento de la realidad de las familias, como por ejemplo posibles situaciones de VIF.

“[...] Entonces las llamé a todas, y sentí que, de esa manera si, fue muy positivo el que pudiéramos seguir teniendo contacto con ellas, a pesar de que claro, quizás el vínculo no era el mismo, porque podía que se dieran más confianza, por ejemplo, una situación de VIF quizás por teléfono nunca me la iban a contar [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] Igual faltaba ahí el vínculo, el cara a cara, como para establecer, bueno tú sabes que el programa, están estos distintos tipos de, orientaciones metodológicas y de las bases del programa donde uno tiene que tratar de, no sé po, está el rapport y todo eso, familiarizarse con los participantes como para llegar más, bueno todo ese, en realidad es un vínculo, yo creo que no está, no se formó un vínculo bien potente con las familias, ya [...]”

(Entrevista N°5)

En lo que respecta a la categoría barreras en el vínculo entre profesionales y familias participantes los profesionales manifiestan que uno de los aspectos críticos en relación con la generación de vínculo profesional- usuario se relaciona con la sobre intervención de distintos programas que se vincularon con los beneficiarios durante el periodo de pandemia, lo cual desde su perspectiva genera una situación de estrés a las familias.

“[...] También, la sobre intervención, porque la llamaban los profesores, los llamaban las inspectoras, los llamábamos nosotros, después, no sé, los llamaban de todos lados, estaban en otros programas y también era todo por, video llamada o por celular, entonces como que había que sacar una hora para poder, hablar con las familias, más que tenían que estar las mamitas

atentas, a las clases, conectarlos a los chicos, estar preocupados de que, de que estuvieran realmente conectados, entonces estaban en un momento de, los papás súper colapsados, las familias también, sobre todo con el tema de los chicos, teniendo las, clases por video llamadas [...]”

(Entrevista N°4)

Por otro lado, otro de los temas que emergen de los entrevistados es la falta de tiempo y espacios de privacidad que tuvieron las familias para realizar las sesiones bajo la modalidad remota, así también otras dificultades como mala señal de teléfono, lo que dificultó la realización de las sesiones que se debían abordar.

“[...] El tiempo de las familias, porque el tiempo por parte de uno, el tener que estar acá y llamarlos todos los días, uno lo realizaba, pero la dificultad fue, el tiempo de nuestras usuarias, sí [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] O sea las dificultades es que no tuviera señal, o sea en mi caso por ejemplo no me tocó ah, creo que no, o si tuve fue alguno, 1, mira la verdad no me acuerdo así como al 100% pero, si tuve colegas que tuvieron, no se po, 4, 6, 8 familias que no tenían nada de conexión, entonces con algunos no hubo contacto, el otro era como te decía yo Junta de Vecinos, algún vecino, algún hermano, o alguna mamá, o papá, o alguien que se pudiera comunicar con ellos, y ahí saber cómo estaban de salud, pero la intervención propiamente tal no había, entonces eso es una dificultad que se tuvo grande para poder llevar la intervención acá [...]”

(Entrevista N°1)

“[...]El otro tema fue el tema de, que muchas familias cierto, tenían problemas de conexión, sobre todo en el área rural cierto, que a veces tomaba, a veces no, a veces tomaba medio

mal, había que ver los días, ver si las personas tenían que salir a un campo (se ríe) a tratar de buscar comunicación, también eso, sobre todo en temas rurales [...]”

(Entrevista N°2)

Otro tema que señalan los entrevistados hace alusión a la demanda que debieron cubrir bajo los lineamientos de los Municipios, en donde la labor profesional se enmarcó en prestar apoyo en otras temáticas y, a otros programas municipales, en las cuales se requería de su colaboración, generando una sobre carga laboral, lo que, fue perjudicial para atender a sus familias.

“[...] De otras funciones, no tan solo de visitar a nuestras familias si no salir a entregar, cuando llegó ayudas de Gobierno, cajas con mercadería, a todos los sectores, sectores rurales, sectores urbanos, salíamos a las 9 de la mañana, teníamos que almorzar en terreno, ya sea un sándwich, para poder continuar y, lograr terminar el sector que se nos asignaba [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Lo otro que también, como profesionales no podíamos rendir lo mismo porque teníamos, otras actividades que realizar, otras funciones, no podíamos tener dedicación exclusiva al programa, si no que teníamos que apoyar, en la entrega de canastas, en hacer fichas, en la entrega de, no sé, kits de aseo, así que fue, fue en ese sentido estresante porque no podíamos desarrollar nuestra labor, ni tampoco podíamos, desobedecer a las órdenes del empleador, así que fue un tiempo, si po, estábamos en el limbo un poco, teníamos que cumplir en ambas partes [...]”

(Entrevista N°3)

Seguido, de lo anterior, los profesionales señalan que otro factor que influyó en el vínculo se relaciona a la desinformación que existió con respecto al acceso de los beneficios monetarios a los que podían acceder las familias, lo que pone en tela de juicio la labor de los/as AFI, como

agente socio educador.

“[...] Bueno, lo que decía recién, la misma desinformación, nosotros, o yo, en particular veía que, no estaban al tanto de los bonos que les correspondía, habían dudas, muchos se enojaban, porque algunos recibían un bono y otros recibían otro bono, con una cantidad, otra cantidad, había que explicar los porque, uno tenía que estar también súper informado, de todo eso, y a uno mismo, uno mismo a veces no tenía la información que correspondía porque no existía, todo fue tan rápido, que, no contaba uno con la información certera, o sea a veces uno quedaba con la respuesta pendiente, lo llamo mañana, pasó mucho eso, la desinformación yo creo fue un tema, critico, en el tiempo de pandemia [...]”

(Entrevista N°3)

“[...] Hubo mucha desinformación, aparecían por distintas redes sociales, por medios publicitarios, por páginas de internet, todos los días habían llamados o habían mensajes de que apareció este bono, va a llegar este bono, ¿cómo postulo a este bono?, y finalmente era, solamente desinformación, entonces hubo que reforzar mucho el tema de los bonos, tanto del programa como de los que eran generales para la mayoría de la población, ese fue un trabajo muy, que nos significó, mucha dedicación, de reforzar, sí, porque era mucha la desinformación que existía respecto de los bonos [...]”

(Entrevista N°4)

Otro de los temas que manifiestan los ejecutores se relaciona con la suspensión de la visita domiciliaria como principal técnica para abordar la metodología con las familias, argumentando que se vieron afectados en cuanto a la ejecución, vinculación y desarrollo del plan de intervención, en ese sentido, se identifica un claro posicionamiento de los profesionales en tanto a la valoración de la visita domiciliaria como la vía más efectiva para generar avances, adherencia y cumplimiento

de las tareas que las familias deben realizar en su permanencia en el programa.

“[...] Con algunas familias el vínculo, creció, porque eran hartas llamadas, no era solo la llamada de, la sesión, si no la llamada para entregar información, de los bonos, de las últimas actualizaciones, llegaron como protocolos COVID, al menos yo igual eso lo explicaba a las usuarias, pero, con otras, justamente por el tema del asistencialismo, que querían todos los beneficios, costó po, costó porque, como a la vez éramos como los únicos profesionales que los llamaban más, a los que ellos tenían acceso, también no les gustaba que uno les dijera no, que no califica, o no es que en realidad todavía no puede recibir tal beneficio, porque ustedes son del programa Familias, les han seguido llegando sus transferencias monetarias, y además les va a llegar su otra caja, por ejemplo. Pero sí creo, siempre siempre, que en el vínculo de, si obviamente la visita domiciliaria, por lejos es mucho mejor que la llamada por teléfono [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] Las mayores dificultades, el no tener un, no desarrollar las visitas en el domicilio de las familias, creo que limita la intervención, si bien, dije cosas positivas respecto de, de que, el aprovechar las redes sociales había sido un factor a favor, se podía trabajar, pero claramente no llega al nivel de lo que es una visita domiciliaria y el contacto, de una sesión en casa con la familia, en ese sentido creo que, no es igual, así que eso podría destacar como dificultades no tener una relación más directa, con las familias [...]”

(Entrevista N°3)

En lo que respecta a la categoría facilitadores en el vínculo entre profesionales y familias participantes, existe consenso en que, desde el nivel central, se promovieron espacios de capacitación, y orientaciones para facilitar la labor de los profesionales, en ese contexto, existe

consenso en que la vinculación de los usuarios con la estructura de oportunidades del entorno resulta ser uno de los ejes centrales del proceso de acompañamiento integral. Asimismo, en el discurso de los profesionales se aprecia que FOSIS contribuyó en favorecer la vinculación entre los profesionales y los usuarios, lo cual estuvo enfocada en entregar lineamientos sobre el autocuidado de la salud, la prevención y favorecer aspectos sobre la dinámica familiar de los participantes en periodos de cuarentena, de esta manera se generó inclinación en reforzar mayormente la dimensión salud, y por otro lado promover la participación de las familias utilizando redes comunitarias para establecer contacto con los usuarios, sin embargo, los profesionales señalan que esto estuvo enfocado principalmente en los participantes, lo cual genera una tensión de los ejecutores en relación al cuidado de ellos como profesionales.

“[...] Mira en el tiempo de pandemia tuvimos varias capacitaciones, donde ellos, bueno se preocuparon cierto de poder, que nosotros, pudiéramos ¿cómo es que se llama esto?, atender de mejor forma a las familias, de darnos a lo mejor un poco de contención respecto de la situación, porque si bien es cierto nosotros le damos contención a las familias, pero también genera un nivel de estrés en los profesionales, por ejemplo el no cumplimiento de las metas que se tienen propuestas con las familias, o que una mayor demanda, más que por la cantidad de usuarios si no que por la cantidad de acciones que ellos te demandan o que ellos te solicitan [...]”

(Entrevista N°1)

“[...] Posteriormente a eso nos llegaron las indicaciones, ya, de cómo tenía que ser guiado este acompañamiento remoto, cierto, que no se autorizaba un acompañamiento presencial, sino que solamente remoto, a través de, una vía telefónica o, en casos cierto a través de una persona referente, ya sea un dirigente social, cierto, o alguna persona del entorno relevante, ya sea un familiar directo cierto, que pudiese dar cuenta del estado de la familia [...]”

(Entrevista N°2)

“[...] A nosotros nos enviaban constantemente como las medidas sanitarias, para reforzarlas con las familias, el contexto también, lo que yo trabajé mucho en lo personal fue como, el estrés de estar todos en la casa, al mismo tiempo, sobre todo cuando sabía que mis usuarias tenían casas pequeñas, era como súper importante [...]”

(Entrevista N°4)

“[...] A ver, acá se ha basado netamente en, centrado en el usuario, centrado totalmente en el usuario, en los, en como nosotros podemos tratarlos mejor, o sea nos hicieron capacitaciones de primeros auxilios psicológicos, primeros apoyos psicológicos, bueno también nos hicieron, capacitaciones de los bonos, de cómo tenían que postular y todo eso, netamente centrado en, el acceso a las, claro a la oferta y acceso a la contención, pero, hasta ahí nomás, si yo creo que eso fue hasta ahí nomás, y eché de menos no sé por de repente, el cuidado de los mismos apoyos, o sea no se preocupaban de nada de nosotros, o sea eso, eso [...]”

(Entrevista N°5)

“[...] Se hizo charlas, sobre todo igual para, motivarnos a nosotros, porque uno a la vez es profesional y también tenía familia en esos entonces, tiene familia, y que también no lo pasó bien, así que igual se nos hizo charlas, de salud, charlas con psicólogos recuerdo, y eso mismo después nosotros se lo transmitíamos a nuestros usuarios, yo recuerdo que FOSIS en ese entonces, en tiempo de pandemia fue, un gran aporte, sí [...]”

(Entrevista N°6)

“[...] Del nivel central tuvimos varias capacitaciones donde ellos, consideraban como, acompañarnos en el proceso, de hecho creo que se creó, se creó un grupo de WhatsApp donde se entregaba información, del nivel central, para poder cierto apoyar algunos requerimientos y

también, de la oferta que había por ejemplo no se po, si un usuario tenía algún tema, que lo requiriera así como apoyo aparte de nuestro apoyo, un apoyo cierto de un profesional, de un psicólogo, hubo como más oferta, y ellos la otorgaban cierto como del nivel central, no como canalizada por los conductos que iban normalmente, si no que era como directo [...]

(Entrevista N°1)

“[...] Siempre se nos solicitó el mantener el contacto, el tener un contacto cercano, el, no necesariamente llamar a las familias para hacer la sesión, sino que también para saber su estado de salud, cómo han estado, cómo han estado los integrantes de la familia, si han tenido problemas, mantener contacto para informarle acerca de los beneficios, o ofrecer cierto, oportunidades, o servicios que puedan estar disponibles en el Municipio. En ese sentido, esos lineamientos fueron siempre claros, de que no solamente fuera para la sesión, sino que también para, que ellos sintieran de que el programa estaba pendiente más allá de lo netamente laboral del programa, sino que también una preocupación por el estado de salud, sobre todo en pandemia [...]”

(Entrevista N°3)

Síntesis de resultados objetivo específico N°2: Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familiares de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, de la Región de Ñuble.

Categoría: Valoración del vínculo entre profesionales y familias participantes

- Dependencia por demanda de familias para acceder a ayudas económicas impulsadas por el Estado.
- Uso de estrategias lúdicas utilizadas por profesionales para favorecer la comprensión de las

sesiones.

- Utilización de lenguaje simplificado en contexto de sesiones telefónicas.
- Empatía y favorecimiento de un espacio de confianza.
- Desconocimiento de la realidad de las familias a raíz de la suspensión de V.D.

Categoría: Barreras en el vínculo entre profesionales y familias participantes

- Sobre intervención de programas hacia las mismas familias beneficiarias.
- Deficientes espacios de privacidad por parte de usuarios que favorezcan conversación durante sesiones a través de llamadas telefónicas.
- Demanda de otras funciones emanadas desde el Municipio hacia los AFI.
- Desinformación sobre requisitos y acceso a beneficios económicos.
- Suspensión de VD no facilita adherencia y vínculo profesional – usuarios.
- Ausencia de actividades que favorezcan autocuidado de los profesionales.

Categoría: Facilitadores en el vínculo entre profesionales y familias participantes

- Lineamientos FOSIS orientados a mantener contacto permanente con las familias. (mayor realce a promover el autocuidado prevención de contagios).
- Desde nivel central hubo oferta de programas para atender aspectos psicológicos de las familias
- Charlas por parte de FOSIS sobre salud mental para AFI.

9.1. Contrastación Teórico- Empírica

En este apartado se presenta un análisis de los resultados del estudio, para ello, se realiza un contraste teórico – empírico tomando como base los objetivos y el marco referencial. Luego, se responde a cada uno de los supuestos definidos como parte del estudio. En ese sentido, el análisis se lleva a cabo siguiendo el orden de los objetivos formulados.

Objetivo N°1: Describir las vivencias sobre los procesos de intervención realizados por

los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.

Los resultados expresan que los profesionales mantienen conocimiento respecto de la estructura metodológica del programa familias, principalmente en lo que respecta a las modificaciones que se llevaron a cabo dentro del programa a raíz de la emergencia sanitaria, en ese contexto. Se identifica que los profesionales evidencian un cambio de escenario para llevar a cabo sus procesos de intervención. Dentro de sus discursos, hacen alusión a que las familias beneficiarias deben ser el eje fundamental de sus procesos de intervención, para ello, Abramovich (2006) plantea que los derechos humanos se desarrollaron no sólo desde lo que el Estado debía abstenerse de hacer, sino también a las acciones que el Estado está obligado a ejercer para garantizar el pleno cumplimiento de los derechos humanos.

Ahora bien, se entiende que uno de los principios que sustentan el enfoque de derechos es la participación, para Socías (2021) las personas pueden proponer las políticas que les afectan directamente, esto se logra en el caso del programa familias, por ejemplo en las sesiones grupales o instancias de retroalimentación con otras familias participantes, sin embargo, dentro del periodo de ejecución del programa bajo las condiciones sanitarias, lo instruido por FOSIS a través de las normas técnicas 2021 indicaban: La suspensión de las visitas domiciliarias y la reducción del acompañamiento (de 24 a 13 meses de intervención). Esto influyó en el tiempo de participación de las familias dentro del dispositivo, advirtiéndose una ambivalencia de valoración respecto de la real participación de las familias, ya que frente a esto se agruparon impresiones de los y las entrevistados/as en torno a si consideraban que las modificaciones habían sido obstaculizadoras o facilitadores del funcionamiento del programa, lo cual no es posible resolver equilibradamente.

En ese sentido, algunas impresiones refieren a que la intervención realizada a través de llamados telefónicos permitió a los profesionales estar más cercanos a las familias, mantener un

contacto constante, en esa misma dirección, apuntan a que las familias disponían de espacios y de tiempo para la realización de las sesiones, sin embargo, con el paso del tiempo, este compromiso se vio disminuido haciendo que las sesiones fueran rutinarias y no se entendiera el foco o propósito de estas.

Ahora bien, como se indica en los antecedentes referenciales de este estudio, el Programa Familias, desde el año 2016 sufre un cambio en su estructura y enfoque teórico, destacando la incorporación del enfoque de Derechos como fundamento de sus intervenciones, reforzando la labor del Estado como protector de la calidad de vida y bienestar de las familias y personas que se encuentran en situación de extrema pobreza y/o vulnerabilidad. (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). Por otro lado, el programa incorpora como eje fundamental del proceso metodológico la Matriz de Bienestar, la cual incorpora indicadores de condiciones de bienestar en 5 dimensiones: Educación; Vivienda y Entorno; Salud; Trabajo y Seguridad Social e Ingresos, las cuales se centran en los siguientes objetivos: (i) Facilitar y promover el desarrollo de estrategias sustentables que generen ingresos, incorporando el acceso a subsidios. (ii) Promover y mantener las habilidades y capacidades que faciliten la inclusión social. (iii) Promover el acceso de las familias a Servicios y Programas Sociales, para mejorar sus condiciones de bienestar. (iv) Favorecer la conexión en el ámbito socio laboral, (v) Incorporar espacios colectivos que potencien el desarrollo de las personas y comunidades. Es por ello, que esta estrategia plantea una mirada multidimensional y dinámica de la situación de la pobreza, y que según se plantea en la Matriz, se hacen operativas con 22 condiciones de bienestar y 63 indicadores. (Ministerio de Desarrollo Social, 2017).

Al respecto, los participantes señalan que, con el avenimiento de la pandemia, la estructura del programa no sufrió cambios en la naturaleza de los componentes que se abordan, más bien, en el tiempo de intervención acortando así la trayectoria de las familias en el dispositivo, por otro

lado, identifican las dimensiones de la matriz de bienestar como el piso fundamental de sus procesos de intervención. En ese sentido, los participantes refieren que, en el periodo de intervención por la crisis sanitaria, hubo diversas situaciones que pusieron en tela de juicio el acompañamiento a las familias, por diversas situaciones como el distanciamiento al ser de comunas rurales, la conexión a servicios de teléfono, etc. Por lo anterior, Giménez Mercado y Valente Adarme (2010, p.52) señalan que las brechas sociales existentes a nivel de desigualdad y exclusión representan un estancamiento en el ejercicio de los derechos humanos, es decir, se puede evidenciar que, pese a los esfuerzos realizados por los profesionales o la institucionalidad, las familias que participaron en el programa durante el tiempo de pandemia ha experimentado una oferta estatal que no garantiza el pleno sus derechos, principalmente a la participación activa dentro del programa como dispositivo para la superación de la pobreza.

En tal sentido, es relevante mencionar lo aportado por Rodríguez (2017), quien señala que la participación como proceso hace referencia a las personas, mientras que la participación como medio; a las cosas. Bajo esta construcción teórica, no se lograría la integración plena sí es que no existe participación real, ya que mediante esta se van accediendo a nuevas formas de cohesión social. (Méndez, Pérez, & Uzeda, 2013). En ese sentido, los profesionales mantienen un discurso enjuiciado respecto de la participación de las familias, señalando que el compromiso de los/as usuarios/as en tanto a la intervención de manera remota que se sostuvo durante la pandemia estuvo marcado por la desmotivación, esto concretamente al no demostrar interés en las sesiones realizadas de manera telefónica.

En análisis de lo que plantea Rodríguez (2017), la participación de las personas en situación de riesgo o pobreza y exclusión social que son atendidas por entidades sociales se puede tomar meramente como un proceso o como un medio para conseguir el objetivo último de los

programas, en ese sentido, los entrevistados manifiestan que la participación de las familias, y las mismas orientaciones técnicas emanadas desde FOSIS no estuvieron concentradas en perseguir los objetivos propuestos por el programa, más bien, en atender la situación de crisis sanitaria como una situación paliativa. Además, se señala que la metodología en algunos contextos no se ajusta a la realidad de las familias, señalando que la metodología es poco flexible y estandarizada.

En atención a lo anterior, el Programa Familias, institucionalizado mediante la Ley 20.595, establece un modelo de gestión para intervenir con familias vulnerables, en ese sentido su modificación se hace altamente compleja, desde ahí que la adaptación metodológica solamente obedece a un cambio de soporte en la estructura desde la visita domiciliaria a la llamada telefónica, por ende no se establece como una adaptación a la realidad y a la contingencia que atraviesa su población objetivo, dicho de otras palabras, la información empírica recogida de los profesionales indica que si bien, la suspensión de la VD se enmarca en la norma técnica 2021, ésta en realidad no se empeña en que las familias modifiquen su condición de vulnerabilidad, más bien, se establece como un cambio netamente circunstancial para tomar contacto con los participantes, de esta manera se evidencia un acompañamiento mínimo a las familias.

Ahora bien, según la información empírica obtenida existe un aspecto concordante con las consecuencias a nivel mundial, por consiguiente un estudio realizado por la CEPAL (2020), señala que se observan tendencias crecientes en la pobreza y pobreza extrema, generando pérdidas de empleo, lo cual afecta directamente a los estratos de población que se encuentran en situación de pobreza, por tanto, desde la implementación del programa en contexto de crisis se evidenció la dificultad de las familias en acceder a las diferentes ofertas, y en ese contexto los participantes señalan que hubo menor acceso a los programas de apoyo a micro emprendimiento de FOSIS, ya que, al realizarse de manera virtual, los usuarios no podían acceder por problemas

de conectividad, pero también porque la oferta de beneficios monetarios resultó ser una situación paliativa que originó que las familias no se movilizaran para aumentar sus ingresos.

En relación a lo anterior, los Apoyos Familiares, señalan que a raíz de la pandemia, los usuarios comenzaron a generar mayor demanda en cuanto al acceso de la oferta que el Estado impulsaba, aspecto que se tradujo en un factor contradictorio de lo que se espera del rol que deben asumir los AFI, ya que según Larrañaga (2010), el profesional AFI es quien establece un trabajo con las familias a fin de establecer contactos y compromisos que contribuyan a generar las competencias requeridas para la superación de la pobreza, en contraposición con lo anterior los entrevistados se visualizan como “*Gestor de ayudas sociales*”, más que como un profesional que logra movilizar a las familias. Esto nuevamente discrepa de lo que señala la literatura respecto de la figura del AFI, ya que el programa busca que a través de los profesionales las familias puedan crear capacidades que generen autonomía; y aspira a transformar los programas sociales de carácter sectorial a una red articulada que ofrezca servicios a la población pobre. Larrañaga (2010).

Lo anterior también se puede relacionar con otra investigación realizada por Leaman (2021), quien 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 otorgará 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, esto en sintonía con lo señalado anteriormente, ya que los profesionales se enfocan principalmente en atender las necesidades *in situ* que demandaron las familias a raíz de la crisis sanitaria.

Por otro lado, la información empírica recogida da cuenta que, durante el periodo de

pandemia, la intervención del profesional estuvo marcada por el asistencialismo más que en promover la capacidad de autogestión de las familias, sin embargo, los propios actores señalan que en ese contexto ésta fue la única posibilidad de que las familias pudiesen dar cumplimiento a los indicadores propuestos en la matriz de bienestar. En ese contexto, esto se puede ver como un retroceso en lo que se plantea desde el cambio de paradigma en relación con la pobreza, ya que en el periodo del 1970 y el año 2000, la pobreza y extrema pobreza se aborda en diferentes países, incluso en Chile, con diferentes acciones estratégicas que buscan contribuir a la disminución desde la política pública, con un enfoque más bien asistencialista y bajo el enfoque de la pobreza, abandonándola como la carencia material y económica.

Sin embargo, hacia el año 2000, este enfoque cambia, introduciéndose con fuerza el concepto de vulnerabilidad, por lo que, desde ese entonces, la estrategia y el diseño de las políticas públicas abordan una visión más integral de dicha situación, entendiendo la pobreza como un fenómeno multidimensional. (Pizarro, 2001). Con esto, podemos concluir que los contextos adversos ponen en tela de juicio la efectividad de los programas sociales que apuntan a la superación de la pobreza, en ese sentido, no se logra una intervención integral evidenciando la fragilidad de los mecanismos estatales para la superación de la pobreza ante la crisis sanitaria. Esto también sería contradictorio con los objetivos del programa que es “Contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, mediante el desarrollo de sus capacidades, recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades y generando ingresos permanentes de manera autónoma.” (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

Otra temática que se expresa en los resultados de este estudio se relaciona con la dependencia por parte de las familias, lo cual se vio incrementado durante el periodo de crisis

sanitaria. Señalan que esto significó un retroceso en los procesos de intervención, ya que las familias al verse obligadas a estar en confinamiento demandaban de respuestas inmediatas, lo cual para los entrevistados generó una mayor carga laboral y un estrés adicional. Esto presenta concordancia con otros estudios como el de Chaguán, Noguera, Olgún & Saffiro (2021), quienes en su investigación *“Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y agentes de intervención del programa con las familias usuarias”* identifican dentro del discurso de los profesionales que; existe falta de autonomía e independencia de los/as usuarios/as, al considerar que recae en ellos el estar insistiendo y reforzando el cumplimiento de ciertos procedimientos y actividades que involucran los diversos componentes del programa. Este mismo estudio señala que los ejecutores del programa experimentan una sobrecarga laboral, que se origina por la difusión de límites que trajo consigo la crisis sanitaria, esto es plenamente concordante con los discursos que emanan de este estudio, ya que se señala que dentro del acompañamiento realizado de manera telefónica las familias no respetaron los horarios de los/as AFI.

Pese a lo anterior, la información empírica recogida da cuenta que emergen algunas representaciones discursivas por parte de los profesionales que aluden a que la metodología implementada en pandemia, si lograra dar cobertura a las necesidades de las familias, e incluso hacen referencia que se sostuvo una adherencia al programa, logrando vincular los aspectos de la Matriz de Bienestar con las necesidades de los usuarios.

En este escenario, resulta importante mencionar que los AFI evidencian que dentro de sus funciones lograron generar estrategias personales propias de la formación profesional, implementando mecanismos para mantener la comunicación, así también el contacto de manera permanente con los usuarios. Señalan que la forma de comunicación a través de llamados

telefónicos, les permitió una mayor fluidez para dar respuesta a las inquietudes de las familias, en esa línea Guerra y Unas (2010) hacen hincapié en que la intervención social contemporánea (ICS) hace necesaria la participación de tres actores, a saber; El Estado, la población intervenida y la profesión como representación del mundo académico. Esto último, supone que la formación profesional de quienes ejercen labores profesionales en el programa familias esté en sintonía con la capacidad de resiliencia, integralidad y habilidades blandas para desarrollar mecanismos que permitan dar cobertura y desarrollar sus quehaceres laborales en situaciones adversas.

Se puede evidenciar la capacidad de los profesionales, asumiendo esto como parte de su formación profesional para adecuar sus procesos de intervención pese a la situación compleja que debieron enfrentar a raíz de la crisis sanitaria. Margaret (2020) por su parte recoge las impresiones de Berg –Weber y Morley (2020) que señala que, los trabajadores sociales que desarrollan intervención social con los colectivos más vulnerables han potenciado su creatividad para mantenerse conectados con los usuarios, y por tanto cubrir sus necesidades sociales y reducir su soledad, ansiedad y aislamiento.

En atención a algunos estudios realizados en contexto de crisis sanitaria, como por ejemplo el caso del estudio realizado por Alfredo Marañill (2020), denominado *“Intervención social adaptada al estado de alarma en Aragón”* señala que los profesionales que intervienen en contextos complejos, no tenían información clara sobre los procesos interventivos como la formación en teletrabajo y nuevas tecnologías que se aplicaran a la intervención social. En el caso del Programa Familias, se advierte en cuanto a los resultados, que los profesionales no contaron con los insumos para realizar el proceso de intervención, debiendo utilizar sus propias estrategias e incluso sus dispositivos móviles para realizar las sesiones de manera telefónica.

Esto también mantiene concordancia con los resultados del estudio realizado en Chile,

presentado por Rebolledo (2021) quién a través de su investigación denominada “*Intervenir en tiempos de pandemia: Adaptaciones metodológicas y condiciones laborales en el Programa Familias*”, señala que los profesionales son vistos como un apoyo emocional más que como articuladores de la metodología o del mecanismo de incidencia directa para mejorar las condiciones de vida de las familias más vulnerables. Esto, está en plena concordancia con lo que se plasma en los resultados de esta investigación, ya que los AFI señalan que su rol estuvo enmarcado mayormente en la contención emocional y el abordaje de las sesiones proponiendo mecanismos lúdicos como uso de material digital (presentaciones en PowerPoint, videos educativos, entre otros).

En ese sentido, toma fuerza la revisión teórica, que señala que la intervención familiar es el “Conjunto de técnicas, métodos, recursos y elementos encaminados a fortalecer las capacidades evidentes y latentes que tienen como objetivo el refuerzo de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar para que puedan alcanzar los objetivos que tiene la familia como agente o institución educativa (González, 2014).”

Respecto de los supuestos de esta investigación, del primer objetivo específico se desprendía un supuesto de investigación que indicaba que ***“La intervención que realizan los profesionales en contexto de pandemia no se adhiere a la estructura metodológica y teórica del Programa Familias”***, no se puede aseverar con certeza lo expresado, sin embargo existen varias aseveraciones que generan un punto de inflexión respecto de la estructura metodológica, como por ejemplo; los profesionales señalan que el acotar la participación de las familias a través de la ruta reducida (13 meses de intervención) genera que las familias no logren dar cumplimiento a las acciones que demanda el programa, es decir, a las actividades o tareas que deben desarrollar para dar cumplimiento al plan de intervención, esto también en concordancia a lo que plantea Chahuán

et al., (2021), quienes en su investigación denominada “*Evaluación del Programa Familias: vínculos entre actores de la red y agentes de intervención del programa con las familias usuarias*” dan cuenta que la duración del programa es insuficiente, afirmando que esto demuestra la lógica técnica y carente de profundidad del programa.

En otra dirección, según la información obtenida en este proceso investigativo se obtuvo que los entrevistados cuestionan la labor de FOSIS respecto de la medición de resultados de su quehacer profesional, en efecto señalan que sólo se visualiza la cantidad y no la calidad dentro de los procesos de intervención desarrollados por los profesionales, esto también se encuentra en concordancia con la investigación realizada por Leaman (2021), quien concluye que 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. El autor señala que 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.

En términos del ejercicio de las labores desarrolladas por los profesionales, señalan que hubo complejidades en llevar a cabo la intervención de manera remota con las familias, ya que señalan escaso manejo digital por parte de los usuarios para realizar acciones o tareas que son encomendadas por los/as AFI, en ese sentido existe plena concordancia con lo aportado por el estudio realizado por Alfredo Marañill (2020), denominado “*Intervención social adaptada al estado de alarma en Aragón*” señala que los profesionales identifican falta de medios telemáticos,

o medios técnicos de la entidad para el teletrabajo, además de la brecha digital de los usuarios.

En relación con el objetivo N°2, que indicaba: Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familiares.

Los resultados dan cuenta que el inicio del vínculo está marcado por la intervención de agentes del Estado (Apoyos Familiares) que mediante la visita domiciliaria ingresan al espacio íntimo de la familia, en ese sentido los discursos de los profesionales dan cuenta de la importancia que tiene la visita domiciliaria como técnica fundamental para llevar a cabo su labor profesional con la población más vulnerable, es por ello que los participantes señalan que la suspensión de la VD no logró facilitar la adherencia de las familias respecto al dispositivo estudiado, en ese contexto 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, lo cual 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).

En ese contexto, estos antecedentes concuerdan con lo expresado por Chahuán, et al., 2021; Bravo, et al., 2021; Larrañaga, et al., (2015) sobre la importancia de la labor que cumplen los Apoyos Familiares Integrales puesto que se señala que el vínculo que estos profesionales crean con las familias durante los procesos de intervención que se ejecutan a través de visitas domiciliarias por un periodo de 24 meses. Desde ahí, se puede desprender que la técnica orientadora del programa se funda desde la visita dentro del domicilio de los participantes, así se logra entonces una mayor vinculación y adherencia de las familias, sin embargo, en este estudio,

los profesionales han referido que la realización de las sesiones a través de llamados telefónicos ha influido en diversos aspectos como por ejemplo: deficientes espacios de privacidad por parte de las familias en el contexto de sus viviendas para realizar las sesiones que puedan favorecer un espacio de conversación para generar un vínculo de confianza con el profesional.

En ese contexto, los entrevistados señalan que debieron adoptar un lenguaje informal durante las sesiones realizadas a través de llamados telefónicos, con la finalidad de lograr mayor fluidez comunicacional con los usuarios, en ese sentido, los resultados indican que los profesionales consideran que se ha generado un vínculo y empatía que favorecen un espacio de confianza, sin embargo, parece interesante que a pesar de estas impresiones los profesionales valoran que la intervención realizada a través de la VD es más efectiva a la hora de generar mayor adherencia de las familias. Por otro lado, también hacen referencia a que la intervención remota no permite conocer la realidad de las familias, dando pie a que en el contexto de la intervención las familias puedan mentir respecto de su realidad y/o cumplimiento de las tareas encomendadas por los/as AFI.

Por su parte, los entrevistados señalan que se vio dificultada su labor a la hora de generar credibilidad en tanto agentes de Estado, por desconfianza de las familias, al señalar que muchas veces los/ usuarios/as dudaban si se trataba de un profesional del Programa, ya que el contacto inicial con las familias se realizaba de forma telefónica, en ese sentido, el informe de la Universidad Católica sobre Evaluación Cualitativa del Programa Familias (2021) se muestra concordante con los resultados de esta investigación, pues señala que la despersonalización como consecuencia de la intervención remota ha dado cabida a que la labor de establecer un vínculo de confianza inicial se ha hecho difícil para los equipos puesto que las familias ingresadas post pandemia no las han conocido directamente y el equipo debe solicitar datos personales vía

telefónica, por lo que la recolección de antecedentes se dificulta, así también las familias temen que quién los está llamando sea un estafador.

Otro aspecto que señalan los entrevistados se relaciona con los facilitadores en el vínculo entre profesional – usuario, logrando evidenciar una valoración positiva hacia el nivel central, ya que indican que FOSIS promovió espacios a través de charlas para los profesionales y para las familias sobre salud mental y atención psicológica. Sin embargo, las opiniones de los profesionales presentan algunas discrepancias al señalar que desde la institucionalidad no se habrían promovido estos espacios, lo cual no permite generar inferencia equilibrada sobre estos discursos.

En ese sentido, la representación social de los participantes sobre los procesos que se llevaron a cabo durante la crisis sanitaria permite evidenciar que existen juicios que emanan desde la revisión teórica sobre la teoría de las representaciones sociales, puesto que las RS se conciben como las máximas exponentes del impacto en que este contexto sociocultural genera en los individuos, pues desde ahí, se crea una visión respecto al desarrollo del conocimiento social, al evidenciar como las experiencias que expresan las cosas a los individuos son comprendidas e interpretadas, siendo esta información un fenómeno social que se construye a través de la comunicación con los otros. (Emler, Ohana, & Dickinson, 2003). Esto en concordancia con lo que plantea Umaña (2002), quién señala que las representaciones sociales son la referencia – clasificación, explicación y evaluación que realizan las personas frente a los objetos sociales.

En relación al supuesto de esta investigación asociada a este objetivo, la cual indicaba que la ***“Intervención en modalidad remota no genera vínculos entre los profesionales y las familias”***, en el contexto de esta investigación se logra sostener que existen opiniones diversas en torno a este punto, sin embargo, los discursos de los profesionales logran mantener una inclinación en que la visita domiciliaria se concibe como la técnica que se ha utilizado desde el inicio del programa

como dispositivo para abordar la pobreza, por tanto, en ese sentido, existe una mayor valoración de los profesionales respecto de que a través de ella se logra generar mayor vinculación, mayor compromiso por parte de los participantes, mayor conocimiento de la realidad de las familias, lo cual no logra percibirse del todo a través de la modalidad remota.

X. Conclusiones

Los Apoyos familiares son los encargados de orientar y guiar a las familias en situación de pobreza, mediante un proceso de diálogo, donde el profesional entrega información y orientación a las familias con el fin de generar un cambio en los participantes. En esa línea, la representación que se tenga sobre la pobreza y sobre las personas o familias en situación de pobreza con las cuales trabajan estos profesionales define las prácticas sociales frente a este fenómeno.

Esta investigación buscó analizar las representaciones sociales sobre el proceso de intervención ejecutado por los profesionales del “Programa Familias” en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble durante el periodo de pandemia por COVID -19, marco desde el cual se desarrollan las siguientes conclusiones:

En lo que respecta a las vivencias de los profesionales sobre el proceso de intervención desarrollado en contexto de pandemia, es posible aseverar que existe un consenso sobre el quehacer profesional de los/as AFI, quienes desarrollan proceso de acompañamiento que permitan que las familias se movilicen, bajo la estructura de y los enfoques teóricos definidos por el programa, sin embargo, las modificaciones metodológicas que se implementaron durante el tiempo de pandemia, generó, como hito fundamental la suspensión de la tradicional visita domiciliaria, lo que hizo que los/as AFI debiesen desplegar diversas estrategias para favorecer la adherencia, participación y el cumplimiento de los indicadores que se establecen en la Matriz de Bienestar.

Bajo esa lógica, resulta interesante cómo los profesionales adquieren ciertas habilidades para abordar bajo esta nueva mirada (intervención remota) el cumplimiento del proceso de acompañamiento. Sin embargo, en cuanto a la reducción de la ruta de acompañamiento, se observa en los discursos, que hubo aprehensiones por parte de las familias principalmente en la credibilidad del proceso, la seriedad y el compromiso para llevar a cabo la intervención, situando a los/as AFI desde un rol socioeducativo hacia un rol orientador – facilitador en cuanto al acceso de las diferentes ofertas y prestaciones sociales del componente metodológico, esto, según los entrevistados, se justifica dada la contingencia sanitaria, lo que llevó a concebir mayor hincapié en la dimensión trabajo y salud, poniendo en tela de juicio la estructura definida por el programa en tiempos de crisis.

Por otro lado, la suspensión de la VD tuvo repercusiones en el vínculo que establecen los profesionales con las familias beneficiarias, ya que se señala dentro de los resultados que en ocasiones no hubo por parte de los ejecutores un conocimiento real de las familias, así también señalan que esta nueva adaptación metodológica no permitió que se pudiera dar cuenta del real avance o cumplimiento de las tareas que debían desarrollar las familias para dar cumplimiento al plan de intervención, en ese sentido los profesionales aluden a que no tuvieron certeza del cumplimiento de ciertos indicadores o compromisos. Así también, es de relevancia mencionar que esto genera una tensión en los propósitos y objetivos del programa, ya que se espera que las familias superen su condición de vulnerabilidad de manera sostenible a través de su participación en el programa.

Cabe precisar que los entrevistados mantienen dentro de sus discursos una valoración positiva de su rol como profesionales, por lo cual señalan que su rol se enmarca en el respeto, compromiso y empatía con los usuarios, esto se evidencia al disponer de sus tiempos fuera del

horario laboral para responder dudas y consultas. Tal vez, estas implicancias pueden detonar en que los profesionales son altamente valorados en su quehacer profesional, ya que estudios señalan que las familias mantienen una valoración positiva de los AFI.

Con la pandemia se logra poner en evidencia la resiliencia de los profesionales que realizan intervenciones con las familias más vulnerables, esto puede ser por la formación académica, por el compromiso con su trabajo o más bien por lograr generar un equilibrio dentro de las exigencias del programa.

Evidentemente, la representación de los profesionales sobre su labor profesional hace que sea relevante llevar a cabo este tipo de investigaciones, por ende, al analizar las RS que ejercen los profesionales, se constata que estas se encuentran coherentes con los enfoques teóricos del programa, ya que declaran que el objetivo central del programa es que las familias tengan acceso a una mejor calidad de vida, así se concluye que los profesionales intentan generar un equilibrio entre el diseño metodológico del programa y las necesidades de las familias.

En definitiva, la construcción del vínculo entre los profesionales y las familias, se basa en la relación de confianza, aspecto que a raíz de la pandemia y las consecuencias en las modificaciones que tuvieron lugar en la metodología no necesariamente representan un factor incidente en esto, ya que, las estrategias utilizadas por los profesionales y los resultados de este estudio dan cuenta que, a pesar de la reducción del tiempo de acompañamiento, los AFI afirman que sus usuarios los ven como agentes que se involucran con las demandas y necesidades de ellos. Esto se utiliza como un medio para que los profesionales puedan, por un lado, abordar situaciones complejas, y por otro lado dar cumplimiento a las orientaciones del programa.

Por último, con el avenimiento de la pandemia, los profesionales construyeron un vínculo desde una dimensión emocional, ya que en los discursos se señala que gran parte de sus

intervenciones estuvo enfocada en favorecer instancias para reforzar la resiliencia de las familias en períodos adversos como lo fueron los confinamientos, el estrés, las situaciones referentes a los cambios en la dinámica familiar, entre otros.

9.2. Aportes del Estudio al Trabajo Social

El Trabajo Social como disciplina profesional tiene gran protagonismo en la política social de afrontamiento de la pobreza. En este sentido, el o la profesional que interviene en contextos de complejidad se relaciona con un otro con quien construye en paralelo objetivos, que una vez concretados, le permiten un favorable bienestar individual y familiar. Cabe señalar, que los antecedentes de este estudio dan cuenta que, los profesionales que ejecutan este programa son en su mayoría, profesionales del Trabajo Social. En esa dirección, los resultados muestran que los profesionales logran flexibilizar sus procesos de intervención en situaciones adversas, desarrollando habilidades para intervenir con familias en situación de vulnerabilidad cuando el escenario metodológico del Programa Familias sufre modificaciones, y, por lo demás cuando se experimentan situaciones en donde los lineamientos desde la Política Pública se hacen complejos de abordar dada la multiplicidad de factores familiares, sociales y económicos que deben abordar con los participantes.

Desde ahí entonces que el desafío para el Trabajo social en contextos complejos implique la construcción y desarrollo de mayor pensamiento crítico, que fortalezca procesos de investigación sobre la institucionalidad pública y su quehacer. De esta manera, como profesionales del Trabajo Social podremos aportar nuevos planteamientos a los problemas sociales en contextos de emergencia.

Por otro lado, resulta importante que se desarrollen este tipo de investigaciones, pues el Estado no debe desconocer que los ejecutores del programa son quienes mantienen una posición

desde la misma aplicación de la propuesta para intervenir con familias vulnerables, y en ese escenario lo que ha ocurrido en el contexto de pandemia también ha dado pie a reflexionar cómo los programas que apuntan a disminuir la pobreza llevan a cabo y ejecutan la política pública. Esto sin duda, resulta interesante dado que a través de este tipo de investigaciones puede significar un aporte para el diseño de los programas o más bien, para tener en consideración lineamientos claros cuando ocurren situaciones adversas en donde la implementación de las políticas públicas y su ejecución se ven necesariamente afectadas por contingencias en donde los profesionales deben desplegar otros mecanismos de acción para atender la contingencia.

En esa misma línea, los equipos profesionales desde el nivel central FOSIS y desde el equipo de diseño metodológico del Ministerio de Desarrollo Social se ven beneficiados con esta investigación, pues este estudio pone a su disposición y permite vislumbrar un análisis de las intervenciones que debieron realizar los profesionales del Programa Familias durante el tiempo de pandemia, destacando en ello las debilidades y fortalezas del diseño metodológico y de los lineamientos que desde FOSIS se adoptaron para llevar a cabo el acompañamiento con las familias.

En atención a lo anterior, se puede ratificar que el éxito o fracaso de las orientaciones metodológicas del programa depende de igual manera de la capacidad de resiliencia de los profesionales para llevar a cabo los procesos de intervención en situaciones adversas, en donde el impacto de estos cambios metodológicos se configura altamente significativo para llevar a cabo el proceso de manera exitosa.

Además, el hecho de que esta investigación se haya llevado a cabo bajo la perspectiva cualitativa, también significa un aporte para el análisis del diseño metodológico del programa, pues gran parte de las evaluaciones del Programa Familias se llevan a cabo bajo una mirada cuantitativa, por ello, este estudio abre la posibilidad de conocer cómo los profesionales evidencian

la fragilidad de los mecanismos estatales para la superación de la pobreza ante una crisis sanitaria. En ese contexto, esta investigación pone en valor el conocimiento de los/as AFI como profesionales del Trabajo Social, por tanto, se destaca que en el ejercicio del Trabajo Social como profesional en el área donde se intervienen este tipo de familias cobran valor las acciones prácticas, la integralidad, como la creación de conocimiento teórico – empírico, lo que permite mejorar el quehacer profesional.

9.3.Limitaciones y Proyecciones de la Investigación

Investigar una experiencia tan significativa como es el Programa Familias, sin lugar a duda lleva a prestar atención a la realidad de los/as AFI y como ha sido el proceso de intervenir con familias vulnerables durante el contexto de pandemia. Sin embargo una de las primeras limitaciones de esta investigación cualitativa deviene de la coordinación con los tiempos de los profesionales para llevar a cabo las entrevistas, esto debido a la alta carga laboral y escaso tiempo para desarrollar actividades extra programáticas ajenas a la demanda del quehacer propiamente tal, y del cumplimiento de las exigencias metodológicas del programa (en algunos casos, los profesionales señalaron disponer de pocos días para utilizar vehículos municipales para realizar las visitas domiciliarias a las familias, y en ocasiones, podían disponer de salidas a terrenos justamente cuando se encontraban coordinadas las entrevistas, esto dificultó en cierta manera el proceso de recolección de los datos).

Por otro lado, es relevante mencionar que, previo a las entrevistas se debió realizar una contextualización de esta investigación a los participantes, dado que algunos informantes señalaron que no recordaban con exactitud ciertas situaciones en relación a su quehacer profesional durante la crisis sanitaria, posiblemente marcados por el alto nivel del estrés al que se vieron enfrentados, por ello, se debió manejar cuidadosamente su integridad emocional que significa el

revivir de este periodo en su quehacer profesional.

Para realizar las entrevistas se propuso el encuentro presencial, donde los/as participantes consintieron en ello, sin embargo, se detectó que la participación estuvo condicionada a las instrucciones desde el nivel central de FOSIS y desde el propio Municipio, en consecuencia esto pudo haber afectado en el criterio de selección equitativa de los sujetos, en algunos participantes se detectó nerviosismo y preocupación por la duración de la entrevista (debido al tiempo destinado para participar y para conciliar con sus quehaceres laborales), lo que dificultó en ocasiones en la expresión de ideas.

En cuanto a las proyecciones para próximos estudios, resulta importante señalar que la presente investigación abre interesantes posibilidades de nuevas indagaciones vinculadas a estudiar el fenómeno de estudio situando estas observaciones cualitativas que provengan desde los propios sujetos que vivencian la intervención con familias vulnerables en el marco del Programa Familias, sobre todo en comunas rurales de difícil acceso de la oferta programática vinculada al programa.

9.4.Recomendaciones

A partir de lo anterior, se plantean algunas recomendaciones orientadas a posibles lineamientos que puedan aportar al Programa Familias, y en particular considerando que los resultados de esta investigación dan cuenta de las representaciones sociales de los profesionales que realizan labores profesionales dentro del programa, por ende esto toma gran relevancia dado que, al haberse llevado a cabo en tres comunas distintas de la Región de Ñuble se puede concluir que existe una representatividad de los resultados obtenidos, en otro orden, es importante señalar que los entrevistados corresponden a profesionales que trabajan en las comunas de Pinto, Coelemu y San Nicolás.

En primer lugar, las consideraciones tienen que ver con que parte importante de los problemas de adherencia de las familias hacia el programa se relacionan con el carácter no presencial en la cual se llevó a cabo el acompañamiento, dado el contexto, se comprende que el principio fundamental emanado desde FOSIS fue resguardar la salud de las personas, siguiendo las normativas sanitarias que fueron encomendadas por el Estado. En ese sentido, se recomienda entregar lineamientos claros a los profesionales sobre el retorno de las actividades presenciales, ya que estos señalan que las familias valoran positivamente las actividades grupales.

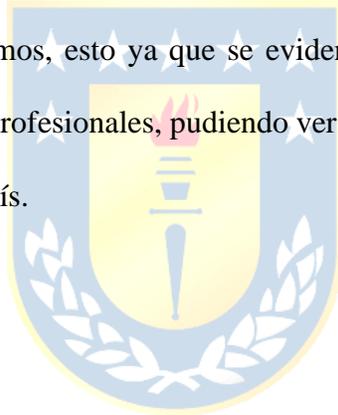
Otro aspecto importante tiene que ver con el mejoramiento de los canales de comunicación entre las familias y los/as AFI, de manera que el contacto directo, sea más efectivo y pueda facilitar el acceso a la participación como un derecho que se establece en el sustento teórico del programa. En ese contexto se sugiere disponer de equipos institucionales para los profesionales, ya que en esta investigación se evidenció que no existieron los recursos para que se llevaran a cabo las sesiones a través de dispositivos móviles, por lo cual, los profesionales debieron disponer de sus equipos personales para dar cumplimiento a las sesiones familiares, lo cual significó una dificultad en los límites profesional – usuario.

Por otro lado, es recomendable que existan mecanismos que puedan dar confianza a las familias que son contactadas de manera remota, en ese contexto la utilización de una carta formal informando que han sido incorporadas e invitadas a participar del programa, ya que los profesionales señalan que al haber realizado el primer contacto con las familias de manera telefónica generó desconfianza por parte de los beneficiarios.

Teniendo en cuenta el complejo escenario cuando se presentan situaciones adversas, se propone considerar una reformulación de las dimensiones a abordar, dando mayor hincapié a la salud mental, las crisis no normativas, las readaptaciones en las dinámicas u otros factores

familiares que demanden mayor atención de los profesionales, como es el caso de situaciones de VIF o fallecimiento de algún miembro de la familia. En ese contexto, favorecer los espacios de capacitación – formación para los profesionales respecto del abordaje de situaciones complejas a través de modelos que centran su intervención en crisis, teniendo en cuenta que esto puede favorecer a la integralidad del profesional respecto de las demandas de los usuarios en momentos de alta complejidad para la sociedad.

Por otro lado, se propone que desde la institucionalidad se generen instancias que busquen un equilibrio entre las labores que desarrollan los profesionales y que se enmarcan dentro de sus funciones como Apoyos Familiares, asociados a un convenio con los municipios y a las labores externas que demandan estos últimos, esto ya que se evidencia que la alta carga laboral logra generar un estrés adicional en los profesionales, pudiendo ver mermado su capacidad de atender a las familias más vulnerables del país.



XI. Referencias Bibliográficas

Abramovich, V. (2006). *Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas*. Revista de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe, 35-50.

Ahumada, K., Monreal, T., & Tenorio, L. (2016). *Representaciones sociales de género: La(s) mujer(es)/madres como un instrumento para el Desarrollo en el Programa gubernamental chileno Ingreso Ético Familiar*. CS, no. 18, 159-181.

Ávila, M. G. (2002). *Aspectos éticos de la investigación cualitativa*. Revista Iberoamericana de Educación, 85-103.

Biblioteca del Congreso Nacional. (27 de Marzo de 2020). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Recuperado el 2022, de https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/78998/3/BCN_boletin_4_coronavirus_FINAL.pdf

Bravo, D., & Hughes, E. (2021). *Las/os usuarias/os del Programa Familias - FOSIS: Principales resultados*. Encuestas y estudios longitudinales, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.

Caballero, J. F. (2006). *La Teoría de la Justicia de John Rawls*. https://ibero.mx/iberoforum/2/pdf/francisco_caballero.pdf

Cancino, M. C., & Salas Guzmán, N. (2011). *Rigor y calidad metodológicos: Un reto a la investigación social cualitativa*. *Psico perspectivas Individuo y Sociedad*, 12 -34. doi:<https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>

Carrasquilla, M., & Carnacea, M. (2013). *Crea, juega y participa. Caja de herramientas para la participación*. 32, 33. Obtenido de <https://www.participacionsocial.org/cajaHerramientas/>

Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa. Colombia Médica*, 164 -167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>

Cecchini, S., & Martínez, R. (2011). *Protección social e inclusiva en América Latina: Una mirada integral un enfoque de derechos*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Protección social e inclusiva en Am.* (s.f.).

CEPAL. (2020). *El desafío social en tiempos del COVID -19*. Naciones Unidas.

Chahuán, E., Noguera, A., Olgún, T., & Saffirio, E. (Julio de 2021). *Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y agentes de intervención del programa con las familias usuarias*. Santiago, Chile.

Chile, U. C. (2021). *Las/os usuarias/os del Programa Familias - FOSIS: Principales resultados*.

Santiago.

Dauvín, C., & Oyarzún, D. (2016). *Rol socioeducativo del Apoyo Familiar en los programas de acompañamiento psicosocial con familias en extrema pobreza en Chile*. Cuaderno de Trabajo Social UTEM.

De la Cuesta, C. (2006). *La teoría Fundamentada como herramienta de análisis*. ResearchGate, 136. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/39435048>

Delamaza, G., & Flores, L. (2017). *El Estado en América Latina: un análisis desde las políticas públicas*. Revista Latinoamericana, 5.

Díaz -Bravo, L., Torruco - García, U., Martínez - Hernández, M., & Varela -Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. www.redalyc.org, 162-167.

Emler, N., Ohana, J., & Dickinson, J. (2003). *Las representaciones infantiles en las relaciones sociales*. Barcelona.

Fernández, G. L. (16 de Septiembre de 2017). *Políticas Públicas Sociales: apuntes y reflexiones*. Revista cubana de información y comunicación., 16. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc06317.pdf>

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata .

Franco, L. A. (2012). *El porqué de la ética en la investigación científica*. Investigaciones Andina, 369 -371.

Franco, M. M. (Mayo de 2020). *Trabajo Social y COVID- 19. Un análisis de las consecuencias sociales y sus implicaciones para la intervención social con colectivos vulnerables*. España.

Giménez Mercado, C. &. (2010). *El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes*. Cuadernos, 51-79.

González, J. A. (2014). *Family counseling therapy manual*. Madrid, España: Acci.

Guba, E., & Lincoln, Y. (1981). *Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco : Jossey - Bass.

Güendel, L. (2002). *Políticas públicas y derechos humanos*. Revista de Ciencias Sociales, 105-125.

Guerra, A. I., & Unás Camelo, V. (2010). *Fisuras en los discursos de la intervención social contemporánea*. <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n1/n1a09.pdf>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la*

investigación (6ta ed.). México: McGraw-Hill.

Jodelet, D. (Junio de 2011). *Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación Espacios en blanco*. Revista de Educación, Vol. 21, 133-154.

Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Temas de educación*. Researchgate.

Larrañaga, O. (2010). *Las nuevas políticas de protección social en perspectiva histórica*. Santiago.

Obtenido de <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-alberto-hurtado/introduccion-a-la-ciencia-politica/programa-de-las-naciones-unidas-para-el-desarrollo-santiago-las-nuevas-politicas-de-proteccion-social-en-perspectiva-historica-documento-de-trabajo-2010-4/8>



Larrañaga, O. (Agosto de 2010). *Las nuevas políticas de protección social en perspectiva histórica*. Santiago, Chile.

Larrañaga, O. (2010, b). *El Estado de Bienestar en Chile: 1910 -2010*. Santiago.

Larrañaga, O., Contreras , D., & Cabezas, G. (2015). *Políticas contra la pobreza: de Chile Solidario al Ingreso Ético Familiar*. Santiago.

Leaman, S. (2021). *Representaciones sociales de los actores involucrados en la implementación*

del Programa Familias de la ciudad de Chillán. Chillán, Chile.

Lévano, A. C. (2007). *Investigación cualitativa: Diseños, Evaluación del rigor metodológico y retos*. Liberabit, 71 -78.

Levy, S., & Rodríguez, E. (2005). *Sin herencia de pobreza: El programa Progreso - Oportunidades de México*. México: Planeta Mexicana, S.A. de C.V. .

López, D. (2019). *Representaciones sociales de pobreza y naturaleza de la intervención en profesionales del Programa Familia Seguridades y Oportunidades de la provincia del Biobío*. Concepción, Chile.

Magdalena Sepúlveda, C. N. (2012). *The Human Rights Approach to Social Protection*. Helsinki: Erweco Oy.

Maranillo, A. (2020). *Intervención social adaptada al estado de alarma en Aragón*. MGO MONOGRAFICO: Trabajo Social v/s COVID- 19.

Margaret, D. (2020). "Mitigating the wider health effects of covid-19 pandemic response". *BMJ*.
Obtenido de <https://www.bmj.com/content/369/bmj.m1557>

Martínez-Salgado, C. (2012). *El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias*. *Ciencia & Saúde Coletiva*, 17 (03), 613 -619. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/csc/a/VgFnXGmqhGHNMBsv4h76tyg/?lang=es&format=pdf>

Méndez, A., Pérez, J., & Uzeda, F. (2013). *La importancia de la participación social en el proceso de integración social de las diversidades culturales*. Dialnet.

Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *Crea El Ingreso Ético Familiar Que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea Subsidio al Empleo de la Mujer*. Obtenido de http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/docs/LEY-20595_17-MAY-2012.pdf

Ministerio de Desarrollo Social. (2016). *Claves del proceso de Fortalecimiento del Subsistema de Seguridades y Oportunidades*. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Social: <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/docs/Claves.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social. (2016). *Ministerio de Desarrollo Social*. Recuperado el 08 de Septiembre de 2021, de <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/docs/Claves.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social. (16 de Mayo de 2017). Memorándum N°01-A /1268. *Informe de las modificaciones en el enfoque de intervención en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, de la Ley N°20.595, que crea el Ingreso Ético Familiar*. Santiago, Chile.

Ministerio de Desarrollo Social. (2022). *Norma técnica 2022, Programa Familias Seguridades y*

Oportunidades. <https://repositorio.fosis.gob.cl/bitstream/handle/20.500.13034/4737/Norma%20Tecnica%202022%20Programa%20Familias.pdf?sequence=3>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). *Chile, Seguridades y Oportunidades*. Recuperado el 2022, de <http://www.chileseguridadesyoportunidades.gob.cl/programa-familias>

Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Moscovici. *athenea digital*, 10. Obtenido de <https://atheneadigital.net/article/view/n2-mora/55-pdf-es>

Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul S.A.

Ojeda, A. B., Hernández Espitia, A. L., & Quintero Soto, M. L. (2011). *Evolución de concepto de pobreza y el enfoque multidimensional para su estudio*. *Quivera*, 207 - 219.

ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Mujeres y Hombres en la economía informal: Un panorama estadístico*. Ginebra.

Osorio, J. M., & Cuevas Cagija, J. (04 de Agosto de 2004). *La teoría de las representaciones sociales: Su uso en la investigación educativa en México*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982004000100005&lng=es&nrm=iso

Pardo, M. (2003). *Reseña de los programas sociales para la superación de la pobreza en América Latina*. Santiago, Chile.

Paulo, F. d. (2020). *Metade da população poderá ter de receber auxílio, diz estudo. Folha de S. Paulo*. Obtenido de <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/05/metade-da-populacao-podera-ter-de-receber-auxilio-diz-estudo.shtml>

Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: Una mirada desde América Latina*. 9-16. Santiago, Chile.

Quivy, R. (2005). *Manual de investigación en ciencias sociales*. México: Limusa.

Raczynski, D. (1995). *Estrategias para combatir la pobreza en América Latina: Programas, Instituciones y Recursos*. Santiago, Chile: ANDROS.

Rebolledo, I. F. (2021). *Intervenir en tiempos de pandemia. Adaptaciones metodológicas y condiciones laborales en el "Programa Familias"*. Pensamiento y Acción Interdisciplinaria.

Rivière, E. P. (2003). *El proceso grupal*. Buenos Aires: Nueva visión.

Rodríguez, G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe.

Rodríguez, L. 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. Temuco.

Rodríguez, M. E. (2017). *La voz de las personas en situación de vulnerabilidad en el diseño de las políticas sociales en Euskadi*. Dialnet, 204.

Rojas, X., & Osorio, B. (2019). *Criterios de calidad y rigor en la Metodología Cualitativa*. ResearchGate, 65.

Saavedra, J. (2015). *Liturgia de la intervención social. Discursos presidenciales en tiempos del neoliberalismo 1981-2015*. Concepción.

Sepulveda, M., & Nist, C. (2012). *The Human Rights Approach to Social Protection*. Erweco Oy.

Social, M. d. (16 de Mayo de 2017). Memorándum N°01 - A/ 1268. *Informe de las modificaciones en el enfoque de intervención en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, de la Ley N°20.595, que crea el Ingres ético familiar*. Santiago, Chile.

Social, M. d. (2017). www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl. Obtenido de Ministerio de Desarrollo

Social: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/pdf/upload/IDS2017.pdf>

Tamarit, I. (2016). *La pobreza extrema como una violación de los derechos humanos. la respuesta de la justicia global frente a la beneficencia*. *Recerca*, 11.

Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introduction the Qualitative Research Methods*. Barcelona: Paidós.

Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: Paidós Ibérica, S.A.

Umaña, S. A. (Octubre de 2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. San José, Costa Rica.



Universidad Católica de Chile. (2021). *Evaluación Cualitativa del Programa Familias: Vínculo de la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en contexto de pandemia*. Santiago.

Vargas, L., & Socías, 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*. *Opera*, 9.

Verd, J., & Lozares, C. (2016). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Síntesis.

Vidal, P. (2005). *Representación de la pobreza desde el Programa Puente; Tesis para obtener el grado de Magister en Antropología y Desarrollo*. Santiago, Chile.

Weisser, B. (2003). *Representaciones sociales de familia en mujeres urbanas populares*. Cyber Humanitatis.



XII. Anexos

12.1. Anexo 1: Ficha de Selección de Participantes

Ficha de Selección de participantes

Nº: _____

Nombre:
Sexo:
Edad:
Teléfono:
Año de ingreso al Programa:
Medio de contacto por el cual se realizará la entrevista:
WhatsApp: _____ Plataforma zoom: _____ Plataforma Meet: _____ Plataforma Teams: _____
Fecha probable de entrevista:

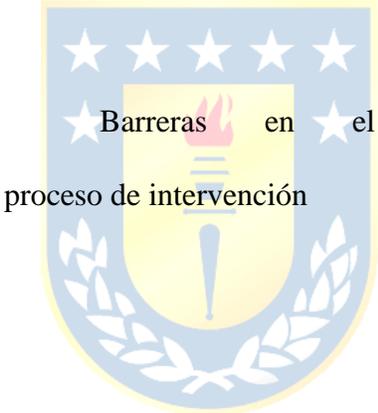
OBSERVACIONES:



12.2. Anexo 2: Pauta entrevista Profesionales del Programa Familias

Objetivos	Temática	Preguntas
<p>Describir las vivencias sobre los procesos de intervención que realizan los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.</p>	<p>Percepción respecto de la metodología del programa.</p> 	<p>¿Cuáles son los componentes metodológicos que utiliza el programa en el proceso de intervención con las familias?</p> <p>Según su experiencia ¿Cuál es su opinión respecto de la metodología empleada por el programa?</p>
	<p>Percepción respecto de las modificaciones</p>	<p>¿Cuál es su opinión respecto de las modificaciones metodológicas que se han implementado en el programa durante la pandemia?</p>

Objetivos	Temática	Preguntas
	<p>metodológicas del programa en contexto de pandemia</p> 	<p>¿Qué temáticas se han abordado con las familias en contexto de pandemia?</p> <p>¿Cómo surge la necesidad de abordar dichas temáticas con las familias?</p> <p>¿La intervención remota ha sido eficaz para favorecer la adherencia de las familias al programa?</p>
	<p>Facilitadores del proceso de intervención</p>	<p>En su opinión</p> <p>¿Cuáles son las fortalezas que tiene el proceso de acompañamiento integral del programa?</p> <p>¿Qué aspectos</p>

Objetivos	Temática	Preguntas
		<p>del programa reforzaría?</p>
	 <p>Barreras en el proceso de intervención</p>	<p>En su opinión</p> <p>¿Cuáles son las debilidades que tiene el proceso de acompañamiento integral del programa?</p> <p>¿Cuáles son las barreras que dificultan que el proceso de acompañamiento sea eficiente para las familias en la superación de la pobreza?</p>
		<p>En su opinión</p> <p>¿Cómo describiría la participación de las</p>

Objetivos	Temática	Preguntas
	<p data-bbox="602 422 980 600">Participación de usuarios en contexto de pandemia.</p>	<p data-bbox="1052 275 1382 527">familias en el contexto de la intervención desarrollada durante la pandemia?</p> <p data-bbox="1052 569 1382 968">¿En qué áreas se centró la participación de las familias en el contexto de la intervención desarrollada durante la pandemia?</p>



Objetivos	Temática	Preguntas
<p>Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familiares de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu, de la Región de Ñuble</p>	<p>Valorización del vínculo entre profesionales y familias participantes.</p> 	<p>¿Cómo describiría la relación que mantiene con los participantes del programa?</p> <p>En el contexto de pandemia por COVID -19 ¿Cómo se ha modificado la manera en la cual se relaciona y se comunica con los participantes del programa?</p> <p>¿Siente que ha habido cambios, tanto positivos como negativos en su relación con las familias?</p>
		<p>¿Cuáles han sido las mayores</p>

	<p style="text-align: center;">Barreras en el vínculo entre profesionales y familias participantes.</p> 	<p>dificultades que ha debido enfrentar para relacionarse con las familias en el contexto actual de pandemia?</p> <p>En el contexto de pandemia ¿Considera que la suspensión de la VD ha sido un obstaculizador en la relación que existe con las familias? ¿Por qué?</p> <p>¿De qué manera cree que han afectado las modificaciones metodológicas del programa (tiempo de intervención, protocolos COVID, otras funciones profesionales que han</p>
--	--	--

		<p>tenido que realizar por la emergencia) a raíz de la pandemia respecto del vínculo con las familias?</p>
	<p>Facilitadores en el vínculo entre profesionales y familias participantes.</p> 	<p>¿Cómo definiría usted una relación (profesional –usuario) idónea para el cumplimiento de los objetivos del Programa?</p> <p>Desde el nivel central del programa</p> <p>¿Qué lineamientos se han promovido para fortalecer la relación familias/ profesionales a raíz de la pandemia?</p>

12.3. Anexo 3: Consentimiento Informado

CARTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Experiencias del proceso de intervención de los profesionales del Programa Familias en tiempos de pandemia en las comunas de Pinto – San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble”

Al firmar este consentimiento, doy mi autorización para participar en la investigación que desarrolla la Trabajadora Social Srta. Isabel Castillo Hidalgo, cuya investigación tiene como objetivo: Analizar las representaciones sociales sobre el proceso de intervención ejecutado por los profesionales del “Programa Familias” en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble durante la pandemia por Covid-19.

Esto, en el contexto de la obtención del grado de Magíster en Intervención Familiar, dictado por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Concepción.

Declaro haber sido informado de los objetivos de la presente investigación, entendiendo que su participación no involucra ningún daño o peligro para su integridad física y mental, dicha participación es totalmente voluntaria y puede negarse a participar o dejar de hacerlo en cualquier momento, o bien si una pregunta le incomoda puede elegir no responderla.

Tengo conocimiento de que esta entrevista será grabada en formato de audio y que frente a cualquier duda que tenga respecto al proceso de entrevista tendré derecho a recibir información aclaratoria y oportuna.

Por último, declaro haber sido informado/a que los resultados de esta investigación me serán proporcionados si los llego a solicitar una vez concluido el proceso de análisis de datos, por cuánto la profesional antes mencionada es quien me las puede proporcionar, pudiendo solicitar información al correo: isabelcastilloh@hotmail.com. Fono: +56 9 42914377. La docente guía de esta investigación es la Dra. Carla Vidal Figueroa, académica del Departamento

de Trabajo Social de la Universidad de Concepción.

Firma Participante

Firma Investigadora

Fecha: ____/____/____

