



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**PROCESO Y RESULTADOS DEL PROGRAMA
PUENTE EN LA COMUNA DE QUILLOTA COHORTE
2002.
APROXIMACIONES DESDE LA INVESTIGACIÓN
EVALUATIVA.**

Seminario de Título para optar al Grado Académico de
Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de
Asistente Social.

Institución Patrocinante:
Ilustre Municipalidad de Quillota

Docente Guía:

Srta. Maria Antonieta Urquieta
Álvarez.

Equipo Seminarista:

- Srta. Loreto Herrera Santander.
- Srta. Dafne Quiroz Herrera.
- Srta. Karla Vicencio Rojas.

2005

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 11 de enero del 2006.

SEÑOR DECANO:


En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"PROCESO Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PUENTE EN LA COMUNA DE QUILLOTA COHORTE 2002. APROXIMACIONES DESDE LA INVESTIGACION EVALUATIVA"**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **LORETO HERRERA SANTANDER, DAFNE QUIROZ HERRERA y KARLA VICENCIO ROJAS**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

El Seminario de Título informado destaca por su rigurosa y completa construcción de los contextos (territorial, institucional y programático) y marcos conceptuales en la experiencia. Del mismo modo, la implementación pertinente, oportuna y rigurosa de la investigación evaluativa al proceso y resultados evidenciados por la primera cohorte de egreso del Programa Puente en la Comuna de Quillota, es resuelta exitosamente a través de una confiable aplicación de instrumentos de recolección de datos desde un enfoque comprensivo, con técnicas cualitativas y cuantitativas.

Los resultados de esta investigación se constituyen en un referente sin precedentes de evaluación profunda del Programa al cual el Gobierno ha otorgado la mayor relevancia en materia de superación de la pobreza. Esta condición inédita eleva el valor del estudio y lo ubica potencialmente como un modelo a ser aplicado en otras comunas.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7.0 (siete como cero).**


MARIA ANTONIETA URQUIETA A.
PROFESORA GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 20 de enero del 2006.

SEÑOR DECANO:

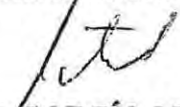
En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"PROCESO Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PUENTE EN LA COMUNA DE QUILLOTA COHORTE 2002. APROXIMACIONES DESDE LA INVESTIGACION EVALUATIVA"**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **LORETO HERRERA SANTADER, DAFNE QUIROZ HERRERA Y KARLA VICENCIO ROJAS**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

En cuanto a la importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional, el proyecto cumple con su propósito original, si bien el manejo metodológico de la materia integrada al texto y su propósito perjudican la aproximación evaluativa prevista por las autoras. En cuanto a los aspectos metodológicos el trabajo sobreabunda en el intento de la investigación cualitativa, que aparece, además, reiterativa en contenido, como asimismo desagregada al desarrollo de la investigación cuantitativa.

Asimismo, no se aprecia un apego riguroso al régimen formal de citas. En cuanto a la redacción y la calidad del vocabulario utilizado, se aprecia adecuada al desarrollo temático del contenido del seminario. La bibliografía utilizada es pobre en teoría sustantiva, si bien es abundante en materias que dicen relación con política social y experiencias en el campo de la superación de la pobreza en Chile, en los últimos años. Si bien el trabajo es interesante y se enmarca en un área nítidamente propia del Trabajo Social y en un adecuado marco jurídico político, el texto presentado manifiesta insuficiente capacidad de síntesis, respecto de lo cual no se ha dado cumplimiento al reglamento vigente.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **5,0 (cinco coma cero)**.


PATRICIO GARCÍA LETELIER
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS G. de C.
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y^o
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE

*Lo que nos distingue son nuestros sueños y lo
que hacemos para que se realicen.*



... Quiero agradecerle a Dios por haber permitido lograr realizar éste gran sueño, entregándome la fuerza necesaria para seguir con entereza en este camino tan arduo...

Le agradezco mi padre por haber confiando en mí en cada momento, por entregarme todo su amor, protección y respaldo en los momentos que más lo he necesitado. Para mí, es el principal pilar de mi vida y un modelo a seguir.

A mi madre por los valores entregados y por permitirme entender que las cosas no son como parecen, por su dedicación y alegría en los momentos de tristeza. Gracias por su formación y paciencia.

Le dedico este seminario a mi hermano Jorge, para que vea que las cosas que uno sueña no son tan difíciles de cumplir y que lo simple puede ser un camino correcto a seguir.

A mis hermanas Nilza, Lorena y Andrea por todo su apoyo y comprensión. Sin duda a cada de ustedes me ha entregado algo para ser la persona que soy.

A Jorgito y Cristóbal, que son los nuevos aires de la familia. Su amor y simpleza han llenado mi alma de energía para salir adelante. Para Cristóbal, por que estaré siempre contigo para ayudarte.

A Cristián por todo su amor y dedicación, por que en aquellos momentos difíciles fuiste capaz de comprenderme. Tu paciencia es un regalo que me ha permitido seguir un buscar camino, gracias por todo tu tiempo y energía en los momentos que lo necesité. Sin duda eres mi alma gemela.

A las chicas superpoderosas, Karlita y Dafne, por toda su comprensión y apoyo a mi persona, por que ésta tarea que concretamos fue sólo gracias a la dedicación, rigurosidad y competencias que cada una de nosotras posee. Sin duda, este trabajo fue arduo, pero, su gran valor está en haber concretado exitosamente este sueño.

A mis compañeros y amigos del Hogar Campo Los Espinos y Centro Infante Juvenil Aconcagua Sur- San Pedro, por todo su respaldo en los momentos que los necesité, especialmente le doy las gracias a Beatrix Loos, Pilar Madriaza, Rosa Henríquez y Leyla Astorga, por todo el cariño entregado y las buenas energías para concretar mis proyectos. Muchas Gracias.

A mis amigos y amigas de la Oficina de Promoción Familiar, Paulina Vera, Nicolás Espina, Jessica Astudillo, Angélica Rodríguez y Anali Méndez, por permitir desenvolverme en la oficina proactivamente, reconociendo mis capacidades y debilidades, por abrirme nuevas puertas para mi futuro. Gracias de todo corazón.

A la profesora Sra. María Antonieta Urquieta, por haber creído en este proyecto. Su cúmulo de conocimientos y experiencias han sido un aporte fundamental en la formación tanto metodológica como práctica de estas profesionales. Su respeto, humildad y carisma la hacen una persona de gran valor.

A todos quienes hicieron posible el desarrollo de esta tesis, como los son el profesor Sr. Mauricio Leiva, César Canales, Cristina Videla, Alex, Manolito, Luisa y Guillermo, apoyos familiares, Sr. David Ramírez y familias Puente Cohorte 2002. A todos ustedes muchas gracias.

Loreto del Pilar Herrera Santander

AGRADECIMIENTOS

A través de estas líneas quisiera agradecer a todas las personas que contribuyeron en alguna medida a finalizar este largo proceso ya que esto permitió un crecimiento personal, académico y profesional.

Por lo anterior, es que quisiera en primer lugar agradecer a mi familia, específicamente a mis padres quienes a través de su amor y apoyo permanente contribuyeron a que una de mis metas fuera lograda de buena manera, por esto nunca me cansaré de decirles MUCHAS GRACIAS por todo el esfuerzo, la comprensión y el amor que me brindaron.

También, siento la necesidad de darte las gracias a Ti, Juan Carlos ya que a lo largo de los años has sabido comprenderme y darme muchas veces el apoyo y la fuerza necesaria para sacar adelante esta gran tarea, por todo esto Gracias Mi amor.

Agradecer a los profesionales y por sobre todas las cosas a las personas que se desempeñan en la Oficina de Promoción Familiar de la I. Municipalidad de Quillota, ya que desde el primer instante nos acogieron y nos demostraron su apoyo y colaboración ante cualquier situación. A ti Pauli, que con su profesionalismo y cariño escucho, oriento y apoyo en todo momento a todas las que conformamos el equipo seminarista.

Además, no puedo dejar de nombrar y agradecer de todo corazón a la familia Herrera Santander quien me acogió y me brindó todo su cariño durante todo este tiempo haciéndome sentir una miembro más de su familia.

También, debo darle las gracias a Loreto y Karla, amigas y compañeras que supieron darse el tiempo para conocerme y por lo tanto, soportarme y quererme con mis virtudes y defectos. Gracias nuevamente, ya que si en algún momento tuvimos alguna diferencia de opinión supimos sortear aquello y salir airosas de este gran desafío.

Finalmente, agradezco a todas las demás personas que de alguna manera estuvieron involucradas en nuestro largo proceso de aprendizaje.

Muchas gracias a todos...

Dafne Quiroz H.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por darme fuerzas para recorrer este camino, no exento de dificultades ni vicisitudes.

Gracias a mis Padres, a mi papá por su esfuerzo diario para que sus hijas tuvieran una profesión, a mi madre por haberme heredado sus virtudes para hacer frente a los caminos de la vida, por su sacrificio y entrega, muchísimas gracias.

No puedo dejar de mencionar a mis hermanas, porque ellas son un ejemplo en cuanto a esfuerzo y espíritu de superación, alcanzando una excelente educación y valores esenciales.

A Tomás, gracias por apoyarme y darme ánimo con tan sólo mirarme a los ojos, eso fue lo más importante.

A la Familia Corvalán Rivera, por apoyarme en estos años en todos los sentidos posibles, por acogerme y por hacerme sentir como en casa.

Mis compañeras de Seminario, mis amigas, recordando esas maratónicas jornadas frente al computador para lograr “la meta”, me quedo con los mejores recuerdos de ustedes, son grandes personas, agradezco la oportunidad de haber compartido y aprendido juntas, no las olvidaré y seguiremos viéndonos, les deseo mucho éxito en sus emprendimientos y felicidad en su vida personal.

A todas las personas de la Oficina de Promoción Familiar de Quillota, especialmente a Paulina Vera, por facilitar no sólo a mí sino al equipo el proceso de Seminario, por aportarnos sus ideas, orientarnos cuando andábamos perdidas y dejar que aprendiéramos de su experiencia profesional.

A los docentes, administrativos y auxiliares de la Escuela, a quienes recordaré por distintas razones, especialmente a la Profesora María Antonieta Urquieta, por habernos guiado de la forma en que lo hizo, gracias por su rigurosidad, su profesionalismo y entrega al ejercer como docente.

A todas las personas que se cruzaron en mi camino y que me dejaron una pequeña parte de sus vidas y sus experiencias, a las que aún veo y a las que dejé de ver no las olvidaré, y finalmente a quien compartió conmigo los últimos años de universidad, de verdad gracias por tu apoyo, amor y comprensión entregados.

Karla Vicencio Rojas.

PRESENTACIÓN

El Presente Seminario de Título corresponde a una Investigación de tipo Evaluativa, puesto que pretende analizar los procesos y resultados del Programa Puente, implementado en la Comuna de Quillota durante el período 2002- 2004 desde la perspectiva de las familias participantes y los actores técnicos involucrados, a fin de contrastar percepciones y opiniones respecto a los procesos que éste involucra.

De acuerdo a lo anterior y por medio de la evaluación se busca proporcionar información útil, que derive en líneas de acción para la toma de decisiones en cuanto a la implementación y ejecución de esta estrategia de intervención.

El presente documento se configura sobre la base de los siguientes capítulos:

El Capítulo Primero, está referido a los contextos en los que se enmarca la experiencia, proporcionando los principales referentes territoriales, institucionales, programáticos y metodológicos, que sostienen y que configuran el desarrollo del presente estudio.

En el Capítulo Segundo, se exponen los principales referentes Teóricos que corresponden al soporte de la investigación, lo que facilita la comprensión de las temáticas que son la base y el punto de referencia del Seminario de Título.

El Capítulo tercero, presenta el Diseño de la Investigación, el cual corresponde al eje orientador del proceso de investigación por cuanto entrega los lineamientos metodológicos que se constituyen como la ruta a seguir de la presente investigación.

En el Capítulo Cuarto, se dan a conocer los resultados y análisis surgidos del desarrollo de la investigación, aspectos que permiten ir configurando los principales juicios evaluativos de la investigación realizada.

Para finalizar, se encuentra el Capítulo Quinto, en el cual emergen las conclusiones y reflexiones profesionales derivadas del proceso de investigación, declarándose los principales aportes de la experiencia.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Pág.
• Presentación general	
CAPÍTULO I: "Contextos de la Experiencia"	
Presentación.....	1
• Contexto Territorial.....	2
• Contexto Institucional.....	6
• Contexto Programático.....	16
• Contexto Metodológico.....	61
CAPÍTULO II: "Marco de Referencia"	
Presentación.....	66
• Pobreza, conceptualización y enfoques.	
• Evolución de las políticas públicas y estrategias para la superación de la pobreza.....	67
- <i>Estrategia de Superación de la Pobreza en Chile de los años 90 en adelante.</i>	76
• Pobreza en Chile.	78
• La actual Estrategia de la Pobreza. Supuestos y Enfoques.	
- <i>Supuestos de actual estrategia de intervención a favor de las familias en extrema pobreza.</i>	81
- <i>Enfoques de la Estrategia de Intervención integral a favor de las familias en Extrema Pobreza.</i>	88
• Capital social. Una estrategia Emergente en la Superación de la Pobreza.	97
- <i>Orígenes d el Concepto y Principales Enfoques.</i>	109
- <i>Tipología respecto al capital Social.</i>	109
- <i>Beneficios y resultados del Capital Social.</i>	109
- <i>Aportes, nociones y Lógicas para la intervención con familias en extrema pobreza.</i>	111
	117
	120
CAPÍTULO III: Diseño de la Investigación"	
• Presentación.....	129
- <i>Fundamentación.....</i>	130
- <i>Estado de Arte.....</i>	133
- <i>Planteamiento del problema.....</i>	135
- <i>Delimitación de la temática y Objeto de Estudio.....</i>	135
- <i>Sistema de Objetivo.....</i>	135
- <i>Población objeto de Estudio.....</i>	136
- <i>Instrumento de Recolección de datos.....</i>	137
- <i>Matriz de objetivos Programa Puente.....</i>	138
- <i>Matriz de Objetivo Capital Social.....</i>	139

CAPÍTULO IV: “Resultados del Proceso de Evaluación”	
• Registro en terreno.....	159
• Caracterización de familias encuestadas.....	163
• Percepción de la Familias en relación al Proceso Vivenciado en el Programa.....	175
• Análisis grupo de discusión de percepción que tienen las familias del proceso de intervención vivenciado...	195
• Percepción respecto al trabajo realizado por los Apoyos Familiares.....	215
• Percepción de los Equipos técnicos respecto al Programa Puente.....	233
• Autorepresentaciones que los sujetos construyen en torno a su condición social.....	262
• Relaciones de cooperación, confianza y reciprocidad que los sujetos prácticas como mecanismo de ascenso Social.....	274
CAPÍTULO V: “Reflexiones y Conclusiones”	
• Conclusiones.....	319
• Reflexiones profesionales.....	326
ANEXOS.....	330
BIBLIOGRAFÍA GENERAL.....	407

Capítulo I

Contextos de la Experiencia



PRESENTACIÓN

El siguiente capítulo da cuenta de los contextos en los cuales se enmarca el presente Seminario de Título. A continuación se hará referencia a cada uno de éstos de manera general.

Contexto Territorial: Hace referencia en términos generales a las características de la comuna de Quillota, ciudad donde se desarrolla la Experiencia de Seminario de Título.

Contexto Institucional: Se refiere principalmente a la estructura organizacional de la Ilustre Municipalidad de Quillota, institución patrocinante, dentro de la cual se ubica la Unidad De Intervención Familiar Programa Puente, temática de la cual se desprende la investigación realizada por el Equipo Seminarista.

Contexto Programático: Dentro de este contexto se señalan las características principales del Programa Puente, relativas a su estructura, componentes y Apoyo Psicosocial, aspectos centrales de la Estrategia de Intervención.

Contexto Metodológico: Hace referencia principalmente a las características de la metodología de Investigación que sustenta el desarrollo de la experiencia.

COMUNA DE QUILLOTA

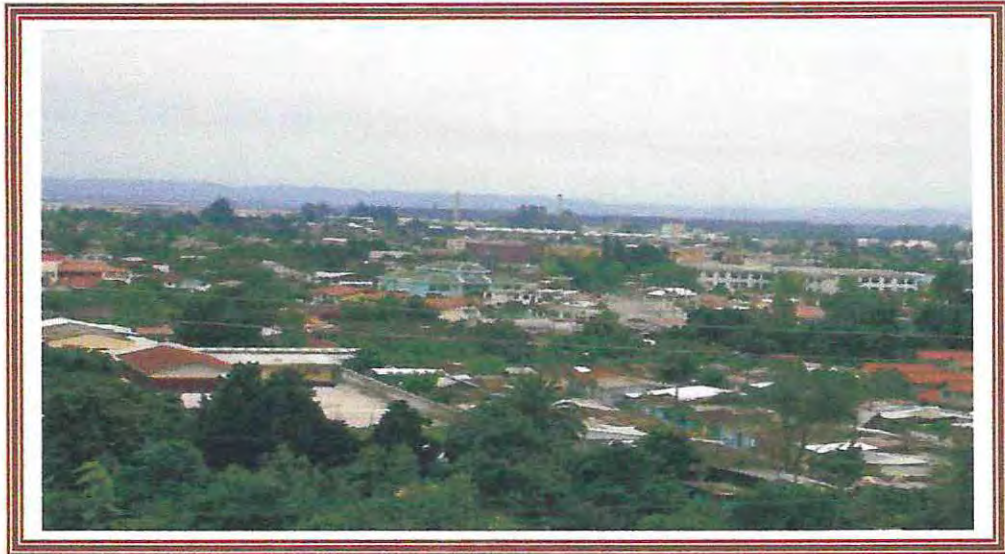


Foto Nº 1: Panorámica de la Ciudad de Quillota

Fundada el 11 de noviembre de 1717, por el Gobernador don José de Santiago Concha y Salvatierra, se le nombró como Villa el 17 de octubre de 1721, recibiendo finalmente el título de ciudad el 6 de agosto de 1822 de manos del Libertador General don Bernardo O'Higgins.

La comuna de Quillota se encuentra ubicada en la Quinta Región de Valparaíso, 48 kilómetros hacia el interior de la capital regional y principal puerto de Chile, Valparaíso.

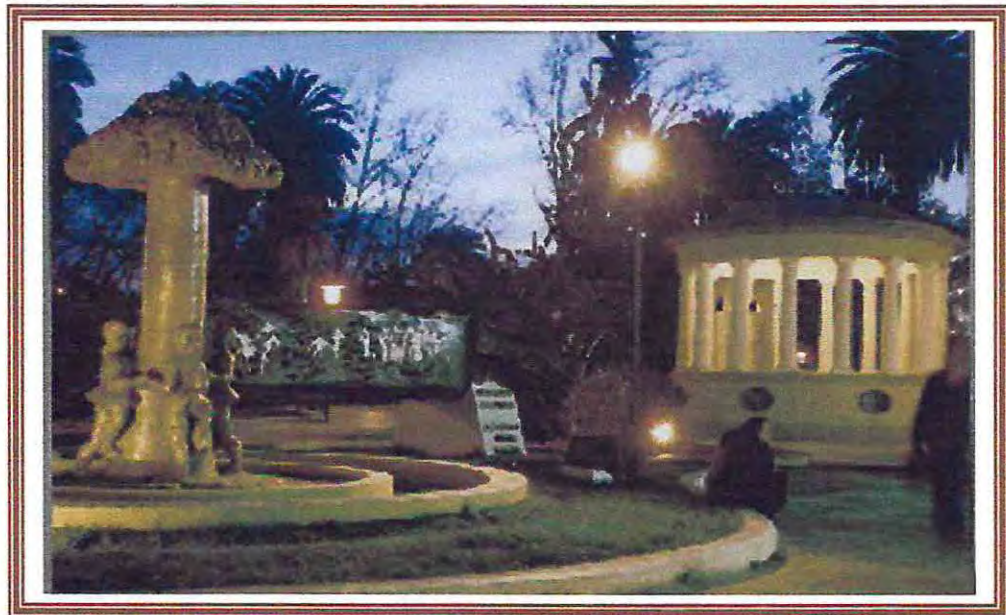


Foto Nº 2: Plaza de Quillota

Se constituye como capital de la Provincia de Quillota, tiene una superficie de 302 kilómetros cuadrados que corresponden al 18,2% del territorio provincial y al 1,85% del territorio regional.

Tabla 1: Antecedentes Geográficos de la Comuna de Quillota.

Comuna	Sup. Km2	Densidad Hab/Km
Quillota	302,0	251,38

Fuente: INE, Censo 2002.

Cuenta con una población de 75.916 habitantes, divididos en 66.025 personas equivalentes al 86,9% de población urbana y 9.891 personas equivalentes al 13,1% de población rural.

Tabla Nº 2: Antecedentes Demográficos de la Comuna de Quillota.

Población Total			Población Urbana			Población Rural		
Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
75.916	37.191	38.725	66.025	31.892	34.133	9.891	5.299	4.592

Fuente: INE, Censo 2002.

En los últimos cuarenta años la población de la comuna casi se ha duplicado, siendo hoy la que concentra el mayor porcentaje de población de la Provincia.

En cuanto a la situación de pobreza de la comuna, se puede mencionar que un 7,0% de la población corresponde a Pobres Indigentes, un 10,8% Pobre No Indigente, teniendo un total de 17,9% de población en condición de Pobreza. En cuanto a la población en situación de pobreza por hogares corresponde a un 5,8% de hogares en situación de Indigencia, un 9,3% de hogares Pobres No Indigentes, alcanzando un total de 15,0% de Hogares Pobres. Lo anterior se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla Nº 3: Población según Línea de Pobreza/Hogares según Línea de pobreza
Comuna de Quillota.

Indigente		Pobre No indigente		Total Pobre		No pobre		Total	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5.158	7,0	7.908	10,8	13.066	17,9	60.132	82,1	73.198	100

Fuente: INE, Censo 2002.

Indigente		Pobre No indigente		Total Pobre		No pobre		Total	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1.111	5,8	1.789	9,3	2.899	15,0	16.400	85,0	19.300	100

Fuente: INE, Censo 2002.



Foto Nº 3: Sector Población El Esfuerzo

Por otra parte, las tres principales actividades económicas de la comuna se desarrollan en dos áreas, la ciudad, para las actividades de servicios y comercio, y el sector rural en donde se desarrollan las actividades silvoagropecuarias. La división por sexos del trabajo apunta a un predominio masculino en la agricultura, en el área de comercio, hoteles y restaurantes.

La rama de servicios sociales, comunales y personales es la única en la que el porcentaje de mujeres supera al de los hombres.

Este sector además concentra, junto al área de comercio, un nivel educacional de entre 11 y 12 años de estudio, que se contrapone a los 4 a 6 años de estudio de los trabajadores del sector agrícola.

El sector de la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, es la primera en captación de mano de obra, la actividad predominante es la agricultura, ya que en esta zona posee ventajas comparativas en cuanto a características del suelo, clima, unido a la cercanía de los centros de consumo y puertos de exportación de Valparaíso y San Antonio. El clima de la comuna es muy favorable, en especial para los frutales; por lo cual representa el mayor porcentaje de las plantaciones de la zona. Las especies que ocupan una mayor superficie son los paltos y chirimoyos, en las zonas de San Isidro, San Pedro y La Palma principalmente.

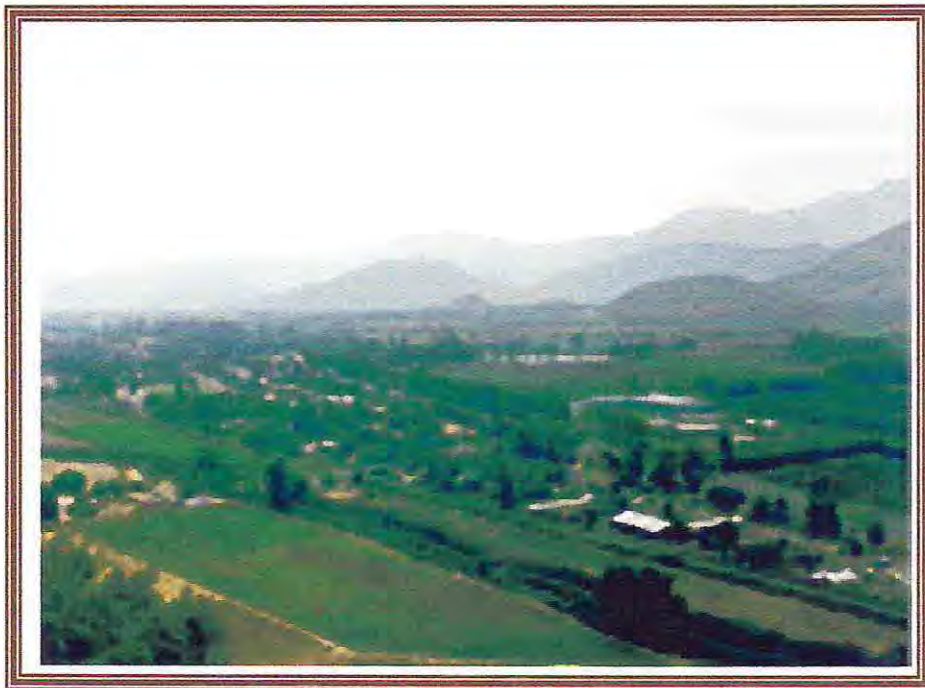


Foto N° 4: Panorámica de Sector Rural

En cuanto a la tenencia de la tierra, nos encontramos frente a medianos agricultores, que hacen uso de mano de obra no especializada, entre los meses de septiembre y marzo aumentan los requerimientos de mano de obra, observándose el fenómeno de los /as temporeros (as) agrícolas.

El principal problema que enfrentan los pequeños y medianos agricultores tiene que ver con los problemas de comercialización de los productos, así como la capacitación de la mano de obra.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

I. ANTECEDENTES GENERALES DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA.

En el año 2000, la Municipalidad de Quillota creó la unidad Administración Municipal, como una instancia de coordinación entre los diferentes departamentos y oficinas de la corporación.

Su primer planteamiento de trabajo fue en el mismo año y consistió en realizar una reestructuración profunda de la Municipalidad.

La misión de la Municipalidad se estableció así en: ***"Contribuir al desarrollo de Quillota como comuna saludable; fortaleciendo institucionalmente al Municipio, de manera que sea capaz de gestionar servicios de calidad para toda la comunidad y promover el desarrollo social, territorial y económico de la comuna; monitoreando en forma permanente el cumplimiento de los objetivos tanto de su rol gestor como de su rol promotor"***.

Rol de gestor de Servicios el Municipio debe enfatizar su calidad y que sean entregados en forma eficiente, oportuna, equitativa, coordinada, sin discriminación y con una visión que considere a la persona como foco principal de atención.

Rol de Promotor tiene una responsabilidad de articular los principales proyectos de desarrollo comunal, tales como el Parque Tecnológico Industrial, el desarrollo del Turismo, la diversificación de las actividades económicas, entre otros.

IDENTIFICACION DE LA INSTITUCIÓN

Nombre : Ilustre Municipalidad de Quillota. Dirección de Desarrollo Comunitario.
Dirección : O'Higgins 480.
Fono : (33) 291240 - (33)291238.
Fax : (33) 291239.
Tipo de institución : Corporación autónoma del derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Objetivo General:

Entablar con la comunidad toda, un proceso de cambio y desarrollo integral que permita desplegar sus capacidades, favoreciendo su autonomía e integración social. Así se contribuirá a la promoción de la solidaridad, la revitalización y/o reconstrucción de los vínculos sociales.

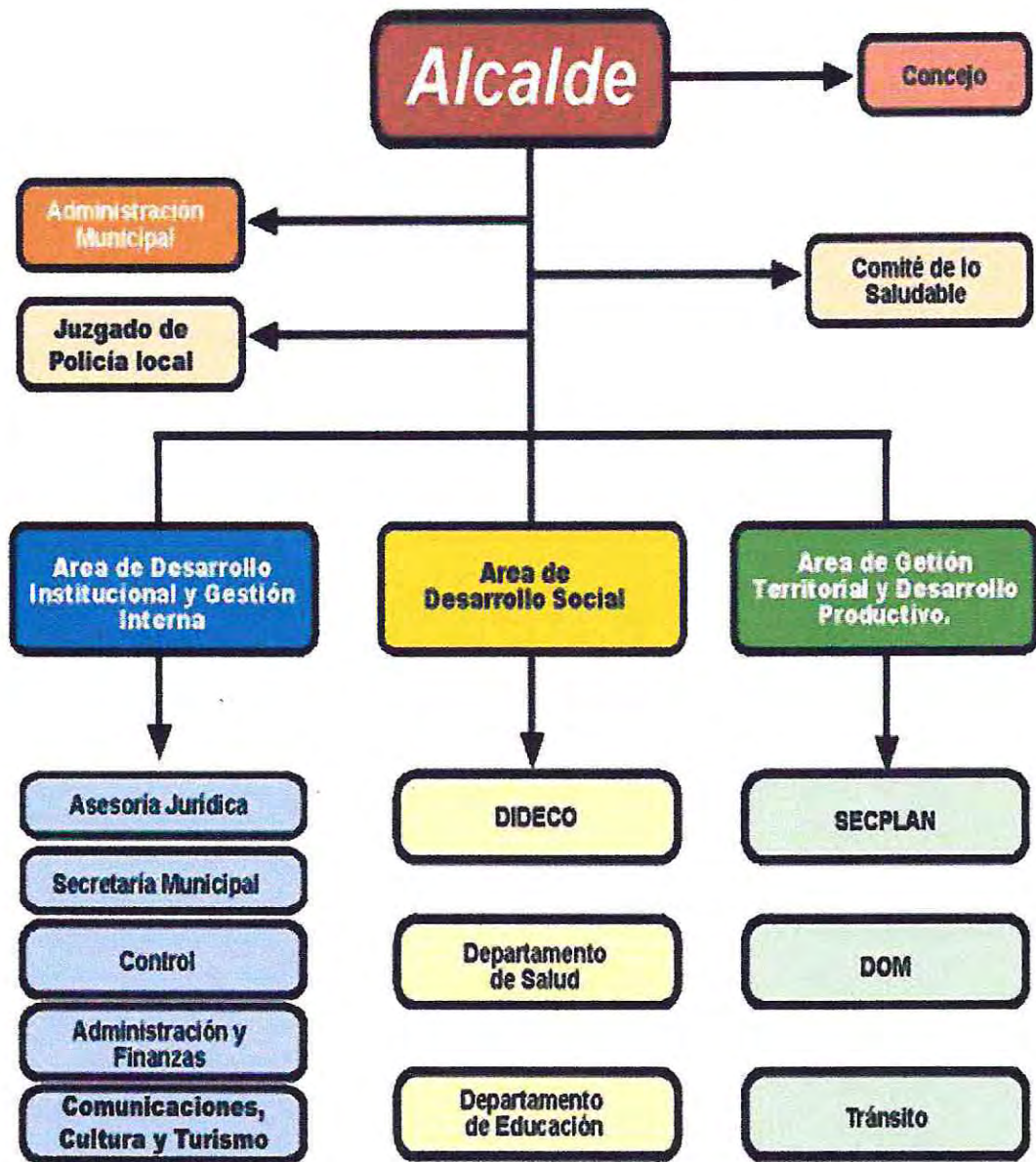
Objetivos Específicos:

- Fortalecer vínculos saludables, considerando afectividad, empatía y respeto por el otro.
- Promover conductas de autogestión, a través del fortalecimiento de herramientas biopsicosociales.
- Promover el desarrollo sustentable, visto como el punto de convergencia entre equidad social, respeto por el medio ambiente y crecimiento económico.
- Incorporar el indicador de rentabilidad humana a los ya utilizados indicadores sociales y económicos.
- Priorización de poblaciones en riesgo social y vulnerabilidad biopsicosocial.

- Incorporar el recurso humano de la Dirección de Desarrollo Comunitario al Desarrollo Humano Saludable.
- Crear, implementar y ejecutar un modelo de intervención familiar y territorial.
- Explorar constantemente nuevas formas de afrontar problemáticas sociales en la comuna, de forma tal de mantener a la comuna de Quillota a la vanguardia de la superación de la pobreza.
- Evaluar procesos y productos en pro del mejoramiento continuo.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura N°1: Organigrama Municipal



1. Alcalde:

Es la autoridad máxima de la Municipalidad y le corresponde, de acuerdo a Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la supervigilancia, dirección y administración superior de todas las funciones y actividades de la institución. El Alcalde debe dar cuenta de su gestión y de la marcha del Municipio, al Concejo Municipal y al Consejo Económico y Social Comunal.

1. Concejo Municipal:

Está integrado por 5 concejales, quienes velan por los intereses de los ciudadanos y ejercen funciones normativas, resolutivas, fiscalizadoras.

2. Administración Municipal:

Tiene como objetivo ejercer la gerencia del Municipio, alineándola al cumplimiento de las metas estratégicas de desarrollo comunal, la eficacia y eficiencia de la gestión y el desarrollo continuo de las capacidades organizacionales.

3. Dirección de Comunicaciones, Cultura y Turismo:

Desarrolla sistemas de comunicación corporativa interna y administra el sistema de información y orientación a los clientes externos.

4. Secretaría Municipal:

Tiene a su cargo la gestión moderna y eficiente de los procesos administrativos y documentales de la organización, la ejecución eficiente de la secretaría del Concejo y el cumplimiento de su rol de Ministro de Fe.

5. Dirección de Asesoría Jurídica:

Presta asesoría y defensa jurídica al Alcalde y las unidades de la organización que él dirige, de tal manera que el accionar de la Municipalidad se ajuste al marco legal correspondiente. El jefe de esta unidad es funcionario de la exclusiva confianza del Alcalde, según lo indica el Art. 40 de la Ley 18.695.

6. Dirección de Control:

Fiscaliza y monitorea los procesos administrativos y presupuestarios en un marco de cumplimiento de la legalidad y promoviendo la efectividad y eficiencia de la gestión.

7. Dirección de Administración y Finanzas:

Debe optimizar el uso de los recursos financieros y materiales de la organización, mediante la planificación y administración eficiente de la actividad financiera, contable y presupuestaria de la Municipalidad.

8. Secretaria Comunal de Planificación:

Asesora al Alcalde y Concejo en materias que sean de la competencia de este último, en la definición de las políticas y en la preparación, coordinación y evaluación de los planes, programas y proyectos de desarrollo comunal.

9. Dirección de Obras Municipales:

Tiene como objetivo la regulación y ordenamiento del desarrollo urbano de acuerdo a la normativa vigente y la asesoría especializada al Alcalde y al Concejo, en temas de la planificación urbana y ordenamiento territorial.

10. Dirección de Tránsito y Transporte Público:

Vela por el cumplimiento de las normas legales que regulan el tránsito y transporte público y por el mejoramiento de los sistemas de tránsito en la Comuna.

11. Departamento de Administración de la Educación Municipal:

Tiene como principal objetivo el administrar eficientemente el conjunto de unidades educativas de su dependencia, entregando servicios educacionales (y asociados) de calidad a sus usuarios.

12. Departamento de Salud:

Tiene como principal objetivo administrar eficientemente los centros de salud municipales, entregando servicios de atención de salud de calidad a sus usuarios y realizando labores de promoción y prevención dirigidos a la comunidad de Quillota.

13. Dirección de Desarrollo Comunitario:

Presta servicios comunitarios a la población de Quillota, tanto en su vertiente promocional como asistencial. Estos servicios se entregan en coherencia con el Plan Estratégico Municipal y el fin último de la organización, *es la Felicidad de las Personas.*

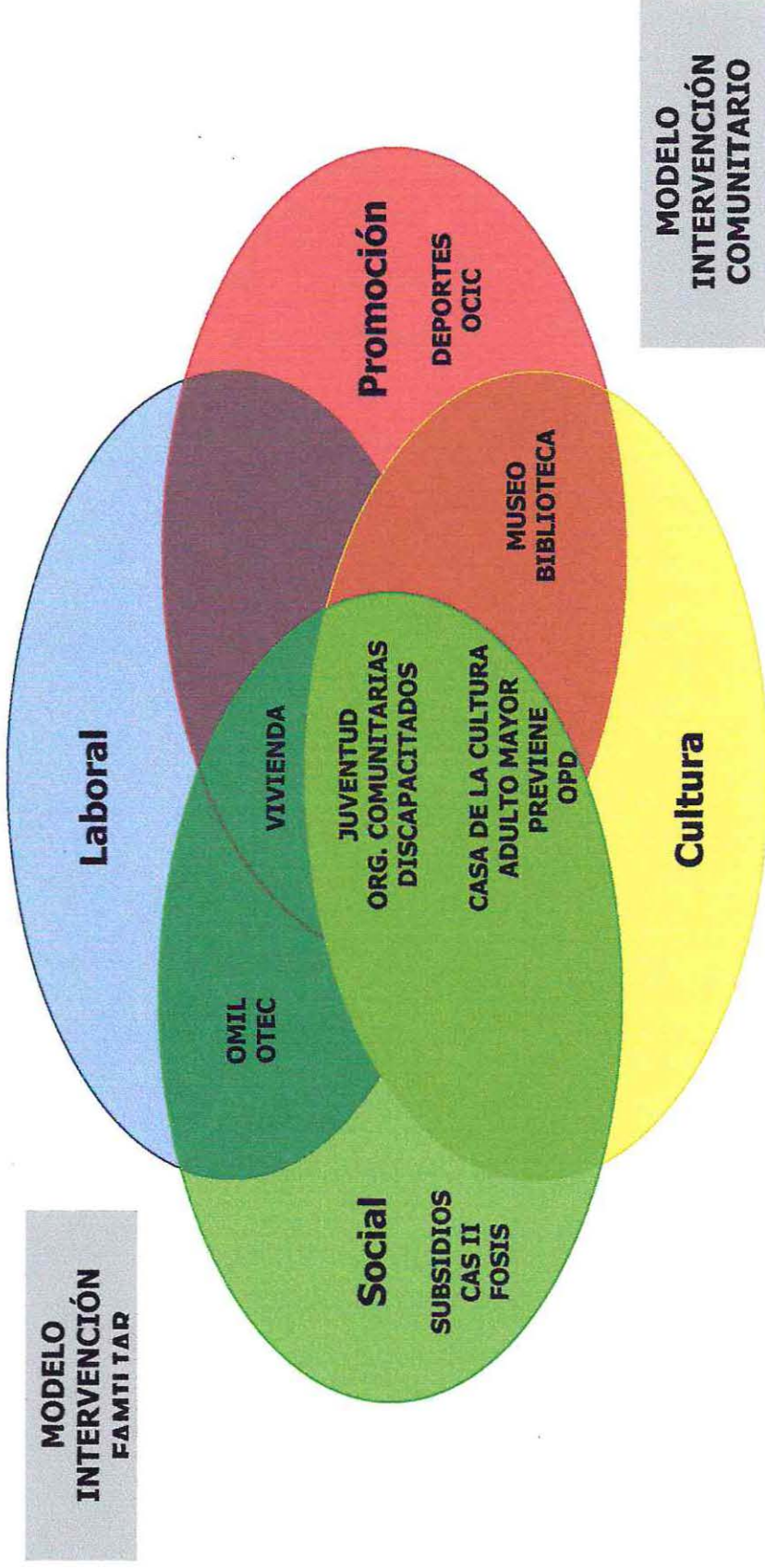
Entre las Funciones Generales de la DIDECO se encuentran:

- Asesorar al alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario.
- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización y promover su efectiva participación en el municipio.
- Proponer y ejecutar dentro de su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local y turismo.
- Proponer y ejecutar acciones relacionadas con la asistencia social.
- Proponer y ejecutar acciones para la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Para el cumplimiento de sus funciones la Dirección de Desarrollo Comunitario se organiza en las siguientes Unidades:

- Unidad de Finanzas
- Área de Promoción-Coordinación
- Área de Asistencia Social-Coordinación
- Área Laboral-Coordinación

Figura N° 2: Organigrama Funcional Dideco



PROGRAMA PUENTE

I. ANTECEDENTES GENERALES

Comuna	: Quillota
Ubicación Geográfica	: O'Higgins #470, Quillota.
Fono	: (33) 291228 - (33) 291225.
JUIF	: Paulina Vera Zamora. Asistente Social

II. DESCRIPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA PUENTE

Programa Puente como iniciativa del gobierno pretende abordar la situación de extrema pobreza en que viven innumerables familias. Para esto, se cuenta con la participación de una serie de actores encargados de implementar ésta iniciativa en la comuna, como es el Jefe de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF), funcionario municipal designado por el Alcalde y los Apoyos Familiares (A.F) encargados de visitar los domicilios de las familias a fin de entregar un apoyo y un acompañamiento personalizado a éstas, quienes son contratados por el FOSIS y funcionarios de instituciones locales, principalmente municipales.

III. FUNCIONES DEL (A) JEFE (A) DE LA UNIDAD DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Encargada de la coordinación, monitoreo y supervisión del trabajo con familias, pasando a constituir la mínima estructura operativa necesaria para la implementación del Programa a nivel local.

Así mismo, la Unidad de Intervención Familiar es apoyada en la comuna por la Red Local de Intervención, en la que participan representantes de todas aquellas instituciones u organizaciones, tanto públicas como privadas, que ofrecen servicios y/o beneficios a las personas o familias en situación de extrema pobreza.

La UIF de Quillota, actualmente cuenta con un equipo conformado por nueve A.F de distintas áreas, entre las que se mencionan:

- 3 Asistentes Sociales
- 1 Diseñadora Gráfica
- 1 Técnico Agrícola
- 1 Administrador de Empresa
- 1 Licenciada en Ciencias Religiosas
- 1 Sociólogo
- 1 Educadora de Párvulos

De estos profesionales siete son contratados por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), es decir 77.7 % y dos por el Municipio, es decir 22.2%.

Así mismo, y tomando en consideración el sexo de ellos, se puede establecer que 6 son mujeres (66.6%) y 3 corresponden a hombres (33.3%).

CONTEXTO PROGRAMÁTICO

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL CHILE SOLIDARIO. UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN, ASISTENCIA Y PROMOCIÓN SOCIAL¹

El Sistema de Protección Social Chile Solidario, se constituye como el conjunto de acciones públicas y privadas desarrolladas en respuesta a los niveles de vulnerabilidad, riesgo y carencia, los cuales son considerados inaceptables dentro del marco político y social. Estas acciones se orientan hacia el fortalecimiento del capital social humano, la movilización de recursos propios para superar las carencias socioeconómicas y la conformación de redes de prestaciones sociales con expresión territorial, destinadas a favorecer y posibilitar el acceso a los servicios sociales básicos y cubrir situaciones de necesidad ante situaciones adversas.

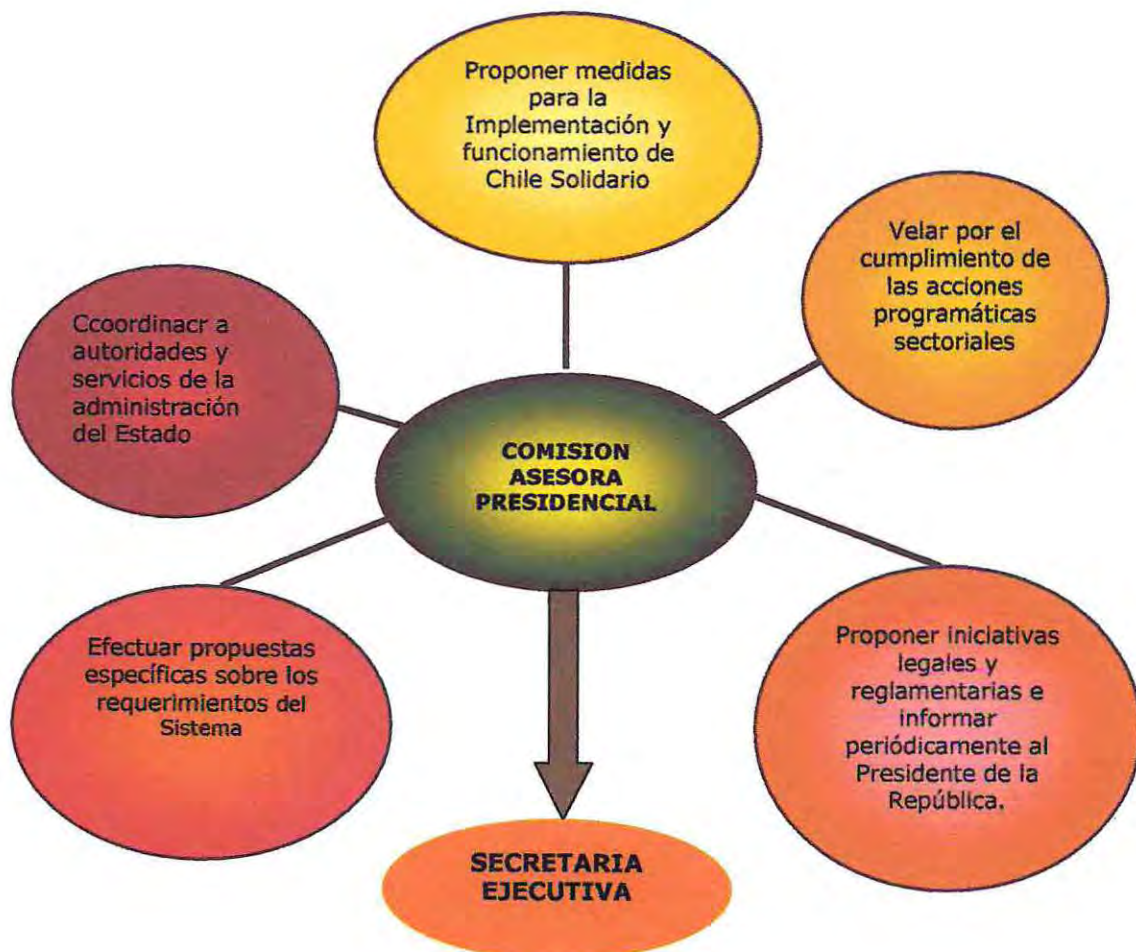
Dicho Sistema, es la fusión de dos iniciativas paralelas que se estaban implementando hasta el mes de Mayo de 2002, siendo la primera, el *análisis de la situación de protección social en Chile*, a través de estudios orientados por el enfoque de Manejo Social del Riesgo, propuesto por el Banco Mundial y la segunda, *la implementación por parte del FOSIS del Programa "Puente: entre la familia y sus derechos"*, como programa experimental, que fue considerado la puerta de entrada al Sistema Chile Solidario, diseñado en el marco de una estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza, desarrollada por el Ministerio de Planificación y Cooperación.

¹ Texto de apoyo conceptual: Glosario sistema de protección social chile solidario: Jornadas de capacitación en sistema de gestión chile solidario. Plataforma de monitoreo de familias puente. enero 2005.) o Mideplan, División Social-Unidad de subsidios

I. Estructura del Sistema de Protección Social Chile Solidario ².

La estructura del sistema de Protección Chile Solidario esta constituida por las **Comisión Asesora Presidencial**, la cual se crea el **1º de Julio de 2002**, por Decreto Supremo Nº 144. Esta comisión, se encuentra integrada por los Ministros de Planificación y Cooperación, Secretaría General de la Presidencia del Trabajo y Previsión Social, Director de Presupuestos, Subsecretario/a de Desarrollo Regional y Administrativo y Director Ejecutivo de Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). Entre sus misiones se encuentran (Ver Figura Nº 3):

Figura Nº3: Comisión asesora presidencial y secretaría ejecutiva.



² Documento de trabajo de la Primera reunión de la Comisión Interamericana de desarrollo Social C.I.D.E.S, Abril 2004, Santiago de Chile.

A su vez la Comisión Asesora Presidencial esta constituida por la secretaria ejecutiva la cual tiene como funciones:

- Proponer Mecanismos de evaluación de las acciones programas y proyectos vinculados a Chile Solidario.
- Asistir al Presidente de la comisión en todas aquellas tareas que le fueran encomendadas.

II. Soportes Legales del Sistema de Protección Social Chile Solidario³.

El sistema Chile Solidario, se enmarca en una serie de aspectos legales, entre las que se destacan las siguientes:

Cuadro N° 1: Soportes Legales del Sistema Chile Solidario

Ley N° 19.842 ⁴	Ley N° 19.888 ⁵	Ley N° 19.915 ⁶
<p>Con el mérito de esta ley se contempla al Sistema Chile Solidario como Programa de Mideplan, se le asigna un presupuesto, con el objeto de implementar el Componente de Apoyo Psicosocial y pagar el Aporte Solidario a las familias ingresadas al Sistema</p>	<p>Implica una Reforma Tributaria en el Estado, asegurándose el financiamiento de los tres actuales componentes del Sistema Chile Solidario (apoyo psicosocial más aporte solidario, derecho a los subsidios sociales cuando proceda y acceso preferente a la oferta pública indicada en la ley o en los convenios institucionales).</p>	<p>La cual contempla a Chile Solidario como Programa de Mideplan, Asignándole un presupuesto para implementar el Componente de Apoyo Psicosocial, pagar el Aporte Solidario, transferir recursos a Instituciones Públicas para asegurar acceso preferente a programas de Protección Social y para garantizar Subsidios. Se disponen transferencias de Recursos a Instituciones Públicas, lo que significa que MIDEPLAN, a través de la Secretaría Ejecutiva Chile Solidario se responsabiliza por la transferencia de dichos recursos y su operatividad.</p>

³ Ley 19.949 Promulgada 17 de Mayo de 2004. Organismo Ministerio de Planificación y Cooperación.

⁴ Publicada en el Diario Oficial con fecha 7 de diciembre de 2002, de Presupuestos del Sector Público Año 2003

⁵ Publicada en el Diario Oficial con fecha 13 de agosto de 2003.

⁶ Publicada en el Diario Oficial con fecha Diciembre de 2003, de Presupuestos del Sector Público Año 2004.

III. Componentes del Sistema Chile Solidario.

Chile Solidario posee una cobertura de 225.000 familias que se encuentran en situación de extrema pobreza, las cuales han sido determinadas en función del porcentaje de personas en condición de indigencia, según la encuesta CASEN del año 2000. A fin de responder a esta problemática, el Sistema Chile Solidario comprende tres componentes de trabajo⁷: un componente temporal que es el **Apoyo Psicosocial**, considerado la "Puerta de Entrada" al Sistema Chile Solidario, siendo el nexo entre las familias y sus derechos y dos componentes permanentes: **Subsidios Monetarios Garantizados**, los cuales corresponden a transferencias monetarias directas no contributivas que otorga el Estado a las personas carentes de recursos, por períodos de tiempo determinados y que cumplan con los requisitos de postulación exigidos por la ley o norma que los concede y **Acceso preferente a Programas de Promoción Social**, tal como lo muestra la Figura N° 4.

SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL CHILE SOLIDARIO



⁷ Carpeta de trabajo Jefes de la Unidad de Intervención Familiar. Ministerio de Planificación y Cooperación. Santiago de Chile, 2005.

A) Subsidios Monetarios Garantizados

El componente de subsidios garantizados del sistema de protección social Chile Solidario ⁸, le reconoce a las familias integradas al sistema, su acceso a las garantías al **Subsidio Único familiar (SUF), las pensiones asistenciales de vejez y de invalidez (PASIS), al subsidio al pago del consumo de agua potable (SAP)**, Además, se hará entrega de una **Subvención pro Retención Educativa**, de acuerdo a lo establecido por la ley, dirigida a los sostenedores de establecimientos, que tengan niños que pertenezcan a familias calificadas como indigentes.

Por otra parte las familias adscritas al programa Puentes, recibirán un **Bono de Protección**, que consiste en una transferencia monetaria de cargo fiscal, que se entrega a cada una de las familias incorporadas al Sistema Chile Solidario, cuyo monto mensual es el siguiente:

Cuadro N° 2: Montos del Bono de Protección

\$10.500 mensuales los primeros seis meses.	\$8.000 mensuales durante los seis meses siguientes.	\$5.500 mensuales durante los seis meses que le siguen.	Monto equivalente al valor del SUF mensuales por los seis meses finales de intervención.
---	--	---	--

Se entregará también, un **Bono de Egreso** a las familias beneficiadas del Bono de Protección que lo hubieran recibido durante el periodo continuo de 24 meses, y que dieran cumplimiento a las condiciones del sistema, conforme a las normas de la ley y el reglamento que la rige. Al término de dicho plazo accederán a éste (Bono de egreso), de cargo fiscal, que tendrá una **duración de tres años** y cuyo monto es equivalente al valor del SUF establecido en la Ley N° 18.020.

B) Acceso preferente a Programas de Promoción Social⁹.

La implementación del Sistema de Protección Social Chile Solidario implica la participación de diversas instancias y el incremento del número de actores que forman parte de los procesos orientados a enfrentar la extrema pobreza y llevar a cabo los procesos de Intervención Social.

⁸ "Carpeta de..." op cit N° 7

⁹ "Carpeta de..." op cit N° 7.

El aporte de cada institución, sistema o persona con responsabilidades de gestión, representa un valor agregado al sistema de protección social.

Entre los organismos asociados se encuentran los siguientes:

- *Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS.*
- *(Programa Puente y Apoyo al Empleo)*
- *FONASA (Programa de Salud Chile Solidario)*
- *FONADIS (Ayudas Técnicas para discapacidad)*
- *Subsecretaría del Trabajo (Bonificación a la Contratación de Mano de Obra)*
- *SERNAM / PRODEMU (Programa Nacional para Trabajadoras de Casa Particular)*
- *Ministerio de Educación*
- *(Subvención Educacional Pro-Retención; Programa de Educación Pre-básica; Pproyectos Mejoramiento Atención de la Infancia)Integra (Jardines Infantiles, Jardín comunitario rural, y extensión horaria)*
- *JUNAEB (Programa de Salud Oral; Programa Conozca su Hijo)*
- *SERNAM/PRODEMU (Programa Nacional de Apoyo a la Dimensión de Dinámica Familiar)*
- *Servicio de Registro Civil e Identificación (Co-financiamiento de Cédula de Identidad).*

De esta forma y considerando la importancia del Sistema de Protección antes señalado es que el 17 de Mayo del año 2004 se promulga la Ley 19.949 del **CHILE SOLIDARIO**, siendo su fecha de promulgación el 05 de Junio de 2004. Con esto queda en evidencia la consolidación del sistema, toda vez que se le otorga carácter legal a los componentes del sistema, dentro de los cuales se incluye el Apoyo Psicosocial que es responsabilidad del Programa Puente.

C) APOYO PSICOSOCIAL PROGRAMA PUENTE: Entre las familias y sus derechos¹⁰

En el año 2002 se inicia el Programa Puente como programa piloto en cuatro regiones del país: Antofagasta, Maule, Magallanes y Metropolitana, pretendiéndose atender a 14.000 familias. Sin embargo, el 21 de Mayo de 2002 por medio del mensaje presidencial se amplía la cobertura del programa a 56 mil familias en todas las regiones del país, siendo actualmente 225.000 familias las que se pretende abordar mediante esta estrategia.

El programa, se estructura en torno a un conjunto de más de 1.500 apoyos familiares -profesionales y técnicos de las redes locales existentes, adscritos a la Unidad de Intervención Familiar que funciona en cada comuna- trabajan en PUENTE, programa que se desarrolla sobre la base de cuatro componentes principales (Ver figura N° 5):

¹⁰ Documentos de trabajo para los apoyos familiares. Programa Puente-entre la familia y sus derechos FOSIS Junio 2002.

Figura N° 5 Componentes del Programa

Fondo de Iniciativas

Apoyo psicosocial a la familia

Atención personalizada en el domicilio por parte de un APOYO FAMILIAR, asignado a la familia durante 24 meses, con una intensidad de contacto decreciente en el tiempo. A partir de una metodología lúdica diseñada especialmente, y la suscripción de contratos entre el Apoyo Familiar y la familia para alcanzar las condiciones mínimas de calidad de vida definidas por el Programa.

Monitoreo y Evaluación

Formación y supervisión

1. Apoyo psicosocial a la familia, a través de la relación que establecen los Apoyos Familiares con cada una de las familias que les son asignadas, en el domicilio de éstas, durante 24 meses, con una intensidad de contacto decreciente en el tiempo. A partir de una metodología lúdica diseñada especialmente, y la suscripción de contratos entre el Apoyo Familiar y la familia para alcanzar las condiciones mínimas de calidad de vida definidas por el Programa.

El Contrato establece los compromisos que las Familias deben cumplir, en cada uno de ellos, la Familia es el actor principal y protagonista de su propio desarrollo. Se abordan sus problemáticas de acuerdo a las siete dimensiones de trabajo.

2. Formación, capacitación y acompañamiento de los Apoyos Familiares, centrado en dar a conocer los alcances y características específicas del Programa y en traspasar la metodología de trabajo a las familias.

3. Fondo regional de iniciativas: constituido con recursos públicos y privados, dirigido a financiar proyectos de servicios o beneficios que las familias requieren para alcanzar una o más de las condiciones mínimas de calidad de vida definidas, y que no están disponibles en la oferta programática vigente en la región. Un Jurado Regional compuesto por representantes tanto del sector público como privado, selecciona los proyectos relevantes de la región.

4. Monitoreo y evaluación: un sistema en línea alimentado por los Apoyos Familiares, reúne la información sobre la familia que se genera en cada una de las sesiones de trabajo. Con esto se obtiene el estado de avance del Programa en cada comuna, provincia, región y país, así como también, estadísticas sobre las características principales de las familias participantes, del logro de condiciones mínimas a partir de la intervención, y de la movilización de recursos a favor de las familias, etc.

Programa Puentes

A) Estrategia de Intervención¹¹.

Una estrategia de intervención comprende las modalidades y mecanismos concebidos para enfrentar y resolver un problema, o conjunto de problemas, que justifican una acción en torno a un determinado grupo, en este casos, familias que se encuentran en condiciones de extrema pobreza.

La relevancia de su explicación tiene que ver con la descripción de los aspectos de base a tener en cuenta para implementar y desarrollar la estrategia propuesta, teniendo como horizonte de referencia los resultados que la intervención pretende generar a través de sus acciones.

En términos generales, la estrategia de intervención a favor de familias en extrema pobreza aquí propuesta, intenta mejorar la calidad de vida de quienes se encuentran en esta condición. La meta más importante en este sentido, es que las familias que se encuentran en situación de extrema pobreza asuman, al menos, la condición de pobres no indigentes.

El logro de este objetivo se concretará en un trabajo desarrollado en los territorios y a nivel de hogares, debidamente personalizados y con responsabilidades particularizadas a nivel de los apoyos familiares y coordinadores territoriales que tendrán a su cargo el trabajo con familias.

El rol principal de los ejecutores directos de la estrategia, los apoyos familiares, será motivar a las familias a llevar a cabo un proceso de trabajo, progresivo y sistemático, que apunta a crear o restablecer los vínculos de estas personas con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio y, que ofertan servicios o beneficios a los cuales ellas pueden acceder. El egreso de las familias estará supeditado al cumplimiento de metas y la obtención de productos que operan como indicadores de logro de los procesos desarrollados en la intervención.

¹¹ MIDEPLAN, Estrategia de Intervención Integral a favor de Familias en Extrema Pobreza. Santiago, Noviembre del 2002.

B) Objetivos:

La estrategia de intervención contempla como Objetivo General¹²:

"Mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional".

Por su parte los objetivos específicos de la estrategia son:

- Apoyar psicosocialmente a familias en extrema pobreza para promover el desarrollo de sus propias potencialidades, transformándolos en sujetos autónomos capaces de agenciar estrategias más efectivas para la satisfacción de sus necesidades.
- Acercar a las familias indigentes a los servicios y beneficios sociales, comunitarios e institucionales, públicos y privados, disponible en la red local.
- Generar las condiciones mínimas requeridas para asegurar que los miembros más vulnerables de las familias apoyadas, tengan oportunidades para mejorar su nivel de vida, en especial niños, niñas y jóvenes, adultos mayores, mujeres, personas con discapacidad y personas de origen étnico.

El programa, apunta a sacar de la extrema pobreza –o “pobreza dura”- a las personas y sus familias que, de otra forma, no tienen ninguna posibilidad de cambiar su actual calidad de vida.

Por lo tanto, al final de la intervención se espera que de ellas al menos un 70% sean ***"familias con prácticas de apoyo mutuo, integradas a su espacio local cotidiano, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios sociales dirigidos a los más pobres, vinculados a las redes sociales existentes y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de la indigencia".***

¹² "Estrategia de..." op. cit N°11

Por otra parte, el nombre es una metáfora que **"llama a la familia a construir su puente para traspasar su estado de indigencia a mejores condiciones de vida"**. Se trata de gente que no ha tenido acceso a los beneficios que ofrecen las instituciones, porque no tienen su carné, sus documentos o que simplemente desconocen los beneficios.

Las familias seleccionadas tendrán todos los subsidios estatales garantizados. Es decir, aquella familia que no esté acogida a alguno (agua potable, subsidio familiar, pensión asistencial, etc), por el sólo hecho de estar en el programa, se le concederán automáticamente y hasta que sigan cumpliendo los requisitos establecidos en el programa. (se extenderán más allá de los 24 meses y mientras sigan dentro de los estándares de pobreza definidos).

C) Criterios de focalización. Requisitos de acceso a la oferta.

Independiente del instrumento y los mecanismos que cada instancia ejecutora utilice para identificar y captar a las familias potencialmente beneficiarias de la estrategia, las condiciones básicas que éstas deben cumplir para formar parte de ella son las siguientes¹³:

- Estar en la categoría de familia indigente.
- Tener a lo menos a uno de sus miembros adultos en condiciones de aceptar, recibir y beneficiarse de la intervención psicosocial integral que se ofrecerá.

D) Implementación piloto a nivel nacional.

Desde un inicio, la opción estratégica del Programa fue desarrollar su implementación en conjunto con una institución u organismo que estuviera interviniendo en el territorio en donde viven las familias a las que se quería invitar a participar.

¹³ "Estrategia de..." op cit N° 11

En el contexto local, las Municipalidades constituyen el actor estratégico para la implementación de políticas sociales dirigidas a las familias en extrema pobreza. Desde el punto de vista de estas familias, la Municipalidad constituye la ventanilla más importante y cercana de acceso a la información, beneficios y servicios relevantes para mejorar sus condiciones de vida. Las Municipalidades además han acumulado el conocimiento territorial y la experiencia en la implementación de diversos planes, programas y proyectos sociales y han consolidado una red de relaciones institucionales de cooperación que constituyen un capital estratégico para la implementación de una intervención social de las características del Programa Puente.

Sin embargo la implementación de la Estrategia de Intervención Integral a Favor de Familias en Extrema Pobreza como una política pública a nivel nacional para 225.000 familias requería asegurar los estándares mínimos de la metodología y sus contenidos centrales. En muchos casos, ello implicaba modificar prácticas y culturas de trabajo ya instaladas a nivel local para atender a este grupo de familias, por lo que el simple traspaso de recursos al nivel local no necesariamente aseguraría la efectiva y eficiente implementación de esta estrategia de intervención. Pero al mismo tiempo, no era posible implementar un modelo puramente delegativo y con diseño centralizado que no permitiera aprovechar y fortalecer las capacidades y competencias locales y que no permitiera adaptarse a las diversidades y particularidades locales.

Es por ello que se decidió implementar una intervención conjunta entre un organismo público como el FOSIS y las Municipalidades. Las Municipalidades eran las instituciones locales que ofrecían las mejores condiciones y garantías para la implementación del programa Puente. Junto con ello, la instalación e implementación conjunta con las Municipalidades ofrecía la oportunidad de dejar instaladas en el nivel local las capacidades y modalidades de gestión que permitieran dar sustentabilidad a la estrategia de acción desarrollada con las familias. Por último, también se tuvo en cuenta el efecto de óptima focalización de los propios recursos municipales que un Programa dirigido específicamente a la extrema pobreza podía producir en las Municipalidades.

A partir de marzo de 2002 se inició la invitación a las Municipalidades que participaron en la fase piloto y, a partir de junio 2002, se invitó al resto de las Municipalidades consideradas por el Sistema Chile Solidario. Se incorporó a

los municipios siguiendo un procedimiento similar al utilizado con las familias: invitación a ser parte del Programa, firma de un convenio de colaboración y diseño e implementación de un modelo de operación y gestión.

E) Conformación de las Unidades de Intervención Familiar a nivel local¹⁴.

En cada uno de los municipios que participan en el Programa se conforma una Unidad de Intervención Familiar. Esta unidad es un espacio de coordinación, monitoreo y supervisión del trabajo con las familias de la comuna que participan en el Programa y constituye la mínima estructura operativa necesaria para implementarlo a nivel local. Está conformada por los Apoyos Familiares de la comuna y es dirigida por un funcionario municipal designado por el (la) Alcalde (sa) que asume el rol de Jefe de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF). Los Apoyos Familiares son profesionales o técnicos contratados por el FOSIS para trabajar en esa comuna y funcionarios de instituciones locales (principalmente municipales y de las áreas de educación y salud) que han sido destinados a realizar esta función como parte de sus actividades regulares.

La conformación de la Unidad de Intervención Familiar resulta estratégica en la instalación de capacidades y modalidades de gestión en el Municipio.

F) Pilares del Programa Puente.¹⁵

El trabajo que se realice con la familia debe permitirles trabajar sobre los que se han considerado los siete pilares de la vida de éstas. Estos corresponden a las categorías o dimensiones que habrá de trabajar: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos.

¹⁴ Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo 1. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

¹⁵ Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo 3. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

Para cada uno de los pilares, el Programa ha fijado un conjunto (53 en total) de condiciones mínimas de calidad de vida que se espera que las familias participantes puedan alcanzar como resultado de la intervención y el trabajo

que se realice con ellas. Muchas podrán estar logradas al inicio de la intervención. En este caso, será necesario que el Apoyo Familiar trabaje para reforzarlas y favorecer que se mantengan en el tiempo. Las que no, serán las materias prioritarias a trabajar.

Estas condiciones son consideradas los umbrales mínimos de satisfacción que el Programa Puente se propone alcanzar con cada una de las familias participantes y son, por lo tanto, los factores del éxito de su intervención, por cuanto se asume que una familia supera su condición de extrema pobreza al dar cumplimiento a la totalidad de dichas condiciones. Así, la integralidad del Programa no tiene que ver sólo con la simultaneidad con que se abordan distintos aspectos del bienestar, sino también con el impacto final que se genera en las familias cuando se obtienen todos estos logros. Si bien, cada condición mínima lograda debe valorarse en su propio mérito, también hay que considerar que la apuesta del Programa es justamente generar una sinergia de efectos que permitan elevar estándares subjetivos y objetivos de la calidad de vida de las familias.

Al iniciarse el trabajo con cada familia se establece la línea de base de demanda de cada una en razón del número de condiciones mínimas que la familia no tiene cumplidas al momento de ingresar al Programa. En el caso de aquellas que estaban cumplidas al inicio de la intervención, el trabajo del Apoyo Familiar es estimular su mantención en el tiempo. Sin embargo, el trabajo del Apoyo Familiar con cada familia se enfocará a brindarles el apoyo y acompañamiento necesario para dar cumplimiento a las condiciones mínimas que se encuentran pendientes o, en el lenguaje del Programa “condiciones a trabajar”. Para ello el Programa implementa un estrategia de acción que combina componentes asistenciales, orientados a que la familia disponga de los recursos necesarios para enfrentar en el corto plazo sus problemáticas y carencias más urgentes, y componentes promocionales, orientados a crear y fortalecer las capacidades y autonomía de cada familia para mejorar la calidad de vida de cada uno de sus integrantes.

La definición de las condiciones mínimas se realizó al interior del grupo de trabajo que elaboró la Estrategia. El establecimiento de las condiciones mínimas se basó en el conocimiento técnico y la experiencia profesional, principalmente de terreno, de sus integrantes y, teniendo en consideración la evaluación de algunas intervenciones sociales específicas realizadas previamente.

Un segundo elemento determinante en el diseño de las condiciones mínimas fue el criterio de realidad adoptado por el grupo de trabajo. Se establecieron condiciones que contemplaran los estándares mínimos que debían garantizarse a cada familia, pero cada uno de esos estándares debían ser posibles de ser materializados y garantizados a través de la oferta pública, teniendo en cuenta sus limitaciones presupuestarias. Ello no implicó limitarse a incluir sólo condiciones mínimas para las cuales ya existiera oferta pública de programas y beneficios sociales que permitieran su cumplimiento. Por el contrario, en el establecimiento de varias de las condiciones mínimas se intentó garantizar estándares de calidad imprescindibles para toda familia aunque no existiera en la oferta pública servicios o beneficios sociales que contribuyeran a su cumplimiento (como el caso de la reparación de viviendas precarias). Sin embargo, en todas las condiciones mínimas establecidas se buscó mantener una coherencia con los recursos disponibles y con las capacidades instaladas al interior del ámbito público.

Asimismo, imperó al interior del grupo de trabajo el criterio de definir condiciones mínimas que fueran posibles de exigir a un grupo familiar, lo que dejaba fuera temáticas que de acuerdo a la realidad chilena pertenecen al ámbito de la voluntad de los sujetos. Otro elemento significativo en el establecimiento de las condiciones mínimas fue el reconocimiento y valorización de las necesidades diversas de los distintos integrantes de la familia y de requerimientos de desarrollo diferenciados de acuerdo a su ciclo de vida. Es así como en las condiciones mínimas se reconocen las necesidades y derechos de niños y niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores, de personas con discapacidad y de mujeres y hombres. Pero al mismo tiempo, hay en las condiciones mínimas un reconocimiento y valorización del sistema familiar como tal, abordándose ciertos estándares mínimos que la familia necesita para poder funcionar adecuadamente como grupo social relevante, tales como garantizar una buena vida familiar.

Por otra parte, se incorporaron en las condiciones mínimas elementos novedosos para las políticas sociales tradicionales, lo que requirió un amplio debate al interior del grupo de trabajo respecto a la necesidad e importancia de considerar temáticas tales como que cada integrante de la familia contara

con su propia cama (adecuadamente equipada), que la familia tuviera equipamiento de alimentación adecuado (vajilla y utensilios de cocina) o la actitud y participación de los padres en la educación de sus hijos. Por último, en el establecimiento de las condiciones mínimas existió una mirada sistémica de éstas, de manera de aprovechar las sinergias positivas que se pueden lograr al abordar en un mismo momento, distintas temáticas con diferentes integrantes del grupo familiar. Un ejemplo de ello lo constituye el mejoramiento del nivel educacional de los padres que puede generar impactos positivos en sus condiciones de empleabilidad, en el proceso educativo de sus hijos y en el nivel de salud de los distintos integrantes de la familia.

Las 45 condiciones mínimas establecidas en la Estrategia fueron recogidas por el FOSIS en el diseño temáticas y ampliando la descripción técnica de las condiciones mínimas. El producto final de este trabajo fue el establecimiento de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida, con las que ha trabajado el Programa Puentes, en el marco del Sistema de Protección Social Chile Solidario, las cuales se encuentran enmarcadas en siete categorías o ámbitos de calidad de vida, siendo éstas las siguientes:

- Identificación
- Salud
- Educación
- Dinámica Familiar
- Habitabilidad
- Trabajo
- Ingresos

Así mismo los pilares antes nombrados contemplan una serie de condiciones de vida las cuales serán descritas a partir de cada Pilar.

Identificación



ID1 Que todos los miembros de la familia estén inscritos en el Registro Civil.

ID2 Que todos los miembros de la familia tengan cédula de identidad.

ID3 Que la familia tenga su ficha CAS vigente en la Municipalidad de su domicilio (a la fecha de egreso la ficha debe encontrarse vigente).

ID4 Que todos los hombres de la familia mayores de 18 años tengan su situación militar al día (si han estado llamados el servicio militar deberá estar haciéndose, hecho o postergado)

ID5 Que todos los miembros adultos de la familia tengan sus papeles de antecedentes regularizados (al menos en proceso de regularización)

ID6 Que los miembros de la familia que presentan alguna discapacidad, la tengan debidamente certificada por la Comisión de Medicina Preventiva de Invalidez (COMPIN) y estén inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, en el caso que la discapacidad lo amerite.

Salud



- S1** Que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud (disponen de la credencial o documento que certifica su inscripción)
- S2** Que las embarazadas tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar realizado el último control que corresponda)
- S3** Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus vacunas al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar la última vacuna que corresponda al día)
- S4** Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda al día)
- S5** Que las mujeres de 35 años y más tengan el examen de Papanicolau al día.
- S6** Que las mujeres que usen algún método anticonceptivo estén bajo control médico (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
- S7** Que los adultos mayores de la familia estén bajo control médico en el consultorio (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
- S8** Que los miembros de la familia que sufren alguna enfermedad crónica, se encuentren bajo control médico en el centro de salud que corresponda (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)
- S9** Que el o los miembros de la familia con discapacidad, susceptibles de ser rehabilitados, estén participando en algún programa de rehabilitación (al menos se conocen las alternativas y en proceso de incorporarse)
- S10** Que los miembros de la familia estén informados en materia de salud y autocuidado (información de acuerdo a los contenidos y criterios que determine cada unidad de intervención familiar en conjunto con la red local de intervención).

Educación



- ED 1** Que los niños y niñas en edad preescolar asistan a algún programa de educación de párvulos (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando)
- ED2** Que en presencia de madre trabajadora y en ausencia de otro adulto que pueda hacerse cargo de su cuidado, el o los niños menores de 6 años se encuentren incorporados a algún sistema de cuidado infantil (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando)
- ED3** Que los niños hasta 15 años de edad asistan a algún establecimiento educacional (en el caso de los niños y niñas desertoras, en proceso de reinsertarse en el sistema escolar)
- ED4** Que los niños que asisten a educación preescolar, básica o media sean beneficiarios de los programas de asistencia escolar que correspondan (de los beneficios existentes en la comuna, de acuerdo a los parámetros que fije la unidad de intervención familia en conjunto con la red local de intervención)
- ED5** Que los niños mayores de 12 años sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura)
- ED6** Que el o los niños con discapacidad que estén en condiciones de estudiar se encuentren incorporados al sistema educacional, regular o especial (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando. En caso de no disponer de establecimientos, al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, de acuerdo a su edad)
- ED7** Que exista un adulto responsable de la educación del niño y que esté en contacto regular con la escuela (acreditado como apoderado en la escuela y ha asistido a la última reunión de apoderados que corresponda a la fecha de egreso)
- ED8** Que los adultos tengan una actitud positiva y responsable hacia la educación y la escuela, al menos reconociendo la utilidad de la participación del niño en procesos educativos formales.
- ED9** Que los adultos sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, aquellos que tengan disposición a hacerlo).

Dinámica Familiar



DF1 Que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios para la recreación.

DF2 Que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos.

DF3 Que existan normas claras de convivencia al interior de la familia.

DF4 Que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar (entre todos los miembros de la familia, independientemente del sexo de sus miembros y de acuerdo a la edad de cada uno de ellos)

DF5 Que la familia conozca los recursos comunitarios y los programas de desarrollo disponibles en la red local (clubes deportivos, centros del adulto mayor, grupos de iniciativa, organizaciones de la comunidad, entre los principales).

DF6 Que en caso que exista violencia intrafamiliar, las personas involucradas directamente en esta situación estén incorporadas a algún programa de apoyo (al menos conoce las alternativas y se encuentra en proceso de integrarse)

DF7 Que la familia que tiene interno un niño en algún sistema de protección, lo visite regularmente.

DF8 Que la familia que tiene algún joven privado de libertad, lo apoye y colabore en el programa de rehabilitación.

Habitabilidad



- HB1** Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan.
- HB2** Si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando.
- HB3** Que cuenten con agua no contaminada.
- HB4** Que cuenten con un sistema de energía adecuado.
- HB5** Que cuenten con un sistema de eliminación de excretas adecuado.
- HB6** Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada.
- HB7** Que la vivienda cuente, al menos con dos piezas habitables.
- HB8** Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico, sábanas, frazadas, almohada)
- HB9** Que cuenten con equipamiento básico para la alimentación de los miembros de la familia (se entiende por equipamiento básico batería de cocina, vajilla y cubiertos para todos los miembros de la familia)
- HB10** Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura.
- HB11** Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación.
- HB12** Que la familia acceda al Subsidio al Pago del Consumo del Agua Potable, si corresponde.

Trabajo



TB1 Que al menos un miembro adulto de la familia trabaje de forma regular y tenga una remuneración estable.

TB2 Que ningún niño menor de 15 años abandone los estudios por trabajar.

TB3 Que las personas que se encuentren desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL).

Ingresos



IN1 Que los miembros de la familia que tengan derecho a SUF (Subsidio Único Familiar), lo obtengan (al menos se encuentren postulando)

IN2 Que los miembros de la familia que tengan derecho a Asignación Familiar, la obtengan.

IN3 Que los miembros de la familia que tengan derecho a PASIS (Pensión Asistencial), la obtengan (al menos se encuentran postulando)

IN4 Que la familia cuente con ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia.

IN5 Que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias.

G) Fases del Proceso de Intervención¹⁶



El programa Puente, para efectos de apoyar a las familias participantes en la construcción de su puente, ha diseñado un proceso de intervención, de veinticuatro meses, durante el cual se distinguen dos fases:

- **Primera fase: Un trabajo intensivo de seis meses (sesiones 1 a 14).**

La fase de seis meses de trabajo intensivo del Apoyo Familiar con la familia participante, los primeros dos meses se ha previsto un contacto directo con la familia una vez a la semana, lo que permite llevar a cabo ocho sesiones; el tercer y cuarto mes se ha previsto un contacto quincenal, lo que permite llevar a cabo cuatro sesiones; y los dos últimos meses se ha previsto un contacto mensual, lo que permite llevar a cabo dos sesiones más. Lo anterior indica que esta fase de la intervención considera un total de catorce sesiones del Apoyo Familiar con la familia participante, período durante el cual se espera cumplir con éxito con los objetivos y resultados de la intervención denominada "Apoyo Psicosocial a la familia".

¹⁶ Guías temáticas para el Apoyo Familiar. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

Cuadro N° 3: Duración y Frecuencia de la Fase de Trabajo Intensivo

Mes	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Cuarto	Quinto
Frecuencia	semanal	semanal	quincenal	quincenal	mensual	mensual
N° sesiones	4	4	2	2	1	1

Cabe señalar que esta fase de la intervención puede reducirse, en la medida que se alcancen los objetivos previstos en un tiempo menor, o bien ampliarse en caso de requerirse un mayor tiempo para el logro de los objetivos.

Todas las sesiones están estructuradas metodológicamente de la misma forma, variando solamente el tema central de cada una de ellas. En estas sesiones deberá trabajarse una o más categorías o dimensiones, de acuerdo a la motivación de la familia y al nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos que se vayan acordando en los contratos que se suscriban. Al igual que en las sesiones anteriores, si en el momento del desarrollo de la sesión está presente uno o más integrantes de la familia, además de la persona que la representa, es adecuado invitarlos a integrarse a las actividades que se lleven a cabo.

▪ **Segunda Fase: Un trabajo de Acompañamiento, monitoreo y seguimiento, durante los dieciocho meses restantes (7 sesiones).**

Esta fase de la intervención tiene como objetivo principal hacer un seguimiento del cumplimiento de las cláusulas del contrato familiar con el que culmina la primera fase del trabajo con la familia, al mismo tiempo que mantener un contacto periódico con ella en la medida que el Apoyo Familiar que ha trabajado con la familia es parte de la red de apoyo local de la que dispone la familia en razón de su participación activa en el Programa.

El trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento se desarrolla durante 18 meses, con una frecuencia de contacto decreciente, en el domicilio de la familia, tal como se señaló al inicio del documento. Si la intervención se desarrolló en la primera fase en los plazos previstos, entonces el seguimiento se llevará a cabo en el mes 8, 10 y 12 (contactos bimensuales) y luego en los

meses 15, 18, 21 y 24 (contactos trimestrales). Es decir, se trata de siete (7) sesiones de trabajo, para concluir la intervención en el mes 24 con el egreso definitivo de la familia del Programa.

Cuadro Nº 4: Duración y Frecuencia de la Fase de Acompañamiento, Monitoreo y seguimiento.

Mes	7 al 12	13 al 24
Frecuencia	bimensual	trimestral
Nº sesiones	④	③

Esta fase de trabajo la realiza preferentemente el Apoyo Familiar que estuvo asignado a la familia en la primera fase de la intervención, en la medida que dicha persona mantenga su participación como Apoyo Familiar en la comuna de residencia de la familia. En el caso que la familia se haya cambiado de domicilio a otra comuna de la región o del país, la tarea de seguimiento deberá transferirse a la Unidad de Intervención Familiar de residencia de la familia. En el caso que el Apoyo Familiar asignado a la familia en la primera fase de la intervención haya concluido su trabajo en el Programa, el trabajo de seguimiento deberá asignarse a otro Apoyo Familiar de la comuna de residencia de la familia, de acuerdo a lo que determine el coordinador de la Unidad de Intervención Familiar correspondiente.

Las siete (7) sesiones de trabajo contempladas en esta etapa tienen el mismo formato y deberán centrarse en la revisión del estado de cumplimiento de cada uno de los compromisos que la familia suscribió en el Contrato Familiar.

Para desarrollar el trabajo en esta fase, el Apoyo Familiar que lo realice dispondrá de una ficha de seguimiento denominada ACTA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO FAMILIAR, que contiene cada una de las cláusulas que la familia, a través de su representante frente al Programa, se comprometió a cumplir.

El trabajo que se realiza en la **última fase** incorporada a la intervención denominada **“fase de cierre”** está orientado a la finalización de la participación de la familia en el Programa enfatizando su manutención en el sistema de protección Chile Solidario. En esta fase está considerada la realización de la sesión final, que cuenta con el siguiente esquema.

Cuadro N° 5: Actividades de la Fase de Cierre

Actividad	Plazo
Realización de la Sesión.	45 días contados desde el mes de egreso de cada familia.
Registro final de la información de la ficha de egreso (con o sin cambios)	15 días contados a partir de la fecha de la sesión final.
Bloqueo en Sistema de Registro (ya no es posible ingresar más datos de la familia)	Al día siguiente de cerrado el plazo para ingresar la información a la ficha de egreso.

A continuación se presenta el cuadro N° 6 en relación a las sesiones que contempla las fases de trabajo del proceso de intervención, las cuales están contempladas en la metodología de trabajo de esta estrategia de intervención.

FASE 1

1 sesión

¿TRABAJEMOS JUNTOS EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE?

El objetivo central de esta sesión es invitar a la familia a formar parte del Programa, cuya aceptación o rechazo es una decisión autónoma de la familia que es invitada. Está contemplado que en esta sesión, la familia decida pensar su participación y responder a la siguiente visita del Apoyo Familiar.

2 sesión

RECONOCIENDO A LA FAMILIA. ¿QUIÉNES SOMOS?



La segunda sesión sólo se lleva a cabo con aquellas familias que aceptaron participar en el Programa. El objetivo central de esta sesión, es conocer la composición familiar y las características principales de cada uno de ellos, desde la perspectiva de la persona que representa a la familia en el Programa.

3 sesión

PRIORIZANDO NUESTRAS PREOCUPACIONES. EL LUCHE



El objetivo central de esta sesión es poner sobre la mesa las principales preocupaciones que la familia tiene y hacer un ejercicio de priorización de ellas, de manera de visualizar alternativas para enfrentarlas con éxito.

4 sesión

EL CAPITAL DE LA FAMILIA. ORDENANDO LA BODEGA



El objetivo central de esta sesión es que la familia identifique y visualice cuál es el capital con el que cuentan para mejorar sus condiciones y calidad de vida. Todas las personas y familias disponen de un conjunto de bienes, materiales y no materiales, que pueden reconocerse como capital humano y social. Se trata de aquellos bienes físicos, relaciones, habilidades y destrezas que se han ido acumulando a lo largo de la vida, y que le permiten a los seres humanos desarrollarse y progresar.

El sentido principal de esta sesión es que la familia reconozca sus haberes y comprenda que sobre la base de ellos es posible construir soluciones concretas a las dificultades que enfrentan.

5 -11 sesión

TRABAJANDO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE



El objetivo central de ellas es revisar con detalle cada una de las dimensiones o categorías (los pilares de la vida de la familia) que el Programa ha definido. Se trata de trabajar en cada uno de estos temas, revisando la presencia o ausencia de las condiciones mínimas fijadas y suscribiendo contratos de trabajo conjunto que permitirán avanzar en el cumplimiento de las Condiciones Mínimas ausentes en la familia.



El número de sesiones consideradas en esta etapa del trabajo con la familia podrá disminuir o incrementarse dependiendo de la cantidad de Condiciones Mínimas que será necesario abordar y del nivel de avance en los compromisos contraídos que la familia alcance.

Todas las sesiones están estructuradas metodológicamente de la misma forma, variando solamente el tema central de cada una de ellas. En estas sesiones deberá trabajarse una o más categorías o dimensiones, de acuerdo a la motivación de la familia y al nivel de avance en el cumplimiento de los compromisos que se vayan acordando en los contratos que se suscriban.

12 sesión

REFORZANDO LA CONSTRUCCIÓN DEL PUENTE (Inspección de la obra)

El objetivo central es sintetizar junto a la familia, los logros y resultados que ha obtenido hasta el momento y determinar y/o reforzar los compromisos específicos asumidos por la familia, que permitan cumplir las Condiciones Mínimas que aún se encuentran pendientes.

13 sesión

hasta que la familia alcance las 53 condiciones mínimas



HACIENDO LAS TERMINACIONES DEL PUENTE

El objetivo central de esta o estas sesiones es apoyar y orientar para el cumplimiento de las *Condiciones Mínimas* que aún se encuentran pendientes, reforzando su inserción en las redes de apoyo. Lo anterior se trabaja principalmente a través de la revisión de los *Contratos Parciales* que la familia ha suscrito para las CM (*Condiciones Mínimas*) pendientes.

Es probable que en este momento la familia ya haya completado el puente, en el Tríptico del PUENTE Familiar, hasta la letra T, o estén muy próximos a hacerlo, lo que significa que se han ido cumpliendo los compromisos suscritos en los sucesivos contratos y se ha avanzado significativamente en el logro de las *Condiciones Mínimas* establecidas por el Programa para cada una de las categorías o dimensiones consideradas.

sesión

a desarrollar en el momento que la familia alcanza las 53 condiciones mínimas

UTILIZANDO EL PUENTE

Esta sesión, se realiza en el momento en que la familia alcanza todas las *Condiciones Mínimas* que se encontraban en estado "a trabajar". El objetivo central de esta sesión es colaborar con la familia en la suscripción de un compromiso (*Contrato Familiar*) de continuar mejorando sus condiciones y calidad de vida de manera autónoma, utilizando la red local que se ha activado a su favor, en la medida que la requiera.

FASE 2

Acompañamiento, monitoreo y seguimiento

Esta fase de la intervención tiene como objetivo principal hacer un seguimiento del cumplimiento de las cláusulas del *contrato familiar*, al mismo tiempo que mantener un contacto periódico con ella en la medida que el Apoyo Familiar que ha trabajado con la familia es parte de la red de apoyo local de la que dispone la familia en razón de su participación activa en el Programa.

El trabajo de acompañamiento, monitoreo y seguimiento se desarrolla durante 18 meses, con una frecuencia de contacto decreciente, en el domicilio de la familia, tal como se señaló al inicio del documento. Si la intervención se desarrolló en la primera fase en los plazos previstos, entonces el seguimiento se llevará a cabo en el mes 8, 10 y 12 (contactos bimensuales) y luego en los meses 15, 18, 21 y 24 (contactos trimestrales). Es decir, se trata de siete (7) sesiones de trabajo, para concluir la intervención en el mes 24 con el egreso definitivo de la familia del Programa.

Si el cumplimiento de las *Condiciones Mínimas* se alcanzó en un periodo mayor a los 6 meses de la fase intensiva, el tiempo para desarrollar las sesiones de esta fase se acorta al tiempo realmente disponible en el marco de los 24 meses de duración de la intervención.

FASE FINAL



Sesión Final Recepción de las Obras

Esta sesión corresponde a la última visita que se realizará a las familias, una vez que han transcurrido los 24 meses de su participación en el Programa Puente.

El objetivo central de esta sesión es "marcar un hito de término de la participación de la familia en el Programa Puente, apoyando su continuidad y mantención en el Sistema Chile Solidario".

H) Ejecutores de la Intervención: Apoyos Familiares ¹⁷.

El Programa Puentes es un servicio de Apoyo Psicosocial destinado a familias en situación de extrema pobreza, que mediante un acompañamiento personalizado facilita el desarrollo de procesos necesarios para restituir las capacidades de funcionamiento básico del sistema familiar y sus integrantes.



Desde sus orígenes, este modelo de intervención se ha presentado como una innovación dentro de las políticas gubernamentales pro superación de la pobreza, reconociendo como dimensión sustantiva del modelo de intervención del servicio de Apoyo Psicosocial, cual es, la estrategia de trabajo que propone y cuyo énfasis está puesto en el agente a cargo de la intervención y la relación que se genera entre éste y la familia. Es así como el satisfactor principal (que la estrategia pone a disposición de las familias, en la lógica de proveerles un servicio de Apoyo Psicosocial) estará dado por un operador que oficiará como conector de las familias con las redes locales, institucionales y de diverso tipo, para fomentar el desarrollo de procesos que, junto con generar condiciones de satisfacción básica de necesidades primarias, permitirá a las personas fortalecer y multiplicar sus propios capitales.

¹⁷ Serie Reflexiones desde El Puentes. Cuadernillo N° 4. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

El Rol que se espera desempeñen los Apoyos Familiares en la facilitación de procesos para el acercamiento progresivo de las familias a las redes institucionales locales, debe entenderse como un elemento habilitador que busca instalar o fortalecer ciertas capacidades – de autodiagnóstico, análisis de alternativas, negociación de opciones al interior del sistema familiar, definición de metas, construcción de proyectos y, en definitiva, de compromisos de acción que hagan posible un mejor aprovechamiento de los recursos puestos a disposición de las familias.

Así, el Apoyo Psicosocial quedó definido en la ley de la forma siguiente: *“consiste en un acompañamiento personalizado a los beneficiarios incorporados a Chile Solidario, por parte de un profesional o técnico idóneo, con el objeto de promover el desarrollo de las habilidades personales y familiares necesarias para satisfacer las condiciones mínimas de calidad de vida, definidas por el reglamento de esta ley, y en una estrategia de intervención destinada a fortalecer la vinculación efectiva de los beneficiarios con las redes sociales y el acceso a los beneficios que están a su disposición”*.

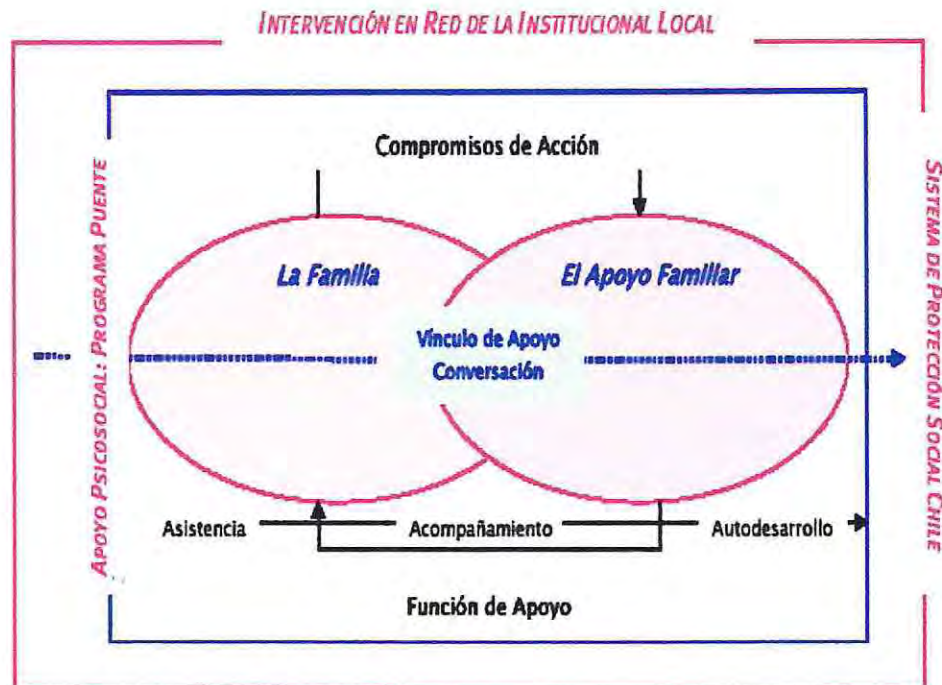
La tarea del Apoyo Familiar es construir un vínculo de apoyo Psicosocial entre el o ella y la familia como un proceso de mutua consideración interna y de avance equilibrado en tres áreas:

- i) La construcción de relaciones de confianza.
- ii) La construcción de procesos de cambio de actitud.
- iii) La construcción de compromisos para la acción.

Estas tres dimensiones son importantes porque conducen al empoderamiento y mejora de la calidad de vida de la familia, al promover en ella la emoción de inclusión, la generación de un proyecto sustentable de vida y la generación de una emoción, competencias y disposición racional al cambio. En otras palabras, la perspectiva es desencadenar un proceso de construcción o fortalecimiento de cada persona y familia como sujeto de derecho, capaz de ejercer la ciudadanía satisfaciendo sus expectativas de calidad de vida como fruto de la participación e integración social.

Figura Nº 6:

EL ROL DEL VÍNCULO DE APOYO



El vínculo de Apoyo Psicosocial requiere disponer de reglas preacordadas para desarrollarse en lógica del servicio que se busca entregar a través de este componente. Este vínculo es posible sobre la base de tener definido un contexto que ha sido estructurado por el modelo operativo del Programa Puente, de manera explícita e implícita. En otras palabras, el Programa, desde su diseño estratégico y metodológico, ha definido los elementos de encuadre en que se dará la relación entre Apoyo Familiar - familia, donde se incluyen los objetivos, los tiempos, los espacios, los interlocutores y sus roles, y el contexto institucional y social donde será desplegado. Estas reglas del juego o definición previas constituyen el encuadre, entendido como aquellas normas o acuerdos posibilitadores de un vínculo de Apoyo Psicosocial.

Para el logro del objetivo de inclusión social y superación de la pobreza, el Apoyo Familiar debe facilitar un proceso de construcción de confianza, de cambios actitudinales y de acciones tendientes al mejoramiento de la calidad de vida. En este proceso las familias potencian sus capacidades de conversación al interior de la misma y con las redes de servicios de que dispone el Estado en su oferta pública.

Es de relevancia para la construcción del vínculo, las mutuas representaciones. Esto, porque los roles de los actores de esta relación, se definen de modo complementario, es decir, desde la existencia del otro. Así, el Apoyo Familiar define su rol desde la existencia de una familia que vive en condiciones de extrema pobreza y que está dispuesta a ser ayudada a través de un proceso de acompañamiento cercano, cara a cara, en su domicilio, por medio de la conversación con este Apoyo Familiar. Por otra parte, la familia se constituye en beneficiaria de la intervención en la medida que el Apoyo Familiar pone a su disposición el acompañamiento, la orientación, la información y la acogida para desarrollar su proceso de inclusión social. Para el desarrollo del proceso de intervención es propicio definir los roles que tienen los actores involucrados los cuales son señalados a continuación¹⁸:

¹⁸ "Serie de Reflexiones"...op cit N° 17

Cuadro Nº 7: Roles del Apoyo Familiar y las Familias

Rol del Apoyo Familiar	Rol de la Familia
<p>El Apoyo Familiar es un representante del Estado. Esta representación justifica el que la familia le permita entrar a su casa y conversar sobre aspectos de su vida privada. La familia lo percibe como un enviado del gobierno que constituye un recurso para mejorar sus condiciones de vida. Como tal el Apoyo Familiar tiene una posición de poder en esta relación que deberá manejar cuidadosamente así como las diferencias que puedan existir entre sus propias opiniones o puntos de vista y los del Estado.</p>	<p>La Familia Como Beneficiaria De La Intervención: La familia que participa de la intervención reconoce sus necesidades de apoyo, reconoce que tiene derecho a recibir algunos beneficios por parte del Estado y, reconoce que tiene el deber de movilizarse para acceder a esos beneficios y efectuar cambios en su dinámica para mejorar su calidad de vida.</p>
<p>El Apoyo Familiar Está Llamado a Establecer Una Relación Personalizada. Es la forma en que se espera que se vincule con las familias que le corresponde atender. Ello supone un trato por el nombre a cada uno de los integrantes de la familia, y un abordaje de los problemas o situaciones específicas que afectan a cada uno de ellos.</p>	<p>La familia como invitada a participar: La aceptación de una familia a participar en el programa, supone que lo hace voluntariamente y, por lo tanto, durante toda la intervención estará presente la opción de su participación. La familia actuará por su propio convencimiento, cambiará y se movilizará en aquello que decida hacerlo.</p>
<p>El Apoyo Familiar está llamado a prestar un Servicio Profesional: El Apoyo Familiar no es sólo un técnico, puesto que no solamente aplica pautas estandarizadas con las familias, prescritas con anterioridad de acuerdo a tipos de problemas. Es un agente responsable de observar las normas técnicas que el Programa ha definido para su buen funcionamiento, de aplicar la metodología y los instrumentos diseñados con ese fin, gestionar la información producida desde las redes y desde las familias para encontrar oferta y demanda y, sobre todo, de plantearle altos estándares de exigencia a las familias. Esto naturalmente demanda la existencia de varias destrezas y habilidades, personales y profesionales que cifran altas expectativas respecto al tipo de trabajo que el Apoyo debe realizar con cada familia.</p>	<p>La familia como sujeto de protección por parte del Estado: La familia que es extremadamente pobre tiene derecho a ser beneficiaria de los recursos y programas de apoyo que el Estado dispone para ellas y, es deber de éste generar la estrategia para producir el acceso de las familias a dichos beneficios de protección. El Apoyo Familiar es parte del diseño de dicha estrategia del Estado para acercar el sistema de protección a las familias indigentes.</p>
<p>El Apoyo Familiar está llamado a cumplir una función de apoyo: El objetivo de su trabajo es contribuir a que las familias resuelvan sus problemas y mejoren su calidad de vida mediante su movilización hacia los recursos disponibles en la red local institucional y comunitaria. Su rol es de promoción del desarrollo de habilidades personales y familiares más que de asistencia o de transferencia de soluciones preestablecidas. Su misión es que la familia sea activa en la construcción de compromisos de acción para el mejoramiento de su calidad de vida. Asimismo está llamado a asumir y explicitar su propio compromiso con el acompañamiento a la familia en su proceso.</p>	<p>La familia dispuesta a establecer una relación de confianza: La familia que acepta participar en el Programa, estará dispuesta a hablar con el Apoyo Familiar de su propia realidad, abordando aspectos que pueden estar vinculados con su privacidad, entendiendo que estos aspectos requieren ser abordados para mejorar su calidad de vida. Así, las familias hablarán con la verdad con el Apoyo, entendiendo que establecer una relación sobre esa base les será beneficioso. Por otra parte, las familias tendrán la certeza de que el Apoyo manejará la información que le entregan con absoluta confidencialidad, resguardando su seguridad y sólo será utilizada para fines provechosos para la familia con su expresa autorización y participación.</p>

Rol del Apoyo Familiar	Rol de la Familia
<p>El Apoyo Familiar está llamado a construir una relación de confianza. Las posibilidades de asistir adecuadamente a la familia se determinan por el establecimiento de una relación con la familia, sobre la base de la confianza. En esta relación existe el supuesto de que se habla con la verdad (tanto la familia como el Apoyo Familiar), con el respeto a la confidencialidad, se le da el carácter de una relación privada, con mutuo convencimiento de que los compromisos que se adquieren serán cumplidos. La familia debe sentir que es posible y provechoso abrir su intimidad al Apoyo Familiar sin riesgo de que la información compartida pueda ser utilizada en su contra.</p>	<p>La familia como interlocutor de una conversación: La familia será invitada a relacionarse con el Apoyo Familiar a través de la conversación. Ello implica que participará de un diálogo amable de carácter reservado, en el que será importante que exprese su opinión, su sentir y sus propuestas de acción frente a los aspectos de su vida familiar que se están trabajando. No deberá someterse a interrogatorios ni hablará de asuntos que no quiere abordar.</p>
<p>El Apoyo Familiar es requerido a construir una relación con equidad de género. Se trata de que asuma su condición de hombre o de mujer como las de sus interlocutores sin que esta distinción le resulte indiferente. Su identidad de género deberá reconocerla en todo momento de la intervención, puesto que determina una visión de mundo que a su vez influye en su manera de percibir a la familia y representarse ante ella. De ese modo, su identidad de género determina las conversaciones que sostendrá el Apoyo Familiar con el o la representante de la familia según su sexo. (Conversaciones de mujer a mujer, de hombre a hombre, o de hombre a mujer y viceversa).</p>	<p>La familia como receptora de Apoyo: La familia emprenderá una serie de compromisos de acción que serán construidos a partir de la conversación, en conjunto con el Apoyo Familiar, una vez que se revisen los aspectos de la vida familiar relacionados a las condiciones mínimas y se distinguen aquellos que la familia decide mejorar. El Apoyo Familiar intentará aportar a la familia la reflexividad necesaria para que por sí misma detecte las necesidades de cambio y las acciones que debe emprender para que ese cambio opere. El apoyo que la familia recibe entonces, apuntará a promover su proceso de análisis de su realidad, la toma de decisiones respecto de sus prioridades de acción, y a entregar la información necesaria para concretar por sí misma la acción.</p> <p>La familia como contrayente de un compromiso: La familia está invitada a establecer los compromisos de acción para el mejoramiento de su calidad de vida y cumplirlos en plazos determinados y mediante acciones previamente acordadas con su Apoyo. El no cumplimiento reiterado de dichos compromisos hace inviable su participación en el programa, puesto que el proceso de avance en el mismo se sustenta en el cumplimiento de éstos.</p>

I) Cimientos de los Apoyos Familiares para el Trabajo con las Familias¹⁹

La estructura de intervención con las familias se sostiene sobre la base de los siguientes principios referidos al vínculo que el Apoyo Familiar establece con éstas

Cuadro N° 8:

Cimientos de los Apoyos Familiares para el Trabajo con las Familias	
1. Construcción de Relaciones de Confianza	1.1 Apertura Emocional desde una vivencia de seguridad
	1.2 Vivencia de contar con Contención Afectiva
	1.3 Vivencia compartida: la empatía
2. Construcción de compromisos de Acción	2.1 Generación de disposición al cambio
	2.2 Compromisos de cambio personal y familiar
	2.3 Compromisos de Coordinación de Acciones
	2.4 Compromisos de Realización de Proyectos

1. La construcción de Relaciones de Confianza.

La intervención con familias en situación de extrema pobreza supone abordarlas considerando sus particulares características psico y socio emocionales, las que implican tanto recursos como también dificultades para viabilizar sus procesos de cambio. Como es lógico suponer, en medio de contextos críticos las familias están con un alto grado de deterioro psicoemocional y social, por lo que los objetivos del vínculo de Apoyo Psicosocial consisten en fortalecer, restituir o propiciar en las personas, el sentido de control subjetivo sobre sí mismas y sobre la situación que se ha creado como resultado de la condición de extrema pobreza en la que viven.

En esta realidad, el desarrollo del vínculo de apoyo, considerado como un proceso que se construye en el tiempo mediante una práctica de conversaciones orientadas a la autonomización de la familia, supone considerar entre una de sus dimensiones de conversación, aquéllas tendientes a construir climas de confianza, en una perspectiva de favorecer en las familias procesos de apertura, de disponerse emocional y cognitivamente a revisar - contando con un apoyo externo que lo facilita - su propia situación de vida y contemplar

¹⁹ "Serie de Reflexiones"... op cit N° 17

caminos posibles de cambio para una reconstrucción del proyecto de vida y un mejoramiento de la calidad de vida.

Aquí la confianza consiste básicamente en el proceso de construcción de una disposición básica desde el pensar, sentir y actuar, que se traduce en una experiencia concreta de "contar con". Esto, en tres sentidos:

1.1. La Apertura Emocional desde una vivencia de seguridad.

Aquí se ponen en juego las apuestas por el comportamiento probable del otro, sobre lo cual se cifran diversas expectativas. En la medida que esto se afianza, se movilizan procesos de apertura para el cambio. Es decir, propiciar desde una actitud y un ofrecimiento coherente del Apoyo Familiar, que la familia desarrolle la convicción de que es posible cambiar positivamente su actual situación. Tener la certeza y, por lo tanto, la tranquilidad que sí es posible construir la propia vida familiar contando con referentes, recursos, apoyos reales, estables, en una perspectiva definida, constituye una experiencia diferente a la habitual inestabilidad en que los pone la extrema pobreza. La novedad de asumir que es posible aquello que parece imposible, en tanto es diferente a la "normal" carencia y sobre vivencia diaria, implica contar con señales claras, brindadas en este caso por el Apoyo Familiar.

1.2. La Vivencia de contar con Contención Afectiva.

El Apoyo Familiar debe ser consciente que al visitar a las familias se encontrará frecuentemente con situaciones que se pueden calificar de "crisis permanente", ante lo cual es necesario visualizar que la identificación de ciertas emociones, sentimientos o significaciones que pueden movilizar las energías disponibles, son un recurso esencial de la intervención, ya que representa una vía primordial para el desarrollo de un proceso de habilitación extensivo a los otros niveles.

Las conversaciones en este ámbito suponen desplegar actitudes (fundamentalmente la escucha) y fórmulas verbales capaces de favorecer que la familia pueda abrirse y manifestar sus frustraciones, temores, desesperanzas, dolores y malestares propios de su situación de extrema pobreza. A la vez, implica estar en condiciones de acoger estos sufrimientos e integrarlos en un proceso que permita resolverlos y transformarlos en

catalizadores de movilización propia, en tanto la crisis y su acogida es una oportunidad para ello.

1.3 La vivencia compartida: la empatía.

El Apoyo Familiar va al encuentro de una familia donde se entrecruzan las dimensiones psico y socioculturales de ambas partes, para abordar posibilidades de cambio de una de ellas (la familia). Esto requiere del Apoyo Familiar el desarrollo de competencias, capacidades y habilidades favorables para entrar en esa relación desde una disposición de empatía, en que dispondrá de dichos recursos y energías para conocer desde dentro, por cierto en un tiempo y espacio definidos pero significativos, su realidad y cotidianeidad, ante lo cual es necesario poner en paréntesis las propias visiones de mundo, criterios, premisas y expectativas para comprender cómo es que esa familia se encuentra actualmente en esa situación y qué posibilidades de proyección puede construir desde un sentido propio.

2. La construcción de compromisos de acción.

El compromiso se encuentra en la base de la convivencia social y es lo que hace posible la búsqueda del entendimiento entre las personas, el desarrollo del sentido de pertenencia a un grupo, a una familia, a una organización o a la sociedad. Permite hacer efectiva la coordinación de acciones y, en general, que las relaciones y los intercambios humanos operen sobre la base de la mutualidad, la reciprocidad y la confianza. En el marco del vínculo Puente, esto es particularmente relevante para entender qué es, en definitiva, el Programa Puente para las familias, ya que de fondo, la construcción de compromisos de acción en el Programa tiene como finalidad cambiar la biografía de las personas y abrirles nuevas oportunidades para que desarrollen proyectos de vida que les permitan una mejor calidad de vida y una mayor plenitud biográfica.

Por otra parte, destaca el carácter social del compromiso. Esto es especialmente relevante pues se ha insistido en señalar que la estrategia de trabajo del Programa es eminentemente individual. No obstante, el compromiso significa también pertenencia a una comunidad, sentirse parte de la sociedad, vivir la experiencia de ser tomados en cuenta, de ser sujeto de deberes y derechos al igual que todas las otras personas.

Ello se traduce también en una efectiva orientación hacia la integración social y a ajustar las conductas y comportamientos personales y familiares a las normas y usos que la comunidad o la sociedad considera apropiados y convenientes para sí misma. También se traduce en la construcción de relaciones de confianza y ésta, a su vez, constituye un elemento fundamental en la formación de capital social. Una comunidad humana es socialmente más rica o más pobre según la calidad de los compromisos que sus miembros pueden establecer; en otras palabras, si la confianza mutua es parte de las relaciones sociales de esa comunidad.

2.1 La generación de disposición al cambio.

Un factor determinante para la generación de compromisos de acción es la movilización para el cambio de actitud. Por lo tanto, el vínculo entre el Apoyo y la familia, está llamado a provocar una movilización interna en la familia, y sus integrantes, que signifique asumir una dinámica autónoma de aprendizaje. Es decir, una dinámica para adquirir competencias, para asumir actitudes conducentes a potenciarse como sujetos de su crecimiento, desarrollo y de sus propias decisiones. Aquí la reflexión de las propias experiencias de vida se propone como herramienta básica de aprendizaje, ya que permite anticipar una nueva manera de actuar como fruto de una mirada retrospectiva de lo vivido.

La construcción de compromisos de acción en el Programa Puente presenta tres áreas o ámbitos fundamentales para el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas:

2.2 Los Compromisos de cambio personal y familiar

Se trata de compromisos que involucran directamente la historia y el proyecto de vida de cada persona. Ésta se compromete a modificar sus comportamientos, sus hábitos, sus actitudes, sus disposiciones, sus formas de relación y de comunicación y, sobre todo, la naturaleza de sus relaciones con otras personas.

2.3 Los Compromisos de Coordinación de Acciones

Se trata de compromisos que involucran directamente los proyectos de vida de las personas, a lo que quieren lograr o quieren llegar a ser. En el Programa Puente, tales compromisos se refieren a la realización de acciones en el ámbito de gestiones ante organismos públicos, la realización de actividades específicas (por ejemplo, la incorporación a programas de empleo), la realización de procedimientos o satisfacción de requisitos para postular o acceder a bienes y servicios, entre las principales.

2.4. Los Compromisos de Realización de Proyectos

Se trata de compromisos en que una o más personas se proponen realizar un conjunto de acciones para lograr determinados fines a través del uso de ciertos medios; esto es, se proponen desarrollar un proyecto de acción. En el caso del Programa Puente, este proyecto de acción es un "emprendimiento". En realidad, en esta modalidad de compromiso concurren los dos anteriores.

J) Relación entre Apoyo Psicosocial y Protección Social ²⁰

La señal política entregada por el Estado chileno al conceder prioridad a la iniciativa – tanto por la decisión presidencial de conformar una agenda pro superación de la pobreza extrema, como de los legisladores a través de la aprobación del proyecto de ley–, concede valor adicional a este instrumento de política pública. Chile Solidario – como sistema de protección social – y el Programa Puente – como su componente inicial –.

Los recursos que se ponen a disposición de las familias, incluida la posibilidad de contar con un apoyo profesional y personalizado que facilita la conexión con las redes institucionales, es una forma muy concreta de aportar a la igualdad de oportunidades de los sectores más excluidos y vulnerables. En este contexto la relación de apoyo psicosocial se basa sobre los siguientes elementos:

²⁰ "Serie de reflexiones..." op cit N° 17.

Cuadro Nº 9:

Elementos de base para el Apoyo Psicosocial
1. El Apoyo Psicosocial Interviene en un Contexto de Extrema Vulnerabilidad.
2. El Apoyo Psicosocial Trabaja en torno a los Activos de las Familias.
3. El Apoyo Psicosocial busca que las Familias desarrollen estrategias de Integración.
4. El Apoyo Psicosocial ayuda a que las Familias logren un mejor Manejo Social del Riesgo.
5. El Apoyo Psicosocial es transversal a la Protección y opera como su soporte.

1. El Apoyo Psicosocial Interviene en un Contexto de Extrema Vulnerabilidad.

Un primer antecedente a tener en cuenta es que para saber qué tan vulnerable es alguien hay que hacer un análisis de sus condiciones de vida para saber cómo es afectado por su exposición a diversos riesgos, con qué recursos cuenta para preverlos, enfrentarlos y superarlos y, que capacidad tiene para anticipar sus efectos o controlar su impacto de manera autónoma.

Si bien no todas las personas vulnerables son pobres, sí ocurre que la pobreza acentúa la vulnerabilidad de quienes la padecen. Al trabajar con personas que se encuentran en situación de pobreza extrema, los Apoyos Familiares se enfrentan a casos donde confluyen múltiples riesgos y donde existe una probabilidad muy baja de resolver eficazmente en torno a ellos, de no mediar un apoyo externo como el que éste provee.

2. El Apoyo Psicosocial Trabaja en torno a los Activos de las Familias.

Un segundo elemento que hay que manejar es que la vulnerabilidad está determinada por dos tipos de factores: aquellos más estructurales – las condiciones del entorno donde los individuos tienen escasa o nula capacidad de influencia –, y aquellos que tienen que ver con lo que las personas hacen para adaptarse, desenvolverse y resolver en esos contextos.

Los primeros corresponden a lo que la literatura denomina estructura de oportunidades y Chile Solidario se inscribe claramente en este registro: pone a disposición de las familias una serie de recursos, como subsidios, garantías monetarias, acceso preferente a programas de promoción social y, en definitiva, los servicios y beneficios que están disponibles en la oferta pública.

Los segundos, vinculados a las prácticas que las personas desarrollan como parte de sus estrategias de sobrevivencia, ponen su acento en los activos de las personas. Es en torno a éstos que los Apoyos Familiares orientan y concentran su esfuerzo al trabajar con las familias. Los activos son recursos que pueden movilizarse para mejorar el estándar de vida, desde medios de producción – herramientas de trabajo, tenencia de tierra, animales, etc. – hasta las relaciones sociales que pueden aportar a ese propósito (participación en redes, prácticas de acercamiento y vinculación con la institucionalidad pública, etc. La conversación que el Apoyo Familiar propone y desarrolla con la familia, parte por el reconocimiento de esos activos (el Tríptico del Puente Familiar y la sesión “Ordenando la bodega” son claros ejemplos de esto 9).

3. El Apoyo Psicosocial busca que las Familias desarrollen estrategias de Integración.

En el caso de las familias extremadamente pobres, la vulnerabilidad se refiere a la insuficiencia de capacidades para el aprovechamiento efectivo de las oportunidades disponibles en distintos ámbitos, para mejorar su situación de bienestar o impedir su deterioro. Como el desaprovechamiento de oportunidades implica un debilitamiento del proceso de acumulación de activos, las situaciones de vulnerabilidad suelen desencadenar sinergias negativas que tienden al estancamiento o al agravamiento progresivo de su situación de bienestar. Si bien es cierto, sus posibilidades de acceder a los mercados de bienes y servicios que, en conjunto, son capaces de proveer ese bienestar, depende de lo que ofrece el mercado, el Estado y la sociedad a las familias – donde ya intervienen los esfuerzos que realiza Chile Solidario y la red de apoyo que moviliza –, hay otro factor que incide en ello y que se refiere a las estrategias que las propias familias despliegan para lograrlo.

Desde el punto de vista de la vulnerabilidad y el riesgo – y por ende, de la protección – son altamente relevantes las prácticas que las personas realizan para aprovechar los recursos de que disponen, anticipando escenarios adversos, adaptándose a los nuevos escenarios o sobreponiéndose a riesgos manifiestos. El rol de los Apoyos Familiares es, justamente intervenir en ese nivel, ya que ayuda a la familia en el reconocimiento de su situación actual, en la revisión de los recursos que puede poner a disposición de un proceso de cambio, en la identificación de los ámbitos críticos que deben ser mejorados y, en el establecimiento de compromisos de acción que hacen posible ese cambio

(las sesiones “Trabajando en la Construcción del Puente” que concentran buena parte del proceso que realizan los Apoyos en la fase intensiva de trabajo con las familias y los tableros de juego “Los Pilares de Vida de la Familia” representan bien esta dimensión).

Lo relevante de esto es que la presencia del Apoyo Familiar en el análisis que hace la familia respecto de su situación actual y posibles proyecciones asociadas al bienestar familiar, se basa en el reconocimiento que ellas mismas hacen sobre sus prácticas cotidianas, distinguiendo aquellas que se utilizan como estrategias de sobrevivencia y que, mejor encaminadas y con ayuda de otros recursos, pueden convertirse en estrategias de integración. Aquí la expectativa no es sólo que las familias cumplan con las condiciones mínimas que debiendo tenerlas no han sido alcanzadas, sino que el proceso conducente a ese logro incorpore un componente de aprendizaje e internalización de un repertorio más amplio de recursos, que ayuden a su autonomía. Dado que las estrategias representan formas particulares de articulación de recursos para el logro de metas, lo que se busca a través del Apoyo Psicosocial es la superación de aquellos pasivos que operan como barreras para la movilización de los recursos existentes.

4. El Apoyo Psicosocial ayuda a que las Familias logren un mejor Manejo Social del Riesgo.

El tema del riesgo, en teoría, afecta a todas las personas ya que dice relación con la probabilidad de que ocurran eventos inesperados que deterioran la situación de bienestar. La diferencia está dada por la magnitud de ese riesgo y por los recursos de que disponen las personas para enfrentarlos. Desde ese punto de vista, las personas en situación de extrema pobreza son efectivamente las más vulnerables, pues carecen habitualmente de instrumentos adecuados para manejar los riesgos y sus efectos. Esto les impediría involucrarse en actividades más riesgosas - pero a la vez de mayor rentabilidad- que les permitirían salir gradualmente de la pobreza crónica. Esto quiere decir que a mayor pobreza la vulnerabilidad es mayor y, menor la disposición de las personas a asumir y enfrentar otras alternativas para su enfrentamiento.

Lo central aquí es cómo las personas gestionan el riesgo, siendo determinante la disposición de asumir y enfrentar con éxito los riesgos a los cuales se ven expuestos y de esta manera proteger su subsistencia diaria, alcanzando crecientes grados de mejoramiento en la calidad de vida. En ese sentido, el rol del Apoyo Psicosocial – y por ende la relevancia del Apoyo Familiar – es que se convierte en una intervención orientada a asistir a las familias para que mejoren su manejo del riesgo, incorporando o desarrollando estrategias apropiadas a tal propósito. Cuando los Apoyos Familiares facilitan el encuentro entre las necesidades de las familias y los recursos que la red de apoyo dispone para ello, está concretando la oportunidad de que las personas puedan cumplir con las tareas propias de su ciclo vital. Lo mismo ocurre con el sistema familiar, ya que contribuye a restituir y fortalecer sus capacidades de funcionamiento y, por lo mismo, permite que la familia como tal, cumpla con el rol de protección que naturalmente debe cumplir respecto de sus integrantes. Instrumentos como los contratos parciales, el contrato familiar final o la sesión “Utilizando el Puente” se inscriben justamente en este registro, ya que la adopción de compromisos para la acción pasa necesariamente por la adopción de nuevas disposiciones para gestionar iniciativas asumiendo el riesgo que significa invertir esfuerzos en un nuevo emprendimiento con la expectativa de que su logro aporte realmente al mejoramiento del bienestar familiar.

5. El Apoyo Psicosocial es transversal a la Protección y opera como su soporte.

Las iniciativas focalizadas en grupos vulnerables, constituyen una forma muy concreta de asumir operacionalmente la protección social. La generación de una institucionalidad pública organizada y coordinada para intervenir en red apunta justamente a ese propósito. En esta lógica, importan las transferencias monetarias y otros instrumentos dirigidos a suplementar la pérdida o insuficiencia de los ingresos, como las pensiones asistenciales y los seguros de desempleo, pues cumpliendo con su función de asistencia, suelen operar como incentivos para el despliegue de otras iniciativas de carácter más promocional.

Pero para que éstas últimas sean viables, la protección debe operar paralela y complementariamente en otras áreas y con diversidad de herramientas. Los así llamados “factores protectores” tienen que ver con los instrumentos de apoyo que buscan ampliar capacidades y, según su particular

naturaleza, cumplen distintas funciones protectoras. En primer lugar, están los recursos y estrategias que tienen una función protectora primaria, ya que buscan satisfacer del modo más rápido posible aquellas necesidades esenciales donde existen déficit (a ello apuntan las garantías establecidas por Chile Solidario). En segundo lugar, una función de mantenimiento, que tiene que ver con nivelar aquellas competencias básicas de la familia que permiten un desenvolvimiento más autónomo (las condiciones mínimas con que opera el Sistema tienen este propósito). Y una función de desarrollo, donde los recursos puestos a disposición de las familias se centran en la generación y fortalecimiento de destrezas y prácticas para sustentar proyectos de desarrollo familiar de largo aliento.

Si se revisan con detalle las distintas formas en que la protección social opera, se comprende mejor la fortaleza de Chile Solidario como instrumento de política pública que integra recursos de distinto tipo para intervenir sobre distintas facetas de la pobreza y los riesgos que en ella se enfrentan. Pero también es posible comprender el rol de soporte que cumple el Apoyo Psicosocial, ya que de alguna manera interviene, se relaciona y trabaja en todos estos ámbitos.

CONTEXTO METODOLOGICO

"La opinión frecuentemente expresada de que la evaluación se reduce a decidir si los objetivos de un programa han sido alcanzados o no, es demasiado restrictiva. La evaluación debe ser algo más, que una simple autopsia, debe ser un medio efectivo de mejorar los actuales programas o la planificación de futuras actividades".

Pierre Drouet

1. Evaluación

La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida: encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos y resultados concretos: Comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de decisiones racionales e inteligentes entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o fracaso de sus resultados²¹.

El presente Seminario de Título se plantea como una **Investigación Evaluativa**²² puesto que corresponde a un "Tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo.

(...)Es una investigación en tanto pretende generar conocimiento respecto del programa en estudio.

²¹ Aguilar E. María José, Ander Egg E. "Evaluación de Servicios y Programas Sociales", Buenos Aires, Argentina, 1994.

²² Idem.

Se distingue de un mero proceso de juzgar por cuanto es un proceso de análisis guiado por un esquema conceptual adecuado al objeto de estudio y en el cual se utilizan un conjunto de técnicas con el fin de asegurar la validez del conocimiento obtenido²³.

2. Fines y consideraciones para Evaluar

El carácter aplicado de la evaluación de programas es inherente a ésta. Se realiza para proporcionar información útil.

La evaluación sólo tiene sentido dentro de un proceso de planificación. La evaluación no es lo más importante, lo relevante es intervenir adecuadamente.

Evaluar sólo tiene sentido si:

- No es excesivamente costoso en comparación con el proceso de intervención.
- Los resultados de la evaluación van encaminados a mejorar las intervenciones (la que se evalúa u otras) o a poner en marcha nuevas intervenciones.
- La evaluación debe entremezclarse con el propio proceso de intervención.

Momentos de la Evaluación

- **Momento de la comprobación:** Verificar lo que se ha hecho.
- **Momento de la comparación:** con aquello que se había propuesto. Deben utilizarse criterios objetivos, no opiniones
- **Identificación de factores** que influyeron en los resultados.
- **Toma de decisiones.**

²³ Ídem.

3. Principios de la Evaluación

El presente Seminario de Título toma en consideración los siguientes principios inherentes a la investigación evaluativa²⁴:

- Validez: Se entiende que la evaluación cumple con este requisito cuando es capaz de revelar, de una forma demostrable y controlable, que las valoraciones y juicios que se han hecho son válidos. El principio de validez comporta la posibilidad de estimar con rigor lo que se quiere comprobar, excluyendo todo tipo de distorsiones sistemáticas, y que los datos recopilados puedan ser utilizados para la evaluación.
- Fiabilidad: Podemos decir que una evaluación es fiable o segura cuando, aplicada repetidamente y en igual situación a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos.

Desde el punto de vista técnico el problema de la confiabilidad de una evaluación se presenta con relación a una serie de factores: los instrumentos que se utilizan, los sujetos que realizan la evaluación y la metodología utilizada. Para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos, se suelen utilizar dos medios principales:

- El análisis de estabilidad de los resultados mediante la aplicación de medidas repetidas.
- El estudio de la equivalencia de los resultados, cuando los instrumentos son administrados por diferentes personas.

Pero no basta la fiabilidad de los instrumentos: éstos están condicionados por la fiabilidad del sujeto (o sujetos) que realizan la evaluación y los factores personales que influyen en la lectura e interpretación de las observaciones.

²⁴ Op. Cit Nº 21

También hay que considerar la fiabilidad del proceso mismo de evaluación, del modo de realizarlo, de la metodología utilizada y el modelo o diseño de evaluación empleado. No todos tienen la misma confiabilidad y en cada uno de estos modelos suele variar según lo que se evalúa.

Por último, en relación a este punto, es posible indicar que no puede haber validez sin fiabilidad, pero podría existir fiabilidad sin validez.

- **Practicidad y utilidad:** Este principio o criterio debe entenderse en un doble aspecto. Por una parte, la evaluación debe ser práctica, en el sentido de que de poco sirve realizar una evaluación con instrumentos muy sofisticados, cuando lo que se pretende puede lograrse por procedimientos más sencillos. Tampoco debemos olvidar que la practicidad de una evaluación viene dada por la adecuación del diseño utilizado con el destino que se quiere dar a las conclusiones y recomendaciones.

Decimos *útil*, porque la evaluación debe servir para mejorar el programa, proyecto, actividades o servicio que se está evaluando. En otras palabras: Los resultados de la evaluación deben ser aplicables y utilizables por parte de quienes tienen la responsabilidad de administración.

- **Oportunidad:** Es necesario no perder nunca de vista dos cuestiones que hacen a la oportunidad de la evaluación:
 - Que se realice en el momento en que sea posible introducir correcciones o modificaciones.
 - Que se haga con la aceptación de los responsables políticos, técnicos y administrativos que tienen facultades para tomar las decisiones e introducir correcciones.

4. Requisitos previos para la evaluación

- **Objetividad y disponibilidad de recursos y conocimientos adecuados.**
- **Para cualquier programa de servicios, los beneficiarios deben participar en la medida de lo posible.**

5. Objetivo de la Evaluación²⁵.

- Establecer el Grado de pertinencia y los resultados del programa, en relación con la percepción de las familias participantes y los actores técnicos involucrados durante el proceso.
- En mayor o menor grado, la evaluación pretende arrojar una explicación del por qué del buen o mal funcionamiento y resultados de un programa. Es decir, mediante el análisis de los datos obtenidos a través de la encuesta se podrá establecer aquellos aspectos en los cuales el programa destaca su accionar y los aspectos relacionados a falencias de las prácticas en terreno de la metodología Puente.
- La finalidad de la evaluación es proporcionar información para la toma de decisiones. Esto se encuentra relacionado al hecho de que la investigación evaluativa realizada dará a conocer los elementos positivos y negativos que fueron sucediéndose a medida que avanzaba el proceso de intervención con las familias. Todo lo anterior, desde la perspectiva del equipo técnico y de los sujetos de intervención, es decir, las familias ingresadas en el año 2002.
- Determinar o conocer las razones de éxito o fracaso del Programa. Esto viene dado por los resultados de la evaluación, puesto que éstos darán a conocer si el programa Puente tuvo el efecto esperado en las familias como estrategia de superación de la extrema pobreza.
- Facilitar el proceso de toma de decisiones. En este sentido, se puede mencionar la capacidad implícita que tiene la evaluación en cuanto a entregar retroalimentación acerca de los cursos de acción, las decisiones llevadas a cabo y los problemas de implementación del Programa en la comuna, en la etapa piloto del mismo durante el año 2002.

²⁵ Op. Cit Nº 21

Capítulo II

Marco de Referencia



Puente
FOSIS - Fondo de Fomento Social y Educativo

PRESENTACIÓN

En el presente capítulo se hará referencia de los lineamientos teóricos que ciñen la investigación, entre los cuales se destacan los temas de Pobreza y Capital Social.

El primer concepto será desarrollado tomando en consideración las conceptualizaciones y enfoques en torno a la pobreza, además de revisar la evolución de la pobreza en Chile y las estrategias para la superación de ésta a partir de los años noventa en adelante.

Por su parte, dentro de las estrategias para la superación de la pobreza se encuentra los supuestos y enfoques de la actual estrategia de intervención integral a favor de las familias de extrema pobreza, es decir el Programa Puente.

Finalmente y haciendo alusión a los aportes del concepto de Capital social para la superación de la extrema pobreza, se menciona los orígenes del concepto, los principales enfoques, sus tipologías, sus beneficios y resultados, para finalmente abordar el capital social como una estrategia emergente para la superación de la pobreza.

MARCO DE REFERENCIA

I. POBREZA. CONCEPTUALIZACIÓN Y ENFOQUES.

Existen innumerables definiciones acerca de la pobreza como fenómeno social y económico, desde las distintas ramas de las ciencias sociales, además de las definiciones aportadas por diversos organismos nacionales e internacionales.

De esta manera el **Banco Mundial** define la pobreza como *"un fenómeno multidimensional, que incluye incapacidad para satisfacer las necesidades básicas, falta de control sobre los recursos, falta de educación y desarrollo de destrezas, deficiente salud, desnutrición, falta de vivienda, acceso limitado al agua y a los servicios sanitarios, vulnerabilidad a los cambios bruscos, violencia y crimen, falta de libertad política y de expresión"* (THE WORD BANK GROUP, 1999)

De acuerdo con la **CEPAL**, *"La noción de pobreza expresa situaciones de carencia de recursos económicos o de condiciones de vida que la sociedad considera básicos de acuerdo con normas sociales de referencia que reflejan derechos sociales mínimos y objetivos públicos. Estas normas se expresan en términos tanto absolutos como relativos, y son variables en el tiempo y los diferentes espacios nacionales"*. (CEPAL, 2000).

En términos monetarios la pobreza significa la carencia de ingresos suficientes con respecto al umbral de ingreso absoluto, o línea de pobreza, "que corresponde al costo de una canasta de consumo básico". Relacionada con la línea de pobreza está la línea de indigencia, para la cual el umbral de ingresos apenas alcanza para satisfacer los requerimientos nutricionales básicos de una familia. La conceptualización de la pobreza a partir de los niveles de ingreso no permite explicar el acceso efectivo a los bienes y servicios fundamentales, ni a la capacidad de elección por parte del consumidor y, por lo tanto, "revela sólo parcialmente el impacto de la disponibilidad monetaria sobre el bienestar, aunque se supone que el ingreso permite satisfacer las necesidades fundamentales" (CEPAL, 2000a: 83).

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 1997 define el concepto de la siguiente manera: *"La pobreza es algo más que la pobreza económica: Es la falta de posibilidades y de oportunidades que permitan tener una vida digna"*.

Respecto a las definiciones actuales de la pobreza, en un trabajo realizado recientemente por **Paul Spicker** (1999) este autor identifica once posibles formas de interpretar esta palabra: necesidad, estándar de vida, insuficiencia de recursos, carencia de seguridad básica, falta de titularidades, privación múltiple, exclusión, desigualdad, clase, dependencia y padecimiento inaceptable. Todas estas interpretaciones serían mutuamente excluyentes, aunque varias de ellas pueden ser aplicables a la vez, y algunas pueden no ser aplicables en toda situación.

Siguiendo lo señalado por **Feres y Mancero (2001)**, la interpretación de "necesidad" se refiere a la carencia de bienes y servicios materiales requeridos para vivir y funcionar como un miembro de la sociedad; por lo tanto, bajo éste enfoque se limita la atención a artículos específicos. En cambio, el término "estándar de vida" no se refiere exclusivamente a privaciones predeterminadas, sino también al hecho de vivir con menos que otras personas. Spicker lo ilustra con un ejemplo: "una persona no necesita té, periódicos o conciertos, pero si su ingreso no le permite adquirir esas cosas, puede ser considerada pobre". A la vez, la pobreza puede ser interpretada como "insuficiencia de recursos", es decir, la carencia de riqueza para adquirir lo que una persona necesita. Bajo esta última interpretación, la satisfacción de las "necesidades" no basta para que una persona deje de ser pobre, pues esa satisfacción puede no haber sido procurada por medio de recursos propios.

Amartya Sen²⁶ ha introducido una visión ética del concepto de pobreza que cuestiona las teorías clásicas del desarrollo, teorías que pretendían desnudarse de toda presunción ética al concentrarse en variables económicas exógenas al individuo para definir y evaluar el proceso de desarrollo. En contraste, la ruptura conceptual propuesta por Sen²⁷ pone el acento en el tipo de vida que las personas valoran y desean seguir, enfatizando los fines que hacen al desarrollo importante para los individuos antes que los medios que colaboran en su consecución. De esta manera se humaniza el concepto de desarrollo y se amplía su espectro más allá de la esfera económica.

Desde esta perspectiva la pobreza es vista como una privación inaceptable de libertades sustantivas de los individuos, una condición de vida que limita sus capacidades para vivir la clase de vida que tienen razones para valorar. El individuo en situación de pobreza es aquel que obligado a vivir una vida que no valora, obligado a sobrevivir, a subsistir. En el informe sobre Desarrollo Humano 1997, la pobreza se define como la privación de las cosas valiosas que una persona puede hacer o ser.

El término *pobreza humana*, introducido en dicho informe, persigue distinguir esa privación más amplia de la estrecha *pobreza de ingreso*, que es una definición más convencional limitada a la privación de ingreso o consumo.

Finalmente, de acuerdo al **Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN 2002)** La pobreza es “un fenómeno multidimensional, es decir, las situaciones de pobreza abarcan muchos aspectos; materiales y no materiales, las que tienen relación con el ingreso, salud y carencias relacionadas con el desarrollo humano tales como libertad, dignidad, autoestima, etc”.

El método utilizado por el **Ministerio de Planificación y Cooperación** para estimar la pobreza a través de la encuesta CASEN, es el “método del ingreso” o “del costo de las necesidades básicas”, método oficial de nuestro país desde el año 1987. De acuerdo a este método se definen tres situaciones para la población nacional:

²⁶ Sen. A 1996

²⁷ Sen A. Poverty: an Ordinal Approach to Measurement. *Ecomometrika* 44. 1976

a) Indigentes: El Ministerio de Planificación y Cooperación define como indigentes a las personas que residen en hogares cuyo ingreso per cápita es inferior línea de indigencia. Vale decir, hogares que aunque dedicaran la totalidad de sus ingresos a comprar alimentos, no lograrían cubrir adecuadamente las necesidades nutricionales de sus integrantes. Se estiman dos líneas de indigencia, una correspondiente a las zonas urbanas y otra a las zonas rurales.

b) Pobres: El Ministerio de Planificación y Cooperación define como pobres a las personas que residen en hogares cuyo ingreso per cápita es inferior a la línea de pobreza. Vale decir, hogares cuyo ingresos no son suficientes para satisfacer las necesidades básicas alimentarias y no alimentarias, de sus miembros. Este concepto incluye a las personas indigentes.

Se estiman dos líneas de pobreza, una correspondiente a las zonas urbanas y otra a las zonas rurales.

c) Pobres no indigentes: El Ministerio de Planificación y Cooperación define como pobres no indigentes a las personas que residen en hogares cuyo ingreso per cápita es inferior a la línea de pobreza pero superior a la línea de indigencia.

d) No pobres: El Ministerio de Planificación y Cooperación define como no pobres a las personas que residen en hogares cuyo ingreso per cápita es superior a la línea de pobreza.²⁸

Por otra parte, con el fin de evaluar cuantitativamente la pobreza, MIDEPLAN cuenta con dos instrumentos que le permiten elaborar diagnósticos de la realidad socioeconómica del país, evaluar los programas sociales y los resultados alcanzados. Dentro de los principales instrumentos de información social se encuentra:

²⁸ Jornadas de capacitación en sistema de gestión Chile Solidario: Plataforma de monitoreo de familias Puente. Glosario sistema de protección social Chile Solidario, texto de apoyo conceptual. Enero 2005.

La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) que se constituye como una herramienta básica en la formulación del diagnóstico y en la evaluación del impacto de la política social en los hogares, así como de los programas más importantes que componen el gasto social.

Proporciona información acerca de las condiciones socioeconómicas de los diferentes sectores sociales del país, sus carencias más importantes, la dimensión y características de la pobreza, así como la distribución del ingreso de los hogares.

Por su parte, la **Ficha CAS** es un instrumento destinado a estratificar socialmente a las familias que postulan a beneficios sociales ligados al sistema CAS, permitiendo con ello priorizar y seleccionar beneficiarios para los distintos programas sociales, principalmente los subsidios estatales.

La ficha CAS tiene un período de vigencia de 2 años para la información recolectada, al cabo del cual debe ser actualizada por el municipio.²⁹

De esta manera y conceptualizada así la pobreza, es posible distinguir que existen diferentes enfoques para su medición y superación. Dentro de éstos se destaca: El Enfoque Cuantitativo y Enfoque Cualitativo.

Dentro del primero, se encuentra el **Enfoque de la Pobreza Absoluta**, determinando que una familia es pobre cuando sus ingresos no son suficientes para obtener lo mínimo necesario para su subsistencia. Este enfoque genera el **Método de Ingreso o Método Indirecto** que mide los niveles de vida con referencia a una **Línea de Pobreza** que expresa el costo de una canasta mínima de satisfactores de necesidades básicas. El valor de la línea se estima a partir del costo de una canasta de alimentos que cubre las necesidades nutricionales de la población. Al valor de dicha canasta se suma una estimación de recursos requeridos por los hogares para satisfacer las necesidades básicas no alimenticias (MIDEPLAN, 2002). Se establece también una **Línea de Indigencia** que

²⁹ Sitio web www.mideplan.cl

corresponde al costo de una canasta alimentaria mínima, donde se define como indigentes o extremadamente pobres a las personas que residen en hogares cuyos ingresos son tan bajos que no lograrían satisfacer adecuadamente las necesidades básica alimenticias y no alimenticias de sus miembros (MIDEPLAN, 2002).

Al analizar la pobreza por ingreso, se plantea la noción de los nuevos pobres que "son aquellos que poseen activos de vivienda relativamente adecuados (y mejor nivel educativo), pero cuyos ingresos no le permiten adquirir una canasta mínima de bienes y servicios" (Ezcurra, 1995, citado por Gattino y Aquin 1999).

Operativamente en relación a los hogares, estos son pobres en la medida que su ingreso per cápita es inferior a dos veces el valor de una canasta básica de alimentos en la zona urbana, y 1,75 veces en la zona rural, donde los gastos en servicio tienen menor costo (Ezcurra, 1995, citado por Gattino y Aquin, 1999).

Al interior del Enfoque de la Pobreza Absoluta, surgió el debate en definir si una persona es pobre porque no alcanza un nivel mínimo de bienestar o porque su nivel de bienestar es inferior al de la mayoría. A partir de esto, se genera el **Enfoque que define la Pobreza en términos de Carencias Materiales** expresadas monetariamente, se fundamenta en la idea que las necesidades no son fisiológicamente establecidas sino determinadas culturalmente y, en este sentido, se denomina **Enfoque de la Pobreza Relativa**, cuyo método de medición es el de la **Línea de la Pobreza Relativa**, el que se construye de manera similar a la línea de pobreza, ocupando como referencia para establecer los umbrales de la sociedad como mínimo de vida aceptable (MIDEPLAN, 2002).

Se estima, que existe un nivel absoluto de la pobreza que varía en el tiempo (pobreza absoluta) que es distinto a establecer diferencias entre personas que perciben distintos ingresos (pobreza relativa). Esto último se acerca más al concepto de desigualdad que al de pobreza (MIDEPLAN, 2002).

Otros enfoques que surgen a partir de las críticas al Enfoque de la Pobreza basado en el Ingreso o Consumo, es el **Enfoque basado en las Necesidades Básicas**, donde “la línea de pobreza asumen que la satisfacción de necesidades depende únicamente del ingreso pero ésta es sólo una de las variables que determinan la satisfacción, otras serían el derecho de acceso a bienes y servicios gubernamentales, el descanso, la recreación, el trabajo del hogar y activos no básicos” (Olavarria, 2001). Este enfoque establece que existe un conjunto de necesidades básicas que no necesariamente dependen del ingreso que perciba un hogar. La pobreza según esta perspectiva es un concepto que da cuenta de una situación en la que las personas no puedan satisfacer una o más necesidades básicas, por tanto no pueden participar plenamente en la sociedad (Olavarria, 2001). Este enfoque da origen al **Método denominado de las Necesidades Básicas Insatisfechas**, el cual consiste en establecer si los hogares están satisfaciendo las necesidades consideradas básicas a través del análisis de los bienes y servicios efectivamente consumidos. Así, los pobres serán aquellos cuyo consumo no alcanza el umbral de satisfacción de una o más necesidades básicas (Olavarria, 2001). Las variables que se incorporan como necesidades básicas son hacinamiento en el hogar, materiales de la vivienda, disponibilidad de servicio como el agua, electricidad, servicio sanitario, asistencia a un establecimiento educacional de los niños en edad escolar y capacidad económica del jefe del hogar (Olavarria, 2001).

Por último, está el **Enfoque de las Capacidades y las Realizaciones**, el que sostiene que el ingreso es un medio y no un fin, este permitiría la realización de una capacidad, pero lo esencial es la capacidad. Afirma que el fenómeno de la pobreza revelaría que los pobres presentan inadecuadas capacidades para desarrollarse y para transformar los medios en fines. La pobreza bajo este enfoque es definida como “la carencia de capacidades” (Amartya Sen 1993).

En este sentido, la pobreza incluiría la falta de oportunidades más básicas para el desarrollo humano que, a su vez, permitiría vivir una vida larga, saludable y creativa, y disfrutar un nivel de vida decente, con libertad, dignidad, autoestima y respeto (Olavarria, 2001). Este enfoque, ha inspirado las mediciones que realiza el Programa de las Naciones

Unidas para el Desarrollo (PNUD), principalmente el **Índice de Desarrollo Humano** y el **Índice de Pobreza Humana**.

Por otra parte y respecto a los **Enfoques Cualitativos de Pobreza**, aproximaciones relativamente nuevas o recientes que amplían y profundizan otras perspectivas o dimensiones invisibles en el análisis, medición o en las estrategias de reducción de la pobreza, se encierra un gran debate vinculado a la forma de concebir el desarrollo y el crecimiento económico del país, y especialmente, en establecer cuales son los factores que inciden en que los pobres se vean impedidos o no gocen de los beneficios propios de la generación de riquezas (MIDEPLAN, 2002).

El **Enfoque del Desarrollo Humano** parte de la premisa que este desarrollo implica que mucho más que el aumento o disminución del crecimiento económico y, consiste en “crear un entorno en que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses” (Klitsberg, 1997).

Por su parte, el **Enfoque del Capital Social**, se puede definir como: “los recursos socioestructurales que constituyen un activo de capital para el individuo y facilitan ciertas acciones de individuo que están dentro de esta estructura” (Coleman, 1990, Pág. 22, citado por Mideplan, 2002). Lo importante del capital social para los individuos y los grupos que lo poseen, es la potencialidad que los confiere y de la que carece el individuo aislado, es decir, lo esencial del capital social es que es una capacidad. Representa a la capacidad de obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales.

Por otra parte, y en relación a los estudios realizados sobre pobreza e inequidad, ha existido un vuelco hacia la noción de vulnerabilidad, concepto que ha ganado terreno y la comprensión de incidencia de la pobreza. El interés mayor radica en su capacidad de explicar los caminos que conducen a la pobreza, o más propiamente al empobrecimiento. Se trata de una noción básicamente dinámica que examina las condiciones y

los factores de riesgo que pueden conducir a la condición de pobre, indisolublemente asociada a esta perspectiva está la noción de activos y recursos de los hogares y de las personas como una forma de “capital” que pueden movilizar para su desempeño social.

La vulnerabilidad social ha sido definida como la escasa capacidad de respuesta individual o grupal ante riesgos y contingencia y también como la predisposición a la caída de nivel y bienestar, derivada de una configuración de atributos negativa lograr retornos materiales y simbólicos. Por extensión, se puede afirmar que es también una predisposición negativa para la superación de condiciones adversas. Así, ciertas categorías sociales, como la determinada por la condición ocupacional, la pertenencia a determinados grupos étnicos, género o edades y sus combinaciones señalarán diversos tipos y grados de predisposición.

El concepto de vulnerabilidad hace un aporte al análisis de la desigualdad social a evitar la dicotomía pobre-no pobre y proponer configuraciones vulnerables que pueden encontrarse en sectores pobres y no pobres, maternidad adolescente, madre de familia monoparental, parejas jóvenes con hijos menores de 10 años, jóvenes que no estudian ni trabajan, son ejemplos de configuraciones que dan lugar a una conceptualización diferente a la de pobreza que observa el fenómeno de bienestar social desde una perspectiva ³⁰.

Entre las principales formulaciones sobre la vulnerabilidad hay varias propuestas recientes que tratan de integrar las nociones de activos en marcos analíticos más comprensivos. En la búsqueda de mejorar los programas antipobreza, C. Moser y otros autores, han propuesto el “marco de activos de vulnerabilidad” como marco conceptual para analizar las respuestas de los hogares pobres y las estrategias de los individuos y los hogares ante crisis y cambios económicos profundos (Moser, 1996, 1998; Moser y Holland, 1996).

Esta propuesta resulta innovadora, pues se detiene en la observación de los recursos que los pobres tienen y no en esa mirada tradicional que observa los recursos que los pobres no tienen.

³⁰ Para un examen exhaustivo del Nuevo enfoque de vulnerabilidad véase CEPAL (2002c); Moser C.O. (1966, 1998); (2002); Filgueira (1996; 1998b).

La aproximación a los activos vulnerables constituye un avance en el estudio de la pobreza y la inequidad en comparación con los estudios anteriores, pues pone el acento en la dinámica de la formación de activos y en su encadenamiento a través de estrategias determinadas, también arroja luz sobre las formas en que los activos se gastan o se reponen y sobre los factores que intervienen en esos procesos.

Los análisis de Moser han servido para ampliar nuevos instrumentos de la política social desde una perspectiva más comprensiva y sin limitarse a los activos tradicionales, como la dimensión económica (ingresos y capital) o el "capital humano". La aproximación propuesta por Moser ha trasladado el foco de atención desde el análisis individual hacia la dinámica intrafamiliar entendiendo que no se puede explicar el comportamiento individual sin comprender las características de las instituciones a las que pertenecen las personas. Aplicando el concepto de capital social a la unidad familiar, se define un atributo de la familia que, a la par de otros atributos como la dependencia demográfica o el ciclo vital de la familia, demuestre ser una característica relevante para distinguir las diversas estrategias y capacidades de los hogares.

La vulnerabilidad puede ser abordada como un concepto relacional y se asume que la noción se expresa mejor como una relación entre dos términos: por una lado, los activos a disposición del hogar y su capacidad de movilización (expresadas como atributos individuales compartidos o como atributos colectivos de los hogares) y por otro la estructura de oportunidades de la sociedad (expresada en términos estructurales). El primer término corresponde a la posesión, control y manejo de instrumentos materiales y simbólicos para el desempeño del individuo en la sociedad (activos y su movilización). Se asume que la experiencia laboral, el desarrollo de habilidades, el nivel educativo, la posesión, la destreza y capacidades para comprender las lógicas de diferentes esferas de la sociedad y la pertenencia a redes de información e influencia mejoran el desempeño del individuo, favorecen su movilidad ascendente y operan como una defensa ante riesgos y contingencias. También importan el manejo de ciertos códigos comunicacionales, las orientaciones valorativas y la participación en marcos de referencia comunes que aseguren una mínima integración (capital cultural).

En segundo término, referido a la estructura de oportunidades comprende las tres instituciones básicas del orden social, el mercado, el Estado, y la sociedad, entendidas como oportunidad de acceso al bienestar. La estructura de oportunidades se define como a probabilidad de acceso a bienes, a servicios o al desempeño de actividades. Estas oportunidades inciden sobre el bienestar de los hogares, por que permiten o facilitan a los miembros del hogar el uso de sus propios recursos o porque les proporciona recursos nuevos. El termino estructura alude al hecho que las rutas al bienestar están estrechamente vinculadas entre sí, de modo que el acceso a determinados bienes, servicios o actividades provee recursos que faciliten a su vez el acceso a otra oportunidades.

II. EVOLUCIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA

Para realizar una reseña de las políticas dirigidas a abordar la pobreza, se puede hacer referencia a una cronología basada en diversos autores (Arellano 1985, Martínez y Palacios 1996: De los Ríos 1997; Mideplan 1991). Esta cronología se puede graficar de la siguiente manera:

- Estado Protector: 1900- 1930
- Estado Benefactor: 1932 -1955
- Estado Redistribuidor: 1964- 1973
- Estado Ausente Subsidiario: 1974-1989
- Estado Subsidiario: 1990- Hoy

En la primera etapa, entre principios de siglo y 1930 se considera un **Estado Protector** el cual había desarrollado **programas de protección social** dirigidos a los obreros en términos de mejorar sus condiciones laborales, salariales, trabajo infantil, seguridad, entre otras, y prestaciones sociales como vivienda. Considerando, además que la mayor parte de la población vivía en sectores rurales y el auge de la agricultura caía por efecto de la extracción de salitre. El gasto público aumenta, crece el empleo gubernamental, la infraestructura social y aumenta notablemente el gasto en educación. Por ejemplo entre los años 1900 y 1920 la matrícula en la educación básica crece en 120% mientras que en la enseñanza media alcanza el 289% en el mismo período.

Por otro lado empiezan a aparecer algunos y a fortalecerse otros, los movimientos sindicales y políticos. Según Arellano (1985) los problemas sociales pasan de ser "asuntos de caridad y se convierten en justicia".

La segunda etapa, asociada al auge del cobre, se considera como un **Estado Benefactor**. Esta se da entre los años 1932 y 1955. Se otorgan nuevos **beneficios sociales a los trabajadores**. Como construcción de viviendas, de hecho en el año 1940 el 50% de la población ya vivía en zonas urbanas; seguridad social, asignación familiar. Aumenta el gasto en educación básica, media y superior (universitaria)

El Estado asume un rol mucho más protagónico en el manejo de la economía. Aparece la CORFO, que crea las empresas estatales en los sectores intermedios industriales básicos. Se inicia un desarrollo industrial y se fortalece la clase media que ya era urbana.

La siguiente etapa, la tercera, ocurre entre los años 1964 y 1973 y se denomina **Estado Redistribuidor**. La participación del Estado en la función económica era cada vez más fuerte y la tendencia fue hacia la redistribución de los ingresos. Existe **gran preocupación por los sectores más vulnerables y se fortaleció la seguridad social y la salud, además de la tenencia de la tierra a través de la reforma agraria**. Aparece la ley de juntas de vecinos y los sindicatos campesinos.

La cuarta etapa, el **Estado Ausente Subsidiario** entre 1974 y 1989, donde el Estado empieza a tener cada vez menor protagonismo, pero genera una serie de políticas sociales **dirigidas a los grupos vulnerables, de carácter universal más que focalizadas, convirtiéndose además en un estado de tipo "Patronal"**.

Por otro lado, el estado inicia la "privatización de su rol social" donde pasa al sector privado la educación, la salud, la previsión social, la vivienda, entre otras áreas.

Finalmente, el **Estado Subsidiario**. A partir de 1990 hasta la actualidad, el estado mantiene una situación similar a la etapa anterior, pero con un concepto de equidad y de focalización del gasto social. Sin embargo, desde finales de los 90' se viene desarrollando una política de intervención social que cambia la **concepción asistencialista del estado hacia otra dirigida a la autogestión de las personas en condiciones de vulnerabilidad social para su desarrollo.**

Estrategias de superación de la pobreza en Chile de los años noventa en adelante.

En los años' 90, se cristaliza lentamente una nueva forma de enfocar los temas sociales. Hay una reafirmación del papel que debe jugar el Estado en el ámbito social, se redefine la relación entre crecimiento económico y el desarrollo social enfatizando la complementariedad de ambos procesos, la descentralización se amplía hacia el ámbito político, se crean gobiernos regionales. Simultáneamente, se transfieren nuevas atribuciones y responsabilidades a los municipios, se apoya el desarrollo de visiones y planes estratégicos para las regiones y comunas, y se observa una comprensión distinta de los objetivos y contenidos prioritarios de la política social (Pizarro, 1995, citado por Raczynski, 1996).

También se tiene una formulación, más compleja de los objetivos, contenidos y prioridades de la política social orientada específicamente a los sectores pobres, intentando transformaciones desde una acción asistencial a una promocional que privilegia expandir capacidades, transferir herramientas y ampliar las posibilidades de acción autónoma de los sectores pobres para, en interdependencia con otros, incorporarse al proceso de desarrollo nacional (Pizarro, 1995, citado por Raczynski, 1996). Estas acciones implicaron, entre otras cosas, aumentar el gasto público social en un 76,9% entre 1990 y 1999, como porcentaje del PIB pasó de 13% a casi 17%. El peso del gasto social fluctúa entre 66 y 68%, del gasto público. La distribución sectorial del gasto muestra que éste aumenta en todos los sectores. El aumento es más fuerte en educación, seguido por otros sectores que incluyen los programas específicos de pobreza y grupos vulnerables, salud, vivienda y previsión social (Ministerio de Hacienda, 1990- 1999, citado por Raczynski, 1996).

Los Gobiernos de la Concertación trabajaron en pro de la superación de la pobreza, planteado cada uno de ellos estrategias respecto a los cursos de acción que tendrá cada política de gobierno, las cuales son presentadas a continuación:

a) Primer gobierno de la concertación (1990-1994): Nuevas instituciones y programas.

El énfasis del primer gobierno de la Concertación en el campo social fue la Reforma Tributaria que permitió elevar el gasto social e iniciar modificaciones en la política social: mejoramiento de los beneficiarios en programas preexistentes, innovaciones en la institucionalidad, diseño y puesta en marcha de nuevos programas.

En el nivel institucional se crearon nuevos servicios e instituciones entre los que destacan el propio Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), el Instituto Nacional de la Juventud (INJ), la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), el Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS). Paralelamente, se fortalecieron las políticas sectoriales modificando sus prioridades y se diseñaron políticas y programas que contribuyen a que los sectores más pobres y vulnerables, expandan sus capacidades y tengan acceso a información, voz e influencia sobre las decisiones que afectan a su vida cotidiana.

b) El segundo gobierno de la Concertación (1994-2000): El Plan de Superación de la Pobreza.

El gobierno del Presidente Frei, que se inicia en marzo de 1994, se suma a los esfuerzos anteriores y define nuevas prioridades, entre las cuales se destacan:

- Prioridad sobre una línea de coordinación intersectorial de las tareas de superación de la pobreza al interior de la institucionalidad pública.
- Fortalecimiento de procesos de descentralización y de participación activa de la comunidad para dar respuestas más adecuadas a la heterogeneidad social y territorial de la pobreza.

- La aplicación de una modalidad de intervención que privilegia territorios, comunas o áreas menores al interior de ellas, como unidad de acción. (Raczynski, 1996)

c) El Tercer Gobierno de la Concertación (2000-).

Pese a los éxitos de los gobiernos democráticos de la Concertación, que redujeron en diez años la pobreza prácticamente a la mitad, la pobreza extrema dejó de disminuir desde 1996 en adelante. Luego de cuatro años de políticas sociales, aplicadas en un contexto de sostenida crisis económica, queda claro que la sola recuperación de un ritmo acelerado de crecimiento económico no asegurará una disminución significativa de la pobreza extrema.

Se requiere pues, por razones éticas y técnicas, de una intervención, específica diseñada para apoyar a este subgrupo de la población (MIDEPLAN, 2000).

El gobierno del presidente Lagos, que asume en marzo del 2000, enfrenta una situación social agudizada como consecuencia de tendencias de la economía internacional, con un menor crecimiento de la economía, tasas de desempleo más elevadas, cifras de pobreza en ingreso estancadas, una institucionalidad social que en lo que concierne los programas de superación de la pobreza se encuentra cuestionada (indefinición del MIDEPLAN) y en el cual se reconocen debilidades y se cuestionan los programas dirigidos hacia los sectores de pobreza y grupos vulnerables (MIDEPLAN, 2000).

De esta manera en el año 2002 una política social que va en ayuda de familias que se encuentran en situación de extrema pobreza denominada **Sistema de Protección Social, Chile Solidario**, el cual surge como un sistema que combina dos elementos centrales: asistencia y promoción, desde una perspectiva integradora para abordar la extrema pobreza en que viven hoy 225.000 familias (FOSIS, 2003).

Este sistema identifica a las familias como nuevas unidades de intervención, en la medida que ellas comportan un espacio privilegiado para generar procesos sinérgicos que contribuyan a dar cumplimiento a

los objetivos promocionales y de desarrollo vinculados a la superación de la extrema pobreza (MIDEPLAN, 2002). Este sistema de protección integral surge a partir de visualizar la extrema pobreza, como un problema multidimensional relacionado con las siguientes variables: ingresos monetarios insuficientes, escasa presencia de capital humano, débil capital social, y alta vulnerabilidad de las familias ante sucesos que las afectan como enfermedades, accidentes, cesantía y otros.

De esta forma Chile Solidario se propone dar garantías mínimas, las que se reflejan en los mínimos planteados por el Programa, para que la familias en extrema pobreza vivan con dignidad.

Dicho sistema se encuentra compuesto por tres componentes denominados Apoyo Psicosocial, Acceso Preferente a Programas de promoción Social y Subsidios Monetarios Garantizados.

Para efectos de este Estudio cobra relevancia el primer componente del sistema , el cual se constituye como la estrategia de Superación de la pobreza el cual se denomina Programa Puentes: Entre *Las Familias y sus Derechos*, el cual corresponde a la temática central del presente proceso de Investigación evaluativa. En este modelo de intervención, la familia ha pasado a ser objeto de atención del Estado y de los diferentes organismo de la sociedad ya que ésta es un recurso para la sociedad y el desarrollo, las razones fundamentales para ello es que la familia es una institución que educa, capacita, moviliza y apoya a todos sus miembros en la búsqueda de nuevas oportunidades mediante la adopción de nuevos métodos y tecnologías y, por consiguiente, contribuye de forma importante al proceso de desarrollo, además se redescubre a la familia como un recurso vital y marco natural para satisfacer las necesidades de los niños, los jóvenes, las personas de edad y los discapacitados y de que su debilitamiento es una fuente importante de problemas sociales como lo hemos visto anteriormente (Ander-Egg, 1995, citado por Raczynski, 1996).

III. POBREZA EN CHILE.

La experiencia chilena en materia de superación de la pobreza puede considerarse exitosa. Entre 1990 y 2000, la pobreza se redujo de 40% a 20% de la población.

La clave para esta estrategia de lucha contra la pobreza radica en la equilibrada combinación de una estrategia pro crecimiento económico y políticas sociales muy activas. Por ello fue denominada en su momento "crecimiento con equidad".³¹

La estrategia pro crecimiento incluía una drástica apertura de la economía al comercio internacional, una política fiscal conservadora, que apuntaba simultáneamente a conseguir un superávit presupuestario y a reducir la deuda pública, una profundización del mercado nacional de capitales, y una reforma laboral y tributaria. El alza impositiva decretada por el gobierno le permitió aumentar el gasto social en más de 200% en la década. La agenda pro crecimiento hizo posible que la economía chilena creciera a un ritmo de 6% anual. Asimismo, merced a una combinación de fuerte crecimiento y políticas redistributivas activas, se logró reducir de 20 a 11 la disparidad en el ingreso entre el 20% más rico y el 20% más pobre de la población.³²

Un estudio empírico que compara las políticas sociales de los años ochenta y noventa indica que aproximadamente 60% de la disminución de la pobreza en los años noventa puede atribuirse al crecimiento económico y 40% a las políticas sociales.

A inicios de los años noventa, la pobreza se redujo aceleradamente. Esto se explica tanto por las políticas asistenciales en materia de ingreso como por la expansión en la cobertura en salud y educación.

En 1990 habían en el país 1.659.300 personas que se encontraban en situación de indigencia (12.9% de la población total) y 4.965.600 personas pobres (38.6% de la población). En el año 2000, en cambio, el

³¹ Logros y fracasos en la erradicación de la pobreza: El caso de Chile, Alejandro Foxley, Agosto de 2003.

³² Banco Mundial (2002).

número de personas indigentes se reduce a 849.169 (5.7% de la población) mientras que las personas pobres disminuyeron a 3.081.052 (20.6% del total del país).

Si se analiza la evolución de la pobreza y la indigencia en el mismo periodo y a nivel de hogares, es posible constatar que los 336.300 hogares (10.6% del total) que se encontraban en situación de indigencia en 1990, se reducen a 177.613 en el 2000 (lo que representa un 4.6% de los hogares del país). Por su parte, 1.056.500 hogares pobres existentes en 1990, se reducen a 643.185 al final del periodo, lo que representa una disminución de 33.3% a 16.6% de hogares pobres en relación con el total de hogares del país.

De lo anterior, es posible concluir que tanto la pobreza como la indigencia se han reducido de manera significativa, si bien el fenómeno que ha caracterizado más recientemente este comportamiento es la desaceleración del ritmo de reducción del número de hogares y personas pobres y particularmente, de las indigentes.

Las personas indigentes de las zonas urbanas disminuyeron entre 1990 y 2000 de 1.295.800 (12.4% de la población urbana) a 672.555 (5.2% del total de personas residentes en zonas urbanas). En las zonas rurales se constata una disminución de 328.236 personas (15.5%) a 176.614 (8.3% de la población rural). El número de hogares pobres de las zonas urbanas cae en el mismo periodo, de 862.000 (33.2%) a 539.117 (16.2 %), mientras que los hogares pobres de las zonas rurales disminuyeron a 194.700 (33.5%) a 104.068 (19.3% del total de hogares rurales).

Si se analiza la incidencia de la pobreza a nivel regional, se comprueba que en 1990, 7 de las 13 regiones del país tenían concentraciones porcentuales de pobreza que superaban el 30%, mientras que en año 2000 las 4 regiones con mayor proporción de hogares pobres no superaban el 28% de hogares en esa condición, respecto del total de hogares de la región.

Desde el punto de vista de la incidencia regional de la indigencia, en 1990 las 6 regiones con mayor concentración de hogares indigentes

tenían porcentajes que oscilaban entre el 12% y el 15% de los hogares de la región. En el año 2000 las 4 regiones con mayor indigencia tenían un porcentaje de hogares en esa condición que no superaba el 8.5% del total de hogares de la región.

En el año 2000 los indigentes del tramo etéreo de 0 a 14 años ascendían a 41.7%, mientras que los del tramo entre 15 y 29 años representaban el 24.6%. Por su parte, el 38.3% de los pobres no indigentes tenía entre 0 y 14 años, y el 24.8% tenía entre 15 y 29 años.

En ambos años, los indigentes y pobres no indigentes muestran mayores concentraciones de población joven respecto a los no pobres, mientras que estos últimos muestran una distribución más homogénea entre los distintos grupos de edad.

En relación con la distribución de hogares respecto de su situación de pobreza y jefatura femenina del hogar, se constata que la tendencia histórica ha sido la existencia de hogares indigentes y pobres no indigentes de mayor tamaño que los hogares no pobres.

En 1990, los hogares indigentes tenían un promedio de 4.9 personas, mientras que los hogares pobres no indigentes tenían 4.6 personas y los hogares no pobres tenían un promedio de 3.7 personas por hogar. Al año 2000, los hogares indigentes tenían un promedio de 4.8 personas por hogar, los hogares pobres no indigentes representaban un promedio de 4.8 y los hogares no pobres 3.7 personas por hogar.

Hay que señalar, a nivel de composición familiar, que en ambos años los hogares indigentes representaban el mismo comportamiento que los otros hogares, concentrándose prioritariamente en la categoría "familiar nuclear biparental". En el año 2000 los hogares de este tipo representan el 56.5% del total de hogares indigentes. Hay que hacer notar que la proporción de los hogares nucleares biparentales es mayor en el segmento indigencia que en los otros grupos socioeconómicos.

Desde el punto de vista del capital humano, la escolaridad promedio de los hogares indigentes al año 2000 es de 7.3 años de estudio

y de 7.6 años en los hogares pobres no indigentes, manteniéndose estos mismos porcentajes al hacer el análisis a nivel de jefes de hogar.

Complementario a este último antecedente, cabe agregar que el 37.6% de los hogares indigentes, tenía en el año 2000 un nivel educacional que solo llegaba al nivel de educación básica incompleta. Un número importante de estos hogares 18.3% tenían estudios del nivel básico completos y el 23.0% presentaba estudios medios incompletos.

Al considerar las características de los hogares indigentes según su condición de salud, en el año 2000, el 87.8% se encontraba adscrito al sistema público de salud, siendo éste segmento el principal usuario del sistema. Un escaso número de hogares indigentes (9.5%) se atiende de forma particular y una proporción todavía menor lo hace en el sistema de ISAPRES.

En otro ámbito, se constata que al término de la década, la proporción de hogares indigentes cuya materialidad de la vivienda es buena, ascendía a 55.6%, en comparación con los hogares pobres no indigentes (68.0%) y los hogares no pobres (84.9%). Similares proporciones se observan al comparar los tres grupos socioeconómicos desde el punto de vista del saneamiento de la vivienda, ya que un 58.0% de hogares indigentes presentaban buenas condiciones de saneamiento, mientras que en los hogares pobres no indigentes estos ascendían a 66.5% y en los hogares no pobres a 78.8%.

Si bien es cierto, la mayoría de los hogares indigentes no tiene déficit de materialidad (71.7%) esta proporción de hogares es todavía inferior a los pobres no indigentes (80.9%) y a los hogares no pobres (92.2%). Aunque en proporción bastante menor, los hogares con déficit de saneamiento, los hogares con déficit de materialidad y los hogares con déficit de habitabilidad son principalmente del grupo indigente.

Respecto al hacinamiento, un 5.6% de los hogares indigentes presenta este problema, a diferencia del grupo de hogares pobres no indigentes y los no pobres que alcanzan un 3.2% y al 0.4% respectivamente.

La mayoría de los hogares del país, independientemente del grupo socioeconómico al que pertenecen, habita en casas o casas en cités, los que en el caso de los indigentes alcanzaban al 80.3% de los hogares en el año 2000. Así mismo, el 10.6% de estos hogares habitaba en mediaguas o mejoras y solo el 1.9% lo hacía en ranchos, rucas o chozas. También en el ámbito de la vivienda, es notable el alto porcentaje de hogares indigentes que habita en viviendas propias pagadas (41.5%) aunque ésta proporción es menor que la de hogares pobres no indigentes y de hogares no obres. Cabe señalar que solo un 0.5% de hogares indigentes ocupa irregularmente la propiedad en la que habita.

Respecto de las características ocupacionales de la población indigente durante el año 2000 la tasa de participación a nivel nacional llegó a un 55.3% de la población en edad de trabajar, los indigentes y los pobres no indigentes registraron tasas de participación inferiores al promedio, esto es 47.3% y 49.5% respectivamente.

Haciendo una comparación a nivel agregado, se constata que las diferencias en la tasa de participación entre pobres y no pobres se acentúan al considerar solo a las mujeres, ya que la tasa de participación femenina, a nivel nacional llegó a 38.6%, pero para las mujeres indigentes y para las mujeres pobres no indigentes, ésta fue de 26.3% y 27.7% respectivamente. La tasa de participación es menor en las áreas rurales que las urbanas y esto ocurre en todos los grupos socioeconómicos.

Por su parte, la tasa de participación del jefe de hogar al año 2000 fue de 79.7% en los hogares indigentes, 81.2% en los hogares pobres no indigentes y de 75.7% en los hogares no pobres.

La tasa de participación muestra un comportamiento creciente en los primeros años de vida laboral, alcanzando su máximo rendimiento en el tramo de 35 a 44 años. Este comportamiento se reitera en todos los grupos socioeconómicos aunque con una tasa de participación menor en los indigentes y en los pobres no indigentes.

En relación con la desocupación, ésta sin duda es un indicador sensible al nivel de ingreso de las personas. De hecho, los datos señalan

que la tasa de desocupación, cuyo promedio nacional es el 10.3%, sube a 21.3% entre los pobres no indigentes y a 42.5% entre los indigentes mientras que para los no pobres era de 7.3%.

Entre los hogares indigentes, la tasa de desocupación de las mujeres fue de 47.0%, mientras que entre los hombres fue de 40.6%. En el caso de los hogares pobres no indigentes la tasa de desocupación femenina fue de 28.2%, mientras que la desocupación masculina fue de 18.3%.

En el año 2000 la tasa de desocupación de los jefes de hogar llegó a 6.1%, siendo de un 38.8% para los jefes de hogares en situación de indigencia y de 10.9 y 3.4% para los jefes de hogares pobres no indigentes y no pobres respectivamente.

Lo anterior significa, que en más de un tercio de los hogares indigentes, en los que el jefe de hogar participa en el mercado de trabajo, éste se encontraba desocupado.

Al analizar la desocupación por tramos de edad, al interior de los hogares indigentes, se constata que para éstos las tasas de desocupación más altas las registran los jóvenes que tienen entre 15 y 24 años, donde la desocupación alcanza al 50.9%; seguido por el tramo de las personas entre 55 y 64 años, la que alcanza a 44.9%. En los restantes grupos de edad, las tasas de desocupación de los indigentes fluctúan cercanas al 40%.

En el caso de los pobres no indigentes, son los jóvenes de 15 y 24 años los que registran la mayor tasa de desempleo, la que alcanza al 37.8%. En los tramos de edad superiores a éste, los pobres no indigentes presentan tasas de desocupación inferiores al 30%, mientras que la menor proporción de desocupados corresponde a pobres no indigentes entre 35 y 44 años de edad, con un 15.4%.

Al analizar la situación ocupacional de los hogares, se constata que persisten las desigualdades según situación de pobreza, siendo significativa la brecha entre el número de ocupados y desocupados de hogares pobres y no pobres. En esto, destaca el hecho que los hogares

indigentes y hogares pobres no indigentes en promedio presentan un 1.3 personas ocupadas. En los hogares no pobres, el número de ocupados alcanza un promedio de 1.7 personas por hogar.

Tabla N° 4 Pobreza e indigencia

 Línea de la indigencia y la pobreza (\$ nominal y real)³³

Zona	Tipo de Canasta	2000		2003
		\$ nominal	\$ real	\$ real
			(Nov 2003)	(Nov 2003)
Urbana	Indigente	20.281	21.826	21.856
	Pobre no Indigente	40.562	43.653	43.712
Rural	Indigente	15.616	16.806	16.842
	Pobre no Indigente	27.328	29.410	29.473

Tabla N°5 Población por Línea de Pobreza³⁴

Chile 1987 - 2000

AÑOS	POBLACIÓN *					
	POBRE**		INDIGENTE		POBRE NO INDIGENTE	
	Nro.	%	Nro.	%	Nro.	%
1987	5501.2	45,1	2125,1	17,4	3376.1	27,7
1990	4965.6	38,6	1659.3	12,9	3306,3	25,7
1992	4331.7	32,6	1169.3	8,8	3162.4	23,8
1994	3780,1	27,6	1036.2	7,6	2743,9	20,0
1996	3288.3	23,2	813.8	5,7	2474.5	17,5
1998	3160.1	21,7	820.0	5,6	2340.1	16,1
2000	3081.1	20,6	849.2	5,7	2231.9	14,9

*Miles de Personas

**Pobres no indigentes más indigentes

³³ MIDEPLAN, encuesta CASEN 2000 y 2003.

³⁴ MIDEPLAN. División Social. Dpto. de Información Social. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) de cada año.

IV. LA ACTUAL ESTRATEGIA DE SUPERACIÓN DE LA POBREZA. SUPUESTOS Y ENFOQUES.

A) Supuestos de la actual estrategia de intervención en favor de la familias en extrema pobreza.

Los supuestos son aquellas premisas o afirmaciones centrales que se asumirá como punto de partida de la intervención y por tanto, darán soporte a las acciones que en ella se desarrollen. Es así como el Programa Puente establece una serie de supuestos que aseguran un piso mínimo – teórico y metodológico, antes de establecer los componentes operacionales de la estrategia para hacer consistentes esos elementos.

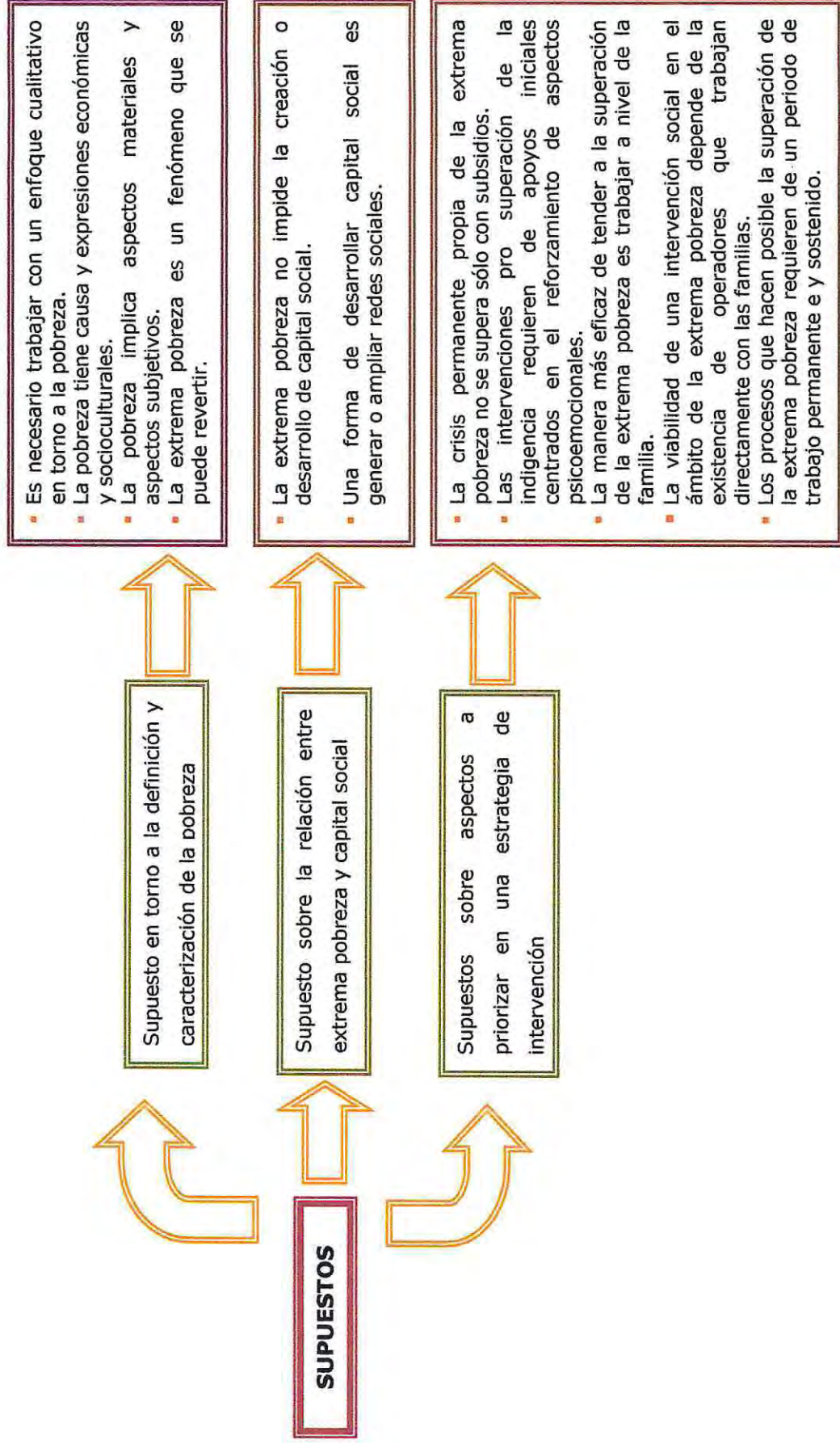
Supuestos de la Intervención.

El diseño de una intervención social, sea cual sea su naturaleza y especificidades, debe explicitar aquellos supuestos o afirmaciones de base que ***fundamentan las opciones técnicas y metodológicas expresadas en los componentes particulares de la intervención.*** Éstas se expresan principalmente en las definiciones nominales y operacionales que constituyen el marco general de la intervención. Estas afirmaciones abarcan desde constataciones puesta de relieve en el diagnóstico hasta el marco conceptual o enfoque utilizado en la definición de la estrategia.

A continuación se presentan los principales supuestos de la intervención, concordados a partir de la revisión del diagnóstico referido a los hogares extremadamente pobres del país y, de la revisión del enfoque conceptual que ha servido para orientar los pateamientos prácticos del diseño.

Los supuestos establecidos en esta estrategia de intervención se presentan a continuación en el esquema N°7.

ESQUEMA N°7 SUPUESTOS DE LA ACTUAL ESTRATEGIA DE INTEVENCIÓN



I. Supuesto en torno a la definición y caracterización de la pobreza.

1. a) Es necesario trabajar con un enfoque cualitativo en torno a la pobreza.

La extrema pobreza representa, para quienes la enfrentan, una situación de crisis permanente, asociada a la presencia de diversos obstáculos para la satisfacción de necesidades y consecución de objetivos vitales. Éstos parecen insuperables desde el punto de vista de los métodos y prácticas habituales de resolución de problemas que las personas conocen.

Por tanto, se trata de una situación que debe ser analizada considerando simultáneamente un conjunto de aspectos económicos, sociales y culturales. Una aproximación cualitativa a la forma en que las personas vivencian la extrema pobreza que les afecta, no sólo permite comprender de mejor forma las causas vinculadas a la generación, reproducción y manutención de la pobreza, sino también identificar aquellas estrategias que pueden resultar más eficaces desde el punto de vista de la superación de esta condición.

1. b) La pobreza tiene causa y expresiones económicas y socioculturales.

La definición de la extrema pobreza como una condición de carencia generalizada, no tiene que ver solamente con el nivel de ingreso percibido por las familias indigentes, sino que se relaciona también con el déficit de capital humano (grados de nutrición, salud y escolaridad, principalmente) y con la insatisfacción de necesidades básicas de todo orden. Esto implica la pérdida o falta de suministros físicos, psicosociales y culturales, que deriva en la desorganización y perturbación subjetiva de las capacidades que las personas indigentes están en condiciones de movilizar para hacer frente a esta crisis.

La pérdida o falta de suministros, en el caso de las personas que viven en condición de extrema pobreza, es mayor todavía cuando a esto se suman características de vulnerabilidad asociadas a la condición de género, discapacidad u origen étnico, frente a las cuales existe discriminación o falta de oportunidades para su efectiva integración.

1. c) La pobreza implica aspectos materiales y aspectos subjetivos.

El déficit asociado a la situación de privación generalizada que es propia de la indigencia, significa que existe una brecha significativa entre las demandas y necesidades insatisfechas de las personas y, los satisfactores de lo que ellas disponen para enfrentar adecuadamente esa situación. No obstante, esto no implica la ausencia total de capital psicosocial que, aunque en estado de latencia, puede ser potenciado con una intervención externa que gatille el fortalecimiento y movilización de capacidades instaladas o por generar.

Por lo tanto, una definición acertada sobre la extrema pobreza no debe asumir como un rasgo constitutivo de ella la ausencia total de condición, ni tampoco la imposibilidad de generar o potenciar esas capacidades, a favor de procesos de desarrollo que pueden contribuir a superar la condición de deterioro material y psicoemocional que enfrentan las personas extremadamente pobres.

1. d) La extrema pobreza es un fenómeno que se puede revertir.

A pesar de que la extrema pobreza involucra una serie de obstáculos que dificultan muy significativamente el desarrollo de las personas que la enfrentan, éstos no son del todo insuperables, pues la generación de estrategias de Supervivencia y adaptación que las personas indigentes logran desarrollar, dan cuenta de un cúmulo de energías que pueden ser potenciadas a favor del mejoramiento de sus condiciones de vida.

Esto significa que la extrema pobreza, asimilable al concepto tradicional de pobreza dura, no implica que ella sea un fenómeno irreversible. Por el contrario, numerosas experiencias – públicas y privadas –, llevadas a cabo en este ámbito, señalan que siempre es posible intervenir eficazmente en las causas asociadas a esta condición. La principal fortaleza de los modelos implicados en cada caso, es la perspectiva integral aplicada a la comprensión del fenómeno y, a la implementación de servicios y beneficios diversos y complementarios.

II. Supuesto sobre la relación entre extrema pobreza y Capital Social.

2. a) La extrema pobreza no impide la creación o desarrollo de capital social.

El capital social se trata básicamente de un fenómeno subjetivo, compuesto por valores y actitudes que influyen en la forma en que se relacionan las personas. Se presenta a nivel individual (grado de integración social de una persona y con su red de contactos sociales) y comunitario (relaciones, expectativas de reciprocidad y comportamientos fiables).

Aunque en el caso de las personas extremadamente pobres existe una alta probabilidad de que dispongan de una concentración escasa de este tipo de capital, existe en ellas una capacidad latente que puede ser potenciada a través de estrategias que promuevan la confianza interna y externa, la cooperación y la reciprocidad. De ahí la importancia de considerar dentro de las metodologías utilizadas en la intervención, un trabajo directivo que se concentre fuertemente en el fortalecimiento de aspectos subjetivos, que son condición para el desarrollo de otros procesos.

2. b) Una forma de desarrollar capital social es generar o ampliar redes sociales.

Las redes familiares, sociales y comunitarias, si bien es cierto pueden ser de una extensión reducida o bien estar referidas solamente a personas que comparten la misma situación, sin muchas posibilidades de incorporar recursos anexos a los ya disponibles de incorporar recursos anexos a los ya disponibles, son por definición ampliables.

Esto abre oportunidades muy importantes desde el punto de vista de la posibilidad que tienen estas estrategias de potenciar dicho elemento, fundamentalmente porque los procesos de integración social que se pueden desarrollar en el ámbito de la extrema pobreza, están mediatizadas por la posibilidad de vincular a las personas a las redes, ya que éstas representan mecanismos efectivos de movilidad social.

Las redes sociales no sólo consideran a la familia y la comunidad. Aquellas consideran también las redes institucionales locales, fundamentalmente en lo que dice relación con las organizaciones y servicios públicos y privados, presentes en el territorio. En consecuencia, se asume un concepto amplio de red, en el entendido que éstas pueden- y deben - generarse en distintos niveles.

III. Supuestos sobre aspectos a priorizar en una Estrategia de Intervención.

3.a) La crisis permanente propia de la extrema pobreza no se supera sólo con subsidios.

Las características propias de la extrema pobreza, hacen las transferencias monetarias directas y otros tipos de subsidio, no resulten suficientes para afectar de manera significativa esta condición. En consecuencia, un modelo de intervención dirigido a apoyar a familias que se encuentran bajo la línea de la indigencia, no puede basarse exclusivamente en la aplicación de estrategias de este tipo.

Si bien es cierto, éstas tienen un valor importante, en la medida que ayudan a generar condiciones básicas vinculadas a la sobrevivencia de las personas, no bastan por sí solas, para generar impactos favorables en el mejoramiento de las condiciones generales de vida de las familias indigentes. Por lo tanto, deben ser complementarias a otras acciones o apoyos inscritos en el ámbito más promocional, lo que implicará diseñar ofertas integrales que incorporen ambos elementos.

3. b) Las Intervenciones pro superación de la indigencia requieren de apoyos iniciales centrados en el reforzamiento de aspectos psicoemocionales.

Aunque la situación de carencia que enfrentan las personas extremadamente pobres, se objetiva principalmente en déficit de tipo material (Infraestructura, condiciones de habitabilidad, nivel de ingresos, acceso a servicios básicos, entre otros), hay un componente de tipo psicoemocional que es preciso trabajar, ya que representa un vía primordial para el desarrollo de un proceso de habilitación extensivo a los otros niveles.

En este sentido, no basta con asumir que la eficacia de una estrategia integral pro superación de la extrema pobreza, depende de la combinación virtuosa de apoyos asistenciales y promocionales. Además es necesario que dentro de estos últimos, se consideren acciones relativas al mejoramiento de estándar objetivo de vida de las personas, y acciones relativas a la generación de condiciones favorables a sus desarrollo psicoemocional.

De esta forma, el efecto sinérgico que aquí se ha puesto de relieve como la gran apuesta de este tipo de intervención, no depende sólo de la combinación de subsidios y acciones tendientes a equiparar oportunidades para las personas y familias indigentes, sino que depende también del trabajo simultaneo generado en diversos ámbitos, entre ellos el psicoemocional.

De esta forma, el efecto sinérgico que aquí se ha puesto de relieve como la gran apuesta de este tipo de intervención, no depende sólo de la combinación de subsidios y acciones tendientes a equiparar oportunidades para las personas y familias indigentes, sino que depende también del trabajo simultáneo generando en diversos ámbitos, entre ellos, el psicoemocional.

A esto hay que agregar que los procesos de inserción social y desarrollo, deben ser antecedidos por un proceso de acompañamiento inicial donde se restaure la capacidad de competencias resolutivas básicas. Sólo así se estará en condiciones de enfrentar con ellas procesos más complejos, asociados a la extensión de redes sociales e institucionales y, a al creación y fortalecimiento de capital social.

3. c) La manera más eficaz de tender a la superación de la extrema pobreza es trabajar a nivel de la familia.

Uno de los factores más influyentes en el proceso de potenciación del capital social es la familia, dado que se trata del núcleo primario de generación de confianza y es un modelo de socialización y reproducción de valores y prácticas. En consecuencia, se asume que, cuanto mayor sea la solidez de este componente, mejores serán los resultados de cualquier intervención que propende al desarrollo o a la promoción social.

En este sentido, es necesario trabajar con un concepto flexible de la familia, pues existe una tendencia muy acentuada a contar con la disponibilidad y participación de las mujeres presentes en el hogar, lo que naturalmente tiende a sobre responsabilizarlas en torno a los compromisos y procesos por desarrollar. Por lo mismo, hay que procurar la incorporación de los otros miembros y, en su ausencia, apelar incluso a la participación de la familia extendida, procurando con ello una intervención más equilibrada y menos exclusiva.

Frente a la ausencia de capital social a nivel de la familia, la comunidad opera como un referente válido y efectivo, sobre todo en lo que concierne a la extrema pobreza. En consecuencia, frente a situaciones en las que no hay posibilidades objetivas de potenciar recursos desde o al interior de las familias, el espacio de la comunidad y los vínculos que pueden generarse a partir de ella, representan el recurso que aportará al fortalecimiento de este tipo de capital.

Por otra parte, dada la importancia que reviste el trabajar aspectos subjetivos que logren motivar a las familias para emprender procesos de autosuperación, el conocimiento de modelos y experiencia cercana que demuestren la viabilidad de un proyecto de esta naturaleza, resulta fundamental. En consecuencia es importante que las familias indigentes tengan la posibilidad de conocer y contactarse con personas que hayan experimentado procesos similares y con resultados satisfactorios.

3. d) La viabilidad de una intervención social en el ámbito de la extrema pobreza depende de la existencia de operadores que trabajan directamente con las familias.

El capital social por definición, no disminuye ni se agota con su uso, si no que, al contrario, crece con él. Esto da pistas importantes sobre la viabilidad de un proceso de intervención que contribuya a la constructibilidad y afianzamiento de ese capital social.

Sin embargo esto no ocurre de manera espontánea: más bien ello es posible a través de la intervención de agentes externos, capaces de acompañar a las familias apoyadas, en el proceso de superación que enfrentan.

El rol de operadores resulta fundamental desde el punto de vista de los recursos que es preciso poner a disposición de las familias en la intervención.

Esto es válido tanto para aquellas acciones que tienen que ver con la presencia en terreno de operadores llamados a trabajar directamente con las familias, como para aquellas iniciativas que implican la acción de ejecutores a nivel de redes institucionales presentes en los territorios, para la articulación y facilitación del acceso a las familias, a las oferta pública y privada se servicios y beneficios sociales.

De esta perspectiva, la integralidad de la oferta que está llamada a constituir una estrategia a favor de familias indigentes, implica considerar que el acompañamiento otorgado en el proceso, sobre todo aquel que dice relación con el tratamiento de aspectos subjetivos y psicoemocionales, en sí mismo un beneficio que forma parte de esta oferta. En este sentido, la posibilidad de un beneficio que forma parte de esta oferta. En este sentido, la posibilidad de contar común agente externo que motive, oriente y acompañe a las familias en la formulación y opresión de los proyectos que ellas vayan construyendo, se asume como un recurso más puesto a disposición.

3. e) Los procesos que hacen posible la superación de la extrema pobreza requieren de un periodo de trabajo permanente e y sostenido.

La complejidad de la indigencia tiene implicancias directas para el tipo de estrategia escogida para aportar a la superación. En consecuencia, resulta imprescindible considerar que estas intervenciones no son acciones sino procesos y, por lo mismo, demandan la puesta en opresión de una serie de recursos y condiciones, de cuyo conjunto depende de la eficacia lograda por dicha estrategia.

Hay que considerar que una intervención orientada a generar las confianzas necesarias para poner en movimiento las capacidades latentes de las que las personas indigentes también son portadoras, tiene una alta probabilidad de gatillar procesos de autosuperación que fortalecerán los recursos – disponibles y por generar- para superar la crisis que ellas enfrentan.

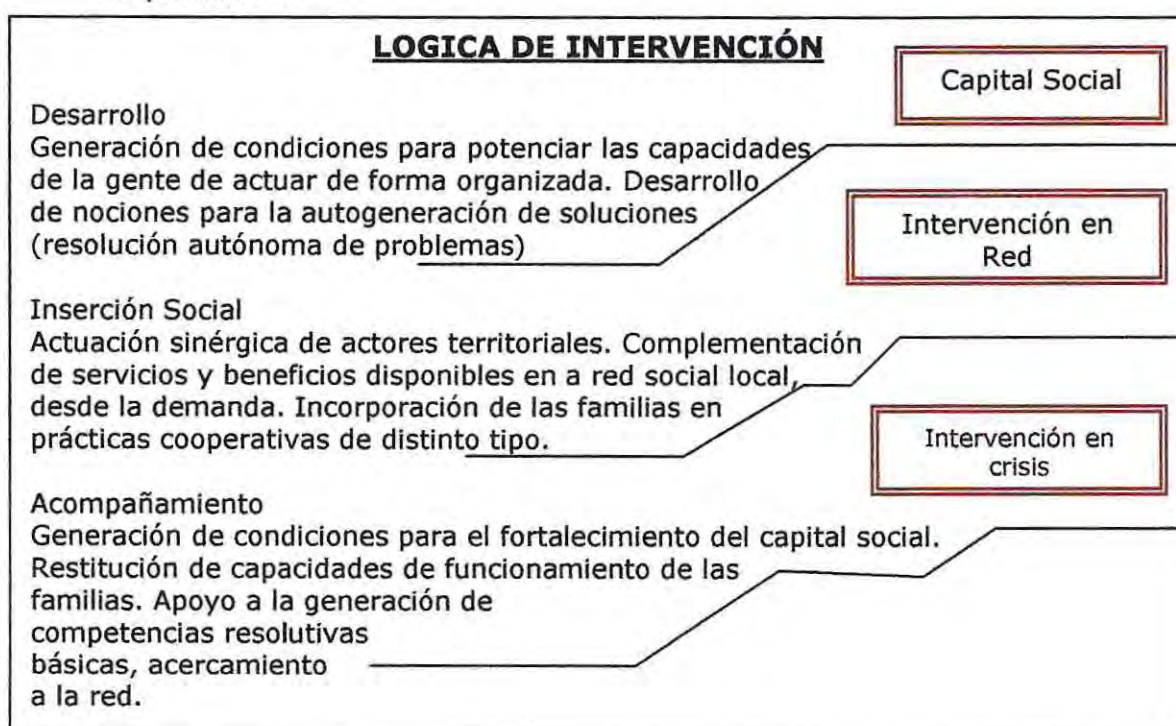
Pero el fortalecimiento de aspectos subjetivos, vinculados a la generación de condiciones básicas para la restauración de la confianza que las personas depositan – en sí mismas, en sus familias, en las redes a las que se pueden integrar y, en general los proyectos personales que vayan construyendo –, implica el desarrollo de procesos de largo aliento.

Por lo mismo, se asume que es necesario diseñar estrategias donde el factor temporal tenga una importancia crucial a través de la aplicación de una metodología de trabajo pertinente, sostenida y de una cierta permanencia en el tiempo a fin de garantizar su continuidad y sostenibilidad.

B) Enfoques de la estrategia de intervención integral a favor de las familias en extrema pobreza.³⁵

Aunque existe una larga experiencia de trabajo en el ámbito de la pobreza, los cambios que ésta ha registrado la última década y, las particularidades sociales y culturales que hoy la caracterizan, hacen la apuestas programáticas que se propongan para beneficiar a las familias que viven en extrema pobreza, deben ser consecuentes con esas características. Por tal razón, se ha estimado imprescindible justificar la elección de cada componente de esta estrategia y su articulación, con argumentos teóricos que le den suficiente consistencia al modelo de intervención, siendo éstos los siguientes: Capital Social, Redes Sociales, Intervención en Crisis.

Esquema Nº 8



³⁵ Guías temáticas para el Apoyo Familiar, Documento de Trabajo, Programa Puente. 2005

I) Capital Social

El Programa Puente, ha asumido el enfoque de Capital Social en tanto dimensión de la realidad social y potencialidad a desarrollar. Utilizar este enfoque tiene implicancias, a la hora de poner en práctica la metodología del programa.

Al identificar a la familia como un componente estratégico por ser un recurso prioritario, puesto que cuanto mayor es la solidez del capital social básico, mejores son los resultados de cualquier estrategia de intervención.

Esto, por que la familia resulta ser el núcleo primario de generación de confianzas y modelo de socialización y reproducción de valores y prácticas. En consecuencia, una estrategia de intervención que trabaje en torno al modelamiento de proyectos y prácticas asociadas a estilos de vida y establecimiento de nuevas relaciones sociales, no puede obviar el trabajo a nivel de la familia y no de sus miembros considerados de manera aislada.

En la medida que sus lazos se amplían, se incrementan el tipo y cantidad de recursos para la resolución de problemas, o para la satisfacción de necesidades de las personas que viven en situación de pobreza o extrema pobreza. En el caso del grupo objetivo que es el foco de preocupación de esta estrategia, son los vínculos verticales y externos que los comportan mayor valor para efectos de sumar nuevos recursos y ello significa trabajar a nivel de redes comunitarias y redes institucionales.

Son tres los principales énfasis que deben orientar el trabajo desde la perspectiva de capital social:

1. Permite acercarnos a la pobreza y en particular a la marginación que viven las familias Puente, centrándonos más en sus potencialidades, que en sus carencias.
2. Requiere de poner la atención en las relaciones que la familia establece y puede desarrollar.
3. El capital Social abarca las relaciones intra familiares (con otros familiares, parientes), relaciones con el entorno, (vecindad, amistades), con las instituciones comunitarias de su sector (Juntas de Vecinos, clubes deportivos, comunidad escolar), con actores de otras esferas

(religiosa, gremial, política), con las instituciones públicas y muy particularmente con el apoyo familiar que realiza la intervención.

Este enfoque nos permite recordar que la pobreza no es sólo un asunto económico. También se refiere a la pobreza de vínculos y relaciones, al asilamiento en que con frecuencia viven las familias en extrema pobreza, es decir la ausencia de Capital Social.

El enfoque de Capital Social es fundamentalmente dinámico, y precisa una intervención integral, rompiendo con la oferta fragmentada de beneficios y servicios.

La integralidad de la intervención está dada sobre todo por:

- La forma multicausal, de entender el problema de la extrema pobreza.
- La focalización centrada en la familia como colectivo social dinámico y no en una carencia o en función de un servicio específico.
- El abordaje multidimensional a la situación familiar.
- La persona del Apoyo Familiar que acompaña a la familia en sus dimensiones /pilares).
- La metodología centrada en dimensiones y condiciones mínimas.
- La relación con la oferta programática.

De esta manera, es necesario mencionar que la estrategia de intervención a favor de familias en extrema pobreza, contempla núcleos que deben ser considerados para el trabajo con ellas, siendo éstos los siguientes.

1.a) Capital Social y Redes Sociales.

Se distinguen las redes de tipo primario, caracterizadas por relaciones de extrema cercanía, afecto y parentesco, versus relaciones entre grupos de personas ligadas por intereses o experiencias comunes que no tienen tan alto grado de cercanía.

Lazos fuertes y débiles.

Un puente social se podría definir como un link (vinculo) entre dos actores que participan en distintos colectivos, es decir, como un nexo entre dos grupos sociales que no estarían unidos si no fuera por ese vinculo.

En términos de política social, se trata de fortalecer la asociatividad y ampliar el capital social existente. Es decir, generar asociatividad que amplíe los contactos de los grupos fortaleciendo el tramado social, la red de vínculos y los intercambios, en oposición a la idea de impulsar el surgimiento o de organizaciones aisladas y fragmentadas.

1.b) Capital social, pobreza y género.

El capital social está constituido por los vínculos sociales y las relaciones de intercambio y de reciprocidad que rodean a las personas. Tales vínculos constituyen un Capital Social o un paquete de activos sociales, los cuales pueden ser útiles bajo la forma de ayuda en la vida cotidiana y en momentos de necesidad.

Se reconoce crecientemente la urgencia de incluir las dimensiones no materiales de la pobreza que suelen venir aparejadas a situaciones de carencia de ingresos e insatisfacción de necesidades básicas tales como la identidad y pertenencia grupal, la memoria y la dignidad, la confianza en las capacidades de emprender acciones, tener opinión y poder expresarla, tener expectativas. En pocas palabras, no sólo ser sujeto pasivo de los acontecimientos positivos y negativos de la vida, sino también visualizar alternativas de acción y ser protagonistas de procesos de desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida.

Las familias pobres poseen un bagaje de recursos con los cuales hacen frente a su situación de vida. Estos son los llamados activos sociales, concepto que pretende ir más allá de los ingresos y las necesidades básicas insatisfechas como criterios que determinan la condición de pobreza. Los ingresos son activos claves para las personas en situación de pobreza, pero dependen de otros factores y combinación de factores que determinarán finalmente cómo le irá a una familia, qué posición social y económica logrará alcanzar. Por ejemplo el nivel de escolaridad de los padres, disposición o propiedad de algún material, el número de miembros del hogar y la participación en organizaciones y redes son elementos que inciden sobre el nivel socioeconómico de la familia.

1.c) Capital Social Comunitario.

El diálogo y la construcción de un discurso es posible gracias al reconocimiento honesto y verdadero del otro. Una de las mayores energías que facilitan la ruptura con el desánimo y la desesperanza de muchas familias, es la construcción de redes que respetan la subjetividad de cada uno de sus integrantes y juntos constituyen posibilidades de cambio. El valor del encuentro humano y el valor simbólico que adquiere el trabajo conjunto (en red, en comunidad) es mayor que la actividad que se desarrolle. Su significado no se acaba en las acciones propiamente tales, sino que su principal valor es lo que significa el trabajo colectivo.

II) Las redes Sociales³⁶.

Las redes sociales aparecen como un recurso estratégico en lo que respecta a la provisión de servicios sociales, en el entendido que las instancias que proveen soluciones parciales o específicas, no generan, por sí solas, el efecto global que puede contribuir a la superación de una determinada situación. De esta forma, las redes dan cuenta del efecto sinérgico que se puede producir cuando se combinan integral y complementariamente distintos recursos.

La perspectiva de las redes sociales es altamente pertinente al enfoque que sustenta la estrategia de intervención aquí propuesta, pues se conecta directamente con el tema del capital social.

Las redes sociales básicamente son sistemas de vínculos (conversaciones y acciones) entre personas, o grupos de personas, orientados hacia el intercambio de apoyos sociales. Estos pueden incluir dimensiones emocionales o afectivas, ayuda material, monetaria o financiera, e información, entre otras.

Las acciones que se generan en una red, están referidas a intercambios de apoyo social. Esto, no implica necesariamente que la red sea equivalente al apoyo social que ahí se intercambia. La red se refiere más bien a la estructura

³⁶ Documento de trabajo. Manual/Guía. Programa de fortalecimiento de la capacidad de las contrapartes de FOSIS en los procesos de planificación territorial de la intervención. FOSIS. V Región. Junio 2004.

y dinámica de las relaciones sociales – cómo están constituidas y cómo operan estas redes -, mientras que el apoyo social, por su parte, ésta referido a la dimensión funcional de una red – para qué sirve -. Lo importante de ésta definición es que pone de relieve el tema de la *reciprocidad*, toda vez que una red es un sistema de interacciones donde la cooperación es mutua y recurrente.

La literatura de cuenta de dos tipos de red. En primer lugar, están las redes sociales focales. Estas constituyen sistema de conversaciones y acciones estructuradas en torno a una persona, una familia, un grupo, una institución u organización. La particularidad de estas redes es que aunque se concentran o estructuran en torno a una persona o a un conjunto de personas, son temáticamente inespecíficas pues se consideran dentro de ellas diversos temas. La especificidad de los apoyos logrados dependerá en buena medida de las necesidades del sujeto o los “sujetos focos” en torno a los cuales se nuclea y articula la red.

En segundo lugar, están las redes abiertas. Estas constituyen un sistema de conversación – acción, de mayor extensión y flexibilidad en lo que se refiere a las articulaciones que se establecen entre las organizaciones, asociaciones, grupos y personas que participan en ella.

Aquí los involucrados y el sistema de relaciones a los que dan lugar se estructuran en torno a un foco difuso o inespecífico y el interés de sus integrantes es común o giran preponderantemente en torno a un tema que comparten. En las redes sociales abiertas, interesa el intercambio recíproco, en la medida que los apoyos que se transan, se articulan en torno a objetos de interés y significación comunes.

Cabe destacar que las redes sociales abiertas se constituyen fuera o en paralelo a las instituciones establecidas, pues las personas se organizan y gestionan intercambios de manera no burocrática – no se organizan ni se producen a partir de los procedimientos administrados por las instituciones sino que fluyen y se manifiestan de manera independiente -. La dinámica que se genera en este tipo de red, depende en buena medida de la existencia de sistemas de compensación mutua y de un sentido de solidaridad que refuerce y potencie la cohesión y la reciprocidad.

En otras palabras, cuando no existen esos sistemas de recompensa y cuando los miembros de la red no se sienten gratificados por participar en ella, la red tiende a la desarticulación y la desaparición. El grado de cohesión que se logra en una red depende principalmente del consenso existente entre sus miembros y para ello resulta fundamental el flujo expedito de información y la distribución equitativa de poder.

Desde el punto de vista de la caracterización de estas redes es posible diferenciarlas de las organizaciones de tipo formal, ya que las primeras poseen grados de estructuración más débiles que éstas. Las redes sociales abiertas no disponen de organigrama definido, no cuentan con espacios físicos propios para operar no disponen de presupuesto para funcionar; estas redes más bien operan inercialmente y con intercambios de carácter horizontal, no existe grado de coacción institucional alguna ni grados de obligatoriedad para ninguno de sus miembros.

Es una característica fundamental de éste tipo de redes, el que la estabilidad y permanencia en el tiempo de su funcionamiento, dependa del grado de eficiencia y eficacia logrado por la red, y tan importante como esto, de la motivación de sus participantes y su interés por permanecer vinculados allá y aportar al sistema de intercambios ahí generado.

Ahora bien, además de identificar "tipos de red" de acuerdo a sus dinámicas de estructuración, es posible distinguir redes según los ámbitos particulares en los que ellos operan. En primer lugar están las redes que funcionan en el ámbito institucional y que tienen que ver con las acciones que llevan a cabo las organizaciones formales, tanto públicas como privadas. Estas redes operan, además en distintos niveles: Central, regional, comunal y local.

En segundo lugar, están las redes que operan en el ámbito comunitario y que tienen que ver con las organizaciones funcionales y territoriales y otras instancias no formales presentes en el territorio. Dentro de éste ámbito, es posible identificar organizaciones con mayor grado de estructuración, sistemas psicosociales o microcomunitarios y sistemas interaccionales, más pequeños en expansión, que tienen que ver con redes sociales acotadas, personales, familiares o vecinales.

Desde el punto de vista de las prácticas de intervención social, la práctica de red tiene que ver precisamente con la gestión de intercambios, esto es, generación de acuerdos y establecimientos de conversaciones para la ejecución de acciones.

Algunos autores, sin embargo, distinguen la intervención en red de la práctica en red. La primera, correspondería a redes focales e incluirían todas aquellas acciones que involucren contactos directos entre los operadores que intervienen en ese espacio y el sujeto - foco, personas o grupos de personas en torno a la cual se estructura esa red.

Por su parte, la práctica en red correspondería a redes sociales abiertas y consistiría en intervenir a través de una red de mediadores sociales, sean éstos grupos como organizaciones o instituciones, cuyo propósito es la generación de contextos favorables al desarrollo del sistema de conversaciones y acciones para el intercambio y distribución de apoyos sociales.

En otras palabras, se trata de un tipo de práctica que tiene lugar entre un equipo profesional –interventor u operador- y un conjunto de actores sociales y, su objetivo principal es la identificación de las redes que ya existen en el territorio en relación con una temática específica. Además, esta práctica pretende fortalecer y hacer más óptimo el funcionamiento de las redes que ya existen y generar en tornos propicios para la emergencia de otras redes abiertas.

Cabe destacar que el principal recurso de una práctica de red es la conversación, cuestión altamente importante para garantizar la efectividad de esta intervención. Ello implica trabajar directamente en el territorio y generar vínculos e interacciones directas con los actores locales relevantes.

Dentro de las prácticas en red, se encuentra un tipo particular de práctica, la gestión en red, cuya particularidad es que genera conversaciones que involucran simultáneamente a actores pertenecientes al ámbito formal (organizacional e institucional) y actores del ámbito comunitario.

El objetivo central de ésta práctica es informar y obtener los apoyos, autorizaciones y legitimidad necesarios para que se puedan desarrollar ciertas acciones, considerando en esta gestión tanto las estructuras formales

existentes en el espacio institucional como las especificidades propias de ámbito comunitario.

Es importante destacar que las prácticas e intervenciones que tiene lugar en el espacio red, ponen de manifiesto la flexibilidad de las redes y, sobre todo, la capacidad que éstas tienen de ser fortalecidas y extendidas. Partiendo de la premisa de que las redes pueden ser construidas, fortalecidas y ampliadas, es necesario consignar aquellos factores que deben tenerse en consideración a la hora de desarrollar una práctica en red:

En primer lugar es necesario que se articulen los distintos niveles involucrados en su estructura, esto es establecer contactos y vinculaciones entre las organizaciones del nivel central, regional y local, incorporando también una mirada de la sectorial, lo que dará origen a articulaciones intersectoriales.

En segundo lugar es preciso identificar un centro estratégico, con el fin de garantizar una cierta estabilidad y coherencia a la operación de la red. La eficacia y la eficiencia de su funcionamiento se pueden ver positivamente favorecidas por la existencia de un centro organizacional que actúe como motor dinamizador y regulador de los componentes de la red aunque sin atentar contra su horizontalidad y flexibilidad.

Las redes sociales abiertas deben estructurarse a partir de conglomerados, esto es, redes locales operando en áreas del territorio que poseen visibilidad social en los referentes espaciales de las personas que habitan en él. Estos conglomerados también pueden estructurarse a partir de articulaciones de tipo intersectorial.

En tercer lugar, desde el punto de vista del interventor u operador que trabaje en torno a redes, hay que tener presente que si el recurso estratégico que aquí se utiliza son diálogos o conversaciones entre distintos actores, éstas representan posibilidades para concretar acciones. El rol del operador, por tanto, tiene que ver con la generación de escenarios favorables para la concreción de esos acuerdos, los que pueden corresponder a los objetivos mismos de la red, o a la definición de sus pautas de funcionamiento.

De esta forma, es perfectamente posible que se generen acuerdos relativos a la forma como se deben producir estas conversaciones – cuestión que otorga sustentabilidad al sistema de operaciones constituido por la red –, así como acuerdos que generan compromisos sobre acciones por desarrollar, incluyendo definición de roles, distribución de tareas y plazos para la ejecución.

III.- La Intervención en Crisis³⁷

Hay que tener en consideración un diagnóstico cualitativo de las familias indigentes y que tiene que ver de algún modo con el grado de deterioro psicoemocional y social de las personas que viven en esta situación. De ahí la necesidad de incorporar la noción de “crisis permanente” y por agregación la de “intervención en crisis”, temas que son desarrollados a continuación.

El diseño de una estrategia de intervención pertinente a las características singulares que presentan las personas extremadamente pobres, debe considerar los aspectos psicosociales y culturales implícitos en sus estilos de vida y formas de vinculación. Desde esta perspectiva, el modelo de la intervención en crisis desarrolla una perspectiva teórica y práctica, que pone de relieve los aspectos imprescindibles de considerar cuando se trabaja con personas sometidas a tensiones y conflictos de diversa índole.

En términos generales, puede decirse que la intervención en crisis es un método de trabajo comunitario desarrollado fundamentalmente en el ámbito de la salud mental pero que se ha extendido de manera importante a otros campos como la familia, la infancia en situación de riesgo social, y en general, al trabajo con personas que han sido víctimas de abuso y violencia. Sin embargo, se ha considerado pertinente su incorporación a este marco conceptual, en la medida que dicho enfoque provee algunos conceptos que alertan sobre la necesidad de identificar ciertos elementos que pueden minar el capital social disponible en las familias o bien inhibir su fortalecimiento.

En este sentido, la interpretación de la extrema pobreza como una situación de “crisis permanente” no es sino una forma de definir y comprender los problemas y singularidades propias de la indigencia.

³⁷ Guías temáticas para el Apoyo Familiar. Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Santiago de Chile, 2004.

En lo sustantivo esta metodología es una forma de intervención terapéutica de corta duración y con objetivos puntuales referidos a la resolución preventiva de una desorganización psicológica, ocasionada por la influencia de estresores externos, psicológicamente significativos o de alto impacto, en personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

En el caso del trabajo con familias indigentes, la intervención inicial tendría que ser equivalente a lo que se conoce convencionalmente como intervención en crisis, ya que habría que *atender de manera preferente aquellas circunstancias que de alguna manera han paralizado a la familia, inhibiendo o desmedrando su capacidad de funcionamiento*. La superación de estos obstáculos permitirá la conexión y uso de los recursos, servicios y calidad de vida.

Según la definición desarrollada por Caplán (1967) una crisis es resultado de la presencia simultánea de una serie de obstáculos para la consecución de objetivos vitales. Es en función de esto que la definición de *crisis* y el tipo de intervención inicial que ella plantea, se hacen extensivas al trabajo con familias en extrema pobreza.

Para las personas que los enfrentan, estos obstáculos son insoslayables y no se pueden superar a través de los métodos habituales –disponibles o conocidos- de resolución de problemas. A esta situación sucede un período de desorganización subjetiva, con intentos frustrados de resolución exitosa de conflictos, tras lo cual las personas pueden buscar ayuda exterior.

En la misma línea argumentativa propuesta por este autor, la crisis es producto de la pérdida súbita de suministros físicos, psicosociales o culturales, del riesgo inminente de pérdida o de las exigencias y responsabilidades que se derivan del aumento inesperado de esos suministros.

El rasgo más distintivo de una crisis es la brecha existente entre las demandas o exigencias que se le imponen a las personas (tanto por la magnitud del estresor como por el significado atribuido a él) y los recursos o capacidades con los que ella cuenta para enfrentarlo adecuadamente.

En consecuencia, una crisis se gatilla cuando las personas enfrentan una situación *excepcional o anormal*, para la cual no se encuentran respuestas

adecuadas, en el marco del repertorio de recursos y estrategias adaptativas que las personas tienen incorporado.

La permanencia en el tiempo de estos estresores y sus efectos sobre las personas que los enfrentan, transforma el estado de crisis en una forma de respuesta internalizada y asumida como la “forma normal” de hacer frente a situaciones anormales.

La constante de esta situación es la incapacidad de las personas para abordar eficazmente esas situaciones, a través de métodos, por ellas conocidos, para solucionar sus problemas y por las limitadas posibilidades de generar cambios significativos sobre esa situación.

V. CAPITAL SOCIAL. UNA ESTRATEGIA EMERGENTE EN LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA

El concepto de capital no es nuevo, puesto que desde sus inicios las ciencias sociales han analizado los aspectos que le constituyen, tales como la reciprocidad, la solidaridad, la confianza y la cooperación, examinando el aporte que tiene éste en funciones tales como control social, apoyo en las relaciones de intercambio tanto familiares, como extrafamiliares.

a) Orígenes del Concepto y principales enfoques.³⁸

El concepto y los temas relativos al capital social han sido tratados desde los inicios de las Ciencias Sociales, específicamente por la sociología y la antropología (ver cuadro N 10). Entre ambas disciplinas existen estudios clásicos, referidos al componente normativo y valórico de la sociedad que orienta las relaciones sociales para desplegar formas de solidaridad, tipos de intercambio o de reciprocidad. Además, se han analizado modelos de comportamiento que integran el elemento como factor constituyente de los fenómenos sociales. La literatura sociológica ha considerado al capital social como una fuente de control social de apoyo familiar y de generación de beneficios transmitidos por redes extrafamiliares.

Cuadro N°10 Orígenes del Concepto de Capital Social y principales enfoques

Autores	Orígenes del Concepto
Sociólogos Emilio Durkheim	Solidaridad mecánica, es decir, aquella practicada en las sociedades premodernas, y solidaridad orgánica, que permite la integración social en las sociedades modernas.
Carlos Marx	Conciencia de clase y solidaridad circunscrita a los límites de la comunidad
Max Weber	Acción social y carácter subjetivo de la acción: racional con arreglo a fines, racional con arreglo a valores, afectiva y tradicional.
Antropólogos Raymond Firth	Organización social como relaciones regulares que generan instituciones y estructuras sociales.
Marcel Mauss.	Reciprocidad de los intercambios en los sistemas premercantiles: dar, recibir y restituir.
George Foster	Contratos diádicos, base de las relaciones entre pares y de las redes de reciprocidad.

³⁸ Agenda social, Capital social: sus potencialidades y limitaciones para la puesta en marcha de políticas y programas sociales.

Por otra parte existe una gran variedad de enfoques y posturas (ver cuadro N°11) en relación al capital social, que enfatizan la capacidad para movilizar recursos, la pertenencia a redes, las fuentes que la originan y los resultados tanto positivos, como negativos que puede generar.

Cuadro N°11

Autores	AUTORES Y DEFINICIONES DE CAPITAL SOCIAL Definiciones
Fundadores a/ Pierre Bourdieu, 1985 James Coleman, 1990 Robert Putnam, 1993	El conjunto de recursos reales o potenciales a disposición de los integrantes de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas. Los recursos socioestructurales que constituyen un activo de capital para el individuo y facilitan ciertas acciones comunes de quienes conforman esa estructura. Aspectos de las organizaciones sociales, tales como las redes, las normas y la confianza, que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo. El capital social acrecienta los beneficios de la inversión en capital físico y humano.
Instituciones Internacionales Banco Mundial, 1998 Woolcock, Dasgupta BID, 1998 (Kliksberg) PNUD, 2000 (Lechner)	Instituciones, relaciones, actitudes y valores que rigen la interacción interpersonal y facilitan el desarrollo (Woolcock, Dasgupta) económico y la democracia Normas y redes que facilitan la acción colectiva y contribuyen al beneficio común. Relaciones informales de confianza y cooperación (familia, vecindario, colegas); asociatividad formal en (Lechner) organizaciones de diverso tipo, y marco institucional normativo y valórico de una sociedad que fomenta o inhibe las relaciones de confianza y compromiso cívico.

Pese a que existe una variedad de definiciones en relación al capital social, existen principales puntos de encuentro, en las distintas teorías acerca de este concepto, siendo éstos los que se mencionan a continuación:

- Tiene en consideración aspectos subjetivos, valóricos y culturales, tales como las expectativas, creencias y valores respecto al otro y a las posibilidades de actuar en conjunto.
- Se asocia a posconceptos de confianza, reciprocidad y cooperación.
- Supone la noción de recursos o activos que permiten ampliar las oportunidades.
- Genera beneficios individuales y sociales.

- Constituye un bien público, en el sentido que no es propiedad de nadie en particular y que nadie en particular y que nadie puede llevárselo a manipularlo a voluntad.
- A diferencia de las otras formas conocidas de capital, su uso constante no lo extingue sino, por el contrario, contribuye a acrecentarlo: la reiteración de la experiencia produce más confianza y ésta a su vez mayores intercambios y beneficios.

De esta manera el Capital social se puede entender como *“el conjunto de relaciones sociales asociativas y de cooperación basadas en la confianza y la reciprocidad que permiten a las personas, en este caso los sectores y segmentos pobres, ampliar su campo de oportunidades al derivar de él activos y beneficios individuales y grupales”*³⁹.

b) Tipologías respecto al capital Social.

Otro de los puntos de análisis sobre el capital social, señala que éste debe comprenderse en el marco de su contexto histórico específico. El capital social, cualquiera sea su tipo, al ser parte de las relaciones e interacción social, se refuerza o debilita en el proceso de interacción. Hay contextos históricos y culturales más y menos propicios. La historia, la experiencia pasada, y los cambios constantes en el entorno y en la estructura de oportunidades transforman constantemente la situación de capital social de un grupo.

El capital social no es único ni homogéneo. Hay tipos o formas distintas de capital social según las características de las relaciones sociales que lo generan, materia que es relevante de tener en cuenta a la hora de planificar programas de desarrollo. Partiendo del trabajo pionero de Granovetter (1973) quien plantea las "fortalezas de los lazos débiles", se ha planteado la diferencia entre el capital social que se deriva de lazos fuertes y capital social que deriva de lazos débiles. Los lazos fuertes son relaciones sociales informales, cara a cara, recurrentes en la vida cotidiana y cargadas de afectividad. Los lazos débiles, por su parte, son los que conectan a las personas, familias, grupos con otros fuera mas allá del grupo unido por lazos fuertes. Mientras los lazos fuertes son un refugio y apoyo ante condiciones difíciles, forman a la persona y

³⁹ Seminario "Capital Social y Programas de Superación de la Pobreza: Lineamientos para la acción" Chile: Programas de Superación de la Pobreza y Capital Social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile. Versión Preliminar. Dra. Dagmar Raczynski, Dra. Claudia Serrano. Asesorías para el Desarrollo. CEPAL

están en el origen de emprendimientos del grupo para mejorar sus condiciones de vida, los lazos débiles son menos densos, recurrentes o cotidianos pero conectan con otros, muchas veces, con una experiencia e historia distinta, con recursos distintos a los del grupo, los que combinados con los de éste, conforman un capital social que favorece la superación de la pobreza. Los grupos y segmentos de población para los cuales los lazos fuertes son definitorios, encierran al grupo sobre si mismo y dificulta que superen su situación. Siguiendo esta línea, el Banco Mundial (Woolcock, 1998; y Narayan, 1999) distingue entre capital social del tipo "bonding" (de unión), que equivale a lazos fuertes, y capitales de tipo "bridging" (puente) y "linking" (escalera). El capital social del tipo *puente* establece vínculos extensos horizontales que se dan en organizaciones asociativas de segundo nivel y que usualmente constituyen alianzas y coaliciones. El capital social del tipo *escalera* facilita relaciones de cooperación en las que el poder y grado de control de una de las partes es mayor que el de otras. Estas relaciones generan mayores posibilidades de intercambio pues se abren a otros grupos con cuotas mayores de recursos y poder. Es posible que estas relaciones tomen las características de clientelismo, pero no necesariamente es así.

El capital social "*puente*" y "*escalera*" representaría capital que se deriva de lazos débiles. Es una acción cooperativa con personas menos cercanas que mueven y tienen ámbitos de intercambio más amplios, abre el mundo y la mirada a nuevas posibilidades, facilita el acceso a recursos nuevos y aumenta las posibilidades de superar situaciones de pobreza.

Durston (1999, 2002) señala que la unidad que posee activos de capital social puede ser el individuo, el grupo, la comunidad y la sociedad y diferencia entre:

- **Capital social individual**, se refiere a las relaciones de confianza y reciprocidad que tiene la persona y de la cual deriva beneficios. Por ejemplo, relaciones al interior de la familia, redes de búsqueda de trabajo, de apoyo para el cuidado de los hijos, etc. Son relaciones con características de un contrato diádico y que se extienden a través de redes egocentradas. Estas redes pueden ser entre iguales (compañero de trabajo, vecino) o con personas en otra posición social. Algunas son de lazos fuertes y otras débiles.

- **Capital social grupal**, se trata de diversas redes egocentradas que se cruzan de modo que todos se conocen, son amigos, hay una experiencia compartida, alta confianza y reciprocidad frecuente. Dominan los contactos cara a cara. Se trata casi siempre de redes entre iguales y de lazos fuertes (relaciones familiares, círculo de amigos más cercanos). Es el grupo el que deriva beneficios de su unión y trabajo conjunto.
- **Capital social societal**, referido a activos intangibles que configuran un contexto más o menos favorable a la existencia y generación de capital social, por ejemplo, el predominio de relaciones sociales competitivas o cooperativas, cerradas o abiertas, inclusivas y tolerantes o excluyentes o discriminatorias de otros.

Existen dos ejes, principalmente para alinear las distintas formas de abordar el concepto. La primera lo entiende como una capacidad específica de movilizar recursos por parte de un grupo, y la segunda se remite a la disponibilidad de redes de relaciones sociales. En torno a la capacidad de movilización convergen dos nociones especialmente importantes como son el liderazgo y su contrapartida, el empoderamiento.

La capacidad de movilizar recursos comprende la noción de asociatividad y al carácter de horizontalidad o verticalidad de las redes sociales. Estas características han dado origen a la distinción entre las redes de relaciones en el interior de un grupo o comunidad, las redes de relaciones entre grupos o comunidades similares y las redes de relaciones externas.

La red de conexiones que conforman Capital Social no es un hecho espontáneo ni dado, si no que requiere de un propósito y de estrategias de inversión individuales y colectivas que implican obligaciones internalizadas y sentidas subjetivamente, las que expresan en sentimientos y creencias respecto de los otros y que se instalan como normas y códigos de conducta.

La reproducción del capital social supone el esfuerzo incesante de sociabilidad que requiere tiempo y que se da en un contexto que es la vez de subjetividad y de institucionalización.

Por otra parte resulta importante diferenciar capital social de otros conceptos con los cuales a veces se confunde, siendo necesario identificarlo, puesto que la connotación es distinta. Lo anterior descrito grafica en el siguiente esquema:

Esquema N° 9



a) Capital social y relaciones sociales

No cualquier relación social es capital social. Capital social supone relaciones sociales, formales o informales, que tienen cierta permanencia y regularidad, que se cimientan en lazos de confianza y que apoyan la cooperación y la solución conjunta de problemas. De ellas los participantes derivan beneficios individuales o grupales y logran atraer otros activos a su entorno.

b) Capital social, capacidades y empoderamiento

Las capacidades y el empoderamiento individual (autoestima, habilidades sociales, manejo de información, seguridad en sí mismo, etc.) son parte del capital humano y no son capital social. Pueden, y en muchas ocasiones así ocurre, ser materia prima o insumo que colabora a la expansión del capital social.

B) Capital social y participación social

La *participación social* es a la vez, tanto un fin de la política social, en cuanto refleja a la "ciudadanía en acción" (habitantes que conocen y asumen sus derechos y deberes), como un medio que contribuye a ampliar dicha ciudadanía y a mejorar la sintonía entre la política pública y las necesidades y prioridades de los habitantes. De esta forma, la participación social construye ciudadanía y colabora para que las políticas y programas sean más pertinentes,

eficaces y sustentables. La participación se asocia muchas veces con la promoción del trabajo grupal y asociativo en los sectores pobres.

La participación social se refiere al involucramiento directo y activo de los ciudadanos en iniciativas o proyectos de bien común. Principalmente se realiza en el ámbito comunitario dando cuenta de una motivación socio territorial por incidir en la vida del lugar. Se vincula también a proyectos de desarrollo que instalan las políticas sociales. La participación se liga al capital social. Sin embargo, *per se* no es constitutiva de capital social y puede darse el caso de acciones de interés estrictamente individual, de trayectorias de carácter político o de espacios de liderazgo alejados de los ámbitos de la confianza y la reciprocidad.

d) Capital social, ciudadanía y compromiso cívico

El concepto de ciudadanía se vincula a derechos y deberes de las personas. El concepto se entrecruza, pero es distinto, al de capital social. Ambos se asocian a umbrales de dignidad y calidad de vida. Ciudadanía refiere a los derechos y las responsabilidades de los ciudadanos y usuarios de las políticas públicas y a su participación y control de la acción del Estado. Estando el capital social ligado a la capacidad cooperativa de las personas, contiene una semilla fértil de expansión de la ciudadanía y el interés y compromiso por los asuntos de bien público.

e) Capital social, sociedad civil y asociatividad

Se ha vinculado el concepto de capital social al de organizaciones y asociaciones propias del área privada o no gubernamental incentivadas por motivaciones de interés público. Estas entidades intermedias son eficientes colaboradoras de las redes ciudadanas, pero en sí mismas no necesariamente son portadoras de capital social. En este sentido el número de estas organizaciones no es indicador de capital social.

f) Capital social, organización social y organización comunitaria

En principio, la existencia de organizaciones sociales (funcionales y territoriales) constituye una señal de presencia de capital social asumiendo que en la interacción que las sustentan existen bases de confianza y reciprocidad y que su principal lógica es la cooperación. Sin embargo, éstas no necesariamente constituyen un depósito de capital social. Pueden surgir como respuesta a demandas del Estado, tener un carácter meramente instrumental y operar sobre bases de control más que de cooperación. El registro del número y tipo de estas organizaciones no constituye un indicador de capital social por sí mismo, es necesario complejizar el análisis evaluando las bases de reciprocidad y confianza que sustentan a estas asociaciones, y la capacidad que tienen de movilizar activos para sus participantes.

g) Capital social y redes sociales

El término red social se utiliza profusamente en el ámbito de la política social y se restringe con cierta frecuencia al conjunto de beneficios contenidos en los programas sociales. Esta comprensión de red social no es capital social.

Otras veces se habla de red social cuando un conjunto de instituciones o organizaciones se proponen trabajar coordinadamente. Tampoco es capital social en el sentido definido.

Una red social es capital social cuando los actores involucrados en la relación de intercambio acarrear distintos tipos de recursos, los que en la red se disponen para que estén al acceso de otros. Estos recursos pueden ser parte del capital que tiene cada uno de los actores que entran en relación (capital humano), pero también existen recursos que están incrustados en las redes de otros actores con los que se interactúa, sobre los cuales se tiene acceso directo o indirecto. Las redes tienen por tanto, la capacidad de ampliar el espectro de recursos de que dispone cada uno de los agentes que la componen, poniendo la experiencia propia a la disposición de otros para el logro de objetivos y metas comunes (Nan Lin, 2001).

La definición operacional de Capital social utiliza el enfoque de redes sociales, identificándose indicadores de capital social desde la red personal, los cuales se mencionan en el siguiente cuadro.

Cuadro N°12 Indicadores de capital social desde red personal y asociativa.

	Enfoque red Personal	
	Racionalidad	Medidas
Tamaño	Mayor número de contactos favorece la variedad.	Generadores de contactos
Fuerza lazos	Acceso a recursos escasos por medio de lazos con menor fuerza.	Rol, confianza, apoyo en general, frecuencia contacto duración relación, conflictos.
Heterogeneidad	Variedad de atributos de los miembros.	Sexo, edad, status, socioeconómico, roles.
Proximidad	Facilidad de de acceso a la información oportuna.	Acceso, viven cerca.
Mediación	Oportunidades de información.	Conecta con desconocidos de ego.

Por otra parte, a continuación se identifica los indicadores de capital social desde la asociatividad, siendo éstos los señalados a continuación:

	Enfoque red Asociativa	
	Racionalidad	Medidas
Asociatividad	Participación en grupos y organizaciones voluntarias indica civismo.	Membrecía repondente, membrecía del familiar
Fuerza lazos	Acceso a recursos escasos por medio de lazos con menor fuerza.	Rol, confianza, apoyo en general, frecuencia contacto duración relación, conflictos.
Heterogeneidad	Variedad de atributos de los miembros.	Sexo, edad, status, socioeconómico, roles.
Proximidad	Facilidad de de acceso a la información oportuna.	Acceso, viven cerca.
Mediación	Oportunidades de información.	Conecta con desconocidos de ego.

Como conclusión, puede decirse que el Capital Social es ante todo, un fenómeno subjetivo, compuesto de valores y actitudes que influyen en la forma que se relacionan las personas, entre ellas, con sus pares a nivel de la familia, con la comunidad y con las instituciones. Por lo tanto, representa un recurso potencial a tener en cuenta, al diseñar estrategias de orden promocional que se basen en la utilización de los activos de las personas, sus redes sociales primarias y comunitarias y, los vínculos asociativos que es posible promover, a

fin de afianzar prácticas sociales favorables al desarrollo integral de las personas.

C) Beneficios o resultados del capital social.

Los beneficios que genera el capital social pueden organizarse en tres tipos: (Ver cuadro N° 13)

1. económicos y materiales, los que permiten acceso a mejores niveles de bienestar;
2. sociales y culturales, los que generan beneficios en el ámbito de la integración social; y
3. políticos y cívicos, los que colaboran a alcanzar mayores de cuotas de poder e influencia social.

Cuadro N° 13: TIPOS DE BENEFICIOS QUE PUEDE GENERAR EL CAPITAL SOCIAL SEGÚN UNIDAD EN QUE LOS GENERA.
Ejemplos

TIPO ACTIVOS O BENEFICIOS	INDIVIDUAL	GRUPO O COMUNIDAD	SOCIEDAD
BIENESTAR <i>Beneficios económicos y materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información útil para encontrar o mejorar la condición laboral • Acceso a activos económicos (vivienda, equipamiento, ámbito) • Préstamos informales de dinero o sistemas informales de crédito • Acceso a iniciativas productivas colectivas (microempresas, cooperativas) • Intercambio de bienes y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento del desarrollo económico-social de la comunidad consecuencia de nuevos emprendimientos colectivos • Desarrollo de proyectos comunitarios • Mayor sustentabilidad de los proyectos • La comunidad atrae más recursos económicos y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Se incrementan los intercambios y emprendimientos • Contribuye al desarrollo económico • Contribuye a la generación de clusters productivos
INTEGRACION SOCIAL <i>Beneficios sociales y culturales</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal y adquisición y realización de destrezas y aptitudes • Ampliación del mundo de referencia • Conocimiento e información • Sentimientos de utilidad y valoración personal • Reconocimiento y aceptación social 	<ul style="list-style-type: none"> • Se fortalece la vida social y comunitaria • Fortalece la identidad comunitaria • Permite acceder a servicios colectivos • Contribuye a la cohesión grupal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la calidad de los vínculos sociales • Estimula la creatividad y emprendimientos sociales • Protege de riesgos de fractura social • Contribuye a instalar sentimientos de respeto y solidaridad

Fuente: Serrano (2002).

d) Aportes, Nociones y Lógicas para la intervención con familias en situación de extrema pobreza.

d1) Aporte del capital social en Superación de la Pobreza⁴⁰

Existe una hipótesis bastante recurrente cuando se asocia la idea de Capital Social a personas que viven en condiciones de extrema pobreza: Las definiciones actualmente prevalecientes en torno a la indigencia, tienden a suponer la ausencia total de las condiciones sociales y económicas que mínimamente se requieren para llevar a cabo procesos de promoción o desarrollo social. Esto limita las posibilidades reales de la intervención social. Al reproducir prácticas que se traducen exclusivamente a prestaciones de tipo asistencial, sin explotar modelos de intervención de corte más promocional, precisamente en atención al concepto que subyace en torno a la pobreza dura.

La definición de extrema pobreza, sólo desde la carencia, ha implicado asumir como premisa indiscutida de la política social, la ausencia total de capital social. Sin embargo, se puede trabajar en torno a una hipótesis alternativa que señala que, aún cuando este capital social no esté disponible en todas sus formas, o que el capital existente sea escaso, éste se puede crear y fortalecer a partir de apoyos externos. Para ello es preciso tener en consideración los aspectos básicos que pueden hacer viable su construcción.

De esta manera, se ha sostenido que sólo es posible crear y fortalecer capital social y nutrir relaciones sinérgicas entre el agente público y las comunidades pobres, si se actúa en el entorno local y regional en que éstas están inmersas. Existen suficientes lecciones sobre la eficacia de los programas, los asociativos de microempresarios, de los portes comunitarios a la construcción y gestión de infraestructura social, y de papel que pueden desempeñar las asociaciones cívicas que actúan la arena política como grupo de presión, para asegurar que los beneficios de los programas lleguen efectivamente a sus destinatarios. (Ocampo, 2001).

Al respecto, se sugieren medidas concretas para respaldar la formación del capital social, contrarrestar el clientelismo político y económico, desarrollar la capacidad de negociación estratégica de los dirigentes y facilitar el acceso de

⁴⁰ Indicadores y generación de datos para un estudio comparativo de capital social y trayectorias laborales. CEPAL. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile, 2001.

las comunidades marginadas a redes que ofrecen información y servicios (Durston, 2001).

Por otra parte, la profusión y acogida que ha tenido el término capital social como aporte en la superación de la pobreza, se debe a que presenta potencialidades para re - pensar temas de desarrollo y desigualdad social, ante la evidencia de que el modelo liberal no aporta elementos que contribuyan a la cohesión social, sino al contrario, contiene en su dinámica grandes riesgos de fractura social. El vínculo entre capital social y pobreza se origina en distintas vertientes que convergen:

1. Una ampliación del concepto de desarrollo desde sus contenidos de crecimiento de la economía (PBG) a los de desarrollo humano y expansión de capacidades de las personas, lo que abre una perspectiva social y política al análisis sobre propósitos y resultados de las estrategias y políticas de desarrollo (PNUD, Sen). En esta perspectiva, el objetivo primordial del desarrollo es la persona humana, la expansión de sus libertades sustantivas y de sus capacidades para realizarlas. El análisis de la pobreza se desplaza desde los clásicos problemas de medición y cuantificación de carencias y dificultades de acceso a recursos, bienes y servicios, al examen de la estructura de oportunidades y las capacidades o potencialidades de que disponen los individuos para desarrollar una vida digna.
2. La constatación de que la pobreza no es sólo un asunto de carencias materiales; que en el corazón de muchas de las situaciones de pobreza se encuentra un "estado de ánimo", producto de la experiencia de vida, que es necesario remover; y que la superación de la pobreza pasa por un cambio en las relaciones entre las personas y los grupos sociales. Factores tales como la memoria y la dignidad, la confianza en la capacidad de emprender acciones, tener opinión y poder expresarla, tener expectativas, etc., son aspectos que contribuyen a que una persona o un grupo, más que ser víctima de los acontecimientos positivos y negativos de la vida, visualice alternativas de acción desde si mismo y tenga capacidad de dirigir su vida.
3. Asociado a lo anterior, se instala una concepción de la pobreza como un asunto político y de poder, en términos de tener control sobre la propia vida, poder imaginar el futuro, poder interpretar la propia existencia en el contexto en el que esta se desarrolla.

4. Hay una aceptación creciente de que los segmentos y grupos en situación de pobreza cuentan con activos de distinto tipo, entre ellos capital social, para manejar su situación, para evitar caer en situaciones de mayor vulnerabilidad y desplegar acciones para superar su condición (Moser, 1994; Banco Interamericano, 1999; Banco Mundial, 2000; Rabotnikof, 1999).

Estas vertientes llevaron a una visión del desarrollo de los sectores pobres ligada a procesos, proyectos, colaboración de diferentes agentes y construcción de capital social. En estos enfoques adquiere preeminencia el sujeto o actor social y se busca fortalecer sus capacidades para dirigir su vida. Estas capacidades son individuales y sociales. Se trata de vencer actitudes fatalistas, promover conductas pro - activas, abrir miradas, expandir redes y relaciones sociales y fomentar esfuerzos cooperativos colaborativos y orientados al logro de objetivos compartidos.

El capital social no es un activo propio ni peculiar de los sectores pobres, aunque todos los estudios demuestran que para estas personas y familias, en un contexto de privación y carencias de otros mecanismos de sobrevivencia, el actuar colectivo resulta fundamental en el manejo de sus oportunidades.

Si bien no corresponde afirmar que están quedando atrás los enfoques tradicionales basados en medición de carencias y necesidades básicas insatisfechas, un nuevo enfoque que pone énfasis en procesos, activos y oportunidades, comienza a hacerse lugar en la planificación social.

Se llaman enfoques tradicionales a aquellos que ponen atención sobre la dimensión de las carencias o *déficits* que presentan grupos de población en indicadores o estándares entendidos como básicos de acuerdo a convenciones internacionales. Son principalmente el enfoque de pobreza por ingreso y por necesidades básicas insatisfechas.

Sin embargo, las cosas no han evolucionado en esta perspectiva. Se observa que los pobres efectivamente participan en el mundo laboral, pero en posiciones que no les permiten autonomía ni proyección hacia el futuro. Enfrentan carencias y gran inestabilidad, no consiguen acumular formación y experiencia que les permita articular un capital humano competitivo, no cuentan con recursos y mecanismos para enfrentar shocks de ingreso y vulnerabilidades específicas como enfermedades, el nacimiento de un nuevo hijo, la muerte de un adulto en el hogar, etc.

El lente de capital social en temas de pobreza privilegia la mirada a las relaciones de reciprocidad y confianza entre las personas y grupos, entendiendo que estas constituyen un importante movilizador de los activos de los pobres, siendo éste un activo en sí mismo. La existencia de capital social provee de recursos o activos que permiten enfrentar con mejores resultados crisis y riesgos inesperados; ampliar los mecanismos de protección y aprovechar mejor las oportunidades que existen y/o crear nuevas oportunidades. El capital social, además, facilita que un conjunto de personas, un grupo, una asociación, una comunidad, se involucre en un proyecto común compartido de mejoramiento de situaciones de pobreza.

Por último, cabe destacar que el capital social nunca opera sólo como único capital. El activo capital social no reemplaza los activos económicos, laborales, ni el papel de las políticas públicas y del mercado. Se requieren recursos naturales, físicos, humanos, financieros para salir adelante. Se requieren también, y de modo importante, nichos de oportunidades (mercado, oportunidades de empleo, baja segregación social, baja discriminación). Los nichos de oportunidades están influidos por la existencia de capital social, en particular del tipo puente y escalera, pero son más que el este capital.

d2) Nociones del capital social presentes en la política social de superación de la pobreza en Chile⁴¹.

La política social que se ha llevado adelante en los años 90 tiene dos componentes principales que se complementan.

1. El fortalecimiento de políticas sectoriales que aseguren un nivel básico de servicio para toda la población: educación, salud, vivienda, seguridad social, trabajo y justicia: este componente va dirigido a toda la población e incluye los ejes tradicionales de la política social, más algunos temas emergentes como el de seguridad ciudadana. La mayoría de los programas son focalizados en determinados grupos vulnerables y mucho de ellos trabajan con criterios de participación social. No obstante, en general este componente de la política social no incluye una mirada de capital social. Más, es posible postular que como consecuencia de segmentación según nivel socioeconómico los sectores más pobres han perdido capital social tipo escalera.

⁴¹ Programas para la Superación de la Pobreza y capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile, Dra. Dagmar Raczynski, Dra. Claudia Serrano. CEPAL, Noviembre 2003.

2. El desarrollo de programas específicos dirigidos a situaciones de pobreza, precariedad riesgo social vulnerabilidad. Este componente responde a la responsabilidad del estado se asegurar que efectivamente los sectores en las situaciones descritas puedan desarrollar su potencial y capacidades, accediendo a las oportunidades que ofrece la economía y la sociedad, es este componente el que con mayor frecuencia incluye o revela elementos de capital social.

El primer componente constituye el anillo o núcleo central de la política social y absorbe la mayor parte de los recursos públicos destinados en el ámbito social. En Chile tiene una larga tradición y ha sido exitoso en muchos aspectos: el Segundo componente, en cambio, es más nuevo; supone un buen funcionamiento del primero y es complementario a éste. Es necesario comprender la política social en la interrelación social y mayor ciudadanía se logran combinando políticas universales básicas con políticas específicas que apoyen a la familia, organizaciones, servicios y comunidades, para que puedan aprovechar las oportunidades que la sociedad ofrece.

Los principios orientadores de la política social y la dirigida a los actores pobres en los años 90 se han resumido en los términos Integración social, Equidad, Inversión Social, Más oportunidades, Participación Social y fortalecimiento del capital social. El contenido que se ha dado a estos términos ha sido en general poco explícito lo que ha generado que los distintos actores involucrados les hayan asignado significados diferentes.

d3) Capital Social y lógicas de movilización de recursos⁴².

La movilidad social toma en cuenta cuatro variantes posibles: ocupacional, de clase, social e intergeneracional. Por su parte, la discusión teórica con respecto a la movilidad puede sintetizarse en cuatro enfoques principales siendo éstos los siguientes:

El primer enfoque a considerar es la explicación económica, cuya mejor expresión es la teoría del capital humano, de lejos la conceptualización más desarrollada desde el punto de vista formal. Se describen aquí unidades individuales que se realizan decisiones racionales de inversión o consumo, las cuales tienen un retorno sobre la rentabilidad del individuo. A diferencia de la conceptualización del Capital Social, ésta no es metafórica sino que permite

⁴² Indicadores y...op cit N° 40

calcular la rentabilidad de las decisiones, aun para unidades colectivas como las familias.

Muy cercana de esta explicación y prácticamente como una derivación de ella encontramos el enfoque demográfico de la pobreza que CEPAL, ha aplicado en las encuestas de hogares. En ella se utilizan elementos como la escolaridad de los padres, el ciclo familiar y/o la calidad del vínculo familiares.

Una tercera explicación rescata aspectos culturales referidos a la internalización de normas y valores – modernos y dominantes – que permitirán la movilidad social a partir de la motivación al logro.

Por último, encontramos un explicación de la movilidad social basada en el concepto de capital social, bajo el supuesto de que las relaciones de las personas contribuyen a la movilidad en cuanto incrementan el acceso a oportunidades. El problema de este enfoque es que este concepto está poco desarrollado (se trata más bien de un concepto sensibilizante y tiene por lo menos dos significados que no son exactamente complementarios: de una parte el capital social remite asociatividad y de la otra, a la instrumentalidad, desde donde surge una versión asociativa y otra que llamamos red personal.

Los sujetos pueden movilizar los recursos con distintas orientaciones que compiten, se complementan y establecen equilibrios entre ellas⁴³. Se identifican tres componentes (ver cuadro N° 14) que aparecen mezclados en la acción de los diversos actores y que toman la forma de orientaciones base para guiar su práctica:

- **Lógica de integración:** El actor definido por su cultura puede movilizar recursos para mantener y reforzar su posición al interior de una sociedad considerada como sistema de integración.
- **Lógica estratégica:** Los actores movilizan recursos en condiciones de competencia, vale decir con una lógica estratégica intentando realizar sus intereses en una sociedad que se concibe como un mercado.
- **Lógicas de subjetivación:** El actor se representa como un sujeto crítico confrontado a una sociedad definida como un sistema de producción y de dominación, de la cual toma distancia reflexiva.

⁴³ Indicadores y... op.cit N° 40

Cuadro N° 14 Las lógicas predominantes de la acción y las expresiones complementarias.

Lógicas complementarias			
Lógica Predominante	Estratégica	Integración	Subjetivación
Lógica estratégica	la competencia	el oportunismo	rebeldía
Lógica de integración	la aceptación	la sumisión	la adscripción
Lógica de Subjetivación	la negación	la distancia	la crítica

Capítulo III

Diseño de la Investigación



Puente
FCSB - Centro de Familia y Comunitaria



PRESENTACIÓN

El presente capítulo corresponde al diseño de la Investigación realizada, donde se incorporan los elementos metodológicos que orientaron el proceso de investigación.

Entre los aspectos a considerar se encuentran la fundamentación de la investigación, el estado de arte respecto a la temática, planteamiento del problema, delimitación de objeto y sujeto de estudio, sistema de objetivos, los instrumentos de recolección de datos, y los criterios de rigor presentes en la investigación evaluativa.

Posteriormente, se hace mención de las matrices de objetivos tanto del Programa Puente como de Capital Social.

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

I. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Con la finalidad de abordar a 225.000 familias que se encuentran en situación de extrema pobreza, o indigencia en Chile, es que se ha diseñado la estrategia de intervención social denominada Programa Puente, cuyo propósito es que las 225.000 familias más pobres del país, logren satisfacer sus necesidades básicas a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de indigencia y la activación de las habilidades sociales necesarias para su integración a las redes locales disponibles.

Dada la importancia que este programa tiene para el Gobierno, es que éste se implementa en la mayoría de las comunas del país, con la finalidad de realizar una intervención desde lo local, que permite tener la oportunidad de dejar instaladas las capacidades y modalidades de gestión, que permiten dar sustentabilidad a la estrategia de acción desarrollada con las familias. Además de lo anterior se tuvo en cuenta el efecto de una óptima focalización de los propios recursos municipales en un Programa dirigido específicamente a la extrema pobreza.

Por otra parte, la implementación de estrategia de intervención integral a favor de las familias implicaba en muchos casos modificar prácticas y culturas de trabajo ya instaladas a nivel local para atender a este grupo de familias, por lo que el simple traspaso de recursos al nivel local no necesariamente aseguraría la efectiva y eficiencia de esta estrategia de intervención. Al mismo tiempo no era posible implementar un modelo puramente delegativo y con diseño centralizado que no permitiera aprovechar y fortalecer las capacidades, competencias locales y que no permitiera adaptarse a las diversidades y particularidades locales.

De acuerdo a lo anterior el Municipio de Quillota, a partir del año 2002 comienza a implementar el programa con una cobertura asignada para todo el período de 1130 familias, la que en su primer cohorte de egreso¹, obtuvo una tasa de éxito de un 85%, situación que sobrepasa a la media nacional, la cual alcanza a un 75%.

Es así que en razón al número de familias que se encuentran en condición de pobreza en la comuna de Quillota, es que el programa Puentes abarca a un número significativo de personas que están en dicha situación, siendo la Municipalidad la que debe hacerse cargo de esta problemática, entregando los recursos necesarios para que dichas familias puedan cubrir sus necesidades básicas.

Una vez egresadas las familias del programa, éstas continúan en el Sistema de Protección Social Chile Solidario, en dos componentes permanentes, que corresponden a Subsidios monetarios garantizados y Acceso preferente a Programas de Promoción Social. La permanencia de las familias en el sistema se produce de forma autónoma, puesto que son ellas quienes deben acceder y utilizar las redes sociales existentes, sin el apoyo y acompañamiento que tenían durante el proceso del Programa Puentes.

A raíz de lo anterior, desde la política social el programa Puentes se constituye en una estrategia de intervención fundamental para la superación de la extrema pobreza, por ende resulta indispensable evaluar esta estrategia no sólo desde los resultados obtenidos, sino que se torna necesario visualizar el proceso de las familias, considerando la metodología utilizada, convirtiéndose así en una estrategia innovadora, que posee una mirada integral y focalizada en las necesidades de las familias. Además, evaluar el proceso permite obtener una retroalimentación del programa, que permita

¹ El primer cohorte de egreso o Cohorte 2002: Familias ingresadas al sistema en 2002 o Familias que finalizan el Apoyo Psicosocial en 2004.

seguir aportando a los esfuerzos y estrategias que existen para la superación de la extrema pobreza.

Desde el Trabajo Social el tema de la superación de la pobreza ha estado ligado a la profesión de manera inherente desde sus orígenes. Lo anterior ha implicado que se haya ido evolucionando en cuanto a la manera de mirar e intervenir la pobreza, puesto que en la actualidad se espera que las personas no sean actores pasivos, sino que se constituyan como agentes proactivos en la resolución de sus problemáticas sociales. Asimismo desde el Trabajo Social, la implementación de las políticas sociales debe ser enfocada hacia las personas como sujetos de derechos, movilizándolo el capital social individual y grupal presente en estos sectores, con el propósito de contribuir a mejorar las condiciones de vida de cada una de las familias.

Finalmente, para las alumnas el tema de estudio posee gran relevancia, puesto que el hecho de conocer y describir el proceso vivenciado por las familias y la situación actual de éstas permitirá entregar información relevante, que posibilite la generación de propuestas para la posterior toma de decisiones desde el Municipio.

Además desde una lógica personal, este estudio permitirá a las alumnas visualizar cuáles son las concepciones e implicancias que la situación de pobreza tiene para el adecuado desarrollo integral de las familias. Asimismo, nos permitirá conocer la presencia de factores relacionados con el capital social, que inciden en la manera que tienen las familias para interactuar con las redes sociales, tanto formales como informales, buscando estrategias alternativas autónomas que permitan la superación de su condición de pobreza.

II. ESTADO DE ARTE.

INFORME: EVALUACIÓN DEL ESTADO DE AVANCE DEL SISTEMA CHILE SOLIDARIO.

Actualmente, el Sistema Chile Solidario lleva tres años de implementación, por ello el Ministerio de Planificación, a través de la Secretaría Ejecutiva de Chile Solidario, estimó conveniente desarrollar un estudio que permitiera evaluar desde la óptica de los usuarios, el funcionamiento y grado de satisfacción del sistema.

Lo anterior implicó observar Chile Solidario desde las familias, es decir traspasar la mirada de gestión del cumplimiento de las condiciones mínimas y centrarse en la opinión de las personas que constituyen el sistema.

Para llevar a cabo este estudio se contó con los servicios profesionales y técnicos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, que implementó el estudio entre los meses de Enero y Mayo de 2004.

Los objetivos fueron construir una tipología de las familias destinatarias asumiendo su variedad y/o diversidad, de manera de encontrar patrones o esquemas básicos que, dando cuenta de la diversidad empírica, organicen o modelen tipos básicos de beneficiarios.

Del mismo modo, se buscó caracterizar los modelos exitosos o fallidos de la implementación del programa e informarse de las condiciones y modos en que Chile Solidario funciona exitosa o fallidamente.

Otro de los objetivos del estudio fue describir el juicio Evaluativo de las Familias participantes, profesionales de apoyo y redes de servicios sociales. Además de desarrollar una propuesta de indicadores de tipologización y evaluación éxito-falla, para la medición de su distribución cuantitativa.

Con todos estos elementos, este estudio se convierte en un insumo de retroalimentación de Chile Solidario, asó como también proporciona resultados intermedios (no finales) respecto a lo que pretende lograr esta iniciativa social.

Este informe se produce a partir del análisis de cuarenta entrevistas, trece grupos de conversación y 500 encuestas (400 encuestas en la región Metropolitana y 100 en la Séptima Región).

En núcleo de la evaluación realizada intentó una medición del programa desde la perspectiva de los usuarios. En su forma más directa, el interés fue responder a la pregunta: ¿Qué evalúan y como evalúan los usuarios participantes el programa?

Para ello, la pregunta fue abordada cualitativa y cuantitativamente.

Cualitativamente, para identificar los componentes del juicio evaluativo de los usuarios (qué evalúan), y para identificar formas típicas del juicio evaluativo del usuario (tipologías de usuarios).

Cuantitativamente, para medir la distribución estadística de dicha estructura, así como las tipologías que de dicha distribución pudieran resultar.

Complementariamente, la evaluación contempló también la perspectiva de los operadores directos: Apoyos Familiares, jefes de

Unidad de Intervención Familiar del Programa Puente y funcionarios de servicios sociales. Esto último porque interesaba relacionar el juicio y apreciaciones de los gestores directos, con el de los usuarios.

Finalmente, el informe está organizado en cinco partes: Introducción, la estructura del juicio evaluativo de los usuarios, la distribución de los juicios evaluativos de los usuarios, tipologías, el análisis de los gestores directos y Conclusiones.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Desconocimiento de la percepción de las familias beneficiadas y los actores técnicos respecto al proceso y resultados de implementación del Programa Puente en la comuna de Quillota.

IV. DELIMITACIÓN DE LA TEMÁTICA Y OBJETO DE ESTUDIO

El estudio se centrará en el proceso vivenciado por 304 familias adscritas en el primer componente Psicosocial del Sistema Chile Solidario, Programa Puente egresadas durante el año 2004, además de la percepción de los actores técnicos involucrados en la implementación y ejecución del Programa Puente.

Sistema de objetivos

Objetivo General 1: "Conocer la percepción acerca del proceso vivenciado por los actores involucrados en el programa Puente cohorte 2002".

Objetivos Específicos:

1.1 Describir la percepción de las familias en relación al proceso vivenciado en el programa.

1.2 Describir la percepción que las familias participantes tienen acerca del trabajo realizado por los apoyos familiares.

1.3 Describir la percepción que tienen los actores técnicos acerca del proceso desarrollado con las familias.

Objetivo General 2: “Conocer la percepción de los sujetos acerca de su condición de pobreza, estrategias utilizadas y el establecimiento de relaciones sociales significativas”.

Objetivos Específicos:

2.1. Describir las autorepresentaciones que tienen las familias en torno a su condición socioeconómica.

2.2 Identificar y describir las relaciones de cooperación, confianza y reciprocidad que los sujetos practican como mecanismos de ascenso social.

2.3 Identificar redes personales, formas de asociatividad y lógicas de acción presentes en las formas de sociabilidad de los sujetos.

Población objetivo de estudio.

La población de interés para la realización del presente estudio esta constituida por las 304 familias egresadas en el año 2004 del Programa Puente implementado en la comuna de Quillota. Así mismo se tiene como objeto de estudio los actores técnicos involucrados del proceso de implementación y ejecución del Programa.

Recolección de información

Con el objetivo que la información obtenida sea válida y confiable y desde una óptica integral, se utilizarán instrumentos de recolección de datos, provenientes de técnicas cuantitativas y cualitativas, aplicadas a los sujetos de estudio.

De esta manera, los demás instrumentos aplicados se constituyen en la herramienta que permite la profundización de aquellos.

- **Fiabilidad:** Tomando en consideración este requisito se puede establecer que la investigación evaluativa desarrollada es confiable, teniendo presente que al momento de aplicarse el instrumento (encuesta) a las familias se obtienen resultados parecidos en torno a la mayoría de las preguntas. Lo anterior, le asigna mayor relevancia a este principio considerando que el instrumento fue aplicado por distintos evaluadores (externos).
- **Practicidad:** Este principio entendido en su aspecto práctico se enfoca a ésta investigación en cuanto a que el instrumento aplicado resulta pertinente a los datos que se pretende recoger. Así mismo, la utilidad viene dada por el hecho de que ésta investigación debe servir como retroalimentación del trabajo realizado que contribuya al mejoramiento del programa en algunos de sus aspectos.
- **Oportunidad:** Considerando éste principio, se puede establecer que la investigación evaluativa al desarrollarse una vez finalizado el programa se permite entregar una retroalimentación respecto al proceso vivenciado por las familias, que contribuirán a la futura toma de decisiones.

Por otra parte, éste principio se aborda considerando que la investigación en cuestión se realiza con la plena aceptación de los responsables de la iniciativa, contando por ende, con la voluntad política, técnica y administrativa para hacerla.

MATRIZ DE OBJETIVOS PUENTE

Objetivo General	Objetivos Específicos	Datos relevantes para alcanzar objetivo	Técnicas empleadas para la recolección de datos	Instrumento de recogida de datos	Cobertura de aplicación y criterios muestrales	Técnica de análisis
1. Conocer la percepción acerca del proceso vivenciado por los actores involucrados en el programa Puente cohorte 2002.	1.1 Describir la percepción de las familias en relación al proceso vivenciado en el programa.	<ul style="list-style-type: none"> - Fases del Programa - Metodología de trabajo 	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - 304 Familias egresadas del programa Puente. - 6 representantes de Familias egresadas del programa Puente. 	Análisis descriptivo
	1.2 Describir la percepción que las familias participantes tienen acerca del trabajo realizado por los apoyos familiares	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación - Acompañamiento - Motivación - Gestión - Comunicación 	Encuesta	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - 304 Familias egresadas del programa Puente. 	Análisis descriptivo
	1.3. Describir la percepción que tienen los actores técnicos involucrados en el proceso desarrollado con las familias.	<ul style="list-style-type: none"> - Vinculación - Compromiso - Autonomía - Comunicación 	Entrevista Estructurada	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> - 10 Apoyos Familiares - JUIF 2003-2004 - Director Fosis V región 	Análisis descriptivo

MATRIZ DE OBJETIVOS CAPITAL SOCIAL

Objetivo General	Objetivos Específicos	Datos relevantes para alcanzar objetivo	Técnicas empleadas para la recolección de datos	Instrumento de recogida de datos	Cobertura de aplicación y criterios muestrales	Técnica de análisis
2. Conocer la percepción de los sujetos acerca de su condición de pobreza, estrategias utilizadas y el establecimiento de relaciones sociales significativas.	2.1 Describir las autorepresentaciones que los sujetos construyen en torno a su condición socioeconómica.	- Actitudes que poseen acerca del concepto de pobreza. - Percepciones en torno a las causas de la pobreza. - Actitudes identitarias en torno a su condición de pobreza.	Encuesta	Cuestionario	304 Familias egresadas del programa Puento.	Análisis descriptivo
	2.2 Identificar y describir las relaciones de cooperación, confianza y reciprocidad que los sujetos practican como mecanismos de ascenso social.	- Apreciación y juicio que las familias tienen respecto a los recursos autónomos y vinculados a la política social que utilizan como estrategias de movilidad social.	Encuesta	Cuestionario	304 Familias egresadas del programa Puento.	Análisis descriptivo
	2.3. Identificar redes personales, formas de asociatividad y lógicas de acción presentes en las formas de sociabilidad de los sujetos	-Presencia de componentes de la sociabilidad en la interacción de los sujetos con otros actores.	Encuesta	Cuestionario	304 Familias egresadas del programa Puento.	Análisis descriptivo

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

∞ **Objetivo General:** Conocer la percepción acerca del proceso vivenciado por los actores involucrados en el programa Puente Cohorte 2002.

1.1 Objetivo Específico: Describir la percepción de las familias en relación al proceso vivenciado en el Programa.

Variable: Apreciación que hacen las familias acerca de las etapas y características del Programa.

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Ingreso al Programa: Familias incorporadas al Apoyo psicosocial o programa Puente y cuya permanencia les permitirá mejorar su calidad de vida.	- Vía de Incorporación	Medio de conocimiento de la existencia del programa	- Me invitaron a participar del programa - Me acerqué a demandar la participación	1 2
		Vía de ingreso al programa	- Municipalidad - Redes familísticas - Redes no familísticas - Medios de comunicación - Otros	1 2 3 4 5
Trabajo intensivo: Primera fase del apoyo psicosocial, con una duración de 6 meses. Se concreta en 14 sesiones de trabajo, de alrededor de una hora de duración cada una.	Duración de la fase (6 meses) o número de sesiones (14 sesiones).	Percepción acerca de la duración de la fase	- Adecuado - Breve - Extenso	1 2 3
		Motivos señalados acerca de la inadecuación del tiempo de la fase	- Porque existían mínimos ya cumplidos - Se dio énfasis en temas que no me interesaban	1 2
			- Por que ya no lo necesitaba	3
			- No se alcanzó a vincular con el apoyo	4
			- El tiempo fue insuficiente para comprender los contenidos	5
			- Falto tratar temas que me interesaban conversar	6

	Duración de la sesión	Percepción acerca de la duración de la sesión Motivos acerca de la indecuación del tiempo de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado - Breve - Extenso <ul style="list-style-type: none"> - La sesión se me hizo larga - Porque me aburría - No era necesario estar tanto rato para hablar problemas puntuales - No se alcanzaron a tratar los temas con la profundidad esperada - No se alcanzaron tratar los temas que la familia propuso - Principalmente porque el apoyo manifestaba tener poco tiempo 	1 2 3 1 2 3 4 5 6
Acompañamiento, monitoreo y seguimiento: Segunda fase tiene una duración de 18 meses y se contemplan en este periodo un total de 7 sesiones de seguimiento de los compromisos que la familia suscribió en el contrato familiar.	Sesión de Cierre	Duración de la fase (18 meses) o número de sesiones (7 sesiones) Motivos de la insuficiencia del tiempo de la sesión Información acerca de la finalización del Programa	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuado - Breve - Extenso <ul style="list-style-type: none"> - Porque no deseaba finalizar la intervención. - Porque el contacto con el apoyo familiar es decreciente en el tiempo. - Otros. <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	1 2 3 1 2 3 1 2

<p>Metodología de la Intervención: Características y estructura metodológica de cada una de las sesiones contempladas en el programa.</p>	<p>Pilares de calidad de vida</p>	<p>Percepción acerca de los 7 pilares y los 53 mínimos</p> <p>Motivos señalados acerca de la connotación negativa de la metodología de los pilares</p> <p>Pilares de calidad de vida más importante</p> <p>Pilar de calidad de vida menos importante</p> <p>Percepción acerca de la metodología lúdica</p> <p>Importancia y significado de los contratos de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala <ul style="list-style-type: none"> - Porque me distraía - Porque no lograba internalizar los contenidos - Porque me sentía incómodo (a) - Otros <ul style="list-style-type: none"> A) Identificación B) Salud C) Educación D) Habitabilidad E) Dinámica Familiar F) Trabajo G) Ingresos <ul style="list-style-type: none"> A) Identificación B) Salud C) Educación D) Habitabilidad E) Dinámica Familiar F) Trabajo G) Ingresos <ul style="list-style-type: none"> - Buena - Regular - Mala 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
---	-----------------------------------	---	---	---

				<ul style="list-style-type: none"> - Es un documento que me permitió exigir mis derechos y me impuso obligaciones - Es un documento que le dio una formalidad excesiva a la relación, bastaba con mi palabra. - Es un tramite, un papel sin valor 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
--	--	--	--	--	----------------------------

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Beneficios o capacitación otorgado		Recibimiento de algún beneficio o capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>1</p> <p>2</p>
		Area a la cual corresponde el beneficio otorgado	<ul style="list-style-type: none"> - Salud - Educación - Trabajo - Habitabilidad - Dinámica Familiar 	
		Cumplimiento de Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>1</p> <p>2</p>

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Resultados del Programa	Percepción acerca de resultados obtenidos	Seguridad para contactarse a la red	Si No	1 2
		Satisfacción acerca de logros obtenidos	Si No	1 2
		Conforme con su participación en el Programa	Si No	1 2
		Significado del Programa para la familia	<ul style="list-style-type: none"> - Un programa que me entregó dinero y materiales - Un programa más del Gobierno - Un apoyo y acompañamiento realizado en mi casa - Una vía para informarme y conocer los servicios que existen - Una oportunidad para mejorar mi situación familiar 	5 4 3 2 1
		Funcionamiento del Programa Puente	<ul style="list-style-type: none"> - Bien - Regular - Mal 	1 2 3
		Motivos del mal funcionamiento del Programa	<ul style="list-style-type: none"> - Por el poco tiempo que estubo el A. F. Conmigo - Porque no se alcanzaron a cumplir las condiciones mínimas - Porque se trataron temas de poca importancia para mí - Porque la ayuda socioeconómica era poca 	1 2 3 4

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
	Aspectos del Programa a Ser mejorados		- La duración del programa - Que un profesional trabaje con mi familia en mi casa - La frecuencia con que el Apoyo Familiar me visita - La manera en que se trataron los temas - Que se puedan tratar más temas	1 2 3 4 5

1.2 Objetivo Específico: Describir la percepción que las familias participantes tienen acerca del trabajo realizado por los apoyos familiares

Variable: Apreciación que hacen las familias en relación a la labor de acompañamiento personalizado del A.F. para el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de vida establecidas por el Programa.

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Vinculación: Apertura emocional y racional, voluntaria y consciente, entre dos o más personas, a vivir procesos con mutua construcción de cercanía para lograr la satisfacción de necesidades de una de las partes.	Confianza	Requisitos para ser de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Que sea leal y directo - Que apoye en momentos difíciles - Que demuestre seguridad en lo que hace - Que sepa escuchar - Otros 	
		Confianza brindada por el profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	1 2 3
		Toma de acuerdos entre el A.F. y la familia	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	1 2
Acompañamiento: Contacto periódico, a fin de orientar y conectar a la familia con la red de apoyo local de la que dispone, en relación con su participación activa en el programa.	Asesoría	Entrega de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	1 2 3
		Contacto con la red	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	1 2 3

	Apoyo	Ayuda frente a situaciones problema	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca 	1 2 3
<p>Motivación: Ánimo o voluntad de hacer o ser como reafirmación del principio de la acción y la posibilidad.</p>	Compromiso	<p>Cumplimiento de compromisos del Programa</p> <p>Motivos del no cumplimiento de compromisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca - Porque no realizaba la visita correspondiente - Porque no cumplía con la hora programada para cada sesión. - Otro. 	1 2 3
		<p>Cumplimiento de Compromisos con la familia</p> <p>Motivos del no cumplimiento de compromisos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre - A veces - Nunca - Porque no cumplía con la información que él se comprometía a entregar. - Porque no cumplía con la información solicitada por ud. - Otro 	1 2 3

Competencias personales	Empatía	Requisitos para ser comprensivo	<ul style="list-style-type: none"> - Debe escuchar con atención. - No debe emitir juicios de valor de forma anticipada. - Debe ponerse en el lugar del otro. - Otro. - Siempre - A veces - Nunca 	<p style="text-align: center;">1 2 3</p>
	Respeto	Trato respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> A. Eficiente B. Con capacidad de gestión C. Alegre D. Responsable E. Resolutivo F. Motivador G. Con calificación profesional H. con capacidad de escucha 	
	Característica más importante en un A.F.	Característica menos importante en un A.F.	<ul style="list-style-type: none"> A. Eficiente B. Con capacidad de gestión C. Alegre D. Responsable E. Resolutivo F. Motivador G. Con calificación profesional H. con capacidad de escucha 	
	Percepción acerca del A.F.		<ul style="list-style-type: none"> - Un actor importante en el Puento - El que debe hacerse cargo de mis problemáticas sociales/familiares - Quien me entrega las herramientas necesarias para mejorar mi situación - Un amigo/a o confidente - Quien me hace conocer y exigir mis derechos 	<p style="text-align: center;">1 2 3 4 5</p>

1.3 Objetivo Específico: Describir la percepción que tienen los actores técnicos involucrados en el proceso desarrollado con las familias.
Variable: Apreciación que realiza el equipo técnico en torno a la experiencia de implementación y ejecución del Programa Puentes en la comuna de Quillota

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA
Metodología de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Visita al Domicilio - Utilización de Contratos Parciales - Valoración Negativa Metodología Lúdica - Valoración Positiva Metodología Lúdica
Características del trabajo del Apoyo Familiar	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias Personales - Cantidad de Familias v/s Calidad del Desempeño - Implicancias de la Sectorización Urbano-Rural
Las Familias Puentes desde la perspectiva de los AF	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación Positiva de la red - Evaluación Negativa de la red - Familias Proactivas v/s Familias Pasivas - Tipos de Familias

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA
Las Familias Puente desde la perspectiva de los AF	<ul style="list-style-type: none"> - Multiplicidad de Discursos - Situación Inicial v/s Situación Final
Proceso de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de Trabajo - Contratos parciales de Trabajo - Ubicación territorial de las familias - Inestabilidad de los Equipos de Trabajo - Innumerables Expectativas frente a las Redes Sociales - Falta de credibilidad en torno al Municipio - Funcionamiento Inicial deficiente - Dependencia Familiar - Responsabilidad en torno a las Familias Egresadas - Calidad de la Intervención - Estabilidad de los Equipos de Trabajo - Tiempo de la Intervención con familias
Proceso de Intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Intervención v/s Resultados - Estrategia Asistencial - Estrategia Promocional - Juicio en torno a las Estrategia Asistencial/ Promocional - Permanencia en el tiempo de las Condiciones Mínimas

2.1 Objetivo Específico: Describir las autorepresentaciones que los sujetos construyen en torno a su condición socioeconómica.

Variable: Autorepresentación en torno a la condición socioeconómica: dice relación con el nivel de tensión financiera que percibe el sujeto, la valoración que hace de su situación y la responsabilidad que le atribuye al entorno en su origen y transformación.

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	
Tensión Financiera	Subsistencia	Frecuencia con que debe pedir dinero prestado para pagar cuentas	Nunca	1	
			Rara vez	2	
			Frecuente	3	
			Siempre	4	
		Frecuencia con que deja de comprar algo por no tener dinero	Grado de dificultad para pagar cuentas los últimos doce meses	Nunca	1
				Rara vez	2
				Frecuente	3
				Siempre	4
		Excedentes	Frecuencia con que puede pagar actividades que le gusta hacer	Ninguna	1
				Alguna	2
Bastante				3	
Tremenda				4	
	Excedentes	Disponibilidad de excedentes de dinero en el hogar en los últimos 12 meses	Nunca	4	
			Rara vez	3	
			Frecuente	2	
			Siempre	1	
			Bastante dinero	1	
			Algún dinero	2	
			Dinero justo	3	
			No alcanza	4	

Valoración			El hogar cuenta con suficiente dinero para pagar la clase de vivienda, alimentación y vestuario al que siente debieran acceder	Definitivamente no No suficiente Bastante Totalmente si	4 3 2 1
			Percepción de situación económica actual en relación a la de los padres	Mejor La misma Peor	1 2 3
			Percepción de situación económica futura respecto a sus propios hijos	Mejor La misma Peor	1 2 3
DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR	
Incidencia externa en la actual situación económica	Responsabilidad de agentes externos en su actual situación socioeconómica	Jueces Banco Parlamentarios Alcalde Presidente FFAA Iglesia Carabineros Televisión Escuela Hospital Empresa Puente Familiares y amigos Vecinos	Mucha Mas o menos Poca Ninguna	1 2 3 4	
	Influencia de agentes externos para mejorar situación socioeconómica	Banco Parlamentarios Alcalde Presidente Iglesia Escuela Empresa Puente Familiares y amigos vecinos	Mucha Mas o menos Poca Ninguna	1 2 3 4	

2.2 Identificar y describir las relaciones de cooperación, confianza y reciprocidad que los sujetos practican como mecanismos de ascenso social

DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Cooperación	Estrategias Informales	<p>Cuando necesita a alguien que escuche sus problemas usted recurre a :</p> <p>Cuando necesita a alguien que cuide a sus hijos usted recurre a:</p> <p>Cuando necesita pedir un favor pequeño usted recurre a:</p> <p>Cuando necesita a alguien que le preste plata en caso de emergencia usted recurre a:</p> <p>Cuando se queda corta de alimentos usted recurre a:</p>	<p>Esposo(a)</p> <p>Padres</p> <p>Hermanos</p> <p>Hijos</p> <p>Tíos</p> <p>Parientes lejanos</p> <p>Parientes políticos</p> <p>Conocidos</p> <p>Amigo cercano</p> <p>Vecino</p> <p>Compañero de Trabajo</p> <p>Nadie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
		<p>Instituciones u Organizaciones a las que recurre para solicitar dinero</p> <p>Instituciones u Organizaciones a las que recurre para mejorar condiciones habitacionales</p> <p>Instituciones u Organizaciones a las que recurre para pedir trabajo</p>	<p>Oficinas Municipales</p> <p>Programa Punte</p> <p>Gobernación</p> <p>Parlamentario</p> <p>Alcalde y Concejales</p> <p>Fundaciones Privadas</p> <p>Iglesias</p> <p>OCC</p> <p>Entidades Bancarias</p> <p>Nadie</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0</p>
Confianza		<p>Si no fuera por las personas que están cerca de mi, mi vida sería bastante peor</p> <p>Las personas que conozco, en general dan más problemas que apoyo</p> <p>Si bien las personas que conozco me han ayudado, las cosas las he conseguido por mi mismo</p> <p>Algunas de las personas que conozco, me han dado grandes oportunidades para mejorar mi situación económica</p> <p>Las personas que conozco son un escape a los problemas que tengo</p> <p>En general no le pido ayuda a nadie conocido, me gusta moverme solo</p> <p>Las personas que conozco, las he ido conociendo por las vueltas de la vida</p> <p>Las personas que conozco, las he ido conociendo por las cosas que he ido haciendo</p>	<p>Muy de acuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Muy en desacuerdo</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

Reciprocidad		<p>Quien le ha pedido que usted escuche sus problemas Quien le ha pedido que usted que cuide a sus hijos: Quien le ha pedido a usted un favor pequeño: Quien le ha pedido que usted que le preste plata en caso de emergencia: Quien le ha pedido a usted alimentos usted recurre a:</p>	<p>Esposo(a) Padres Hermanos Hijos Tíos Parientes lejanos Parientes políticos Conocidos Amigo cercano Vecino Compañero de Trabajo Nadie</p>	<p>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 0</p>
Valoración de las estrategias	Estrategias Autónomas Estrategias vinculadas a instancias formales	<p>Resultado cuando pidió dinero a amigos, vecinos y/o familiares. Resultado cuando pidió dinero a autoridades, instituciones u organizaciones</p>	<p>Me ayudó. Me ayudó algo No me ayudó Me ayudó. Me ayudó algo No me ayudó</p>	<p>1 2 3 1 2 3</p>

2.3. Identificar redes personales, formas de asociatividad y lógicas de acción presentes en las formas de sociabilidad de los sujetos

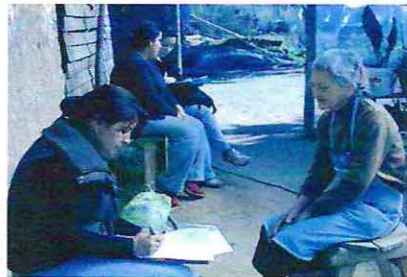
DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADOR	SUBINDICADOR	VALOR
Redes Personales	Tamaño	Número de contactos	Mucha	3
			Poca	2
			Nada	1
	Fuerza lazos	Apoyo	Ayuda a buscar trabajo	1
			Ha prestado dinero	1
			Da consejos	1
	Conflicto	Duración de la relación	Menos de un año	1
			Entre 1 a 3 años	2
			Más de 3 años	3
		Frecuencia del contacto	Casi todos los días	4
			Una vez por semana	3
			Una vez por mes	2
	Nivel de conflictos	Resolución	Más de una vez por mes	1
			Muchos problemas	1
			Algunos problemas	2
			Pocos problemas	3
	Heterogeneidad	Sexo	No tengo problemas	4
Siempre se termina la relación			1	
Algunas veces se ha terminado			2	
Proximidad	Status socioeconómico	Muy pocas veces hay ruptura	3	
		Masculino	1	
		Femenino	1	
		Mejor	3	
Acceso	Acceso	Igual	2	
		Peor	1	
		Muy fácil juntarse	3	
			Más o menos fácil	2
			Muy difícil	2

		Cercanía en la residencia	Viven juntos Vive en la población Vive en la otra población	1 3 2 1
	Mediación	Provoca contactos con otros	Si No	1 0
Formas de asociatividad	Membresía	Membresía del responderte	Pertenece a organizaciones No pertenece a organizaciones	1 0
	Densidad	Conoce a amigos de contacto	En general conoce amigos a través de él Sólo en algunos casos conoce amigos En muy pocos casos conoce amigos No conoce amigos a través de él	3 2 1 0
	Participación	Aporta dinero	Si No	1 0
		Asiste reuniones	Si No	1 0
Lógica de Integración	Movilidad Social	Para ser alguien en la vida se requiere apoyo y confianza en otras personas Para ser alguien en la vida se requiere contar con el respeto de los demás Para buscar un trabajo hay que presentarse bien vestido Para buscar un trabajo hay que hablar bien	Si - No Si - No Si - No Si - No	
	Control de Entorno	Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que el país no marcha bien Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que no se me dieron las oportunidades	Si - No Si - No	
	Cultura y valores	El principio que guía mi vida es la fe en un Dios El principio que guía mi vida es la solidaridad	Si - No Si - No	
	Identidad	Me considero una persona honesta Me considero una persona responsable	Si - No Si - No	
	Proyecto Vital	En mi vida yo quiero lograr tener un trabajo estable En mi vida yo quiero lograr vivir tranquilo	Si - No Si - No	

Lógica Estratégica	Movilidad Social	<p>Para ser alguien en la vida hay que tener claras las metas personales</p> <p>Para ser alguien en la vida se requiere tener los amigos adecuados</p> <p>Para buscar un trabajo hay que llevar una recomendación</p> <p>Para buscar un trabajo hay que ser insistente y busquilla</p> <p>Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que no me supe mover adecuadamente</p> <p>Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que no supe aprovechar las oportunidades</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Control de Entorno	<p>El principio que guía mi vida es surgir en la vida</p> <p>El principio que guía mi vida es el atreverse</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Cultura y valores	<p>Me considero una persona eficiente</p> <p>Me considero una persona ubicada</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Identidad	<p>En mi vida yo quiero lograr estar entre los mejores</p> <p>En mi vida yo quiero lograr poder decidir</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Proyecto Vital	<p>Para ser alguien en la vida hay que ser original y creativo</p> <p>Para ser alguien en la vida se requiere distinguirse del común de la gente</p> <p>Para buscar un trabajo hay que estar seguro de lo que uno sabe</p> <p>Para buscar un trabajo hay que saber el trabajo que se quiere encontrar</p> <p>Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que a la gente como uno la miran con desconfianza</p> <p>Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba creo que no me supieron valorar</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
Lógica de Subjetividad	Movilidad Social	<p>El principio que guía mi vida es la autenticidad</p> <p>El principio que guía mi vida es la tener opinión propia</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Control de Entorno	<p>Me considero una persona con iniciativa</p> <p>Me considero una persona realizada</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Cultura y valores	<p>En mi vida yo quiero lograr ser yo mismo</p> <p>En mi vida yo quiero lograr ser consecuente con mis valores</p>	<p>SI - No</p> <p>SI - No</p>
	Identidad		
	Proyecto Vital		

Capítulo IV

Resultados de la Evaluación



PRESENTACIÓN

El presente capítulo hace referencia a los resultados del proceso de evaluación el que contempla los siguientes elementos:

En primer lugar se hará referencia al Registro de Terreno, en donde se declaran las acciones realizadas de manera secuencial por el Equipo Seminarista durante el proceso de recolección de datos.

En segundo lugar se dará cuenta en términos generales de las características de la población encuestada, para terminar con una comparación entre el puntaje inicial y el puntaje final de las familias del Programa Puente del cohorte 2002.

En tercer lugar se presentará los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos utilizados para este fin. De esta manera, se hará referencia a los resultados del cuestionario aplicado a las familias que efectivamente conforman el colectivo de trabajo, para posteriormente dar cuenta de los resultados arrojados por los grupos de discusión, a fin de profundizar en aquellos aspectos del cuestionario considerados relevantes.

Registro de Terreno

El proceso de recogida de información desarrollado por el equipo seminarista contempla una serie de actividades realizadas de manera secuencial, ya que a través de esto, se permite desarrollar un accionar oportuno y enfocado, maximizando de manera adecuada los recursos disponibles.

A continuación, se hace mención de las diversas actividades desarrolladas durante los meses de Junio y Noviembre del año en curso.

Como primera actividad, el equipo seminarista el día 30 de Junio de 2005 realiza un Grupo de Discusión enfocado a conocer la percepción que tienen los apoyos familiares respecto al proceso vivenciado durante la implementación y ejecución del Programa Puente. En esta oportunidad asisten 6 apoyos familiares quienes realizan las distintas actividades contempladas en la metodología del Programa.

En el mes de Julio el equipo seminarista es invitado por el Director Regional del Fosis, Señor Cesar Barra Rozas a participar en una evaluación del Programa Puente, denominado " Juntos ganamos" ,actividad que fue realizada el día 2 de Julio de 2005 en la ciudad de la Calera. En dicha instancia el Equipo Seminarista realiza una entrevista al Señor Cesar Barra Rozas, con la finalidad de conocer la percepción que tiene éste, respecto a la implementación del programa Puente en la Comuna de Quillota.

Continuando con las descripción de las actividades relacionadas a la recolección de datos del presente Seminario de Título, el equipo accede a las bases de datos que contiene información de las familias participantes del Programa Puente y que corresponden al primer cohorte, haciendo uso del Sistema de Monitoreo y Seguimiento, sistema informático al que tienen acceso los profesionales que trabajan con las familias, como lo son el Jefe de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF) los Apoyos familiares, entre otros.

Posteriormente, los datos de las familias a considerar fueron contrastados de manera individual con la información arrojada en la Ficha CAS instrumento utilizado por las Municipalidades para brindar información de las familias considerando una serie de variables, por lo que el objetivo de ésta actividad era actualizar los antecedentes considerados relevantes y significativos, como son los domicilios de éstas, ya que a través de ello se facilita el proceso de encuestaje a desarrollar.

Una vez actualizada la información, ésta fue sectorizada en urbano-rural, para determinar de esta manera la población perteneciente a cada uno de ellos, resultando de ésta forma más equitativa la distribución de ellas. A continuación da a conocer por medio de la gráfica los sectores que forman parte de la Comuna de Quillota tanto en lo urbano como lo rural.

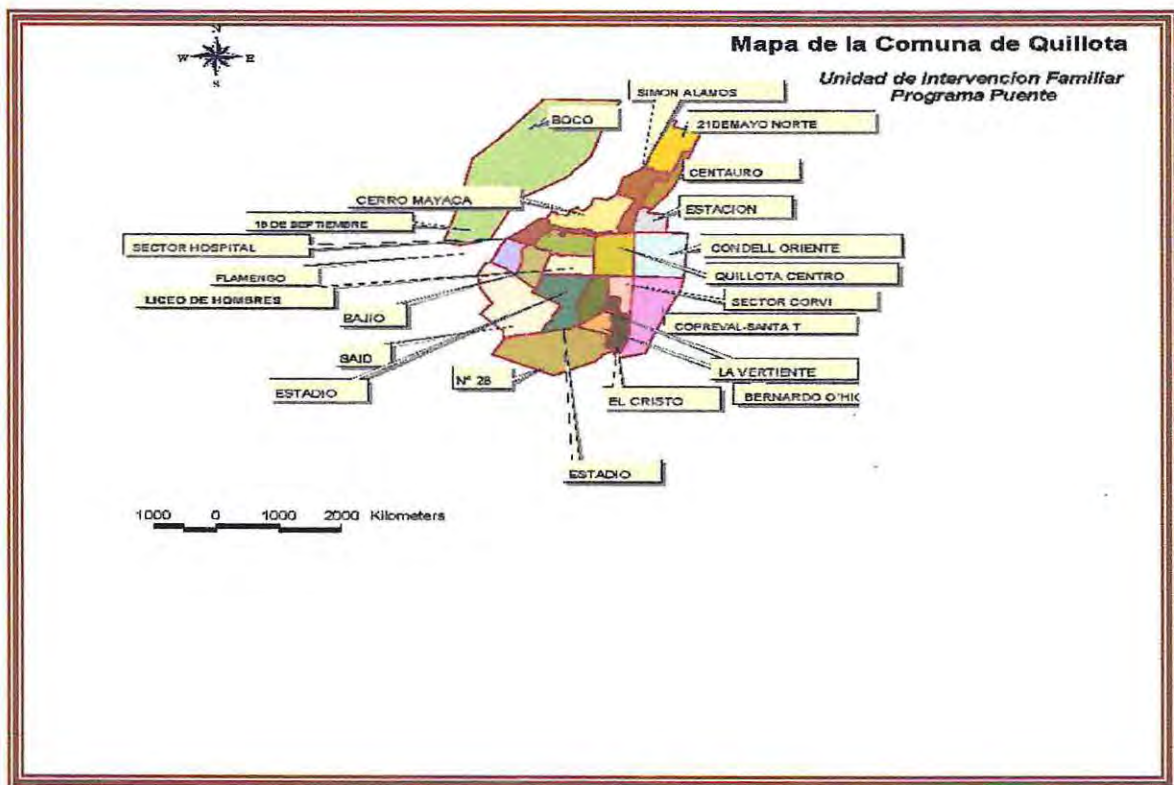


Foto N°5

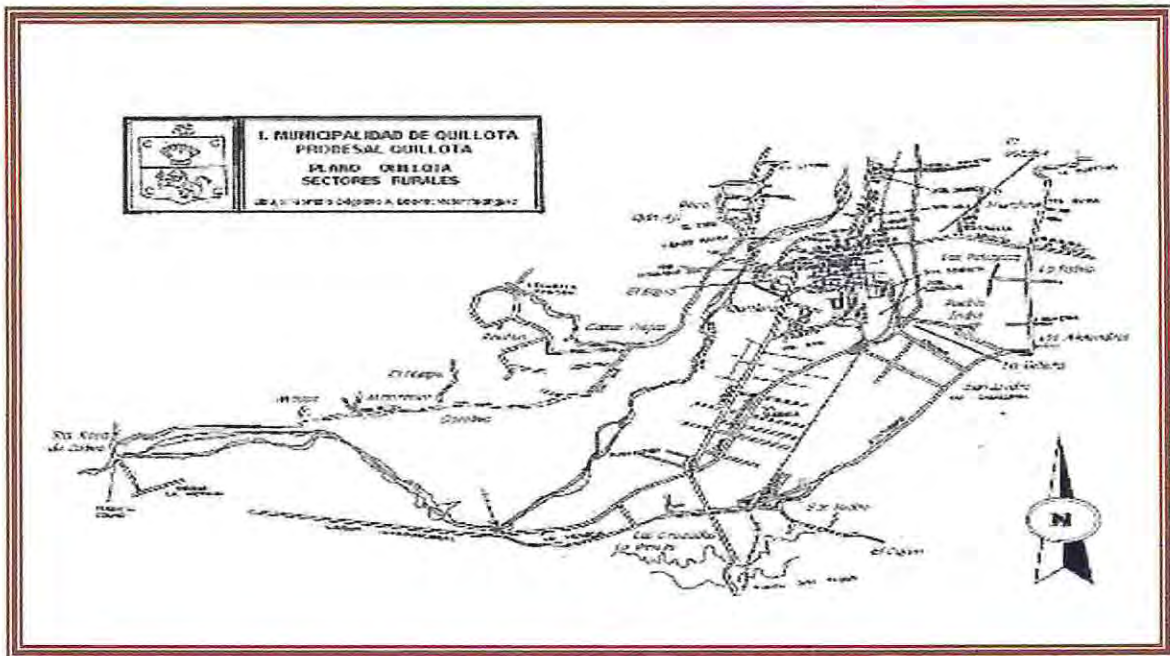


Foto N°6

Luego, la población fue clasificada de acuerdo al sector (población) donde habitan, para posteriormente ordenarla en función de las calles, pasajes y numeración. Realizado éste paso, las familias fueron distribuidas de forma igualitaria entre el equipo, dejando una parte de ellas clasificadas de manera colectiva, considerando los riesgos que poseen algunos sectores.

Finalmente y una vez realizada las actividades anteriores, el equipo seminarista realiza la aplicación del pretest el día 17 de Agosto de 2005 en el sector urbano de Aconcagua Sur. Se elige este sector dada su cercanía y en donde había un alto N° de personas a encuestar.

Luego de realizar las modificaciones que los resultados del pretest obligan a realizar, se comienza el proceso de encuestaje el día 19 Agosto de 2005, el que finaliza el día 24 de Noviembre de 2005, aplicando el cuestionario de manera inicial en el sector urbano, considerando la magnitud de familias se encuentra distribuida en este sector.

Por otra parte el día 10 de noviembre de 2005 se realizó un grupo de discusión con representantes de familias adscritas al Programa Puentes, el cual tiene por objetivo profundizar la información entregada por las familias en el cuestionario y de esta manera complementar la visión de éstas en torno al proceso vivenciado. En esta actividad asisten 6 participantes, quienes dieron a conocer su visión del programa en forma general.

Para finalizar el proceso de recogida de datos el día 21 de Noviembre de 2005 se realiza una entrevista al Sr. David Ramírez, Asistente Social y primer Jefe de Unidad de Intervención Familiar de la comuna de Quilota, quien entrega su visión respecto a la implementación y ejecución del Programa Puente durante el período 2002-2004.

Características Generales de la Familias

A continuación se presenta la caracterización de las familias pertenecientes al cohorte 2002 del Programa Puente, que incluye antecedentes sociodemográficos y socioeconómicos de éstas. Los resultados obtenidos son el producto del análisis de archivos, registros institucionales y de la aplicación de un cuestionario estructurado a la población sujeto de estudio.

De acuerdo a lo anterior, se torna necesario señalar que la población determinada para el estudio correspondía a la totalidad de familias del cohorte 2002 del Programa Puente, es decir la cantidad ascendía a 304 familias. No obstante, el instrumento sólo pudo ser efectivamente aplicado a 260, es decir, al 86% de la población, debido que el 14% de éstas, es decir 44 familias no fue encuestada. Lo anterior queda demostrado en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1



De lo anterior, se desprende que 44 de los casos (14%) que no fueron encuestados presentan como características los siguientes motivos: (Ver gráfico N° 2)

Gráfico N°2



Del gráfico anterior se desprende que el principal motivo de los casos no encuestados corresponde a 28 familias que han cambiado su domicilio (86%). Lo anterior llama la atención, puesto que el equipo seminarista previo proceso de encuestaje realiza la revisión de los domicilios de cada una de las familias por medio de la contrastación de los registros de la Unidad de Intervención Familiar y la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (Ficha CAS). Con esto, se presume que las familias sujetas al cambio de domicilio pudieron encontrar alguna solución a su problema de habitabilidad, puesto que un porcentaje de éstas pudo haber salido favorecida con el programa de Vivienda Dinámica sin Deuda. Además, se debe considerar el hecho de que las familias egresaron del programa hace más de 1 año y 2 meses en el caso de aquellas familias egresadas en Junio de 2004, y 7 meses en el caso de los últimos egresos, que corresponde a Enero de 2005.

Otro de los porcentajes a considerar, son los referidos a las familias donde no hay nadie en la vivienda (5 casos) y además de los casos en donde no se encuentra la persona (5 casos). Lo anterior se refleja en un 11% para cada uno de los motivos. Así mismo dos de los representantes se niega a contestar la encuesta y dos se encuentran fallecidas, lo que corresponde a un 5% en cada una de las situaciones. Finalmente, una de las personas a encuestar se encuentra hospitalizada y otra a pesar de estar en la vivienda no se muestra interesada a recibir a la encuestadora, situaciones que representan un 2% para cada situación.

En vista de lo señalado, se deja de manifiesto que las familias anteriormente descritas fueron visitas en tres y cuatro oportunidades, en los casos que corresponde, por lo tanto éstos pasan a formar parte de los datos perdidos.

Gráfico N° 3



En cuanto a la condición de egreso de las 260 familias encuestadas, se menciona que de éstas 221 familias egresaron del Programa cumplieron la totalidad de los mínimos requeridos por el Programa (53 condiciones mínimas). En cuanto al Egreso Simple, sólo 39 familias egresan sin cumplir la totalidad de condiciones mínimas que contempla el programa.

Es importante mencionar, que las familias con 52 condiciones mínimas corresponden a 54% del total (21 casos). Un 28% sólo logró cumplir 51 mínimos (11 casos), un 10% de las familias cumplieron 50 mínimos (4 casos) y finalmente un 8% de las familias sólo cumplió 49 mínimos.

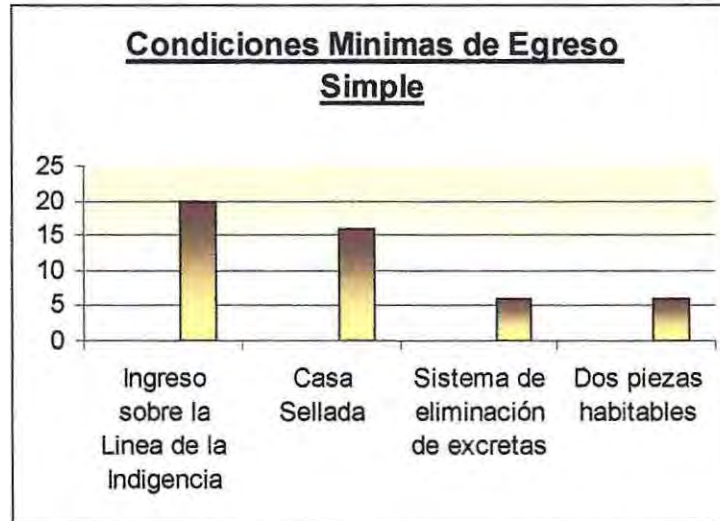
Gráfico N° 4



En cuanto a las condiciones mínimas que resultan más difíciles de cumplir figuran en primer lugar la condición mínima que dice relación a la dimensión de Ingresos, respecto a que la Familia cuente con un Ingreso sobre la Línea de la Indigencia. (IN4) con un 41,6%.

En segundo lugar, se ubica la condición mínima de la dimensión de Habitabilidad referida a tener la casa sellada (HB6) con un 33,3%. En tercer lugar, se ubica la condición mínima de la dimensión de Habitabilidad referida al sistema de eliminación de excretas (HB5) con un 12,5%. Finalmente, al igual que las dos anteriores se ubica la condición mínima de la dimensión de Habitabilidad, referida a que la vivienda cuente al menos con dos piezas habitables (HB7) con un 12,5%.

Gráfico N° 5



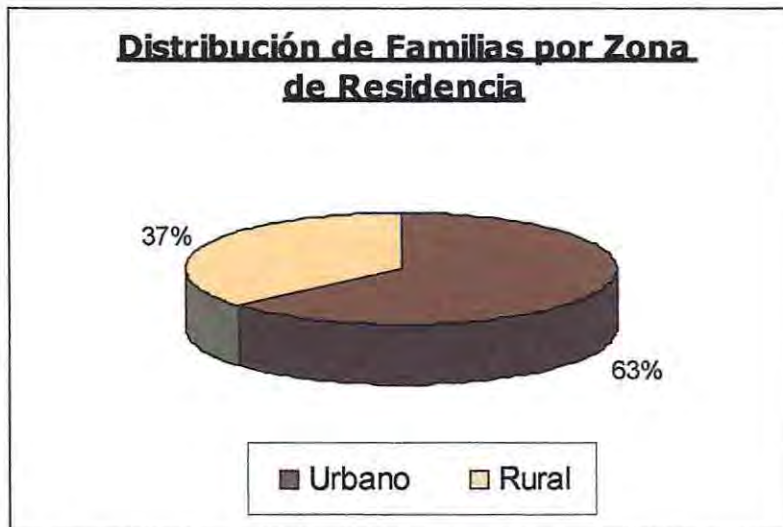
Características Sociodemográficas de la Familias

Los antecedentes recogidos entregan información respecto a 260 personas (familias), correspondientes a los beneficiarios directos del Programa Puente, es decir aquellas personas que participaban en conjunto con el Apoyo Familiar de las sesiones contempladas en el Programa.

- **Distribución de las Familias por Zona de Residencia**

Tomando en consideración la localización de las familias por zona de residencia, el 63% de éstas reside en zonas urbanas (165 de los casos) y el 37% restante (95 de los casos) reside en las zonas rurales. (Ver gráfico N° 6)

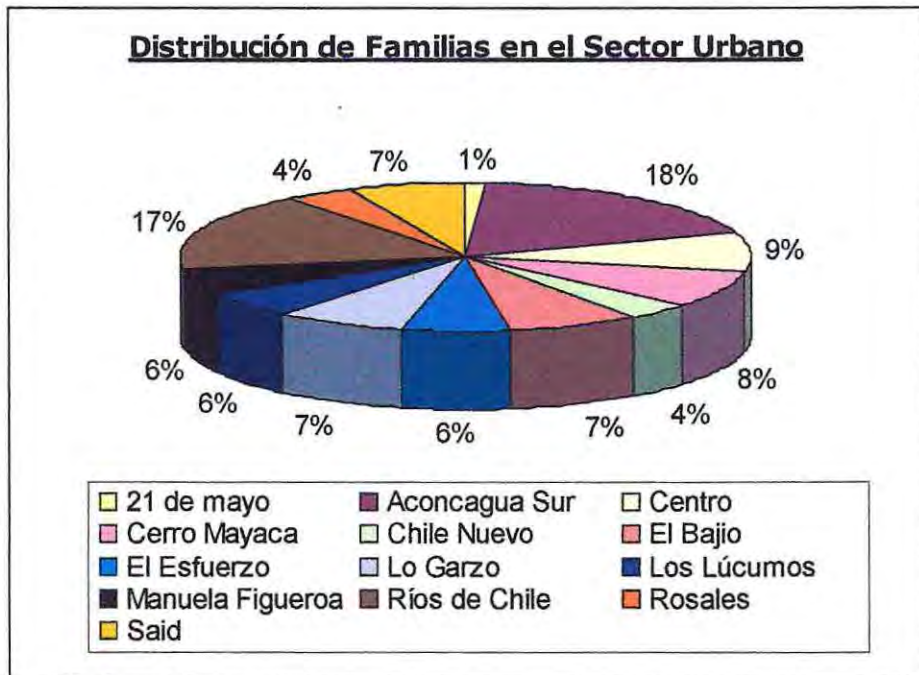
Gráfico N° 6



Por otra parte, y haciendo un análisis en torno a la distribución de las familias del Sector Urbano, (ver gráfico N° 7), se puede establecer que el 18% (30 de las familias) reside en el sector de Aconcagua Sur, ubicado en la periferia de la ciudad, lo que permite inferir que las familias en extrema pobreza buscando una solución habitacional termina dando respuesta a ésta de manera anticipada a la Política Social. posteriormente 28 de las familias (17%) reside en la Población Ríos de Chile, grupo de Vivienda Social Dinámica sin Deuda, que cuenta con una antigüedad de 1 año 2 meses app., permitiendo dar cuenta de manera real de la movilidad social que tuvieron las familias en cuanto a su situación habitacional.

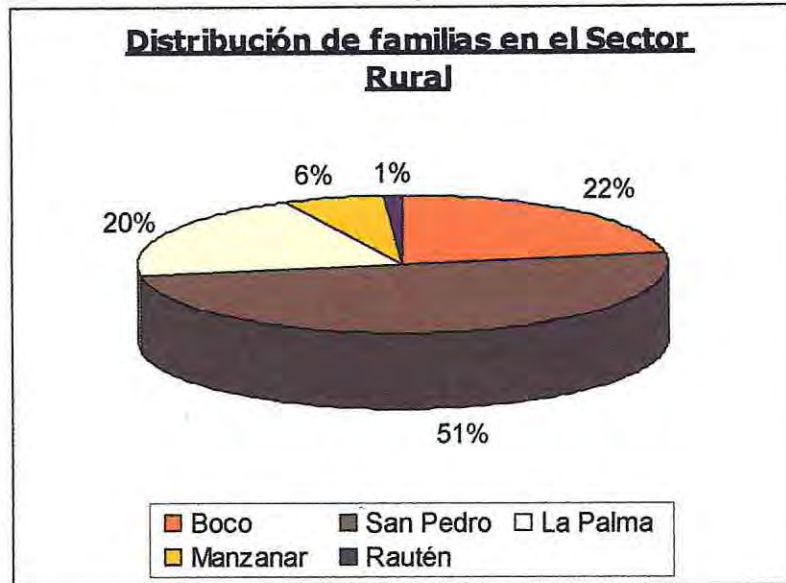
Posteriormente y con un 9% (14 de las familias) se encuentran residiendo en el centro de la ciudad.

Gráfico N° 7



Por otra parte, y haciendo mención a la distribución de las familias del sector Rural (ver gráfico N° 8), se puede establecer que más de la mitad de ésta (51%) reside en el sector de San Pedro, lo que permite inferir que aquel es un sector de gran vulnerabilidad y riesgo social, además de ser uno de los más poblados dentro de los sectores rurales. Por otra parte, un 22% (22 familias) reside en el sector de Boco, sector que queda relativamente cercano al centro de la ciudad y finalmente un 20% de las familias reside en el sector de La Palma, zona eminentemente agrícola.

Gráfico N° 8



▪ **Distribución por Sexo, Edad y Tipo de familia.**

Tomando en consideración el sexo del beneficiario, se puede establecer que 245 de éstos corresponden a Sexo Femenino (79%) y 15 corresponden a Sexo Masculino (21%). (Ver gráfico N° 6).

Gráfico N° 9

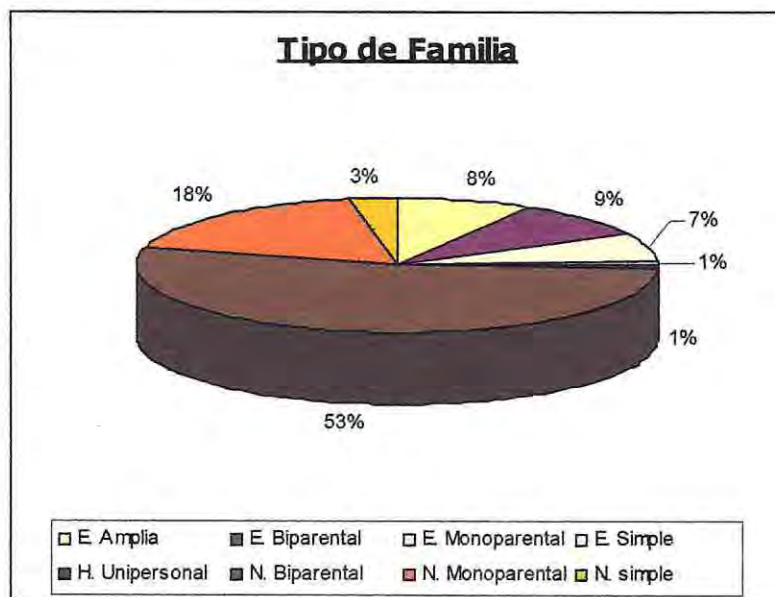


Así mismo, y tomando en consideración la edad de los beneficiarios del programa, se puede establecer que el promedio de edad corresponde a 42 años. En el caso de la edad promedio de los beneficiarios de sexo masculino bordea los 49 años, cifra que en las mujeres disminuye a 42 años. En ambos casos, la distribución de edad por sexo del beneficiario se sitúa por lo tanto, en la etapa de adultez media.

Por otra parte, y en relación a la Estructura Familiar de las familias participantes del programa (ver gráfico N° 7) se puede establecer que el 74.2% (93 de los casos) corresponde a familias nucleares, 25% (65 de los casos) corresponde a familias extensas y 0.7% (2 de los casos) corresponde a hogares unipersonales.

De lo anterior, se observa que la mayor proporción corresponde al Tipo Nuclear Biparental con un 53% (139 de los casos), entendida ésta clasificación como aquella compuesta por una pareja con uno o más hijos. Le sigue en orden descendente, aquellas familias de Tipo Nuclear Monoparental con un 18% (46 de los casos), que corresponde a aquellas familias compuestas por uno de los miembros de la pareja con uno o más hijos, finalmente, se ubican las familias de tipo Extensas Biparentales con un 9% correspondiente a 23 de los casos.

Gráfico N° 10

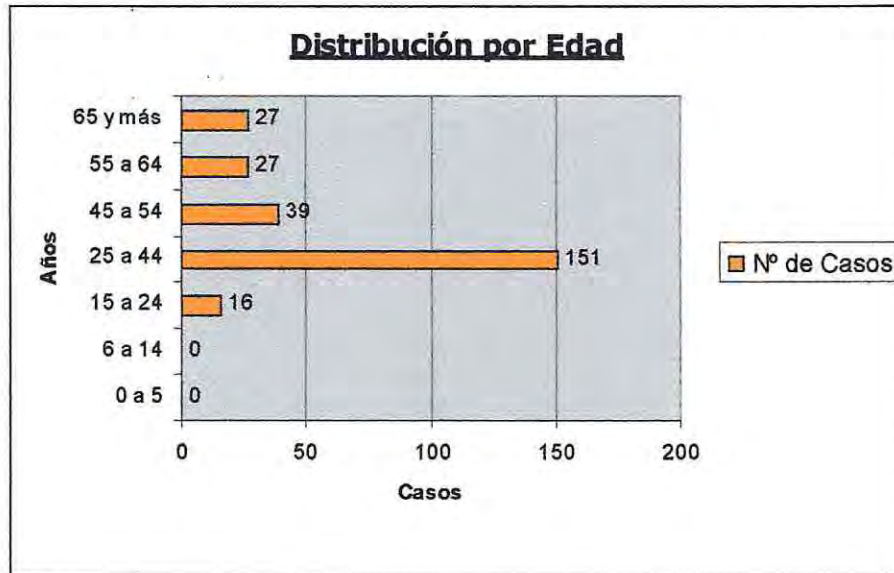


Tomando en consideración los datos anteriormente señalados, se puede establecer que las familias participantes del programa en más de la mitad de los casos están constituidas por ambos padres con uno o más hijos.

Por otra parte, y tomando en consideración el tramo de edad de las personas beneficiarias del programa se puede establecer que la mayor proporción de éstas correspondientes al 58% (151 de los casos) se ubica en el tramo de 25 a 44 años (ver cuadro N° 8), situación que da cuenta por una parte de la condición económicamente activa de este grupo y por otra y considerando que la proporción más relevante de la población beneficiaria es

de sexo femenino, lo que da cuenta de que en este tramo, las mujeres se encuentran en edad reproductiva.

Gráfico N° 11



Distribución por Nivel de Escolaridad

Tomando en consideración el nivel de escolaridad de la población sujeto de estudio, se puede establecer que un 42% de ésta (107 de los casos) cuenta con estudios de enseñanza básica, el 34% (89 de los casos) posee estudios secundarios, el 20% (53 de los casos) no registra información en el sistema, 3% (8 de los casos) cuenta con estudios superiores, para que finalmente un 1% (3 de los casos), no cuenta con ningún tipo de estudio (analfabeto). Cabe señalar que los niveles de Escolaridad anteriormente señalados corresponden tanto a estudios completos como incompletos.

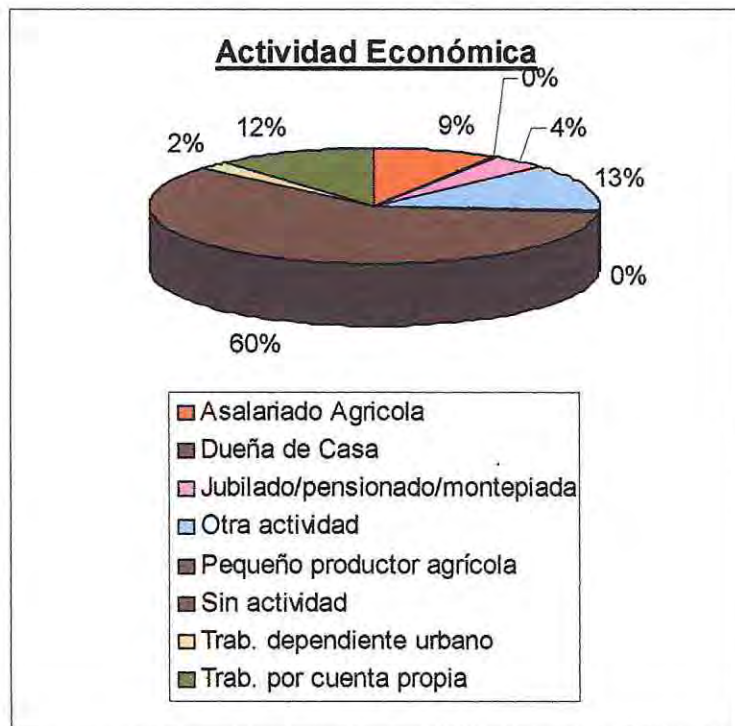
Gráfico N° 12



Lo anterior, permite dar cuenta que las familias en situación de extrema pobreza al contar con bajos niveles de escolaridad, sus oportunidades y sus posibilidades de obtener mejores fuentes de trabajo se ven limitadas en alguna medida, considerando las actuales exigencias que impone el mercado de trabajo, situación que los lleva a acceder generalmente a aquellos empleos del sector informal de la economía, caracterizados por una baja calificación profesional, que derivan en bajos niveles de ingreso, precarias condiciones laborales y por ende escasas oportunidades de movilidad ocupacional ascendente que permita un mejoramiento de la calidad de vida.

▪ **Distribución según Actividad Económica**

Gráfico N° 13



Tomando en consideración la Actividad Económica del Beneficiario (ver gráfico N° 9) contemplado en el Programa Puente, se puede establecer que el 60% de la población declara ser dueña de casa, situación que deja en evidencia, la ausencia de una remuneración que pueda aportar a la economía del hogar, lo que dificulta de manera directa el aumento de los ingresos familiares y por consiguiente la satisfacción de las necesidades básicas de sus miembros. Por otra parte se puede establecer que el 13% de los beneficiarios declara desarrollar otras actividades, las cuales mayoritariamente corresponden a empleos informales con ingresos inestables, entre los que se destaca los oficios de suplementeros, vendedores ambulantes, cartoneros entre otras.

Posteriormente, y en orden decreciente se encuentra aquella actividad relacionada con trabajos por cuenta propia, donde la persona de acuerdo a sus capacidades, habilidades o destrezas debe desarrollar un trabajo de manera particular, lo que generalmente se une a no realizar el ahorro provisional correspondiente que permita a largo plazo alcanzar una pensión mensual que asegure la cobertura de necesidades básicas.

Lo anterior se explica debido a los bajos ingresos percibidos por concepto del ejercicio de su actividad, los cuales sólo alcanzarían para cubrir el piso mínimo de necesidades en el corto plazo, sentidas y latentes para la persona y su familia.

Por todo lo anterior, se puede establecer que la mayoría de las actividades desarrolladas por las familias pertenecientes al Programa corresponden a empleos informales, de baja calificación profesional, lo que genera una serie de consecuencias relacionadas no sólo a bajos ingresos, sino que también por la calidad de éstos, ya que muchas veces deben postergar el ahorro previsual por la urgente necesidad de satisfacer otras demandas.

▪ **Comparación del puntaje de la ficha CAS en las Familias Puente**

El programa Puente contempla un puntaje de corte de la ficha CAS bajo el cual se encuentran las familias consideradas para participar en él, que en el caso de la Municipalidad de Quillota corresponde a 494.

Por esta razón, todas las familias que se encuentran bajo éste puntaje son invitadas por los Apoyos familiares a integrarse y participar del programa el cual tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las familias en situación de extrema pobreza a la que se ven enfrentadas éstas. Considerando esta situación, se puede establecer que el promedio de puntaje de las familias al inicio del programa corresponde a 477 puntos, lo cual se sitúa considerablemente por debajo del puntaje de corte del Programa.

Por esta razón y posteriormente haciendo una comparación entre el puntaje inicial (477 puntos) que las familias presentaban una vez incorporadas al Programa y el puntaje final de las familias (500 puntos) al egreso del mismo, se puede establecer que la calidad de vida de éstas se vio mejorada, ya que fue superada en 23 puntos el puntaje de la ficha CAS que presentaba la familia inicialmente. Por lo tanto, es posible afirmar, que hubo una mejoría en las condiciones de vida de las familias, considerando que la encuesta de caracterización socioeconómica toma en consideración variables que tienen que ver en gran parte con aquellos aspectos materiales de la pobreza.

**PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS EN RELACIÓN
AL PROCESO VIVENCIADO EN EL PROGRAMA.**

En esta dimensión del análisis, se presentará la percepción de las familias en relación a cada uno de los aspectos vinculados a la implementación del Programa desde su incorporación hasta el término del proceso de apoyo psicosocial. En este sentido, se revisarán no sólo los aspectos metodológicos de la intervención sino que también sus opiniones generales acerca del Programa y los aspectos que desde su perspectiva pueden mejorar de éste.

I. ACCESO AL PROGRAMA

Tabla N°6: Vía de Ingreso al Programa

	Frecuencia	Porcentaje
Me invitaron a participar del programa	249	95,8
Me acerqué a demandar la participación	11	4,2
Total	260	100,0

De un universo correspondiente a 260 familias encuestadas, es posible apreciar que la gran mayoría de las familias que ingresan al Programa Puente en el año 2002, es decir 249 del total de casos (95,8%), lo hicieron a través de la selección por puntaje de la ficha CAS, la cual debía arrojar un puntaje de corte de 494 puntos y menos, para que la familia fuese seleccionada e invitada a participar en el Programa Puente, que en ese entonces recién se implementaba como una de las estrategias creadas por Mideplan por encargo del Gobierno para superar la situación de extrema pobreza en la que vivían más de 225.000 familias en todo Chile. Asimismo, 11 casos, es decir un pequeño número de familias (4,2%) ingresa al Programa por demanda espontánea, es decir personas que acudieron a la Unidad de Intervención Familiar (UIF) para solicitar su incorporación al Programa Puente, previa verificación del puntaje que presentaban en la ficha CAS, además de la vigencia de esta última.

Con todo lo anterior es posible inferir que la principal vía de acceso al Programa Puente es a través de una vía formal e institucional, lo que resultaba propio de una experiencia que se comenzaba a implementar de manera piloto y que a la fecha era desconocida en sus reales alcances y características por la población en la general.

En la excepción, de los 11 casos que se incorporaron al Programa a través de demanda espontánea, 9 de ellos se enteraron de la existencia del Programa a través del propio Municipio, principalmente a partir del contacto con la Dirección de Desarrollo Comunitario a la que se acudía para requerir algún beneficio o manifestar un problema social que era detectado por los equipos técnicos y posteriormente derivados a la UIF para su incorporación al Programa. Sólo 1 de los casos supo de la existencia del Programa a través de redes familiares.

II FASES DE TRABAJO

& Fase de Trabajo Intensivo

El 91,9% de las familias consideran adecuado el tiempo de la fase de trabajo intensivo, la que en su programación tiene una duración estimada de 6 meses, en la cual se trabajan las 53 condiciones de calidad de vida. Sólo un 8,1% (21 casos) considera que la fase de trabajo intensivo fue breve

Gráfico N°14



para el cumplimiento de las mínimas de calidad de vida. Los motivos de la disconformidad dicen relación con: no alcanzar a vincularse con su A.F; considerar que faltaron temas que interesaban conversar; y, el requerir más tiempo para poder comprender los contenidos tratados en las sesiones.

Cabe señalar que esta fase de la intervención puede reducirse en su duración, en la medida que se alcancen los objetivos previstos antes de los tiempos programados. Por el contrario, si en este período la familia no alcanza el cumplimiento de las condiciones mínimas que quedaron en estado "a trabajar", se continúa en la siguiente fase, apoyando y acompañando el cumplimiento de las condiciones mínimas pendientes.

& Fase de acompañamiento, monitoreo y seguimiento

Gráfico N°15



De acuerdo a lo que se aprecia en el gráfico N° 15, 204 casos (79%) señalan que el tiempo de duración de la Segunda Fase (Acompañamiento, monitoreo y Seguimiento) es adecuado, considerando que eran 18 meses de trabajo en el cual el A.F. disminuía el contacto con las familias en el domicilio, ya que en esta fase, este

tiene que velar por el cumplimiento de las cláusulas del contrato familiar; hacer un seguimiento en torno al cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad de vida; y constatar que la familia se encuentre vinculada a la red social para facilitar su posterior egreso.

Por su parte, los 40 casos (15,7%) que señalaron que el tiempo de la fase fue Breve consignaron los siguientes motivos (Tabla N° 7):

Tabla N ° 7: Motivos de la brevedad de la Fase de Acompañamiento y monitoreo.

	Frecuencia	Porcentaje
Porque existían mínimos ya cumplidos	12	5,0
Se dió énfasis en temas que no me interesaban	5	1,9
Porque ya no lo necesitaba	5	1,9
Faltó tratar temas que me interesaban conversar	18	6,9
Total	40	15,7

Por todo lo anterior, es posible inferir que el tiempo destinado a las Fases es genéricamente considerado como adecuado, no obstante desde la primera a la segunda fase el porcentaje de aprobación a la duración de las mismas cae en un 12,9%. Por lo tanto, se puede inferir que las familias valoran el contacto más permanente con el Apoyo Familiar en el domicilio, lo cual ocurre en la Fase de Trabajo Intensivo, puesto que la frecuencia del contacto es decreciente en el tiempo. Las familias se resienten frente a la ausencia del Apoyo Familiar, lo que se revela en sus apreciaciones al respecto:

"Yo la eche de menos" (GDF-P2)

"Lo que pasa es que uno se acostumbra con la persona que a uno la va a ver a la casa (...) (GDF-P5)

Al ver que las visitas de parte del A.F. disminuyen en el tiempo, las familias realizan distintas acciones para solucionar esto, lo cual se demuestra como sigue:

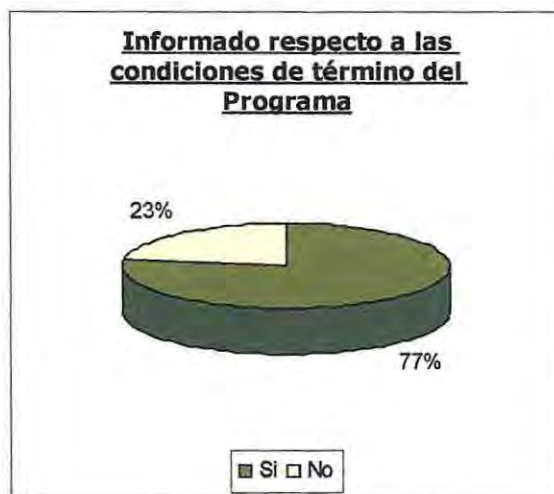
"Yo venía directo a hablar con ella (...) (GD-P4)

"Cada vez que tenía una oportunidad iba a buscarme... (...) Aunque no le tocara la visita por ahí igual pasaba..." (GD-P2)

Lo anterior da cuenta de que las familias generan cierta dependencia frente al vínculo que se ha creado con el A.F. puesto que una vez incorporadas al Programa ven a éste como una oportunidad para dejar atrás situaciones de exclusión y desconocimiento de los servicios y beneficios a los cuales tienen derecho y que por falta de información y acceso a las redes no conocían ni utilizaban previamente.

& Cierre de la Intervención

Gráfico N° 16



Al ser consultados acerca de la finalización del Programa, un 77,3% (201 casos) señala estar informado acerca del término del Programa (Ver gráfico N° 16), es decir el A.F le informa a la familia acerca de su paso como Familia Puente a formar parte de los Componentes restantes del Sistema Chile Solidario, que son el Acceso preferente a los Programas de

Promoción Social y Subsidios Monetarios Garantizados. El 22,7% (59 casos) señala que al momento de finalizar el Programa, no estaba informado respecto a la fecha de término del mismo, afirmando desconocer acerca de su futuro en cuanto a la continuidad de los beneficios obtenidos, por ejemplo el Bono de Protección, el cual deriva en Bono de egreso una vez que la familia egresa formalmente del Programa.

En virtud de lo anterior, la mayoría de las familias manifiestan encontrarse en conocimiento acerca de la desvinculación producida entre ésta y el AF. Por tanto, es posible esperar que las familias logren en este momento ejercer su capacidad de autonomía para generar condiciones favorables que les ayuden a superar la situación de vulnerabilidad por la cual atraviesan.

III METODOLOGÍA

& Pilares de la Intervención Psicosocial

En relación a la importancia que las familias asignan a la metodología del Programa en cuanto al establecimiento de 7 pilares de calidad de vida junto a 53 condiciones mínimas, es posible mencionar que un alto porcentaje (97,3%) la considera adecuada para el trabajo a realizar con ellas (Ver gráfico N° 17).

Gráfico N ° 17



El 2,7% restante sólo la considera “regular”, y ninguno de los casos encuestados señala como “mala”. Lo anterior deja de manifiesto que el Programa Puentes resulta atingente a la realidad de las familias, al incorporar dimensiones diversas y simultáneas, con el objeto de llevar a cabo un abordaje integral de las causas y determinantes de la pobreza, considerando que son pilares correspondientes a necesidades básicas y que por lo tanto debiesen estar cubiertas al interior de una familia.

Gráfico N° 18



En relación a la importancia de los pilares de calidad de vida que contempla en Programa, las familias en primer lugar mencionan el pilar de **Habitabilidad** en 108 de los casos (41%), dando cuenta con esto que para las familias es de gran importancia el contar con una vivienda que se encuentre en condiciones adecuadas de

materialidad y equipamiento básico, como se observa en el párrafo siguiente:

"Mucha gente por ser Programa Puente le han regalado camas, le han ayudado con frazadas, a mí me ayudaron con frazadas en el Programa Puente..." (GDF-P4)

Además, la tenencia de la vivienda es altamente valorada, siendo la mayor aspiración de las familias el poder contar con un espacio propio para el desarrollo de la comunicación y la intimidad entre miembros.

"Es rico despertar y saber que estai en tu casa, que tu estai en lo tuyo, nadie te va a molestar, si queri haci las cosas, si queri te levantai... es rico, porque estai tú, tu marido y tus hijos y nadie más... en un departamento que le podí hacer ampliación (...)" (GDF-P3)

En segundo lugar se menciona el pilar de **Salud** en 49 de los casos (19%), puesto que las familias que mencionaron este pilar del Programa como el más importante, relacionan la salud con una condición de bienestar al interior de la familia, puesto que las acciones reparadoras, de promoción y preventivas en Salud a las que tienen acceso son consideradas como primera necesidad. En este sentido, el Programa cumple con su intención de instalar el tema de la Salud no solamente como la ausencia de enfermedad, sino como un conjunto de acciones que permitan el desarrollo integral de cada uno de sus miembros.

En tercer lugar, las familias mencionan el pilar referido al **Trabajo** en 34 de los casos (13%), lo que puede interpretarse como una menor valoración de esta dimensión como herramienta para la movilidad social, limitándose al concepto de que uno de los miembros del hogar cuenten con trabajo estable, al igual que una las condiciones mínimas contempladas en el pilar de Trabajo.

Respecto del pilar de **Dinámica Familiar** las familias no le asignan mayor importancia y consideran sus prácticas al interior del sistema familiar como adecuadas. Posteriormente se ubica el pilar de **Ingresos**, lo cual resulta interesante ya que esta dimensión se encuentra estrechamente ligado al Pilar de Trabajo, puesto que de éste derivan los ingresos con los que la familia cuenta para cubrir sus necesidades básicas, por ende, las familias debiesen asignar mayor importancia como satisfactor de múltiples necesidades que las familias presentan. El Pilar correspondiente a **Identificación** se menciona sólo en 7 de los casos (3%), puesto que las familias al momento de iniciada la intervención tenía cumplidos uno o más condiciones mínimas relacionadas a esta dimensión, además de no asignarle mayor importancia a la hora de priorizar sus necesidades.

Finalmente y con el menor número de casos se ubica el Pilar de **Educación** en 6 de los casos (2%), lo que resulta interesante, teniendo en cuenta que, desde la conceptualización del Programa, la educación es una herramienta que contribuye a superar las condiciones de vida de la familia y de sus miembros, que otorga resultados a largo plazo, puesto que es una inversión que se realiza pensando en la vida futura de los niños y jóvenes, así como también de los adultos que requieran nivelar sus estudios para poder acceder a mejores puestos de trabajo.

Desde la perspectiva contraria, al preguntar acerca del pilar menos importante, se repite la escasa relevancia asignada al pilar identificación. No obstante, resulta interesante que un 17% de las familias mencionen el pilar de **Salud** (45 casos) como uno de los pilares de menor importancia, puesto que se contrapone a lo mencionado en la pregunta anterior, donde el Pilar Salud, figura en el segundo lugar en orden de importancia. Lo anterior está relacionado al cumplimiento de las condiciones mínimas referidas a este tema, ya que las familias tienen conocimiento acerca de los servicios y beneficios en salud a los cuales pueden acceder, por lo tanto una vez incorporadas al Programa, se reforzó los hábitos y prácticas positivas en salud que la familia poseía, además de incorporar otras nuevas a su repertorio.

En tercer lugar, un 14% de las familias (36 casos) mencionan el pilar Educación como uno de los menos importantes, aludiendo a que en el momento de ingreso al Programa, las familias tenían varias condiciones mínimas ya cumplidas, referidas principalmente a que los preescolares y niños en edad escolar asistiesen a un establecimiento educacional. Este porcentaje de casos que señala como menos importante el pilar de Educación, se explicaría por el hecho de que algunas familias no tenían hijos en edad escolar, o eran familias u hogares unipersonales conformados por adultos mayores.

& **La Metodología Lúdica.**

Gráfico N ° 19



En cuanto a la percepción que las familias poseen en relación a la metodología lúdica que el Programa utiliza, 221 de los casos (85%) la califica como “buena”, infiriendo de esta manera que la estrategia de intervención y su modalidad de trabajo resultó pertinente a los intereses que las familias presentaban, puesto que esta metodología involucra elementos de su diario vivir, lo que se traduce en

el material utilizado que contempla actividades lúdicas, imágenes y contenidos basados en los enfoques con los cuales trabaja el programa, con la finalidad de facilitar en las familias la reflexión en torno a la historia familiar que éstas poseen, sus prioridades y el capital del cual disponen, para así mejorar las condiciones de vida que presentan.

Sí me gustó, en el sentido de enseñarle a los niños más cosas a través de juegos didácticos (...) era súper entretenido, yo en mi casa era yo nomás Programa Puente, pero cuando llegaban los chiquillos del colegio se incorporaban (GDF-P4)

Entretenida, si...si, porque a la vez todo lo que nosotros... por lo menos lo que yo puse, como dijo ella la familia, y después el luche, era como los temas que uno quería tratar más adelante, por lo menos yo todos los temas que yo saqué, todos los temas se trataron, y quede conforme con la respuesta y con las opiniones y con todo lo que logre. (GDF-P3)

Tomando en consideración lo anterior, es posible inferir que las familias consideran que la metodología utilizada contribuyó a incorporar a otros miembros de la familia a las sesiones de trabajo, como los hijos, puesto que el uso de material didáctico permite una mayor comprensión de contenidos, además de ser atractiva y didáctica para ellos. Asimismo, las familias consideran que esta metodología permite facilitar el ordenamiento y la priorización de los temas que la familia deseaba que se trataran, de acuerdo a las necesidades particulares que presentaban.

Por otra parte, en contraposición a lo manifestado anteriormente, los Apoyos Familiares manifiestan que la Metodología lúdica no es la más pertinente para el trabajo con las familias, puesto que sería un prejuicio acerca

de las personas que están en situación de pobreza, de que éstas no podrían racionalizar su problema.

(...)la forma del Puente pa' trabajar... como un juego...es una visión típica del tipo que va a estar en las nubes arriba, que piensa que el tipo que es pobre es tonto que no puede racionalizar su problema, entonces hay que hacer una cuestión lúdica, así una cuestión como de cabros chicos, pa' que el vea su realidad... yo creo que no, mi visión de la pobreza es que los tipos tiene otro tipo de inteligencia que es distinta a la tuya...creen que son cabros chicos (...) mira con manzanitas, ah, ah noo, eso noo... por eso yo nunca es pescado esa cuestión de la metodología puente... lo encuentro casi una cuestión peyorativa" (GDAF-P1)

"Para nosotros fue complicado, porque al principio con el tablero no es ni tanto, ah, pero después... hay unos tableritos chicos, con unos daditos". (GDAF-P3)

"Y hay gente que no sabe ni contar po'... Yo nunca los usé..."(GDAF-P2)

Asimismo, los A. F. reconocen su preferencia a fomentar el diálogo y la reflexión entre los miembros de la familia, el trabajo en conjunto durante la sesión, lo cual es factible de realizar sin la utilización de material didáctico, puesto que los profesionales consideran que las familias tienen una capacidad de autocrítica y de autonomía frente a la situación problema que presentan, así como de estrategias para su solución.

Por otra parte, 15 de los casos (6%) consideran que la metodología les parece **regular**, principalmente porque para ellos no fue necesario trabajar con esto, puesto que podían comprender los contenidos de la sesión sin necesidad de ocupar este tipo de estrategias, ya que sólo necesitaban una conversación y reflexión en torno al tema abordado. Por último, 24 de los casos (8,9%) considera que la metodología lúdica es "**mala**". En relación con este porcentaje de personas un 6,5% argumentan que desconocen la metodología, o bien no trabajaron con ella durante las sesiones de trabajo con el A.F. Lo anterior se relaciona al hecho de que estas familias no consideran la metodología como mala o inadecuada *per se*, sino que se le cataloga de esta manera por un tema de desconocimiento o no utilización de ésta última, la cual les hubiese gustado haber trabajado, como se aprecia en el párrafo siguiente:

(...) es rico que también hubiera una entretenición... aunque a nosotros no nos tocó lo de los juegos... (GDF-P6)

Finalmente, un pequeño número de familias considera que durante la intervención no se abordaron temas de su interés (1,2%) o temas que no eran atractivos para la familia, además de manifestar sentirse incómodo (0,8%), y de no entender lo que se explicaba (0,4%) Cabe destacar que estos

porcentajes constituyen una excepción a lo señalado anteriormente, ya que en su mayoría, las familias consideran como adecuada la utilización de material didáctico, juegos durante el desarrollo de las sesiones del proceso.

& Los Contratos de Trabajo.

Gráfico N° 20



El 87% del total de las familias (226 casos) asignan gran importancia a los contratos y compromisos que se realizan durante la intervención en pos del cumplimiento de las condiciones mínimas. Del mismo modo, la firma de los contratos de trabajo permite a las familias establecer compromisos y cumplirlos en determinados plazos del proceso, en conjunto con su AF, lo que posibilita el cumplimiento de las condiciones mínimas y por consiguiente el avance en el proceso, el cual se sustenta en que la familia pueda hacerse responsable de su situación, suscribiendo compromisos y tareas que permitan obtener cambios sostenidos en el tiempo.

Por otra parte, 18 de los casos (7%), señalan que la suscripción de los contratos era una formalidad dentro de las exigencias que el programa plantea, puesto que reconocen que mediante un compromiso verbal con el A.F. es posible expresar su disposición o voluntad para realizar acciones tendientes a provocar modificaciones al interior de la familia. Por último, en 16 casos (6%) los contratos parciales significan para estas familias una especie de trámite que no presentaba mayor valor, ni siquiera como herramienta para establecer acuerdos, representando esto último el menor porcentaje dentro de la distribución. Por lo tanto, desde la perspectiva de las familias, en su mayoría, validan la utilización de los contratos parciales como una forma de generar acuerdos y compromisos que contribuyan al cumplimiento de las 53 condiciones mínimas que contempla el Programa.

Esto se contradice con la opinión de la mayoría de los Apoyos Familiares quienes consideran este instrumento como un obstaculizador del proceso de intervención.

P4: "Dentro de mi metodología de trabajo, yo no lo utilizó, o sea yo les hago el contrato final a las familias, no sé por qué, porque pa' mi se me hace como... pa' mi es como un obstaculizador estar yendo a la casa y cada vez que vai, haciendo papelitos y contratos, nooo, o sea pa' mi ni sirven pa' na', o sea , no

guardan ni los informes del colegio... y van a guardar el papel que tú les diste..."(GDAF-P4)

No obstante lo anterior, los AF manifiestan que los contratos de trabajo son utilizados en algunos momentos de la intervención, lo cual es realizado de acuerdo a las características que presenta cada familia, donde el AF no se involucra mayormente, sino que apoya en el cumplimiento del o los contratos, puesto que consideran que son las familias quienes deben hacerse responsables de sus propias decisiones y de las acciones que puedan emprender para solucionar las problemáticas que presentan.

"... las cláusulas a lo mejor del contrato final, yo particularmente la hago en son de que tipo de familia es, si hay niños chicos que vayan al colegio, si hay PAP, si hay control de PAP, y yo les pregunto, "lo han hecho, pidieron la hora" y eso nomás, o sea la responsabilidad es de ellos... tú sólo lo estas guiando, lo estas informando..."(GDAF-P3)

& Beneficios y/o capacitación.

Gráfico N° 21



El 45% de las familias recibieron durante su permanencia en el programa algún tipo de beneficio o capacitación, lo que permite mejorar sus condiciones de vida, puesto que estos beneficios son considerados una oportunidad para la familia y sus miembros, debido a que permite acrecentar el capital con el que cuentan para así enfrentar posibles

situaciones desfavorables que pudiesen ocurrir. Así mismo, y tomando en consideración lo señalado por las familias durante el grupo de discusión, se puede establecer que a través de la participación de las familias en talleres se permite desarrollar nuevos aprendizajes y potenciar aquellos ya adquiridos, utilizando estos como estrategias de superación de la pobreza. No obstante lo señalado, cabe mencionar que el 55% de las familias (142 de los casos) señala no haber captado ningún beneficio, ni participado en ninguna capacitación, lo que pudiese estar relacionado a la fase inicial de la implementación del Programa a nivel local, oportunidad en que la red de consultoras de profesionales prestadores de servicios era de menor tamaño y menos requeridas para el trabajo focalizado en algún pilar en particular.

Respecto al área sobre el que las familias recibieron el beneficio o capacitación, se puede establecer que éste corresponde a los siguientes:

Tabla N°8
Área a la cual corresponde el beneficio o capacitación recibida

	Frecuencia	Porcentaje
Salud	4	1,5
Educación	7	2,7
Trabajo	78	30,0
Habitabilidad	25	9,6
Dinámica familiar	4	1,5
Total	118	45,3

Como se observa en la tabla N°7, las familias casi un tercio de las familias recibieron beneficios en el área de Trabajo (78 casos), relacionándolo tanto a cursos de capacitación como a la adjudicación de proyectos de microemprendimiento otorgados por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). Esto permitió a las familias que no contaban con trabajo o ingreso estable en el hogar, percibir ingresos a través de la actividad que las familias consideraban más pertinente de realizar.

En segundo lugar, se ubican las familias que han recibido beneficios en el área de Habitabilidad con 25 casos, los cuales también corresponden a Proyectos gestionados por FOSIS, que permitieron a estas familias reparar y mejorar la vivienda que habitan, así como contar con el equipamiento básico adecuado, considerando que la vivienda es la principal prioridad que tienen las familias del Programa.

Finalmente, se ubica el área de Educación en 7 casos, que se refieren a cursos de nivelación de estudios, talleres y otros. En Salud se encuentran 4 casos, referidos principalmente a ayuda en dinero otorgada para realización de exámenes médicos, compra de medicamentos entre otros y finalmente Dinámica Familiar en 4 casos que se refieren a talleres dirigidos a las parejas y la familia.

Por otra parte, cuando se les consulta a las familias acerca del cumplimiento de expectativas de parte de la Institución de la cual obtuvo el beneficio o capacitación, de 112 casos, la mayoría de éstos (106 casos) declaran que efectivamente si se cumplen las expectativas que se tenían acerca del beneficio o capacitación. Además un pequeño número de familias (12 casos) declaran que no se cumplieron sus expectativas frente a aquello de

lo cual fueron beneficiados. De acuerdo a lo anterior, es posible señalar que las familias evalúan positivamente los beneficios otorgados durante el proceso de intervención.

IV EVALUACION DEL PROGRAMA

& Resultados del Programa en las familias.

Gráfico N°22

Al culminar la intervención las familias manifiestan en un 83,3% (218 casos) sentirse seguras para contactarse de manera autónoma a la red social, es decir, una vez alcanzadas las 53 condiciones mínimas se sienten integradas a su espacio local cotidiano logrando acceder a los beneficios



sociales que les corresponden, reconociendo cuáles son sus derechos, además de conocer y estar vinculadas a las redes sociales existentes. Con lo anterior es posible inferir que las familias al estar vinculadas a las redes sociales pueden fortalecer la capacidad de autonomía, la movilización y autogestión para así tender a mejorar la calidad de vida de cada uno de sus integrantes.

Por otra parte, sólo 42 de los casos (16,2%) mencionan no sentirse seguros para contactarse autónomamente a las redes sociales, es decir no se sienten lo suficientemente preparadas para acceder a las instituciones u organismos correspondientes, a demandar los beneficios y/o servicios ofrecidos por éstas los que debieran gestionar por sus propios medios, además de estar acudiendo e informándose permanentemente en la institución correspondiente, generando, en ocasiones, una dependencia con el AF en términos de que debe ser éste quien contacta a la familia a las instituciones u organizaciones a las puede acceder.

En cuanto a la evaluación que las familias hacen respecto a los logros alcanzados durante su permanencia en el Programa, es posible mencionar que **el 90,4% (235 casos) declaran sentirse satisfechos de aquello que la familia logró gracias al Programa Puente** lo cual da cuenta

Gráfico N°23



de que existe una visión generalizada en las familias que consideran que el Programa le brindó las herramientas necesarias para que la familia pudiese utilizarlas y lograr superar su situación problema a través del apoyo asistencial y promocional que posee la estrategia del Programa. Contrario a lo anterior, las familias en un porcentaje menor (9,6%), señalan que no se siente satisfecha con los logros alcanzados durante su permanencia en el Programa, deduciendo que aquello se debe a que las expectativas que las familias tenían en un comienzo, no fueron cumplidas a lo largo del proceso.

Gráfico N°24



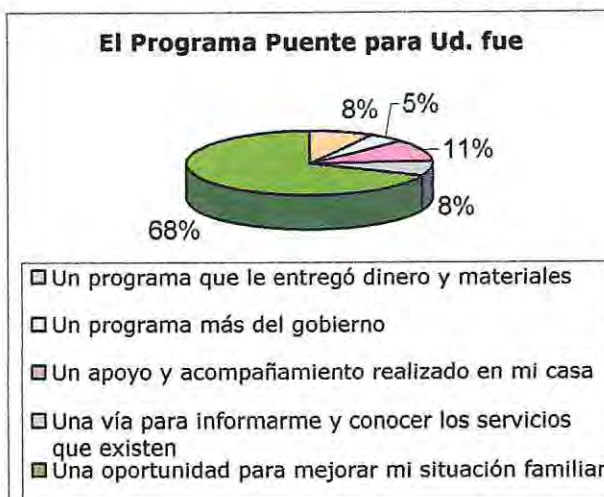
De acuerdo al gráfico anterior, es posible señalar que un 95,4% de las familias señala estar conforme con la experiencia en el Programa, lo cual refleja que la estrategia utilizada, es decir las visitas de un AF, la metodología lúdica, entre otras fueron del interés de las familias, quienes

consideran que fue propicia para ayudar a mejorar su condiciones de vida.

Por otra parte sólo un 4,6% de las familias (12 casos) señala su disconformidad en cuanto a la experiencia de haber sido parte del Programa. Lo cual se relaciona con el nivel de satisfacción obtenido por las familias, puesto que al no haber alcanzado mayores logros durante el proceso, hace que las familias no se sientan conformes en cuanto a su participación en el Programa Puente.

Gráfico N°25

En lo que respecta a la percepción de las familias acerca de la importancia del Programa en su conjunto, se puede apreciar que **el 68,5% (178 casos) consideran que el Puente fue una oportunidad para mejorar la situación familiar**, es decir mejorar las



condiciones de vida en las que se encontraban antes de ingresar al Programa, lo cual se relaciona a que el Programa Puente plantea lograr resultados, generando cambios en la realidad familiar, alcanzando las 53 condiciones mínimas de calidad de vida, con una mirada integral al problema de la extrema pobreza. Por otra parte, las familias que señalan que el Programa fue un apoyo y acompañamiento en su domicilio corresponden a un 10,8% (28 casos), lo cual es considerablemente menor que el anterior. Este porcentaje de familias perciben al programa como un acompañamiento, un apoyo en el domicilio, rescatando con esto la figura del AF quien realiza las visitas a la familia con el objetivo de generar un vínculo a lo largo del proceso, ayudando a que la familia priorice sus necesidades, pueda identificar el capital con el que cuenta, además de informar y orientar a la familia para la obtención de beneficios, motivando a que sea ésta quien pueda superar por sí misma su condición de pobreza. En tercer lugar encontramos que un 8,5% (22 casos) considera que el Programa Puente le entregó dinero y materiales, lo cual reafirma la importancia del componente asistencial que posee el Programa, si bien este debe ir unido a un componente promocional para obtener resultados sostenidos en el tiempo. Luego, figura el porcentaje de familias que señala que el Programa fue una vía para informarse y conocer los servicios existentes con un 7,7% (20 casos). Finalmente se ubica el porcentaje de familias que señalan que el Programa Puente fue un programa más del gobierno con un 4,6% (12 casos).

Gráfico N°26



En cuanto a la Evaluación General que las familias realizan del Programa Puentes en general, es posible mencionar que en **un 87,3% (227 casos) evalúan que el Programa funcionó "Bien"**, lo cual se traduce en un alto grado de aprobación hacia la Estrategia implementada, dando

cuenta del éxito que posee el Programa en la comuna de acuerdo a la percepción de las familias que se incorporaron a éste cuando recién comenzaba a implementarse como un programa piloto, que contemplaba entre sus lineamientos la presencia de un AF en el domicilio de la familia para realizar con ésta una intervención personalizada.

Por otra parte, un 10,8% (28 casos) señala que el Programa funcionó de forma "regular", lo que corresponde a un bajo porcentaje de casos en comparación al mencionado anteriormente. Esta situación es posible relacionar con el hecho de que algunas familias no se consideran satisfechas en cuanto a los logros alcanzados por el Programa (ver gráfico N° 11) lo cual coincidiría con el porcentaje de casos que tendieron a evaluarlo de esta manera.

Finalmente, las familias que evalúan el Programa como "Mal" corresponden a un 1,9% (5 casos) lo cual se constituye en un pequeño número de familias que califican al Programa de forma negativa. En relación a esto, es importante mencionar que esta evaluación no corresponde a aspectos centrales del Programa, como la estrategia, la metodología utilizada, sino que corresponden a motivos relacionados con el AF en cuanto al escaso tiempo que éste estuvo con la familia (4 casos), Además de este motivo, las familias evalúan el programa en términos negativos por el hecho de no haber alcanzado el cumplimiento total de las condiciones mínimas requeridas para un egreso exitoso del Programa (1 caso).

En conclusión se puede señalar que el programa cumplió con las expectativas de las familias, puesto que permitió que éstas pudiesen adquirir las herramientas necesarias para movilizar el capital y los recursos con los cuales cuentan, además de acercar a las familias a la red social local, ampliando así las oportunidades con las que cuentan para mejorar sus condiciones de vida.

& **Percepción de las familias acerca de los aspectos del Programa que pueden ser mejorados.**

Gráfico N°27

Un 42,3% (110 casos) de las familias consideran que se puedan tratar más temas de los que el Programa aborda durante las fases de trabajo, ampliando el espectro de temas a desarrollar, puesto que si bien existe una variedad de temáticas incorporadas



dentro de las sesiones, éstas no son suficientes para poder integrar las distintas realidades que las familias presentan. Lo anterior hace que se torne necesario tratar otros aspectos enfocados más bien al tema de la crianza de los hijos. Lo anterior, resulta comprensible considerando que el 53% de las familias encuestadas son de tipo Nuclear Biparental, es decir familias conformadas por una pareja y uno o más hijos, por lo que la entrega de información en torno a ésta temática resulta fundamental e interesante para las familias ya que sienten que no cuentan con las suficientes herramientas para dar respuesta a las necesidades de información y orientación que demandan sus hijos. Además, sienten que por medio de la oportuna y adecuada entrega de información se pueden entregar adecuadas pautas de crianza sobre temáticas de interés y necesidad de sus hijos, considerando se encuentran en la etapa del ciclo vital con hijos en edad preescolar, etapa que requiere del apoyo y orientación de parte de los adultos responsables de la crianza de éstos. Lo anterior resulta fundamental, considerando que la familia es el núcleo principal de socialización de los niños y jóvenes, debiendo éste responder ante las necesidades y demandas surgidas en este grupo.

"me gustaría que tratarán más temas... por decir temas sociales, o temas de los niños(...)(GDF-P4)

Otro de los aspectos a ser mejorados y planteados por las familias hace referencia a la realización de talleres, ya que a través de estos es posible generar los espacios para que las familias no sólo puedan capacitarse y perfeccionarse en torno a aprendizajes ya adquiridos, sino que también se hace posible el establecimiento de relaciones interpersonales que permitan la interacción cara a cara con otras personas con las que compartan gustos e intereses en común. Lo anterior, permite generar en las familias una visión positiva en torno a su persona, valorándose como alguien que cuenta con

capacidades, habilidades y destrezas para realizar otras actividades que salen de lo cotidiano. Además, se hace posible conocer el funcionamiento de otras instituciones y/o servicios, permitiendo de esta manera el acercamiento de las familias participantes a la red local social. Así mismo, la participación en talleres permite que las familias cuenten con recursos o capitales que pueden ser utilizados como estrategias para la superación de la pobreza.

Me gustaría que hubieran talleres, talleres, ya sea de economía doméstica, costura, tejido todas esas cosas para que uno aprenda más de lo que sabe.(GDF-P6)

En segundo lugar un 33,8% de las familias (88 casos) consideran que la duración del Programa debiese ser mejorada, ya que el tiempo estimado para el desarrollo del proceso de intervención (2 años) es considerado insuficiente por parte de las familias, ya que de lo contrario podrían continuar con el apoyo y acompañamiento otorgado por el AF lo cual se menciona en el párrafo:

(...) "en segundo lugar cambiaría el tiempo, muy poco el tiempo... no tanto por lo material sino que por el apoyo" (GDF-P4)

En tercer lugar, y ligado a lo anterior las familias mencionan como un aspecto a mejorar la frecuencia con la cual el AF las visita, en un 15,8% (41 casos), lo que deja de manifiesto que las familias desearían que los encuentros fueran más frecuentes y que no decreciera en el tiempo, como efectivamente ocurre, puesto que el Programa plantea que progresivamente la familia pueda desligarse del AF con el fin de generar autonomía en las decisiones y las acciones llevadas a cabo por ésta. Asimismo se plantea la necesidad de que las sesiones se puedan extender, puesto que el tiempo de la sesión no alcanzaría para abordar los temas con la profundidad esperada. Si bien se reconoce que esto sería difícil de lograr considerando la cantidad de familias que los AF deben atender y a los cuales se les debe conceder el tiempo necesario para la realización de la sesión.

Posteriormente, un 4,5% (12 casos) de las familias señalan que se podrían tratar los temas de manera diferente a lo que las sesiones de trabajo tienen estipulado, lo que denota que las familias desean un abordaje de los temas distinto a lo propuesto por el Programa. Finalmente, un 3,5% de las familias señalan que la estrategia del Programa que tiene que ver con la visita de un AF al domicilio debiese ser mejorada en su planteamiento, puesto que debiese ser una opción para las familias a fin de que puedan elegir si desean

que las sesiones de trabajo sean realizadas en su domicilio, o no, dejando la decisión en manos de los miembros de la familia, proponiendo además lugares alternativos en donde se puedan realizar las sesiones.

En síntesis, desde la perspectiva de las familias el Programa Puente no sólo es pertinente en términos de su metodología y énfasis, sino exitoso en su implementación y en logro de los resultados propuestos.

Percepción de las familias en relación al proceso vivenciado en el Programa Puente.

En los puntos anteriores nos hemos referidos a la percepción que tienen las familias acerca del Programa y sus resultados desde una perspectiva cuantitativa no obstante, cabe complementar y enriquecer dichos hallazgos con las categorías emanadas del Grupo de Discusión desarrollado en conjunto con ellas.

CATEGORÍA: Fase de contacto	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
-Aceptación v/s Incertidumbre en torno al Programa	<p><i>Cuando ella llego a mi casa, me dijo, yo vengo a ver si es que tú quieres participar, yo le dije bueno...desde ahí, cuando ella entro a mi casa, para mí fue una persona más para mí, fue como un familiar más cercano... digámoslo más cercano que mis papás...(GDF- P4)</i></p> <p><i>Cuando fue la Erika a mi casa, yo no sabía de qué se trataba, y yo no le tomé mucha importancia, y después ella me dijo que íbamos a hacer juegos y que íbamos a trabajar juntas, y yo le dije ya... aunque no sabía, y después igual fue mi amiga, me encariñe harto con ella(GDF-P2)</i></p> <p><i>No era fome para na...igual hice el curso del FOSIS... todo eso... así que me fue super bien(GDF-P2)</i></p> <p><i>Bueno, yo también estuve en un programa bien bueno, muy bueno(GDF-P6)</i></p> <p><i>(...) yo lo acepte al tiro, vamos le dije yo nomás... sin saber a lo que iba, no y super amiga de la primera apoyo (...)(GDF- P6)</i></p>

I. FASE DE CONTACTO

La invitación a participar del Programa. Aceptación inmediata v/s incertidumbre

Tomando en consideración lo señalado por las familias ante la invitación realizada por los profesionales, AF para participar en el programa, se puede establecer que la mayoría de ellas acepta la invitación de participar y trabajar durante el periodo de tiempo que contempla el programa, aunque éstas en su mayoría declaran haber desconocido los planteamientos de éste, lo que se esperaba de ellos como familia y que se pretendía alcanzar a través del programa. No obstante y una vez que las familias conocieron acerca de los planteamientos del programa, pudieron darse cuenta de los beneficios acarreados por éste y modificar su percepción de indiferencia frente al mismo.

Por otra parte, y haciendo mención al primer acercamiento realizado entre las partes, se puede señalar que la mayoría de las familias apreciaron de manera inmediata en este actor, enviado del gobierno, a un ente capaz de sensibilizarse y emprender de manera conjunta las acciones necesarias para el mejoramiento de calidad de vida de ellos. Lo anterior, resulta interesante de analizar considerando que la mayoría de las familias observa en los profesionales a un miembro más de su entorno social más cercano, como es la familia, pasando en ocasiones a suplir aquellas carencias afectivas denotadas en este espacio. Además, se destaca el vínculo de amistad que se establece entre los profesionales y las familias, situación que permite generar vínculos de reciprocidad, compromiso y lealtad entre ellas, que llevará por una parte a la familia a esforzarse para dar solución a aquellos aspectos más débiles y por otra llevará a los AF a poner a disposición de éstas las distintas alternativas existentes en la comunidad, a fin de que la familia pueda escoger entre aquella más pertinente y adecuada a su situación problema.

La llegada del Apoyo Familiar

CATEGORÍA: Fase de contacto	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
- Acogida hacia el A.F	<p><i>La llegada del A.F a nosotros no nos intimidó, porque igual fue una persona común y corriente...(GDF- P5)</i></p> <p><i>Para mí es como una amiga, una muy buena amiga, y yo siempre se lo he dicho(GDF-P4)</i></p> <p><i>Y se recibió como uno más de la casa...(GDF-P1)</i></p> <p><i>(...) ella llegó como cualquiera persona, al tiro amiga (GDF-P4)</i></p>

Considerando las opiniones vertidas por las familias, es posible establecer que éstas al momento de llegar el profesional a sus domicilios y explicar el trabajo a desarrollar, ellos sintieron y visualizaron en éste a una persona capaz de comprender la realidad particular de cada uno de ellos, lo que permitió generar una percepción positiva en torno a él, y hacerlo participe no solo de los procesos vivenciados como familia, sino que también pasaron a integrarlo a su núcleo más cercano, como es la familia, asumiendo un rol de amigo o confidente, más que como un actor de la Política Social.

Por otra parte, y considerando que las familias pertenecientes al Programa Puentes viven en situación de extrema pobreza y que además

presentan algún grado de exclusión social, conlleva a que en algunas ocasiones no desarrollen redes sociales familísticas y no familísticas que les permitan acceder y hacer uso de éstas, por lo que con la figura del apoyo familiar se permite generar lazos de reciprocidad, apoyo y colaboración, que facilita la integración de estos en su contexto más mediato, permitiendo sentirse ciudadanos con deberes y derechos y con capacidades para poder ir movilizandolos recursos en pro de mejorar su situación de vulnerabilidad a la que se ven expuestos.

II PERCEPCION DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCION.

Intervención en el propio domicilio

CATEGORÍA: Percepción de la Estrategia de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Visita al Domicilio	<p><i>Era más importante y más fácil también, que la persona llegara a la casa, uno no salía a buscar a esa persona, sino que ella iba a la casa(...)(GDF-P6)</i></p> <p><i>Para mí fue un buen apoyo, porque a veces una no tiene el tiempo necesario como para venir, o a veces uno no quiere venir sencillamente (...)(GDF- P4)</i></p> <p><i>Nos sentimos como más... más realizadas como mujer, o sea siempre uno tiene que ir al municipio, primera vez que va alguien del municipio hacia nosotros(...)(GDF-P1)</i></p>

Tomando en consideración lo señalado por las familias, se puede establecer que éstas le asignan una real importancia a la estrategia implementada por el Programa Puente, ya que por medio de ésta las familias se sienten valoradas y tomadas en consideración por los entes gubernamentales, que por primera vez ponen a disposición de ellas una estrategia de acción capaz de permitir atender las propias necesidades en su propio domicilio. Esto, permite además acercarse a la población más necesitada, y que por ende requiere de mayor apoyo y preocupación para la satisfacción de sus necesidades más urgentes, dificultando por ende, sus procesos de crecimiento y desarrollo.

Por otra parte, resulta interesante destacar la apreciación que hacen las familias en torno a la estrategia, en cuanto a que ésta permite acceder a aquellas familias que por algún motivo no se sienten preparadas para acceder a las instituciones y/o servicios con los que cuenta la comunidad, dificultando por ende, la integración de ellas a las redes locales existentes.

Esto, impide en alguna u otra medida enfrentar exitosamente las condiciones estructurales que generalmente van asociadas a su situación de extrema pobreza.

Finalmente, es necesario establecer que por medio de la implementación de la estrategia las familias, no sólo se sienten valoradas como personas con derecho a ser escuchadas y apoyadas en sus problemáticas y /o necesidades sino que también se permite generar autopercepciones positivas en torno a su capacidad para enfrentar las situaciones adversas de mejor manera.

Metodología Lúdica

CATEGORÍA: Percepción de la Estrategia de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Metodología Lúdica	<p><i>Sí me gustó, en el sentido de enseñarle a los niños más cosas a través de juegos didácticos(...) (GDF-P4)</i></p> <p><i>(...) era super entretenido, yo en mi casa era yo nomás Programa Puente, pero cuando llegaban los chiquillos del colegio se incorporaban (GDF- P4)</i></p> <p><i>(...) es rico que también hubiera una entretención... aunque a nosotros no nos toco lo de los juegos(GDF-P6)</i></p> <p><i>Entretenida, si...si, porque a la vez todo lo que nosotros... por lo menos lo que yo puse, como dijo ella la familia, y después el luche, era como los temas que uno quería tratar más adelante, por lo menos yo todos los temas que yo saqué, todos los temas se trataron, y quede conforme con la respuesta y con las opiniones y con todo lo que logre.(GDF- P4)</i></p>

Considerando los resultados arrojados en la encuesta y que recoge las opiniones vertidas por las familias, se puede establecer que el 85% de éstas consideran la metodología lúdica implementada por el Programa como BUENA, puesto que no solo permite abordar las temáticas de manera más lúdica y "entretenida", sino que también permite desarrollar espacios de conversación con los demás miembros de la familia, facilitando los procesos de reflexión en torno a las diversas situaciones que deben enfrentar, y que facilitarán la toma de toma de decisiones. Así mismo, por medio de ésta se permite tomar conciencia de su historia familiar, de sus prioridades y capacidades con las que cuenta para resolver de la manera más efectiva posible sus necesidades más elementales. Todo lo anterior, da cuenta que la metodología permite el desarrollo de una estrategia promocional enfocada a que cada una de las familias se haga participe de los procesos de desarrollo que vayan logrando.

Por otra parte, hay que considerar que el programa plantea la utilización de la metodología lúdica con el fin de establecer y desarrollar entre el Apoyo Familiar y la Familia lazos de confianza y vínculos adecuados entre ellos, ya que a partir de esto es posible generar y potenciar las capacidades de la familia sujeta de la intervención. Así mismo, a través de la estrategia los profesionales encargados de acompañar a las familias en su proceso, pueden generar una aproximación en torno a la realidad sociofamiliar, lo que permitirá en conjunto con ella, desarrollar acciones tendientes a mejorar su calidad de vida. Esto, resulta fundamental, ya que a partir de la metodología lúdica la familia podrá ir priorizando sus necesidades en el orden estimado e ir abordando cada una de ellas de la forma más adecuada y divertida posible. Con esto, la familia y todos los miembros pertenecientes a éste núcleo, podrán sentirse motivados e integrados en las acciones a desarrollar con ellos.

III APOYO FAMILIAR

CATEGORÍA: Percepción acerca de la figura del A.F	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Compromiso del A.F	<i>Cuando yo entre al Programa Puente estaba en un momento muy malo, a mi se me había muerto mi hijo de un año un mes, yo me metí al vicio del trago... y cuando llego la Sra. la Carolina Maturana que ella fue mi apoyo... yo pensé que no me iba a tomar en cuenta... iba a decir a lo mejor ésta no lo necesita, pero fue mucho más fuerte, porque en vez de ir ella una vez a la semana iba todos los días a mi casa a verme,... y ella siempre me apoyaba, me apoyaba, me apoyaba, hasta ahora(...) (GDF-P4)</i>
-Desarrollo de Competencias Personales	<i>(...)para mí fue más fácil, porque yo conocía a la tía Doris hace mucho tiempo, así que fue como... mucho más fácil, ya nos conocía, así que fue más fácil, poder compartir con ella, poder hablarle, poder explicarle, contestarle lo que ella nos respondía, preguntaba en ese momento y tenía una forma tan... no sé...como tan simple, tan angelical como para llegar... fue tanto así que mi esposo un tiempo estuvo, bien deprimido, estuvo un tiempo bien enfermo, y el no hablaba con nadie, pasaba enojado y yo le dije, un día que fue ella, tía sabe que mi marido aquí, mi marido allá, ya me dijo, déjeme un ratito con versar con él... no se cómo, pero supo llegar a él, supo hablarle y mi esposo se abrió con ella, le converso, le conté, lloró...se desahogó... y quedo super tranquilo y fue una forma más fácil...(GDF-P3)</i> <i>(...)... entonces ella cuando llegó, para mí fue un buen apoyo, porque llegó a mi casa a buscarme, es como cuando uno busca a Jesús, y uno ésta mal... a mí me llegó esa persona en el momento justo, no tanto por lo económico, ni lo material que me puede dar, porque en realidad lo que me interesa es que a mí me apoyen... para salir adelante... (GDF-P4)</i>

Tomando en consideración la percepción que tienen las familias en torno a la figura del Apoyo Familiar, se puede establecer que la gran mayoría de éstas son capaces de reconocer en éste a un actor fundamental dentro del proceso de intervención llevado a cabo, ya que éste no sólo brinda las herramientas necesarias a las familias para el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas y por ende superar su situación de extrema pobreza sino que además es quien crea en conjunto con la familia los vínculos de apoyo psicosocial que conllevan al desarrollo de una serie de competencias sociales basadas en la aceptación del otro, la reciprocidad con el otro para la construcción de procesos que conlleven al mejoramiento de su calidad de vida. Lo anterior, es de suma importancia ya que el apoyo familiar ésta llamado a trabajar con familias en situación de extrema pobreza, que por lo general cuenta con una situación sociofamiliar en condiciones de vulnerabilidad, por lo que el profesional requiere de una serie de competencias sociales que le permitan mirar al otro como un otro legítimo con derechos y/o deberes, ya que de esta manera se puede desarrollar un trabajo lo suficientemente profesional, logrando así el desarrollo de las capacidades, habilidades y destrezas que les permitan a los miembros de la familia la construcción de un proyecto de vida tanto personal como familiar que contribuya al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Por otra parte, y a partir del vínculo desarrollado entre el apoyo familiar y las familias es posible construir una relación de confianza que permite a las familias la apertura emocional frente a sus problemáticas sin temor a que el profesional rompa los compromisos a la confidencialidad. Tomando en consideración esto y analizando lo planteado por las familias se puede establecer que ellas visualizan a éste profesional como aquel encargado de apoyarlos en su proceso de cambio, lo que conlleva a la aceptación de éste como un ente del Estado que pretende contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

Así mismo, se destacan las competencias personales con las que cuentan los apoyos familiares para abordar las distintas situaciones problemas que las familias enfrentan, ya que por medio de la generación de los espacios de conversación es posible potenciar en las familias la reflexividad para la futura toma de decisiones. Lo anterior, permite que las familias visualicen al profesional como aquella persona capaz de comprender al otro sin emitir

juicios de valor, apoyando en la búsqueda de posibles respuestas o soluciones frente a su problemática.

Además cabe de destacar, la valoración que hacen las familias en torno a la figura del apoyo familiar, ya que si bien concuerdan en que lo económico y material son aspectos importantes para mejorar en alguna medida la calidad de vida, no es lo fundamental, puesto que al balancear ambas cosas, el apoyo brindado por los profesionales sobrepasa en creces lo que pueda ofrecer la parte monetaria, puesto que a partir de la calidad del vínculo es posible generar la autonomización de las familias, con lo que se facilita los procesos de desarrollo que permitirán fortalecer y multiplicar los capitales con los que cuenta las familias pudiendo en un corto plazo adquirir mejores oportunidades que contribuirán a mejorar una serie de condiciones de calidad de vida.

Por todas éstas razones, es que las familias no perciben el desarrollo de ésta estrategia de intervención sin el acompañamiento de un agente externo que preste una atención personalizada en cada uno de los domicilios, ya que por medio de éste es posible activar las redes locales que cuentan con una serie de recursos que permitirán abrir nuevas oportunidades a las familias en condición de extrema pobreza.

IV PERCEPCION DE LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA

CATEGORÍA: Percepción acerca de la situación antes y después del Programa	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Mejoramiento de Condiciones Habitacionales	<i>Es distinta, es muy distinta porque, yo también... yo postule también... a los Ríos de Chile, y saque departamento, conseguí departamento(GDF-P1)</i> <i>Es distinto... es distinto, porque a mi también me llegó una mediagua(...)(GDF-P2)</i>

Respecto a lo planteado por las familias y haciendo una comparación con la situación antes y después, se puede establecer que existe un cambio significativo en torno a la situación familiar que poseían, ya que a través del programa las familias tuvieron la oportunidad de acceder al subsidios habitacionales para sí adquirir una vivienda propia, aspecto que denota gran importancia para éstas puesto que es considerada ésta una de las prioridades principales que poseen las familias, considerando que el 41% de las familias (108 de los casos) manifiesta que el tema de habitabilidad era para ellas una

real necesidad, ya que a través de ésta se pueden mejorar las condiciones de vivienda que presentan éstas. Lo anterior demuestra que no sólo basta que la red social local se encuentre activada, sino que se hace necesaria la movilización de las capacidades de las familias para el logro de sus condiciones mínimas, situación que ha sido posibilitada por la entrega de herramientas que hace ésta estrategia de Intervención, volviendo a éstas en sujetos . Por ésta razón, que el aspecto promocional del Programa es fundamental para las superación de las situaciones de extrema pobreza que presentan las familias, ya que a partir de ésta se hace posible la habilitación de las capacidades y potencialidades con las que cuentan las familias participantes del programa.

Oportunidades generadas a través del Programa

CATEGORÍA: Oportunidades presentadas durante el Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
Oportunidades Personales	<p><i>(...) tuve la posibilidad de estudiar, sacar mi cuarto medio, saque mi cuarto medio, saque mi título de secretaria administrativo, este año... el año pasado me gane una beca municipal para mis gastos, fui seleccionada en el día internacional de la mujer, saque el mayor esfuerzo, y por esa posibilidad que me dieran en ese tema... yo estoy trabajando en la gobernación, soy secretaria, (...) pero eso fue a base de todo lo que a mí me ayudaron, o sea me sacaron adelante, me dieron la oportunidad de estar en el programa FOSIS. (GDF-P4)</i></p> <p><i>(...) me ayudo a desarrollarme porque yo soy muy vergonzosa... me cuesta desarrollarme con otras personas (...)(GDF-P1)</i></p> <p><i>Sirvió para realizarnos, sacar nuestros estudios, poder trabajar, y a la vez tratar de poder salir prácticamente de una rutina... porque una metía en la casa aparte de cocinar, lavar y hacer esas cosas... no teníamos como la fuerza suficiente como para salir para otro lado... muchas personas yo creo que ni siquiera sabían que por fuera podían hacer otras muchas cosas más... eh...bueno también porque se preocupan mucho de apoyar a las personas...eh... a las familias sobretodo, apoyarlas, ayudarlas, ver en que las podían... ayudar. (GDF-P4)</i></p> <p><i>El me ayudó a poder desarrollarme aquí en la municipalidad (...)(GDF-P1)</i></p> <p><i>(...) me enseñó a inscribirme al... para pedir trabajo en la OMIL, me... al jardín me metió al niño, me hizo, me busco pega pa trabajar en el cementerio, después por eso... por el puente hice un curso de manipulación de alimentos, y de ahí que empecé a trabajar y he trabajado los 3 años seguidos...eh estado trabajando postule a empresa, nos pagaron pa terminar el curso pa que nos entregaran el carnet, en la universidad del Mar, así que super bien...(GDF-P1)</i></p> <p><i>Yo igual tengo contacto con Edgardo, porque salí del puente y aparte de ser mi apoyo aparte el Edgardo es como amigo, porque gracias a él, conocí a la Paulina, conocí a la Angélica, hicimos un curso... (GDF-P1)</i></p>

<p>Acceso a la Red Social Local</p>	<p><i>Antes de que empezara estos Programa Puente (...) fuimos con mi mamá, se nos voló el techo, yo fui a pedir nylon, como 12...más... paso el invierno y nunca nos dieron el nylon, en cambio ahora con el programa puente, uno dice sabe soy del programa puente voy a ir a pedir, no se po nylon...altiro, altiro se abren las puertas, o sea el programa puente abre muchas puertas... muchas, demasiadas... uno, tiene la posibilidad en el Programa Puente de estudiar, estudiái, o sea lo ayudan harto. (GDF-P4)</i></p> <p><i>Yo viví muchos años en una mediagua, y cuando, se dio el tema de la mediagua, cuando me fueron a visitar, porque en el tiempo que llovió tanto, me fueron a visitar, a mí se me mojaba toda la mediagua...se me mojaban las camas, yo tenía que estar corriendo las camas, corriendo las cosas, porque llovía tanto que se me mojaba todo, y después a mí en Octubre del año pasado, me entregaron la casa nueva, y de aquí del programa, cuando yo tenía como 2 meses de estar viviendo en mi casa, nueva sólida, aparecieron con una mediagua. (P3)</i></p>
<p>- Oportunidades Materiales</p>	<p><i>Mucha gente por ser Programa Puente le han regalado camas, le han ayudado con frazadas, a mí me ayudaron con frazadas en el Programa Puente... a mí me ayudaron (...) con la educación, que es lo principal para mí... y cuando tuve a mi hijo en el hospital... ese tipo de ayuda, pero no de ir yo a la municipalidad y decir a ver... aprovecharse del programa, no. Yo no soy partidaria, porque yo digo a ver si a mí me dieron la oportunidad, viene muchas personas detrás mío y a lo mejor también lo necesita...si lo saben aprovechar, van a ser otras personas, o si no van a quedar donde mismo están. (P4)</i></p>

Tomando en consideración lo señalado se puede establecer que las familias reconocen que las oportunidades presentadas durante el período de intervención fueron muy importantes y significativas para su entorno sociofamiliar, puesto que gracias al Programa muchas familias (45,4%) recibieron beneficios o capacitación durante el Programa en diversas áreas. Si bien lo anterior tiene gran relevancia para las familias, éstas además asignan importancia a aquellas herramientas que no solo tienen relación con aspectos materiales, sino que también a aquellos de índole personal, como son el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades personales, la nivelación de estudios entre otras, las que permitieron contribuir al mejoramiento de la calidad de vida familiar. Además, con esto las familias generan condiciones de inclusión social, tomando en cuenta que estas herramientas permiten que las familias puedan alcanzar grados de autonomía que posibiliten su inclusión a las redes sociales existentes y al ejercicio de la ciudadanía de manera efectiva.

De igual forma, las familias reconocen que sin la oportunidad de participación en el Programa no hubiese sido posible acceder a los beneficios y oportunidades presentadas durante este proceso, por lo que la importancia en este sentido es bastante significativa para aquellas familias que supieron sacar provecho a los beneficios y oportunidades ofrecidas por el Programa, ya que

esta iniciativa podía constituirse en una herramienta que potenciase el bienestar de todos los integrantes de la familia.

Así mismo, el programa además contribuyó a que las familias sujetas de la intervención pudiesen ampliar la mirada respecto a su espacio local, dándose cuenta de las oportunidades que les ofrecía la comunidad. A partir de lo anterior, las familias fueron capaces de generar nuevas actividades, y salir de la cotidianidad a la que se enfrentaban diariamente. Esto, provoca que las familias, y específicamente las dueñas de casa, generen una autovaloración positiva en torno a su figura.

No obstante, lo anterior solo es posible a través de la motivación de las propias familias, ya que por medio de la generación de compromisos de acción es posible la movilización de los recursos puestos a disposición de ellos. Esto, es posible a través de la voluntad de las propias familias para asumir y generar cambios en torno a su actual condición, por lo que el programa solo limita su accionar hasta donde la familia lo permita, obteniendo de esta manera resultados mucho más positivos y duraderos.

Por otra parte, la participación en el programa contribuyó a que las familias pudiesen acercarse a las redes sociales existentes en la comunidad, haciendo uso de éstas de acuerdo a sus necesidades y prioridades de manera efectiva. Esto, permite dar cuenta que las familias se sienten capacitadas y con las herramientas para la movilización de sus capacidades y recursos para acceder a través de su propia demanda a los beneficios sociales dispuestos a favor de ellas, respondiendo de esta manera al propósito planteado por el programa.

Por consiguiente, se torna importante señalar que las familias no solo se permitieron ampliar la mirada en torno a los bienes y servicios dispuestos en la red social local, sino que también las relaciones interpersonales se vieron incrementadas, pudiendo ampliar de esta manera las oportunidades de acceso a otras instancias superiores, que contribuirían a la superación de su calidad de vida.

Finalmente, las familias declaran que el participar del Programa Puente les posibilitó el acceso preferente a todos aquellos beneficios sociales destinados a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de

extrema pobreza, ya que al hacer una comparación entre la situación previa de participación en el programa con la durante, los resultados obtenidos frente a las mismas demandas manifestadas a las instituciones que conforman la red local son distintas, lo que da cuenta que el participar de éste permite no solo ampliar las posibilidades de mejoramiento de la calidad de vida de todas las familias involucradas, sino que también la respuesta frente a las demandas planteadas resulta ser más oportuna y adecuada.

Por otra parte, una de las oportunidades manifestadas de manera expresa por las familias dice relación con el acceso a la vivienda propia, situación que permite no solo satisfacer la necesidad habitacional de las familias, sentida y manifiesta hasta el momento, sino que también permite mejorar el clima familiar que muchas veces al tener que ser compartido con otras personas (parientes o no parientes) no se permite el autodesarrollo de cada uno de los miembros que conforman el núcleo familiar de manera integral. La adquisición de éste espacio permite además que cada uno de los miembros de la familia genere sentimientos de pertenencia en torno a ésta, sintiéndose parte de éste espacio tan importante para cada una de las personas.

Por esta razón los beneficios de pertenecer a un programa que combina virtuosamente estrategias asistenciales con promocionales, permite no solo la adquisición de bienes materiales importantes a la hora de querer satisfacer dichas necesidades sino que también permite por otra parte el desarrollo y la potenciación de las capacidades de los miembros de la familia, que contribuirán a la autonomización de estos respecto a las gestiones y acciones a desarrollar con el fin de lograr el bienestar del sistema familiar en su conjunto. Esto, solo es posible a partir de la voluntad de todos y cada uno de los miembros de la familia, ya que a través de esto es posible generar cambios conductuales que conlleven al mejoramiento de sus condiciones de vida. De esta manera, se puede concluir que los beneficios y oportunidades brindados a través del programa pueden ser múltiples y variados, no obstante esto dependerá de la autogestión que tengan las propias familias para encontrar entre las diversas alternativas la que mejor contribuya al mejoramiento de su calidad de vida.

FASE DE DESVINCULACION

CATEGORÍA: Percepción en torno al Proceso de Desvinculación	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Adaptación de las Familias v/s Dependencia de las Familias	<p><i>Yo la eche de menos(...)(GDF-P2)</i></p> <p><i>Yo venía directo a hablar con ella (...)(GDF-P4)</i></p> <p><i>Lo que pasa es que uno se acostumbra con la persona que a uno la va a ver a la casa (...)(GDF-P5)</i></p> <p><i>Nos hace falta el apoyo todavía(GDF-P6)</i></p> <p><i>Yo me sentí como un poquito abandonada, porque yo siempre me enteraba por otras personas... por lo menos el cambio... yo me entere por otras personas que yo no iba a ser más familia puente, que iba a pasar a ser Chile Solidario (...)(GDF-P3)</i></p> <p><i>El Edgardo me dijo que cuando ya cruces el puente, es porque... ya tu podí avanzar sola... lo único que es lo que el puente te llevan adonde tu cumplí tus metas... y cuando ya ven que cumpliste te dejan sola y es como que... algunos siguen y algunos se... se caen de nuevo... es como que te llevan a la cima y de repente quedai sola... y si seguí avanzai o si no jodi...(GDF-P1)</i></p>

Tomando en consideración lo anteriormente señalado, se puede establecer que la mayoría de las familias sintieron que la desvinculación con el A.F fue un aspecto que provocó algunas repercusiones en la situación sociofamiliar, puesto que el vínculo establecido entre las partes, habría generado lazos de confianza y reciprocidad que permitían la apertura emocional de las familias y por ende, el esclarecimiento de algunas situaciones que ocasionaban tensión o preocupación en el ambiente familiar. De esta manera, el impacto generado a partir de la desvinculación ocasiona en las familias un sentimiento de desprotección y soledad frente a los eventuales y futuros acontecimientos que pudiesen surgir, viéndose enfrentadas a una realidad donde debieran resolver y gestionar de manera autónoma sus procesos de desarrollo. Esto, podría resultar difícil de enfrentar, considerando que durante un periodo de tiempo contaron con el apoyo y la orientación de parte de los profesionales, no obstante es considerado un proceso normal de adaptación que es vivenciado por todas las familias, que debiera ser superado y asumido de manera paulatina por éstas, ya que la situación inversa de

aquello podría desencadenar grados de dependencia que podrían perjudicar los procesos de autodesarrollo personal y familiar. Por esto, es que el proceso de desvinculación debiera ser un proceso lento, desarrollado durante todo el proceso de intervención, y donde la figura del AF se convierte en un facilitador importante de los procesos adaptativos, por lo que debiera ser éste el ente encargado de potenciar a las familias para que éstas puedan desarrollar la seguridad y la autovalorización en torno a sus propias capacidades, para así activar los recursos disponibles, que les permita ampliar los horizontes de proyección y acción en torno a sus propias realidades.

Por su parte, y entendiendo que el programa cuenta con una metodología que lleva al cumplimiento y al reforzamiento de ciertas condiciones mínimas, es que la familia debiera en compañía del profesional durante este tiempo, generar y desarrollar la capacidad para gestionar sus propios cambios, ya que así resultará por una parte menos dificultosa la desvinculación entre las partes involucradas y por otra la demanda profesional podría verse reducida frente a las diversas necesidades de las familias, que al contar con las herramientas para la resolución de sus problemáticas de manera autónoma no demandarían la ayuda social de parte de los profesionales, Apoyos Familiares.

OBSTÁCULOS Y ELEMENTOS A MEJORAR DEL PROGRAMA

CATEGORÍA: Obstáculos presentados durante el Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Frecuencia de las Visitas	<i>Que no me iban mucho a visitar (...) me iban a visitar una vez a las 500, me dejaban solita. (P1)</i>
- Tiempo de duración de la sesión	<i>Que fueron cortas las clases nomás, de la sesión.... Muy cortas las visitas... Nooo... pero siempre cumplía con ese tiempo y a veces más de eso... (P1)</i>
- Duración del programa	<i>Para mí fue muy corto el Programa Puente... si, porque la Erika antes iba siempre, y ahora va poquito pero igual... va a ver a mi cuñada... (P2).</i>

De acuerdo a lo anteriormente señalado, se puede establecer que una parte de las familias al tener que manifestar algún obstáculo presentado durante el proceso de apoyo psicosocial manifiesta que la frecuencia de las visitas no fue constante, lo que llevo a crear sentimientos de soledad frente al proceso desarrollado. Esto, no solo trae consecuencias en términos de que el cumplimiento del objetivo del programa se pueda ver dificultado sino que

también el proceso de vinculación entre el Apoyo Familiar y las familias se podría ver debilitado, situación que podría desencadenar algunas consecuencias en el adecuado desarrollo de la autonomía, capacidades y destrezas necesarias para lograr el desarrollo integral de las familias pertenecientes al programa y que son familias en situación de extrema pobreza.

Por otra parte, resulta interesante señalar que otro de los obstáculos dados a conocer por las familias tiene relación con las oportunidades para participar en variados y diversos talleres o reuniones que les permita sentirse parte de un grupo. Lo anterior, permite inferir que las familias se sienten motivadas a integrarse y hacerse participes de alguna iniciativa local que les permita no solo mejorar su calidad de vida, sino que también permita el establecimiento de relaciones interpersonales más directas, que contribuyan a sentirse valoradas y tomadas en consideración por la sociedad en su conjunto. Así mismo, a través de esto, se permite ampliar las redes sociales de las familias en situación de extrema pobreza que contribuirán a ampliar el campo de oportunidades y beneficios para la satisfacción de sus necesidades más básicas.

Otro de los obstáculos que se manifiesta dice relación a que el tiempo de las sesiones y de las visitas realizadas por los Apoyos Familiares fue considerado breve. No obstante, y profundizando en cuanto al tiempo que éstos permanecían con las familias se deja de manifiesto que por lo general el tiempo estipulado dentro de los lineamientos del programa que corresponden a una hora eran cumplidos por los profesionales, incluso en ocasiones era sobrepasado. Lo anterior, es reconocido por las familias quienes son capaces de valorar el trabajo realizado por algunos profesionales.

Por último, se destaca el hecho de que algunas familias percibieron que el programa fue en términos de tiempo; corto, extrañando posteriormente la presencia del profesional en su domicilio. Lo anterior, permite deducir que la familia haya generado cierto grado de dependencia frente a la figura del Apoyo Familiar, que dificulta en alguna medida la autonomía para actuar y tomar decisiones en torno a su realidad socio familiar. Esto, se contrapone a los planteamientos del programa, que pretende que las familias logren la activación de sus habilidades sociales para la adecuada integración a las redes locales existentes, visualizando al apoyo familiar como la persona encargada

de establecer un vínculo personalizado con las familias para que sea ella la gestora de sus propios procesos de cambio.

CATEGORÍA: Percepción de los elementos del Programa a ser mejorados	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Permanencia del Apoyo Familiar	<i>(...) que el apoyo no lo cambiaran (...) porque que lo que pasa, si yo le estoy dando mí confianza a esa persona y de repente me dicen, sabes que no va estar tu apoyo... como lo que le paso a Uds.... no po... no va estar tu apoyo, te lo van a cambiar... o sea... es como que uno, como que ya uno piensa que lo están agarrando pa el leseo(...)(P4)</i>
- Duración del Programa	<i>Y en segundo lugar cambiaría el tiempo, muy poco el tiempo... no tanto por lo material sino que por el apoyo, porque uno tiene a una persona ahí, esta con uno, te van a ver, se preocupa de ti, y de repente es muy poco(...) nosotros somos igual como niños po... o sea en el programa(...) si tu lo afirmas, lo afirmas hasta el año, hasta que aprende a caminar bien... el cabro chico te le va ir caminando y jamás te le va a caer... en cambio si tu estas 2 años y te tienen hasta ahí, y llegan los 2 años y te sueltan, como que te sueltan demasiado rápido y quedai así como... entonces no po...pa mi manera de pensar, no deberían irse tan luego los apoyos... yo mejoraría esas dos cosas. (P4)</i>
- Tiempo de las visitas de los A.F	<i>Visitas más largas. (P1)</i> <i>Más frecuentes y más largas porque las encontré como muy cortitas (...) porque el tiempo que tienen las personas que van a visitar esta como... como muy pauteado, por ejemplo, media hora aquí, 20 minutos allá, 15 minutos para allá, aunque yo los entiendo también que tienen que cumplir un horario, pero de repente hay temas que son como un poquito más importantes y tienen demasiado poco tiempo... (P3)</i>
- Abordaje de Nuevas Temáticas	<i>(...) me gustaría que tratarán más temas... por decir temas sociales, o temas de los niños, me gustaría que me apoyarán en el sentido de decirme, no se po... yo estoy así como bien desorientada en el tema de la universidad de mi hijo, eso me gustaría, o vamos a venir a conversar con tu hijo y te vamos a apoyar en tal cosa... (P4)</i> <i>Yo sobre los niños, no se si yo estoy en la edad en que ellos empiezan a preguntar o como que ya los niños están tan abiertos(...) o sea mis hijos me han preguntado varias cosas y yo no sé como decirle a ellos(...) han preguntado cosas... que te ayuden a orientarte en como podí criarlos... pa que no les pase lo que me pasó a mí, ser tan joven quedar embarazada, casarme, ya después responsabilizarme, ir al colegio, esas cosas así, que orienten a uno para ver como puede criar al niño y que salga bien, que no vaya a ser delincuente, como criarlo bien... (P1)</i>
- Incorporación a Talleres	<i>Me gustaría que hubieran más talleres, talleres, ya sea de economía doméstica, costura, tejido todas esas cosas para que uno aprenda más de lo que sabe. (P6)</i> <i>Me hubiese gustado más, haberme integrado más eh... a otras reuniones... no sé a otros talleres a lo mejor. (P3)</i>

Considerando que el programa contempla dentro de sus lineamientos el establecimiento de una relación personalizada entre el AF y las familias asignadas durante 24 meses, con el objetivo de acompañar y apoyar a éstas en sus procesos de autodesarrollo, es que algunas familias participantes del programa plantean como un aspecto a mejorar el estabilizar y asegurar la presencia de los AF durante todo el proceso de intervención desarrollado, ya que con este profesional se crean lazos de confianza significativos que les permite desencadenar procesos de cambios que contribuyen a la calidad de vida, por lo que el cambio de ellos a mitad del proceso podría generar desajustes en el entorno familiar y provocar sentimientos de inseguridad y desconfianza, ya que tendrán que verse nuevamente enfrentados a la realidad de manera aislada y no contando con las suficientes herramientas para responder de manera eficiente a sus necesidades. Lo anterior, podría generar en las familias grados de desconfianza en torno al funcionamiento del programa, que podría provocar una falta de credibilidad en torno a éste. Así mismo, el no contar con un profesional de manera permanente durante todo el proceso, provoca que las familias no solo se sientan desinformadas en torno a las acciones y gestiones a desarrollar, sino que también se sienten poco valoradas por los organismos encargados de la implementación del programa, debido a que las decisiones en torno al cambio de los profesionales no son transmitidas ni informadas a ellos de manera oportuna, observando por ende su futuro familiar dentro del programa de manera incierta.

Por otra parte, y otro de los elementos declarados por las familias a mejorar dice relación con el tiempo de la intervención, que es considerado breve, situación que es compartida por el 33.8 % de las familias encuestadas. Lo anterior, llama la atención considerando que el programa contempla 2 años para que las familias logren la activación de sus recursos y la autonomización de sus acciones, por lo que su prolongación permitiría solo el reforzamiento de las condiciones mínimas ya alcanzadas. Por su parte, y tomando en consideración lo señalado por las familias, se puede establecer que continuando con el apoyo del profesional por un tiempo más prolongado al declarado, las familias podrían generar grados de dependencia que obstaculizarían el desarrollo de sus capacidades y por ende, sus procesos de autosuperación.

Por otra parte, lo anterior resulta comprensible considerando que las familias pertenecientes al programa son familias en situación de extrema pobreza, provenientes generalmente de contextos socioculturales deprivados,

por lo que la presencia y la figura de un profesional que los acompañe y apoye en aquellas situaciones de mayor complejidad resulta de gran relevancia puesto que éste es observado como el nexo fundamental entre ellos y el resto de la sociedad. Así, las familias al visualizar que el profesional finaliza el proceso de intervención junto a ellos también sienten que las oportunidades en alguna medida se perderán. Por ésta razón, se torna necesario que el profesional refuerce y potencie en las familias una valorización positiva en torno a sus capacidades, destrezas y/o habilidades, ya que a partir de esto es posible que éstas adquiera la confianza necesaria para emprender de manera autónoma sus gestiones y acciones.

Así mismo otro de los aspectos a mejorar según la percepción de las familias dice relación con la periodicidad de las visitas realizadas por los profesionales, ya que el 15.8% de las familias encuestadas considera que éstas debieran ser más frecuentes y de mayor extensión, puesto que estiman que el tiempo destinado para la sesión no permite abordar de manera cabal la temática planificada. Así mismo, es necesario establecer que la familia al ser un sistema dinámico y expuesto a innumerables factores externos la realidad de sociofamiliar puede verse fácilmente alterada, requiriendo de parte del profesional el tiempo necesario para abordar aquellos aspectos no contemplados en la planificación del programa, esperando por ende de parte de los profesionales una respuesta positiva frente a los requerimientos surgidos en la dinámica de cada una de las familias. Esto, de alguna manera y según la percepción de las familias resulta dificultoso de implementar, puesto que la carga familiar con la que cuentan los profesionales no permite extender el periodo de tiempo más allá de lo contemplado, debiendo priorizar entonces aquellos aspectos más importantes para la familia sujeta a la intervención profesional.

De igual forma, un 42.3% de las familias establecen que entre los aspectos a mejorar se encuentra el Tratar Nuevos Temas, ya que si bien el programa aborda una variedad de temáticas consideradas fundamentales a la hora de trabajar con familias, se torna necesario tratar otros aspectos enfocados más bien al tema de la crianza de los hijos. Lo anterior, se comprende considerando que el 53% de las familias encuestadas son de tipo Nuclear Biparental, es decir familias conformadas por una pareja y uno o más hijos, por lo que la entrega de información en torno a ésta temática resulta fundamental e interesante para las familias ya que sienten que no cuentan con las suficientes herramientas para dar respuesta a las necesidades de

información y orientación que demandan sus hijos. Además, sienten que por medio de la oportuna y adecuada entrega de información se pueden entregar adecuadas pautas de crianza sobre temáticas de interés y necesidad de sus hijos, considerando se encuentran en la etapa del ciclo vital con hijos en edad preescolar, etapa que requiere del apoyo y orientación de parte de los adultos responsables de la crianza de éstos. Lo anterior resulta fundamental, considerando que la familia es el núcleo principal de socialización de los niños y jóvenes, debiendo éste responder ante las necesidades y demandas surgidas en éste grupo.

Finalmente otro de los aspectos a ser mejorados y planteados por las familias hace referencia a la realización de talleres, ya que a través de estos es posible generar los espacios para que las familias no sólo puedan capacitarse y perfeccionarse en torno a aprendizajes ya adquiridos, sino que también se hace posible el establecimiento de relaciones interpersonales que permitan la interacción cara a cara con otras personas con las que compartan gustos e interés en común. Lo anterior, permite generar en las familias una visión positiva en torno a su persona, valorándose como alguien que cuenta con capacidades, habilidades y destrezas para realizar otras actividades que salen de lo cotidiano. Además, por medio de estos no solo se hace posible la interacción con otras personas sino que también se hace posible conocer el funcionamiento de otras instituciones y/o servicios, permitiendo de esta manera el acercamiento de las familias participantes a la red local social. Así mismo, la participación en talleres permite que las familias cuenten con recursos o capitales que pueden ser utilizados como estrategias para la superación de la pobreza.

RESULTADOS DEL PROGRAMA

Herramienta para superar la pobreza

CATEGORÍA: Resultados del Programa	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Autovalorización Positiva	<p><i>Bueno a mí me sirvió porque me realice más de lo que era, o sea a mí me encantan los temas de ayuda social, yo me desempeñe mejor, me desempeñe mucho mejor... como persona, me empecé a valorizar mucho más...a ser otra persona, no la que era... (P4)</i></p> <p><i>Yo salí de la timidez... porque yo también era super tímida, pero ahora con ese apoyo, voy a cualquier lado, hablo, me defiendo. (P6)</i></p> <p><i>Si, si, mucho, yo creo que, no se po... como que aprendí a desarrollarme sola... a defenderme, como decía la señora, a defenderme porque me quedaba calla, a venir acá, a inscribirme a la OMIL pa pedir pega, antes me daba vergüenza.(P1)</i></p> <p><i>Yo aprendí a cuidarme como persona, eh... a conocer más gente, porque antes pasaba allá metía en la casa... y pa salir a trabajar también (P2)</i></p> <p><i>(...) antes de entrar al Programa Puentes yo no era nadie, ahora lo soy, para mí manera, yo me siento orgullosa de mí, yo antes no estaba ni ahí, no me interesaba nada, pero cuando yo entre acá era algo así (hace un gesto de que estaba pequeña), y ahora estoy así (gesto, señalando algo grande), mucho más gigante que lo que era, tengo mucho que agradecerle, no por lo económico, sino que por el apoyo porque es muy bonito compartir, conocer gente, hacerse de amistades y tener lo que uno no tiene en ese momento. (P4)</i></p> <p><i>(...) y si no hubiese sido por este programa, mucha gente no estaría donde esta ahora...(P1)</i></p> <p><i>Yo creo, si no hubiese existido este programa, no se hubiesen acordado de los pobres. (P4)</i></p> <p><i>(...) este programa... sirvió para abrir muchas puertas... dar muchas posibilidades... (P3)</i></p>

Considerando lo señalado por las familias, se puede establecer que en general éstas concuerdan en que el programa contribuyó a mejorar la calidad de vida, reconociendo que ésta iniciativa acudió y accedió a aquellas familias y personas más desprovistas de la comuna, generando las oportunidades para que pudieran conectarse y acudir a las redes sociales que contaban con los recursos para el mejoramiento de su condiciones de vida. Así mismo, por medio de ésta estrategia reconocen el cambio actitudinal que han logrado desarrollar respecto a su situación previa de participación en el programa, puesto que en general la autorepresentación que poseían antes del programa

en torno a su persona eran referidas a percibirse como sujetos que no contaban con las habilidades sociales, ni con la capacidad para autovalorarse como sujetos con potencialidades, ni con las capacidades para contactarse ni vincularse de manera autónoma con otras personas y/o instituciones lo que obstaculizaba el aprovechamiento de los recursos disponibles a favor de las familias más necesitadas. De esta manera, es posible concluir que a partir de la experiencia de participación en el proceso de intervención, las familias fueron capaces de desarrollar una serie de habilidades y competencias que les permitieron conocer y hacer uso de sus derechos, favoreciendo a la integración y participación de ellas en los procesos de desarrollo de su comunidad. Por esta razón, llama la atención que las familias atribuyan que el mejoramiento de su calidad de vida se refiera a aspectos que tienen relación con el desarrollo personal por sobre la parte material o económica que pudiese haber entregado el Programa, lo que da cuenta del impacto que tuvo el programa a nivel personal, familiar y social. Así mismo, y como anteriormente se dijo, a través del proceso de intervención desarrollado las familias fueron capaces de autovalorarse como personas con capacidades lo que permite generar sentimientos de confianza y seguridad, aspectos que favorecen la visión hacia el otro, que puede ser valorado y percibido como un sujeto con potencialidades y capacidades semejantes.

De este modo, este cambio de percepción en torno a su persona va permitiendo tener nuevas luces para paliar de alguna u otra manera las condiciones de extrema pobreza a la que se ven enfrentados, sintiéndose parte de la comunidad a la que pertenecen y que les brinda las oportunidades para la satisfacción de sus necesidades más elementales. Así mismo, gracias a ésta nueva mirada hacia su persona es posible que las familias puedan ejercer de manera real sus derechos, movilizando sus propios recursos en pro de poder acceder a nuevas y mejores oportunidades de desarrollo. Finalmente, las familias destacan que el Programa Puente permitió la apertura de innumerables oportunidades, acrecentando las posibilidades de acceso a los bienes y servicios que ofrece la comunidad.

**PERCEPCIÓN DE LAS FAMILIAS
RESPECTO A LOS APOYOS FAMILIARES.**

Dada la importancia que las familias atribuyen a la presencia y accionar del Apoyo Familiar, es pertinente que los/as encuestados/as puedan referirse al desempeño de éste, desde un espectro que abarque aspectos técnicos y relacionales.

I ASPECTOS METODOLÓGICOS

- **Tiempo destinado por el Apoyo Familiar para el desarrollo de las sesiones.**

Gráfico N ° 28



En relación al tiempo destinado por el apoyo familiar para realizar las sesiones referidas al proceso de intervención, en 224 casos (86 %) lo consideran adecuado. De lo anterior se deduce que este significativo número de familias comprendió

que el tiempo estipulado de una hora por cada sesión, era suficiente para trabajar los temas propios que esta metodología de intervención presenta.

Por otra parte en 31 de los casos (12%) analizados consideran el tiempo destinado por el AF breve, destacándose como principal motivo el que éste mismo manifestaba tener poco tiempo para estar con la familia, infiriéndose de que el AF, no estaba cumpliendo con lo requerido por el Programa.

"Que fueron cortas las clases nomás, de la sesión.... Muy cortas las visitas... Nooo... pero siempre cumplía con ese tiempo y a veces más de eso..." (GDF-P1)

"Más frecuentes y más largas porque las encontré como muy cortitas (...) porque el tiempo que tienen las personas que van a visitar esta como... como muy pauteado, por ejemplo, media hora aquí, 20 minutos allá, 15 minutos para allá, aunque yo los entiendo también que tienen que cumplir un horario, pero de repente hay temas que son como un poquito más importantes y tienen demasiado poco tiempo..." (GDF-P3)

Por el contrario, sólo en 5 de los casos (2 %) las familias consideran el tiempo destinado por el A.F como extenso. De esto se puede inferir que para éstas familias el tiempo consignado por la metodología del programa en la cual debía trabajar el Apoyo Familiar, no es acorde a los intereses que estos presentaban, puesto que al considerar el numero de temas que contempla el programa para el cumplimiento de las condiciones mínimas, puede que hayan sido cumplido con anterioridad o no tengan mayor inclinación o intereses a las temáticas que eran desarrolladas en las sesiones.

▪ **Calidad de la información entregada.**

Gráfico N ° 29



Es posible mencionar que 219 de los casos (84%) considera que el A.F le entregó información adecuada para desenvolverse durante el proceso de intervención, cifra considerable puesto que este programa plantea como uno de sus ejes que el

Apoyo familiar sea una vía para que las familias puedan conocer y movilizarse en la red, y así de esta manera en parte puedan mejorar la situación de exclusión y desconocimiento de derechos que en algunos casos

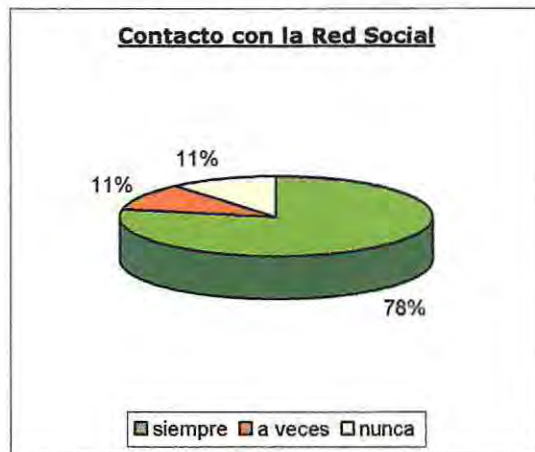
estas familias presentan, para que así éstos se conviertan en agentes proactivos de su propio cambio, y fortalecer en ellos el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones.

Por otra parte en 21 casos de las familias encuestadas (8%), consideran que el AF le entregó información sólo en algunos casos y en 20 casos (8 %) nunca. Si bien existe un leve porcentaje de familias que consideran que la entrega de información de parte del apoyo familiar no fue adecuada para ellos, se puede inferir que entre estos actores no se logró establecer canales de comunicación adecuado para el desarrollo del proceso de intervención, lo que pudo interferir en la entrega de información y por ende la posibilidad de que estas familias pudieran conocer aspectos referidos a la oferta programática de los servicios existentes.

▪ **Capacidad de generar redes sociales.**

Gráfico N °30

En relación a las redes sociales, como se observa en el grafico, 203 de los casos (78%) consideran que el Apoyo Familiar durante el proceso de trabajo, posibilitó el contacto de las familias con la red social siempre, es decir frecuentemente.



Lo anterior descrito es de gran preponderancia considerando que el Programa Puente plantea entre sus sustentos teóricos y metodológicos, el modelo de redes sociales , que presenta como orientación, la vinculación de las familias a las redes para así romper con la exclusión social que presentan y lograr involucrarlas en espacios de alternancia social y así poder aumentar su oportunidades de mejora de la calidad de vida, ya que los servicios que se gestionan en la redes, permiten que se posibiliten cambios integrales en el cumplimiento de condiciones mínimas.

(...) este programa... sirvió para abrir muchas puertas... dar muchas posibilidades... (GDF-P3)

(...) Sí, muy buena la orientación, en realidad fue buena, porque hay muchas cosas que no entendíamos, por ser la cédula de identidad, o uno no sabe o el tema de la salud también...(GDF- P4)

(...) ella lo ayudó, le dio nombres, le dio direcciones de acá de Quillota, donde yo tenía que ir más facilito, no llegar aquí a preguntar... entonces yo llegue y al otro día... necesito hablar con la señorita tanto... sobre tal tema... me mando tal persona... entonces ya llegaba más directo ...(GDF-P3)

Por otra parte y en porcentaje similares 28 casos consideran que el apoyo familiar los contactó a veces con la red y 29 casos consideran que nunca se les contactó. En relación a esto se puede inferir que este número de familias percibió que no tuvieron un acercamiento con la red, por tanto la situación de exclusión social que presentan no se vio modificada por este Programa.

▪ **En relación a la confianza entregada por el Apoyo Familiar a las familias.**

Gráfico N ° 31

Respecto a la confianza entregada por el Apoyo Familiar, 227 de los casos analizados (87%) consideran que éste le brindó el apoyo para acudir en caso de presentar algún tipo de problemática o plantear algún tema de su interés. Esta alta cifra permite identificar que durante el proceso de intervención se pudieron establecer lazos



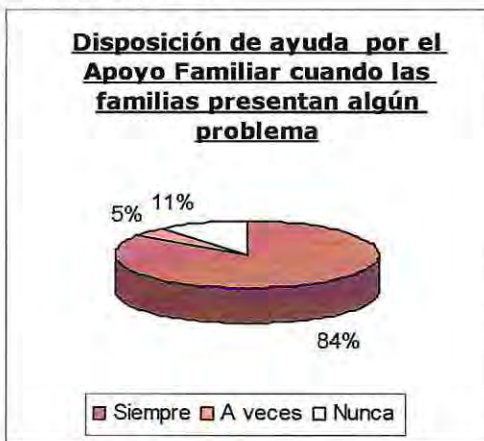
adecuados para el establecimiento de confianza entre el AF y las familias, considerando que esta estrategia de intervención contempla todas aquellos aspectos relacionados a la vinculación psicoemocional, como un eje de preponderancia para la superación de la pobreza.

De esta manera se hace fundamental el establecimiento de una adecuada relación profesional entre los actores involucrados, considerando que el proceso de intervención posee una duración de dos años, en el cual se deben realizar una serie de actividades que involucran acuerdos, compromisos y acciones tendientes a la superación de la situación que presenta la familia, elementos que se fortalecen por medio de este tipo de enfoque.

Por el contrario, un número de 21 casos (7%) considera que el apoyo familiar le brinda "a veces" la confianza para recurrir a él en caso de problemas y 17 casos (6%) manifiestan que el A.F nunca estableció una relación de confianza con su familia. De lo anterior se puede inferir que estas familias no percibieron una relación cercana con el Apoyo familiar que tenían destinado, teniendo como posibles motivos el cambio de apoyo Familiar durante el proceso de intervención, la frecuencia y duración de las sesiones o el tipo de relación que se estableció con el apoyo familiar.

- **En relación a la disposición de ayuda de parte del Apoyo Familiar.**

Gráfico N ° 32



Respecto a la pregunta si es que el Apoyo Familiar brindaba ayuda cuando las familias tenían algún problema, en 219 casos (84%) manifestaron que el Apoyo familiar entregaba su ayuda Siempre. Este porcentaje es significativo considerando que el Apoyo psicosocial que entregan los operadores familiares no es sólo de apoyo,

en cuanto a que contribuyen a que las familias puedan resolver sus problemas y mejoren su calidad de vida mediante la movilización de los recursos personales y familiares, si no que además este debe ser capaz de prestar su orientación y a ayuda en aquellas situaciones que lo amerite, ya que

reconociendo las características que presentan las familias adscritas, las cuales se encuentran en un contexto de vulnerabilidad social permanente, y por tanto pueden ser aquejadas de cualquier problemática social que afecte la dinámica de éstas, lo que hace propicio que el Apoyo familiar sea un ente capaz de brindar apoyo frente a situaciones estresantes al interior de la familia.

- **En relación a la capacidad de respuesta del Apoyo Familiar frente a las necesidades de las familias.**

Gráfico N ° 33



En cuanto a la percepción que las familias tienen acerca de la respuesta entregada por el AF ante sus necesidades 202 casos (77%) consideran que ésta siempre fue oportuna. Dicha cifra es importante, rescatando que la figura del Apoyo

Familiar es de un agente movilizador de redes sociales que permite la articulación de las familias en los servicios existentes y por tanto generar un estado de inclusión social de éstas. De esta manera y reconociendo los tiempos que presenta el proceso de intervención, es rescatable que este número de familias consideren que la respuesta otorgada por el Apoyo familiar fue oportuna, considerando la cobertura de familias que cada uno de ellos tiene que abarcar y la diversidad de temáticas que deben tratar, las cuales no sólo corresponden a lo que plantea la metodología, si no que además las que aparecen como necesidad de cada familia producto de la interacción que se genera en cada sesión. Lo anterior permite inferir que los Apoyos familiares tuvieron una adecuada vinculación e interacción con la red social, y así entregar las herramientas necesarias a cada familia para la movilización autónoma, de éstas, por medio de los recursos personales y locales existentes.

Por otra parte y en número inferior, 30 casos (12%), consideran que el Apoyo Familiar dió respuesta oportuna sólo en algunas ocasiones y en 28 casos (11%) nunca. Lo anterior permite inferir que estas familias consideran que no tuvieron de parte de el apoyo familiar respuesta adecuada ante sus necesidades y que por lo tanto no tuvieron la ayuda y respaldo que estos esperaban para mejorar su situación social.

En relación a la temática anterior, las familias al ser consultadas respecto a la resolutiveidad de los Apoyos Familiares frente a sus demandas, 226 casos (86,9%) manifestaron que éste se movilizaba de forma rápida y sólo en 34 casos (13,1%) lento. Esto permite reconocer que la mayoría de las familias perciben que los apoyos familiares respondieron ante sus solicitudes de manera apropiada, rescatando que cada familia presenta un dinámica diferente y que por tanto presentan variadas necesidades, las cuales deben ser cubierta por la oferta programática que posee las red social existente, y que en este caso debe ser articulada por el Apoyo Familiar.

▪ **En relación a los acuerdos realizados por el Apoyo familiar y las familias.**

Gráfico N ° 34



Respecto a los acuerdos realizados por el A. F con las familias para la realización de las sesiones en 231 de los casos (88%) consideran que siempre se establecieron explícitamente. Lo anterior corresponde a un elemento de gran

importancia reconociendo las características que posee el proceso de intervención, puesto que al considerar el número de familias por AF, y la diferentes realidades que presentan cada uno de éstas, se hace necesario la

coordinación de las actividades que se desarrollaran (horarios, temáticas, asignación de tareas, firma de contratos parciales, etc.) para que de esta forma se pueda trabajar con cada familia los objetivos presupuestado en el proceso de intervención.

Por otra parte, al considerar que las familias son un recurso fundamental en el desarrollo de cada actividad, se hace necesario que éstas sean capaces de generar compromisos y acuerdos con el Apoyo Familiar, puesto que permite que se vayan sintiendo parte del proceso, del cual son los principales actores, ya que el operador familiar es más bien el ente movilizador de los recursos de cada familia, entregando las herramientas necesarias para que éstas puedan ir mejorando sus condiciones de vida desde sus propia activación apelando de esta forma a la autonomización de éstos actores.

• **En relación a la continuidad del apoyo familiar en el proceso de intervención.**

Gráfico N ° 35



En relación al proceso de intervención el gráfico muestra que en 164 de los casos (63%) existió continuidad del Apoyo Familiar asignado a cada familia. Lo anterior, permite visualizar que si bien la experiencia del programa durante estos 24 meses fue de manera piloto,

se logró establecer una adecuada permanencia de Apoyos Familiares lo que redundó en un proceso de intervención con características de continuidad en las acciones. Lo anterior resulta un aspecto de gran importancia, puesto que los operadores familiares encargados de la ejecución de las actividades deben manejar a cabalidad las diferentes temáticas y procedimientos que

contempla la metodología de trabajo, elementos sólo pueden ser resueltos lograr con la permanencia de de esta figura en el proceso de intervención.

De esta manera se puede inferir que la permanencia de los AF durante el proceso de intervención, pudo haber posibilitado la tasa de éxito que presento el Programa en la comuna de Quillota (85%), ya que era necesario para el cumplimiento de los objetivos planteados, la activación de diferentes aspectos relacionados con el Programa, requerimientos que sin lugar a duda necesitan de una persistencia en las acciones a realizar.

Por otra parte en 96 casos (13%) no existió una continuidad del Apoyo familiar que le fue asignado, lo que implicó que el proceso de trabajo con estas familias no tuviera permanencia del trabajo que se debía desarrollar durante el proceso de intervención, lo que pudo haber interferido en el cumplimiento de los objetivos presupuestados para estas familias. En relación a lo anterior en 41 casos (15,8%) manifiestan como implicancia el sentirse solo y desinformado, en 29 casos (11,2%) que no hubo una continuidad en las visitas y en 26 casos (10%) que no sintieron una relación cercana y confiable con el nuevo Apoyo Familiar.

(...) que el apoyo no lo cambiaran (...) porque que lo que pasa, si yo le estoy dando mí confianza a esa persona y de repente me dicen, sabes que no va estar tu apoyo... como lo que le paso a Uds.... no po... no va estar tu apoyo, te lo van a cambiar... o sea... es como que uno, como que ya uno piensa que lo están agarrando pa el leseo..." (GDF-P4)

(...) Mal, porque después vino otra persona y no la conocía, Y dijo que venia reemplazando a la primera persona, también muy buena, muy buena persona..."(GDF- P6)

▪ **En relación al cumplimiento de compromisos de parte del Apoyo Familiar.**

Gráfico N ° 36



Respecto al cumplimiento de los compromisos del Programa de parte del Apoyo Familiar, en 230 casos (88%) consideran que éste siempre lo realizó. Esta cifra da a conocer que las familias percibieron que el apoyo familiar fue capaz de cumplir con los

compromisos estipulados por el programa en cuanto horarios, fechas, temas, demandas, etc. Estos elementos son necesarios para un adecuado proceso de intervención, puesto que permiten que las familias sientan la formalidad y requerimientos planteados por el programa desde la figura del AF, facilitando la promoción de estos mismos aspectos en las familias de modo que sean capaces de activar e integrarse adecuadamente a su entorno social.

Por otra parte en 18 casos (7%) manifestaron que el A.F cumplió sólo en algunos casos y 12 casos (5%) nunca. De esto último se destaca de entre los motivos que ellas consideran en 8 casos (3,1%) que el Apoyo Familiar no hacía la visita cuando correspondía y en 4 casos (1,5%) dejaba temas si tratar.

De acuerdo a lo manifestado por las familias en 222 casos (85%) señalan que el Apoyo Familiar siempre cumplió con los compromisos con éstas. Esta cifra es considerable reconociendo la cantidad de las familias asignadas

Gráfico N ° 37



a cada operador familiar, las cuales presentan un sin número de demandas y solicitudes que varían de acuerdo a la realidad que presentan en ese momento. Lo anterior descrito además permite deducir que se estableció una adecuada relación entre el AF y las familias en cuanto a la generación de compromisos, ya que para éstas resulta importante la entrega de respuestas frente a solicitudes e inquietudes; sobre todo cuando es generalizado el sentimiento de exclusión social, al creer que no existe mayor preocupación por la situación social que presentan y que por tanto no existe mayor compromiso para solucionar sus problemáticas sociales. De acuerdo a esto es posible revertir estas percepciones y generar condiciones de inclusión social en las familias, con el fin de que éstas se sientan parte de un sistema que no tan sólo debe dar ayuda a sus solicitudes, sino que también debe permitirle demostrar sus capacidades y habilidades para la generación de soluciones que posibiliten mejorar las condiciones de vida que presentan.

Por otra parte en 18 casos (7%) consideran que el apoyo familiar a veces cumplió con los compromisos de la familia y en 20 casos (8%) nunca. De lo anterior se encuentran como motivos que las familias consideran que el Apoyo Familiar no demostraba mayor interés por su familia (5,4%), no cumplía con la información que se comprometía a entregar (1,5%) y no entregaba información que la familia solicitaba(1,2%).

■ **En relación a las competencias personales y profesionales del Apoyo Familiar**

Gráfico N ° 38



Tomando en consideración lo manifestado por las familias se establece que 245 casos (94%) consideran que el AF les brindó comprensión cuando éstas planteaban sus problemas y necesidades. Dicha cifra da a

conocer que se pudo establecer una relación profesional adecuada para el proceso de intervención, puesto que al sentir las familias que los Apoyos Familiares les brindaban comprensión se posibilitó la apertura emocional que busca esta estrategia de intervención. Lo anterior permite la contención de las familias en sus momentos de crisis y el establecimiento de la comunicación, el que es considerado como un elemento central de este proceso, puesto que la principal herramienta del operador familiar es la conversación, la cual debe permitir que las familias puedan sentirse escuchado y acogidas. Dicho aspecto es valorado puesto que permite la vinculación y el apoyo entre estos actores, además de permitir la reflexividad y los aprendizajes en un clima de inclusión que posibilita la generación de compromisos de acción en pro de lograr las metas acordadas con las familias.

Por otra parte existe sólo 15 casos (5%) de familias que consideran que el apoyo familiar no le brindó comprensión en los momentos que éstas le manifestaban sus problemáticas y necesidades.

Respecto a los requisitos que debe tener una persona para comprender a las familias, se encuentran: el escuchar con atención (63%), ponerse en su lugar (32%) y no debe emitir juicio de valor anticipados (5%).

En relación con lo descrito anteriormente, se puede inferir que uno de los mayores intereses que presentan las familias, es que puedan sentirse escuchadas y comprendidas cuando comparten sus problemáticas y necesidades, lo que posibilita además que se establezca una adecuada relación profesional durante la intervención, sintiéndose de esta forma la familia apoyada y acogida.

- **En relación a la contribución del A.F para que las familias enfrentaran las situaciones problemáticas.**

Gráfico N ° 39

Respecto si el A.F posibilitó que las familias pudieran enfrentar las situaciones problemáticas con mayor optimismo, en 228 casos (87%) consideran que siempre este lo hizo. Esto permite reconocer que el Apoyo Familiar fue un motivador en este proceso de intervención, puesto que las



familias no sólo requieren de apoyo económico y material para superar su situación de extrema pobreza, sino que además, se deben relacionar en un ambiente de motivación constante, en donde el Apoyo Familiar cumple un rol fundamental como agente de cambio, ya que permite a la familias sentirse seguras y con capacidades para desenvolverse autónomamente en la red social existente. Lo anterior se encuentra además ligado a las capacidades personales que cada AF presente, puesto que a una familia le puede ser asignado un AF familiar que se maneje en todos los aspectos

programáticos del programa, pero que en su relación con su familia no les manifieste motivación y optimismo para la solución de sus problemáticas.

Por el contrario en cifras inferiores en 17 casos (7%) manifiestan que el Apoyo Familiar en algunos casos fue motivador y sólo en 15 casos (6%) nunca. Respecto a este último entre las principales razones que se presentan en 7 casos (2,7%) que el AF no se mostraba interesado en la situación de la familia, en 6 casos (2,3%) sólo se preocupaba de realizar las sesiones y 2 casos (0,8%) sólo se limitaba a escuchar y no me incentivaba.

Por otra parte y cabe destacar que en 259 casos (99,6%) se manifestó que el apoyo familiar siempre se mostraba respetuoso en el trato con la familia, aspecto de gran relevancia ya que sin duda da cuenta que el apoyo familiar ve a la familia como sujeto de derechos y que pese a la situación de exclusión social que algunas de éstas presentan, tiene ante todo derechos y obligaciones y que por tanto merecen un trato digno, respetándose las costumbres, creencias y planteamientos de cada uno de ellas, lo que posibilita una relación personalizada y la construcción de un vínculo de relaciones de confianza, que permiten generar cambios en el proceso de intervención.

▪ **En relación a las características que debe tener un Apoyo Familiar.**

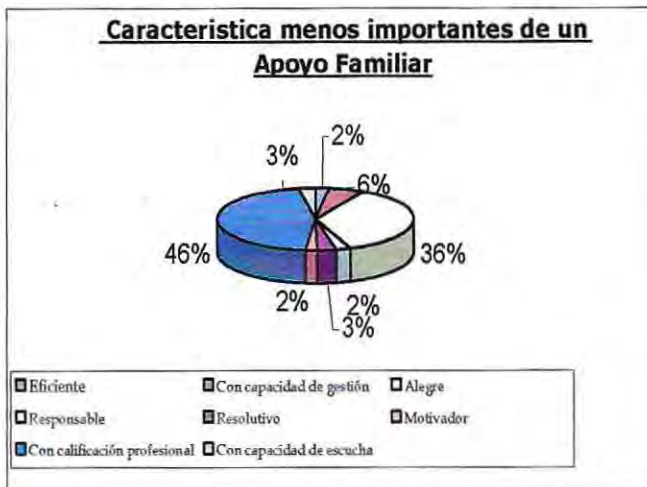
Gráfico N ° 40



En relación a las características que debe tener un Apoyo Familiar según lo señalado por las familias en 104 casos (41%) una de las más importantes para ellos corresponde a la capacidad de escucha que debe poseer el AF para con ellos. Esta característica se asocia con los comprensión que buscan las

familias de parte de profesionales, que se desempeñan como AF. De esta manera, se destaca el interés de la familia por establecer una relación de confianza y de vinculación afectiva considerando que la situación de exclusión social que muchas veces presentan, dificulta de alguna manera la interacción e integración de éstas en las redes formales e informales. La segunda características referida al apoyo familiar y mencionada por las familias, es que en 49 casos (19%) se espera de parte del profesional el que sea responsable. Lo anterior implica que las familias buscan que la relación profesional que se establezca en el proceso de intervención se genere en base a la responsabilidad de parte del apoyo, considerando la complejidad y la importancia que significan las diversas temáticas que contempla el Programa para las familias, ya que a partir de éstas las familias podrán superar su situación de extrema pobreza a la que se ven enfrentadas.

Gráfico N° 41



Por otra parte y tomando en consideración las características menos importantes para las familias, se puede establecer que el 46% de ellas (119 de los casos) declara que la calificación profesional no resulta tan

fundamental para desarrollar este proceso de acompañamiento, ya que los profesionales podrán contar con los suficientes conocimientos teóricos pero si no cuentan con las competencias personales para abordar cada una de las realidades familiares de manera particular, lo demás podría resultar casi infructuoso, considerando que el vínculo entre las partes conlleva no solo al cumplimiento de las condiciones mínimas, sino que también a la autonomización de las familias en torno a las acciones y gestiones que debiera desarrollar para mejorar sus condiciones de vida futuras. Además y con un 36% de las familias (94 de los casos) establece que la segunda característica menos importante es la que dice relación al que el A.F sea una persona alegre, ya que esto no resuelve la calidad de los resultados, sino que solo corresponde a características personales con las que cuentan algunas personas, y que no tiene repercusión alguna en los logros alcanzados por las familias sujetas a la intervención.

Finalmente y considerando la percepción de las familias entorno a la figura del A.F, se puede establecer que un 42% de las familias (109 de los casos) observa en este profesional a aquella persona que les hizo conocer y exigir sus derechos, lo que permite dar cuenta que éste es un profesional que facilita y permite el autodesarrollo de las familias de manera integral, haciéndoles sentir sujetos con derechos y deberes, lo que permitirá a las familias adquirir la calidad de ciudadano de manera cabal, haciendo uso de los recursos y/o beneficios dispuestos en la sociedad para la satisfacción de

sus necesidades más elementales. Por otra parte, esto permite modificar la percepción de las familias en torno a su persona, ya que podrán observarse como actores potenciales de sus procesos de cambio, pasando a revertir aquella percepción que los veía como agentes pasivos y receptores de los beneficios entregados por el Estado.

▪ **En relación a la percepción de las familias de la figura del Apoyo Familiar.**

Gráfico N° 42



En relación a la percepción que tiene las familias respecto a las figura del AF en 109 casos (42%) manifiestan que es quien le hace conocer y exigir sus derechos. Lo anterior tiene relación con uno de los roles que debe realizar el AF referido a la movilización de los recursos de las familias, para que así puedan relacionarse activamente con la red social existente y posibilitar la superación de la situación de exclusión social que presentan éstas. Esta cifra permite reconocer el rol de apoyo que tienen los operadores familiares frente a la familia, puesto que éstos son los agentes facilitadores del proceso de cambio que permiten el empoderamiento de la familia, para que éstas pueden realizar el ejercicio de ejercer sus derechos fundamentales, que permiten el desenvolvimiento integral de los miembros del grupo familiar en la sociedad.

En relación a lo anterior en 66 casos (25%) manifiestan que el A.F es quien entrega las herramientas necesarias para mejorar su situación de extrema pobreza. Lo anterior concuerda con lo planteado por el Programa respecto a que el AF es quien debe movilizar los recursos existentes en cada familia para que éstas puedan autonomizarse en sus acciones y así éstos sean agentes activos del proceso de cambio que ese espera. Por otra parte en 50 casos (19%) consideran al A.F como un amigo, un confidente. Lo anterior revela que el vínculo entre el AF y las familias trasciende del trabajo profesional a la dimensión personal, puesto que al generar lazos de confianza y afectividad, las familias pueden confundir que el Apoyo que se les debe entregar es más bien una relación de amistad por sobre el trabajo profesional que se debe realizar entre los actores involucrados.

"Para mí es como una amiga, una muy buena amiga, y yo siempre se lo he dicho"(GDF-P4)

"Y se recibió como uno más de la casa"(GDF-P1)

"(...) ella llegó como cualquiera persona, al tiro amiga" (GDF- P4)

"Cuando ella llegó a mi casa, me dijo, yo vengo a ver si es que tú quieres participar, yo le dije bueno...desde ahí, cuando ella entró a mi casa, para mí fue una persona más para mí, fue como un familiar más cercano... digámoslo más cercano que mis papás..."(GDF-P4)

En síntesis, las familias tienen una percepción positiva de los AF, no sólo en relación al cumplimiento de los roles que el Programa le asigna, sino que por sobre todo las cualidades de los vínculos que con ellos se establecen.

PROGRAMA PUENTE: LA PERSPECTIVA DE LOS EQUIPOS TECNICOS.

Para tener un juicio evaluativo más integrado del Programa, es necesario triangular la información de las familias participantes, con la opinión del actor técnico (y en ocasiones político) que están vinculados al éste. Ello con el fin de reconocer con más precisión aspectos de este modelo de intervención que merecen ser revisados para reflexionar críticamente y mejorar esta apuesta por la superación de la extrema pobreza en el país.

I LA METODOLOGIA DE INTERVENCION

La intervención en el propio domicilio.

Se puede establecer que los AF reconocen la importancia de la nueva estrategia de intervención que el Programa plantea, ya que por medio del trabajo desarrollado con las familias en extrema pobreza en su propio domicilio, se puede desarrollar un vínculo profesional que permita la satisfacción de sus necesidades no sólo materiales sino que también psicoemocionales, todo con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Así mismo, a través de este trabajo se intenciona el construir una relación de cercanía entre las partes, situación posible de desencadenar, ya que a través de las visitas realizadas por los profesionales las familias van desarrollando procesos de confianza, respeto y aceptación con el otro que permitirán desencadenar cambios en su calidad de vida. Con esto queda de manifiesto que los resultados obtenidos y mirados desde la perspectiva de los AF hasta el momento es positiva y satisfactoria, no sólo para las familias sino que también para la variedad de profesionales que trabajan con éstas, puesto que a través de esta estrategia pueden insertarse en las distintas realidades socio familiares y comprenderlas de mejor manera. De esta forma, se desarrolla un trabajo personalizado y efectivo que permite no sólo actuar de manera real y oportuna sino que también permite ir ampliando la mirada profesional frente a las diversas realidades y contingencias que se presentan.

CATEGORÍA: Metodología de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
Visita al Domicilio	<p><i>" Me parece como súper relevante, porque históricamente fue al revés, siempre era la persona la que se acercaba al municipio (...) (GDAF-P1)</i></p> <p><i>" me parece súper interesante la idea de llevar profesionales a donde realmente suceden las cosas (...) nosotros los profesionales vamos teniendo procesos, a lo mejor muchos profesionales nunca estuvieron en terreno, van ampliando la mirada"(GDAF-P2)</i></p> <p><i>(...) el hecho de que tu vayas a la casa, a mi me parece como muy interesante, porque de alguna manera ellos se abren, se relajan, te cuentan sus cosas te ven no solamente como un profesional que va a la casa... ellos te ven como un pseudo amigo... el hecho de que tu vayas a la casa, te da la posibilidad de poder establecer este trabajo, sino yo creo que no se lograría... (GDAF-P3)</i></p>

Por otra parte, los AF. rescatan el hecho de llevar la Política Social a cada una de las familias a sus propios domicilios, quedando plasmado de forma evidente el gran avance en torno a esta temática, puesto que los esfuerzos gubernamentales han estado enfocados a diseñar e implementar acciones tendientes a superar y mejorar la calidad de vida de las familias en condición de extrema pobreza pero ahora desde una lógica que apunte al desarrollo de las capacidades y potencialidades de las personas, haciendo que éstas puedan ejercer de manera integra y total sus derechos. Con esto, queda en evidencia que el gobierno ha sido capaz de volcar sus lineamientos y sus acciones hacia las necesidades de las propias familias, haciendo hincapié no sólo en brindar apoyo en lo asistencial sino que también en lo promocional, ya que por medio de esto, es posible abordar de manera total las necesidades consideradas básicas y fundamentales para la subsistencia de las personas y familias. A partir de esto, y persistiendo el enfoque que combine virtuosamente ambos aspectos es posible no sólo responder a aquellas necesidades más prioritarias de las familias sino que también es posible potenciar la autonomización de éstas, facilitando así los procesos de autodesarrollo de ellas.

Instrumentos metodológicos: El contrato y las técnicas lúdicas.

Es posible mencionar que existen dos visiones respecto a la utilización de los contratos parciales que contempla el programa. Por una parte, existe la visión de que los contratos no sirven para ser trabajados con las familias en el sentido de generar compromisos y tareas que ésta debe cumplir, ya que se tiene la percepción de que éstos no son tomados en cuenta por las familias y que en vez de ser una ayuda, se convierte en un obstaculizador del proceso para el profesional, que siente que los contratos no tienen ninguna utilidad o significancia para las familias.

CATEGORÍA: Metodología de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Utilización de Contratos Parciales	<p><i>Dentro de mi metodología de trabajo, yo no lo utilizó, o sea yo les hago el contrato final a las familias, no sé por qué, porque pa' mí se me hace como... pa' mí es como un obstaculizador estar yendo a la casa y cada vez que vai, haciendo papelitos y contratos, nooo, o sea pa' mí ni sirven pa' na', o sea , no guardan ni los informes del colegio... y van a guardar el papel que tú les diste...(GDAF-P4)</i></p> <p><i>...las cláusulas a lo mejor del contrato final, yo particularmente la hago en son de que tipo de familia es, si hay niños chicos que vayan al colegio, si hay PAP, si hay control de PAP, y yo les pregunto, "lo han hecho, pidieron la hora" y eso nomás, o sea la responsabilidad es de ellos... tú sólo lo estas guiando, lo estas informando...(GDAF- P3)</i></p>

Por otra parte, existe la visión de que los contratos parciales son un medio para que las familias puedan imponerse compromisos y tareas acordes a su realidad familiar, haciéndose responsables del proceso que están vivenciando, lo que permitirá que la familia se haga cargo y pueda gestionar las acciones necesarias para responder a los compromisos suscritos. Lo anterior se relaciona a que este no es un proceso que la familia realiza en forma individual, sino que éste es guiado por el profesional, quien debe apoyar, orientar y estimular a la familia en el cumplimiento de los contratos.

Respecto a la Metodología Lúdica que establece el Programa Puentes como una de las estrategias de intervención, los AF sienten que aquella no es la estrategia más adecuada para el trabajo con familias en situación de extrema pobreza puesto que resulta ser ésta una estrategia destinada para el trabajo con otros grupos etéreos y no para personas adultas capaces de reaccionar frente a su problemática. Por esta razón, es que los profesionales prefieren desarrollar la dinámica de la sesión basándose en el diálogo, la reflexión conjunta, el acuerdo sobre compromisos y tareas por sobre la utilización de tableros, naipes y otros materiales lúdicos, porque consideran que a través de ésta la familia puede comprender y tomar decisiones frente a sus problemas. Así mismo, los AF consideran que este grupo de intervención al que se focaliza el programa, si bien son familias en condición de extrema pobreza cuentan con capacidades suficientes y que por ende, no requieren de juegos u otras estrategias lúdicas para comprender los temas y situaciones que les aquejan de manera urgente.

CATEGORÍA: Metodología de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Valoración Negativa de la Técnica Lúdica	<p><i>(...)la forma del Puentes pa' trabajar... como un juego...es una visión típica del tipo que va a estar en las nubes arriba, que piensa que el tipo que es pobre es tonto que no puede racionalizar su problema, entonces hay que hacer una cuestión lúdica, así una cuestión como de cabros chicos, pa' que el vea su realidad... yo creo que no, mi visión de la pobreza es que los tipos tiene otro tipo de inteligencia que es distinta a la tuya...creen que son cabros chicos (...) mira con manzanitas, ah, ah noo, eso noo... por eso yo nunca es pescado esa cuestión de la metodología puente... lo encuentro casi una cuestión peyorativa. (GDAF-P1)</i></p> <p><i>Para nosotros fue complicado, porque al principio con el tablero no es ni tanto, ah, pero después... hay unos tableritos chicos, con unos daditos. (GDAF-P3)</i></p> <p><i>Y hay gente que no sabe ni contar po'... Yo nunca los usé...(GDAF-P2)</i></p>
Valoración Positiva de la Técnica Lúdica	<p><i>(...) buena la metodología en sí, yo creo que cada profesional en la relación con sus familias debiera evaluar si es útil o no útil, no debiera ser una imposición del programa usarlo (...) (ED2)</i></p>

Por su parte y en contraposición con la visión de los AF, el JUIF declara que la metodología si bien resulta positiva, ésta debiera ajustarse a cada una de las realidades abordadas, quedando a sugerencia del profesional la utilización de aquella, dependiendo del tipo y de las características de las

propias familias sujetas a la intervención. Por esta razón y según su juicio, esta metodología debiera ser de índole opcional, dependiendo así del juicio de cada uno de los profesionales que trabajan en terreno.

II CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DEL APOYO FAMILIAR

Competencias Personales

CATEGORÍA: Características del trabajo del Apoyo Familiar	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Competencias personales	<p>(...) yo considero que faltan herramientas, ahora lo otro es que en el Puente tienen como talleres y eso es importante, que te sirve bastante lo que sí encuentro que falta como más elementos en términos de... lo conversacional sería bueno como ese tema (...)(GDAF-P1)</p> <p>(...) hay un tema que me he cuestionado, que he reflexionado profundamente, que tiene que ver con las capacidades de los profesionales, sin desmerecer, sin entrar a descalificar, pero sin duda hay un tema que tiene que ver con la formación en relación ponte tu nosotros nos encontramos con un montón de temáticas, y si no estás preparado, puede ser difícil de trabajar (...)(GDAF-P2)</p> <p>(...) aquí somos distintos profesionales, pero aparte de eso creo que tiene que ver con las habilidades personales que tu puedas tener pa' eso, porque una cosa es salir y otra enfrentarte a situaciones totalmente distintas. Porque a lo mejor la Erika es parvularia, pero si tu vayas y haya gente peleando, si no tení las habilidades personales no lo podí resolver seai Psicólogo o Asistente Social (...)(GDAF-P3)</p>

Lo señalado anteriormente, da cuenta que los A.F tienen claro que el trabajar con personas y familias demanda en alguna medida el dominio sobre distintas temáticas, por lo que deben desarrollar una serie de conocimientos, habilidades y destrezas que les permita resolver de la manera más adecuada posible las diversas situaciones que puedan ir acaeciendo durante el proceso de intervención desarrollado con éstas. No obstante esto, los A.F sienten que en alguna medida estas competencias y/o habilidades aún no están lo suficientemente desarrolladas, por lo que el manejo de ciertas situaciones puede resultar difícil de resolver en algunos casos.

Pese a lo anterior, es importante señalar que los profesionales consideran importante y oportuno la realización de talleres destinados a capacitarlos en todas aquellas temáticas consideradas importantes a la hora de trabajar con familias, puesto que les entrega una visión integral de éstas lo

que permitirá responder oportunamente a las demandas surgidas durante el proceso de intervención. No obstante, el tema de la interacción cara a cara todavía resulta ser para ellos una competencia poco desarrollada y considerada fundamental para establecer un vínculo entre las partes, tomando en cuenta que a partir de ésta la familia va estrechando lazos de confianza con ellos y con su entorno social más cercano, sobretodo considerando que el tema de la conversación especializada es uno de las competencias más importantes que deben desarrollar éstos como profesionales que brindan apoyo psicosocial, ya que a través de ésta se espera que ellos potencien y transfieran las prácticas de conversación y de resolución de conflictos hacia la familia para que ésta pueda así desarrollar procesos de reflexión que les permita desencadenar actitudes de cambio frente a su actual condición. Lo anterior, resulta interesante, ya que mientras los A.F no se sientan con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo, difícil resultará poder transferir aquello a las familias sujetos de la intervención profesional.

Finalmente, es necesario establecer que pese a la variedad de disciplinas que convergen dentro del trabajo con familias y que son distinguidas por los profesionales no se encuentran grandes diferencias respecto al trabajo desarrollado por cada uno de ellos, ya que la diferencia esta demarcada por las competencias personales de cada uno de ellos.

Autovaloración del Desempeño

Los A.F perciben y manifiestan que la calidad del vínculo que podrían desarrollar con cada una de las familias se ve fuertemente debilitado, puesto que el desarrollar una serie de acciones relacionadas con la temática del programa que al ser de índole obligatorio impide y obstaculiza el proceso de afianzamiento entre las partes, quedando restringido su tiempo de contratación para desarrollar una serie de otras actividades que también le son asignadas, viéndose por lo tanto obligados a responder de la manera más competente y adecuada posible a ésta. Esta preocupación, es notoriamente visible y demostrada por el grupo de profesionales que trabaja con las familias en condición de extrema pobreza, ya que sienten que el tiempo destinado para cada una de ellas es insuficiente lo que dificulta de alguna u otra manera el vínculo profesional que se pueda desarrollar con la otra parte, pasando muchas veces a responder de manera parcial a los requerimientos demandados por las familias. Lo anterior, según la percepción de los A.F desencadena una serie de

consecuencias a largo plazo percibidas y sentidas por cada una de las familias participantes en el programa, que ven dificultado su vínculo por el distanciamiento con su A.F.

CATEGORÍA: Características del trabajo del Apoyo Familiar	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Cantidad de Familias v/s Calidad del Desempeño	<p><i>No tiene ninguna relación, nada que ver una cosa con la otra, el número de familias y la cantidad de horas que tenemos en el papel por así decirlo, no tiene ninguna relación... no tiene relación la media jornada con el número de familias que tenemos que atender. Aparte de atender las familias, el tema que hay que ingresar la información a internet, el tema de las reuniones de equipo, el tema de hacer las coordinaciones entre la red, o sea no tiene relación para mí. (GDAF-P4)</i></p> <p><i>(...) en la medida que tu tienes mas familias tienes menos tiempo pa' atenderlas, menos tiempo para subir a la informática... en el fondo es una relación inversa, lo que siempre se ha hablado en el equipo es que lo que le preocupa al Estado es la cantidad, y lamentablemente es así y hay que asumirlo... (GDAF-P1)</i></p> <p><i>Yo siento que en mi caso ha sido super injusto, por lo menos para las familias que he tomado ahora último, 2004 en adelante, ha sido super injusto, así como mi trabajo hacia ellas, comparado con las familias del 2002. Partimos con 15 familias, uno tenía una hora y media para estar con la familia, apoyándola en su problema, derivándola, pero las que tengo ahora, con la otra carga, ¿Cómo están? 10, 15 minutos y chao me tengo que ir...(GDAF-P4)</i></p> <p><i>(...)siento yo que resulta poco ético, porque en el fondo no puedes dar mas tiempo, la familia lo siente y lo resiente... la familia lo siente y de alguna manera la comunicación es distinta ...se provoca pa' mi lo que significa este distanciamiento que va a la larga a provocar que todo este vínculo que se ha provocado a través del tiempo intensivo se pierde, entonces pasa que a los 6 meses, al año, la familia de nuevo retorna a demandar al municipio(...)(GDAF- P2)</i></p>

Por lo anterior, es que resulta para los A.F complejo responder de la forma que espera el Programa, considerando que éste asume que un vínculo de calidad es aquel que se basa en la construcción de relaciones de confianza, que permitan procesos de apertura emocional y cognitiva para revisar la historia familiar y encontrar posibles soluciones de cambio que permitan mejorar su calidad de vida. Esto, sólo es posible a través del desarrollo de procesos de conversación que conlleven a la reflexión familiar, por lo que resulta necesario permanecer una cantidad de tiempo lo suficientemente necesario para que la familia pueda adaptarse a éstas nuevas prácticas de conversación que les permitan adquirir ciertos comportamientos que le

contribuyan a mejorar su calidad de vida. Todo lo anterior, resulta casi insostenible tomando en consideración la variedad de actividades a las cuales deben responder, viéndose obligados, por ende a sólo resolver aquellas demandas más específicas y urgentes que presenta cada uno de los grupos familiares.

Por otra parte, es necesario señalar la valorización que le asignan los profesionales a las familias como sujetos de intervención, puesto que al darse cuenta del escaso tiempo destinado a éstas se hace insostenible el poder desarrollar un trabajo de calidad, resultando "poco ético" intervenir de esa manera, ya que los avances y progresos que pudiesen obtener las familias se ven fuertemente obstaculizados. Lo anterior, no sólo dificulta los procesos de avance que se pudieran alcanzar con las familias, sino que también los procesos de apertura psicoemocional que se ven fuertemente deteriorados por los escasos y distanciados momentos de intervención, repercutiendo de manera importante en los procesos de crecimiento y desarrollo de éstas.

El Trabajo Territorial

Respecto a la sectorización entre lo urbano y lo rural existen dos visiones contrapuestas. Por una parte, el sector urbano tiene la ventaja de permitir el traslado del AF de forma expedita, considerando que este sector cuenta con los servicios de transporte necesarios y periódicos para la movilización de los profesionales. Así mismo, lo anterior facilita la realización de la visita en el domicilio de las familias, considerando que éstas son distribuidas de acuerdo a los sectores del área urbana. En contraposición a esto, el sector rural posee la dificultad que al estar geográficamente más alejada del centro de la ciudad, el desplazamiento de los AF resulta ser mucho más complicado, debiendo realizar grandes esfuerzos físicos, además del gasto que implica su traslado hacia los distintos domicilios, puesto que las familias de este sector generalmente se encuentran alejadas unas de otras.

CATEGORÍA: Características del trabajo del Apoyo Familiar	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Implicancias de la Sectorización Urbano-Rural	<p>(...) otro tema que para mi fue un gran facilitador es el tema del sector donde yo tengo a las familias, están todas ubicadas en un mismo sector, entonces eso también pa' mí es un facilitador, porque no tengo que andar, no tengo que desplazarme por muchos lugares, o sea están todos ahí mismo, agrupadas...(GDAF-P4)</p> <p>En el sector rural es inverso, pareciera que en el fondo el Puente siempre fue diseñado para el área urbana, porque más lejos están las familias es más dificultoso y hay más gastos de movilización. (GDAF-P5)</p>

Trabajo en redes

Frente al funcionamiento de la red social se observan dos miradas. La primera hace referencia a la evaluación positiva en torno al tema de la red, ya que ésta permite responder no sólo a los requerimientos de las familias, acudiendo a ella de acuerdo a su necesidad, sino que también los profesionales podrán movilizar a la misma en función de responder a los requerimientos de las familias de la manera más adecuada posible. además, los A.F podrán ir ampliando la visión frente a aquellas temáticas poco manejadas y abordadas por los diversos profesionales que trabajan con familias, lo que permite no sólo responder de la manera más pertinente posible a éstas, sino que también resolverlas de la manera más rápida posible, considerando que las familias en situación de extrema pobreza son familias que pertenecen al Programa Puente, y que presentan situaciones problemas que en ocasiones deben ser resueltas en el menor tiempo posible considerando la urgencia que éstas presentan. Así mismo, y haciendo mención a lo señalado por el Director Regional del FOSIS, quien destaca el trabajo realizado por los profesionales, se puede establecer que a partir del adecuado funcionamiento de la red local las personas y sus familias podrán ir desarrollando proyectos de vida de acuerdo a la articulación y gestión de sus propias acciones. Sin lugar a dudas que esto requiere de la coordinación de una serie de actores y acciones que deberán ver movilizados sus recursos en función de las propias necesidades de toda la comunidad.

CATEGORÍA: Características del Trabajo del Apoyo Familiar	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Evaluación Positiva de la red	<p><i>(...) empezar a trabajar con una red, con una propuesta de red, de actuación de la red, se hace interesante cuando tu vas viendo que las mentalidades se abren (...)(GDAF-P2)</i></p> <p><i>Yo siento que al final tiene que ver todo lo que estamos hablando, yo creo que pa' mí es un tema vincular, dependiendo un poco del vínculo que se ejerce tu también como profesional vas focalizando cuales son las fortalezas a trabajar con las familias y como manejarlas. (...) a mí esa forma me permitió desde el vínculo familiar, afectivo, en este tema de trabajo con la red, poder mover a las familias o a la red misma para que este tema de vivienda por ejemplo que de alguna manera yo no pudiera manejar en algún minuto pudiera hacerse efectivo y presente a través de otro protagonista que no fuera yo (...)(GDAF-P2)</i></p> <p><i>Yo creo que Quillota es un buen ejemplo de cómo se tienen que hacer las cosas (...)se ha planteado desde el punto de vista social un trabajo en red a nivel de los equipos, entendiendo que la familia, el usuario es lo central (...) ha hecho trabajar en conjunto a redes que muchas veces no se encuentran, como lo es salud... educación (...)(ED1)</i></p>

Por su parte, la segunda mirada tiene que ver con que la mayoría de los profesionales que trabajan con las familias pertenecientes al Programa Puente, consideran que la red social si bien se encuentra visiblemente ahí, ésta no se encuentra lo adecuadamente estructurada, es decir, no está lo suficientemente informada y coordinada con los demás bienes y servicios que ofrece la comunidad o el resto de la sociedad que ven dirigido su accionar hacia un objetivo común que es mejorar la calidad de vida de sus miembros. Lo señalado anteriormente y que dice relación con que la red social no se encuentra lo suficientemente informada respecto a lo que es el Programa Puente, resulta interesante de analizar considerando que ésta es una iniciativa gubernamental que pretende a través del espacio local poner los recursos necesarios para ir en apoyo de las familias más pobres, contribuyendo a mejorar su situación de extrema pobreza. Esto, sin lugar a dudas que para los AF resulta ser una tremenda barrera, ya que obstaculiza los procesos de desarrollo de las familias que ven perjudicadas sus oportunidades de acceso a las redes locales existentes y por lo tanto, impedidos de resolver su problemática de la manera más efectiva posible. Con esto, los A.F se ven limitados a estructurar la red existente de acuerdo a la propia necesidad de la familia, entregando la información solicitada y restringiendo su accionar por la falta de información con la que cuenta la red social local que funciona en la comuna y que dice relación a lo que es el Programa Puente.

Por esto, los A.F visualizan que las familias para que puedan mejorar su calidad de vida se torna necesario que puedan articular y activar una red social durante el proceso de intervención que les permita acceder y responder a sus demandas y necesidades futuras, no obstante para ellos resulta complejo y difícil de desarrollar, ya que se requiere la capacidad autónoma de éstas para lograr movilizar sus recursos personales y sociales.

CATEGORÍA: Características del Trabajo del Apoyo Familiar	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Evaluación Negativa de la red	<p>(...) el Puente depende de una estructura, de un tema estructural, que te funcione, por ejemplo tiene que importarte salir tiene que importante educación y todo eso que son variables básicas, ¿te fijas? para que una persona pueda mejorar su calidad de vida. Entonces yo siento que eso no funciona o sea, el Puente es como una especie de círculo en vez de virtuoso un círculo vicioso (...) lo ideal, es que esto funcione, que el sistema funciones en sí ¿te fijas? O sea que todo la salud, no sé...vivienda, todo esté estructurado, que sea un sistema como tal...(GDAF-P1)</p> <p>(...) yo creo que en el fondo la red la vai armando tu mismo... de acuerdo a lo que la gente va necesitando lo que tu vai informando no más, claro y no... Ni más ni menos ¿Me entendí? Y eso tiene que ver con el tema de que las redes no están armadas, no están definidas como pa' trabajar en general con las familias Puente. (GDAF-P4)</p> <p>Yo veo, en el fondo que los 7 pilares no son tan complejos, lo que es más complejo, que no funciona, es el tema de la red... la idea es que tu después de que intervengas la persona tenga capacidad como pa' surgir ¿te fijas? Para surgir que tenga una red que se haya hecho de contacto... entonces eso es lo que más cuesta (...)(GDAF-P1)</p> <p>(...) más que la red, es la falta de información de la red, en cuanto a lo que es el programa Puente, o sea tu le decí a la persona "Sra. vaya a tal parte, es del programa Puente" y llegaban a las oficinas, a las ventanillas y ¿qué lo que es el programa Puente?... yo siento que muchos que atienden puente no tienen idea de lo qué es el programa Puente. (GDAF-P4)</p> <p>(...) la red institucional, sobretodo aquella red que es mas centralista no tenía ningún tipo de conocimiento de los que era el programa puente (...) yo creo que hubo poco sensibilización desde el nivel central hacia los distintos estamentos(...)Ahora a nivel medio, que éramos los encargados de ejecutar el programa(...), yo siento que también nos faltó(...) este programa lamentablemente en un inicio se echó a andar así, a la ligera, o sea no hubo ningún tipo de preparación, ni de sensibilización(...)un tercer nivel es la respuesta que tuvieron los propios A.F. al enfrentarse a (...) la red, siento que en eso hay ciertas instituciones que muestran desconocer la existencia del programa(...)entonces hubo distintos grados de reacción, pero en términos generales, yo siento que la red, como tal funcionó bien (ED2)</p>

Finalmente y recogiendo la opinión del JUIF, se puede establecer que la respuesta de la red social frente a las demandas y necesidades planteadas por la población fue pasiva, ya que si bien cuentan con los bienes y servicios para responder a aquellas necesidades más urgentes y prioritarias de la población, se vieron enfrentadas a un desconocimiento en torno a una serie de aspectos relacionados de manera directa con los planteamientos del programa. Sin embargo esta situación no es atribuible de manera total a ésta sino que se

atribuye a la falta de información en torno a la iniciativa, considerando que los tiempos de difusión, no fueron los suficientes, ni los adecuados para sensibilizar e informar a la población en torno a esta iniciativa, viéndose restringido por ende el accionar de los distintos estamentos respecto a innumerables decisiones a desarrollar. Por ésta razón, es que la respuesta de las distintas unidades de la sociedad fue considera parcial y débil, resultando las familias participantes en el programa las más perjudicadas. No obstante, y a medida del transcurso del tiempo el programa fue adquiriendo la estructura esperada y el significado que merece, considerando que contribuye al bienestar de los sectores más desprovistos.

Por lo anterior y considerando el escaso tiempo de difusión entre el lanzamiento formal de la iniciativa de parte de la entidad gubernamental a la implementación de la misma, se puede concluir que los resultados si bien no fueron los más esperados, contribuyeron a mejorar y superar ciertas condiciones de vida de las familias.

III LAS FAMILIAS PUENTE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS AF

Tipología

CATEGORÍA: Las Familias Puente desde la perspectiva de los AF	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Familias Proactivas v/s Familias Pasivas	<p><i>(...) hay familias que tú, hagas la gestión que tú hagas como que no hay caso...no, no hay vuelta, o sea hay gente que no, no sé po... tú le puedes conseguir trabajo, le puedes buscar capacitación, un microemprendimiento y no, no hay caso(...) y hay otras familias que, que qué son la minoría en todo caso, que tiene esa capacidad pero que le falta el apoyo, el empujoncito y cambian... (GDAF-P1)</i></p> <p><i>Yo con esas familias que siento que no, no... tu vai y hací lo que tení que hacer no más po', vai le dai nomás...Vai, para que después no digan que no recibió la información, le dai esa información, si ella quiere sacar algo, tú se lo informas, y si no, no...(GDAF- P4)</i></p> <p><i>Pero hay otras familias por las cuales tú te la jugai más, incluso hasta llegas a mover tu red privada(...)hay familias por cuales no me muevo más de lo que tengo que hacer no más po'... de lo que es estrictamente mi trabajo, de cumplir los mínimos con esa familia, punto, no me desgasto más allá de estar conversando con ella, de poder decirle, de ayudarla, de orientarla, que si tiene algún problema con el niño en el colegio, con algún profesor, a lo mejor tú la apoyaría, pero cuando tú cachai que no, pa' qué. (GDAF- P4)</i></p>

En cuanto a lo señalado anteriormente, se puede mencionar que los Apoyos Familiares hacen diferencias en cuanto a las familias con las cuales desarrollan el proceso de intervención. A partir de las características y la motivación que demuestre ésta, es la forma de intervenir su realidad sociofamiliar. Así mismo, cuando el profesional observa la dinámica que tiene la familia en torno al desarrollo de ciertas conductas y actitudes orientadas al cambio, es como éste realiza su trabajo, llegando en algunas ocasiones a activar incluso las propias redes sociales en favor de las familias que ellos consideran proactivas y que por lo tanto, sienten que van a aprovechar los recursos otorgados, en pos de mejorar su actual condición. Así mismo, consideran que las familias por las cuales ellos realizan acciones más allá de lo que contempla el programa, van a responderles de forma positiva y esperada por ellos.

Por otra parte, los Apoyos Familiares de alguna manera, construyen categorías de las familias participantes del Programa, de acuerdo a diversas características, lo cual da cuenta de que ellos hacen distinciones en cuanto a las acciones que deben realizar con ellas, siendo que éstos debieran ejercer un trabajo de forma igualitaria con todas las familias, es decir realizar las mismas sesiones, las mismas coordinaciones, derivaciones, u otras gestiones que estén dentro de lo que el Programa señala, o de recursos que estén disponibles en la red social, sin importar las particularidades de cada una de ellas.

Así mismo, resulta interesante la postura que desarrollan los Apoyos Familiares frente a aquellas familias más pasivas, donde solo limitan su accionar a aquellas demandas demostradas por éstas, viéndose en muchas ocasiones obligados a responder de alguna manera a aquellas, restringiendo por ende, el desarrollo de las potencialidades de ellas.

Finalmente, se deja en evidencia que el lenguaje empleado por los profesionales para categorizar y señalar a las familias pertenecientes al Programa es compartido y comprendido por la mayoría de ellos.

CATEGORÍA: Las Familias Puente desde la perspectiva de los AF	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Tipos de Familias	<p><i>Hay como hartas categorías de familias, hay familias que son emprendedoras, otras que son como...(GDAF-P1)</i></p> <p><i>Demandantes..(GDAF-P3)</i></p> <p><i>Hay otras familias que son como lentas(GDAF-P1)</i></p> <p><i>Otras que tení que hacer como presión constante, no sé po', como que caminan y arriba de ellos va la nube negra, así...(GDAF-P5)</i></p> <p><i>familia que tienen tanto cabros chicos (GDAF-P4):</i></p> <p><i>Familias que tienen un CI bajo, que no te entienden (GDAF-P3).</i></p>

Estrategias de Supervivencia

Resulta interesante de destacar que los Apoyos Familiares (AF) consideran que algunas familias tienen estrategias de sobrevivencia que utilizan para resolver sus demandas y/o necesidades más urgentes, entre las que se destaca el que posean varios discursos para acceder a sus requerimientos. Lo anterior, permite dar cuenta que las familias que acuden a las distintas instituciones lo hacen sabiendo a quien acudir en caso de necesidad, por lo que frente a éstos elaboran planteamientos para explicar la causa de su situación problema, para que así algunos de estos actores sociales pueda darle respuesta a su problema, no importando por ende, los recursos utilizados para aquello. Esto, genera en los AF la opinión de que las familias son capaces de utilizar las vías que ellos consideran más adecuadas para adquirir lo que desean, debiendo por lo tanto, ser rigurosos y acuciosos en entender y manejar la realidad de cada familia, para que de esta manera se desarrollen las acciones necesarias y pertinentes, con el fin de entregar los recursos en función de aquel que más lo necesita. Así mismo, esto genera entre los profesionales cierta desconfianza en torno a la realidad planteada por las familias, ya que consideran que éstas generan mecanismos o estrategias en torno a su situación problema, por lo que no se debiera actuar de manera apresurada, sino que de manera profesional, indagando en todos aquellos aspectos fundamentales para comprender la realidad sociofamiliar. Por ésta razón, es necesario trabajar en coordinación con los diversos actores sociales involucrados, ya que por medio de esto se puede lograr desarrollar una retroalimentación que favorecerá la toma de decisiones respecto a la situación problema que enfrenta la familia.

CATEGORÍA: Las Familias Puente desde la perspectiva de los AF	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Multiplicidad de Discursos	<p><i>La otra cosa que es importante decirlo, las familias y una estrategia que tienen todos los actores sociales, es que tienen como cuatro o tres discursos mínimos, o sea, por eso nunca hay que creer lo que...(GDAF-P1)</i></p> <p><i>Esa capacidad que tienen para actuar es increíble. (GDAF-P4)</i></p> <p><i>Tienen discursos para ti...tienen un discurso cuando tienen que ir a hablar con la jefa... después van donde la V, otro discurso más, después al alcalde otro discurso...son tipos inteligentes en ese sentido son actores y tienen estrategias para sobrevivir...(GDAF-P1)</i></p>

Condiciones de Egreso

CATEGORÍA: Las Familias Puente desde la perspectiva de los AF	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Situación Inicial v/s Situación Final	<p><i>...yo tome familias de otro apoyo, llegué justo a ingresarla no más. (GDAF-P5)</i></p> <p><i>Yo también tomé familias que no eran más por que mis familias yo las tomé en Marzo por ahí empecé eran de otro apoyo, entonces igual es como complejo. (GDAF-P1)</i></p> <p><i>La partida con ellas fue súper buena en términos de tiempo, de recursos, de todo. (GDAF-P4)</i></p> <p><i>...Y además... las familias del 2002 fueron muy regalonas. (GDAF-P5)</i></p> <p><i>(...) los ojos estaban puestos en esas 16 familias que partimos y todo estaba ahí y cuando empezamos ingresar más familias ya se fueron dejando de lado un poco (...)(GDAF-P4)</i></p>

De acuerdo a lo anterior, no se puede establecer una comparación efectiva en torno a la situación inicial y final de las familias, ya que la mayoría de los AF no comenzó el proceso de trabajo con éstas. No obstante, sólo se puede argumentar de acuerdo a lo señalado anteriormente que éstas contaron no sólo con los recursos materiales necesarios y suficientes para desarrollar un buen proceso de trabajo sino que también contaron con las facilidades y oportunidades para mejorar su calidad de vida, puesto que el tiempo que era destinado para cada una de ellas era suficiente para responder de manera efectiva a los requerimientos planteados por ellas. Sin embargo a medida que el programa fue incorporando nuevas familias el tiempo destinado para cada una de ellas fue disminuyendo y se vieron expuestas a un sinnúmero de cambios que antes no habían vivenciado y experimentado, lo que requirió de una serie de adaptaciones no sólo de ellas sino que también de los profesionales que los acompañaban en el proceso de intervención.

IV EL PROCESO DE INTERVENCION

Facilitadores

Tomando en consideración cada uno de los facilitadores planteados, se puede establecer que el equipo de trabajo en relación a la conformación de éstos en la comuna para algunos AF fue y es fundamental, considerando que algunos profesionales llegaron cuando el programa se encontraba ya en marcha, hallando el apoyo y la orientación para resolver ciertas inquietudes y dudas que se les presentaban durante el proceso con las familias en los otros profesionales que estuvieron desde el comienzo del Programa. Esto permitió el afianzamiento entre el equipo de trabajo, donde no sólo se cuenta con la presencia de los A.F. sino que también del Jefe de la Unidad de Intervención Familiar, actores encargados de implementar eficientemente esta iniciativa gubernamental.

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Equipo de Trabajo	<i>Para mí, que era como más que nueva en el tema social, en el trabajo directo con la gente, eh... un gran facilitador para mí fue el equipo, equipo de trabajo (...) Porque yo a veces llegaba así como que no sabía como hacerlo, y ellos me decían, después vas a aprender, no te preocupí, lo vas a saber (...)(GDAF-P4)</i> <i>la principal fortaleza del equipo fue las ganas de trabajar, las ganas de aportar al trabajo, el compromiso con las personas y el trabajo mismo, yo creo que fue fundamental para sacar adelante aquel primer periodo. La capacidad de trabajar en equipo, la capacidad de adaptarse a condiciones adversas (...)(ED2)</i>
Contratos Parciales de Trabajo	<i>(...) uno de los facilitadores en esta etapa intensiva es la desvinculación en el proceso, por cuanto antes tu estás todas las semanas y un facilitador en ese sentido es por ejemplo usar en este caso el de los documentos o verbalmente dependiendo de la familia, esta tarea de aquí a un mes o de aquí a dos meses a cumplir eso para mí fue un facilitador en dos ámbitos: cumplimiento de tarea y proceso de desvinculación. (GDAF-P2)</i>
Ubicación territorial de las familias	<i>(...) otro tema que para mí fue un gran facilitador es el tema del sector donde yo tengo a las familias, están todas ubicadas en un mismo sector (...), porque no tengo que andar, no tengo que desplazarme por muchos lugares, o sea están todos ahí mismo, agrupadas...(GDAF-P4)</i>

Así mismo, se destaca la iniciativa del equipo para contribuir al crecimiento profesional, por medio del establecimiento de ideas, aprendizajes y aportes que permiten el desarrollo personal y profesional de cada uno de los miembros que conforman el grupo de trabajo. Lo anterior se ve potenciado por la capacidad adaptativa de éstos a nuevas y periódicas situaciones,

considerando que el programa comienza como iniciativa piloto a nivel nacional. Se destaca además que al interior del grupo de profesionales existió siempre el valor de la solidaridad con el otro, mirado desde la perspectiva de un aprendizaje en conjunto ya que a partir de esto, los apoyos veían en el otro no a un rival, sino que a un par con el cual podían intercambiar opiniones, conocimientos y experiencias en torno al trabajo desarrollado, todo lo cual permitió enriquecer y potenciar al equipo en su conjunto.

Otro de los facilitadores mencionados, fue el proceso de desvinculación que se produce luego de terminada la fase de trabajo intensivo, lo cual se relaciona al uso de documentos, o contratos para la asignación de tareas al interior de la familia, de acuerdo a sus características, como una manera de mantener el compromiso suscrito, ya sea de forma verbal o escrita. Esto provocó que el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas fuese una responsabilidad asumida por las familias dentro de un período de tiempo determinado, por lo que su incumplimiento llevaba al A. F. a utilizar el documento como un medio verificador de las tareas, además del tiempo para su cumplimiento. Además la suscripción de compromisos permitió al A.F. delegar la responsabilidad a la propia familia. Con esto se potencia en las familias la autonomía aspecto necesario para la toma de decisiones, además de permitir gestionar posibles soluciones o acciones, en función de la satisfacción de sus necesidades básicas.

Finalmente, otro facilitador señalado, dice relación con el sector donde geográficamente se encuentran ubicadas una parte de las familias pertenecientes al Programa, ya que al encontrarse dentro de un mismo sector permite que el AF no realice grandes desplazamientos entre un territorio y otro, puesto que la cercanía entre los domicilios permite no solo un menor desgaste en términos físicos, sino que también menor cantidad de tiempo para visitar a todas las familias asignadas. Lo anterior puede ser comprendido como un facilitador sólo para algunos AF, ya que una parte importante de ellos, posee familias totalmente dispersas unas de otras, las que se ubican generalmente en el sector rural, situación que dificulta el proceso de visitas que debe desarrollar el profesional con cada una de las familias.

Obstaculizadores

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
- Inestabilidad de los Equipos de Trabajo	<i>(...) los que partimos en el programa que éramos 8, vamos quedando 4, 5, se han ido, el equipo ha cambiado, la gente ha tenido que estar 3, 4 meses sin Apoyo Familiar, por que la cosa no estaba muy bien definida, quien los iba a reemplazar, quien...no, bueno, a costa de un montón de cosas, de nuestro mismo desgaste físico, psicológico, o sea es un tema de compromiso que tu tení con las familias(...)(GDAF-P4)</i>
Innumerables Expectativas frente a las Redes Sociales	<i>(...)podría referirme a la falta de experiencia en cuanto a la relación que tenían las personas con las redes institucionales, porque eso hacia que las personas cifraran, los equipos profesionales cifraran demasiadas expectativas en las redes institucionales, entonces cuando las redes institucionales no respondían a esas expectativas, se provocaban ciertos grados de tensión en el equipo(...)(ED2)</i>
- Falta de credibilidad en torno al Municipio	<i>Sí, uno de los principales obstaculizadores que encontré en San Pedro mi sector, tenía que ver necesariamente... con la falta de credibilidad en relación al municipio... pero yo creo que a 2 años recién la gente empezó a poder creer un tema, y pasa por este cuento que dicen los chiquillos, un cuento que de alguna manera esto también pasa por la marcha blanca del programa. (GDAF-P2)</i>
- Funcionamiento Inicial Deficiente	<i>(...) que el sistema como estaba recién funcionando, habían muchas cosas que no estaban listas al momento (...), por ejemplo el tema del sistema computacional... una metodología que no habían sido antes aplicada (...)(ED2)</i>
- Dependencia Familiar	<i>...lo que obstaculiza de repente puede ser el tema que sean demandantes, ponte tú se quedan con la impresión de que tú tení que seguir yendo como, todos los meses, todas las semanas...(GDAF-P3)</i>
	<i>El obstaculizador en muchos casos tenía que ver con aquellas familias que tenían un perfil de dependencia por este tema en el caso de la ruralidad que no hay un ente protagonista tradicional que pudiera captar todas estas necesidades... desaparece usted y de alguna manera me voy a quedar sin posibilidades....(GDAF-P2)</i>
	<i>El obstaculizador en el caso de aquellas familias que habían estado muy solas desligadas o muy lejos de todo y que podían sentir que al desaparecer esta persona podían desaparecer las posibilidades de esperanza... te lo hablo no desde un perspectiva asistencialista pero si del vínculo de que al ir tu como profesional y llevar información y asesoría y ellos por el hecho no de tener plata y vivir en el chuchunco o en el Cajón no pueden acceder. (GDAF-P2)</i>

Dentro de los obstáculos manifestados por los AF se distingue la rotación constante que tienen los equipos de trabajo. Esto, trae consecuencias no sólo para las familias que deben verse enfrentadas a cambios periódicos y bruscos de profesionales, sino que también trae consecuencias para los mismos AF que se ven enfrentados a constantes presiones, no sólo a nivel personal sino que también familiar, ya que sienten que su futuro laboral se ve expuesto a constantes cambios y adaptaciones. Esto no sólo genera incertidumbre en los profesionales sino que también en las familias, las cuales en alguna medida han creado lazos y grados de confianza con su AF que resulta difícil de romper, y volver a reestablecer en un periodo corto de tiempo.

Por su parte, otros de los obstaculizadores dice relación con las innumerables expectativas que los profesionales poseían en torno a ciertos aspectos del programa, como era la red social local, ya que al darse cuenta de las débiles respuestas que entregaban éstas a las necesidades de la población, se generaban niveles de ansiedad y frustración que terminaban provocando grados de tensión al interior del equipo de trabajo. Esta situación, es considerada de suma importancia ya que da cuenta que el programa al ser de índole piloto, y dictada a nivel gubernamental generaba una serie de expectativas en torno a su implementación de parte de los actores involucrados, por lo que ante la débil respuesta de ellos se podrían ocasionar no solo tensión en los actores encargados de su funcionamiento sino que también grados de desconfianza frente su implementación.

Otro de los obstaculizadores que se señala tienen relación con la escasa credibilidad que el sector rural de San Pedro manifestaba en torno al municipio, ya que éste al implementar un programa cuyo eje central sea intervenir a favor de las familias en condición de extrema pobreza de la comuna, provocó que la visión de las familias de este sector cambiara puesto que ahora al ser parte del Programa Puente, se sienten de alguna manera, incorporadas a la gestión municipal.

Así mismo, el hecho de que las familias participaran de un programa piloto, generaba cierto sentimiento de desconfianza, ya que el funcionamiento del mismo era de marcha blanca, y por lo tanto debía ajustarse a los recursos existentes en ese momento en la comuna. A partir de lo anterior, es que las familias de este sector luego de transcurrido cierto tiempo, pudieron darse cuenta de los beneficios que entregaba el programa para las familias

participantes, y por ende comenzar a creer en la gestiones que desarrollara el municipio. La visión de las familias, declaradas y sentidas por los A.F, concuerdan con la experiencia vividas por ellos, puesto que los mismos sentimientos fueron generados en ellos en ese momento, dándose cuenta en el proceso de la marcha blanca del programa, que dejaba en evidencia los aspectos más débiles de éste.

Otro de los obstaculizadores señalados, dice relación con el grado de dependencia que desarrollan ciertas familias en torno a la figura de los A.F, que ven en ellos a los principales protagonistas y gestores de sus acciones, olvidando el protagonismo y la importancia que ellos cumplen dentro de este programa en cuanto a la autodeterminación de éstas para la toma de decisiones respecto a situaciones que afectan la vida familiar. Esta situación en alguna medida es comprensible, ya que las familias al ser visitadas de forma periódica en su domicilio, generan un vínculo tal que las lleva a desarrollar ciertas acciones en función del profesional que las visita, entendiendo y asumiendo que éste es el encargado de dar solución a sus problemáticas más urgentes. No obstante, y por otra parte se espera que los AF informen previamente a las familias acerca de las características de las visitas que realizarán durante los dos años de permanencia en el programa.

Lo anterior, resulta interesante de analizar, considerando que el programa pretende empoderar a las personas para que sean ellas quienes sean los gestores de sus propios procesos de cambio, siendo el AF el facilitador de éstos, entregando herramientas a las personas y familias para que ellas puedan lograr la autonomía e independencia que les permita acceder a los bienes y servicios que le ofrece la sociedad.

Por otra parte, resulta interesante destacar que las familias del sector rural al visualizar al profesional como un actor de la política social que se dirige al sector más distanciado geográficamente de la oferta de servicios que dispone la red, para ellos esto se constituye en una oportunidad que les permite mejorar su calidad de vida.

Elementos Mejorables

De acuerdo a los elementos del programa que pueden ser mejorados, los A.F hacen referencia a la calidad del trabajo realizado frente a la cantidad de familias que deben atender, puesto que éstas situaciones para ellos resulta ser incompatible, ya que mientras más aumenta la carga de familias con las que deben trabajar, disminuye por ende la calidad del vínculo que se establece con ellas, ya que disponen de menor tiempo para atenderlas, menor tiempo para resolver sus demandas, inquietudes, problemas o simplemente escucharlos. Lo anterior, genera entre los profesionales sentimientos de impotencia frente al trabajo desarrollado por ellos, comprendiendo que a partir del vínculo que se establece entre ellos y las familias es posible generar condiciones favorables para el desarrollo psicosocial de éstas.

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
- Responsabilidad en torno a las Familias Egresadas	<i>Yo creo que falta eso que el sistema se haga cargo de las familias Puentes y es más de las Chile Solidario (...)(GDAF-P4)</i>
- Calidad de la Intervención	<i>Lo que tendría que mejorar es mejor calidad que cantidad... mejorar la red, y lo otro es el concepto más que superar la pobreza es que los tipos sean ciudadanos...(GDAF-P1)</i> <i>Yo pienso igual que el Ankele...o sea yo creo más que nada... fortalecer el tema de la calidad de la intervención (GDAF-P4)</i> <i>La cantidad de gente que el A.F. tiene (...)</i> (ED2)
- Estabilidad de los Equipos de Trabajo	<i>Lo otro, estabilizar un poco más los equipos de trabajo...pasa mucho por un tema que siempre estamos siendo evaluados o sea en cualquier momento significa que te pueden echar... yo creo que eso también influye mucho en el trabajo con las familias por más que tengai un compromiso igual te afecta... influye de una u otra forma en las familias... por que tu no te proyectas tampoco con ellos.(GDAF-P4)</i>
Tiempo de la Intervención con familias	<i>(...) el tiempo de intervención (...)</i> yo siento que hay familias que ameritan un año de intervención para poder quedar paraditas, otras no, otras cinco, otras nunca van a poder lograr pararse (...) (ED2)

Así mismo se busca que las intervenciones que desarrollan los AF no solo sean acciones sino más bien procesos, teniendo una duración suficiente como para lograr transformaciones actitudinales y de prácticas cotidianas que se requieren para que las familias comiencen un proceso de autodesarrollo y autosuperación que posibiliten la generación y el fortalecimiento de los recursos para superar las crisis a las que se vean enfrentados.

Otro de los aspectos a mejorar y mencionado por los A.F tiene relación con lograr que los individuos sean más ciudadanos, en el sentido de conocer sus derechos, deberes y ponerlos en práctica, ya que a partir de esto, podrán hacer uso de los recursos y las herramientas disponibles en la sociedad. Además, el hecho de que éstas personas logren alcanzar la calidad de ciudadano, hacen que otros puedan darse cuenta de los beneficios que otorga ésta condición, como el conectarse a mayores y diversas redes sociales que les permita generar condiciones para el establecimiento de proyectos de desarrollo, tanto a nivel individual como familiar.

Por otra parte, se destaca el mejoramiento en el funcionamiento de la red, considerando que el programa pretende conectar a las familias en situación de extrema pobreza con la red social local, ya que a partir de esto, podrán desarrollar acciones tendientes a gestionar la solución de demandas, dar cumplimiento a las 53 condiciones mínimas que el programa establece y por lo tanto, poder conocer cuales son las redes formales e informales a las cuales pueden acceder.

Así mismo, los AF hacen referencia a la inestabilidad de los equipos de trabajo, que genera cierta incertidumbre e inseguridad respecto a su futuro laboral. Así mismo, lo anterior tiene relación con la proyección que los profesionales tienen con las familias sujetas a intervención, puesto que este factor de alguna manera termina afectando el trabajo que realizan, ya que los profesionales al verse presionados frente a eventuales evaluaciones desarrollan su trabajo preocupados del día a día. Por ende, y como anteriormente se dijo esto podría afectar el vínculo o compromiso entre las partes, considerando que la proyección que puedan realizar los AF solo se podría limitar al corto plazo.

Finalmente otro de los actores involucrados en la ejecución del programa manifiesta como otro aspecto a mejorar aquel que dice relación con el tiempo de intervención desarrollado con las familias, ya que algunas de ellas requieren de un proceso de acompañamiento más profundo que otras, dependiendo de las capacidades familiares para adaptarse a nuevas pautas conductuales muchas veces arraigadas en el seno familiar de manera profunda. Lo anterior, se ve superditado además a la capacidad de las familias para la autonomización en torno a sus deberes y derechos, ya que a partir de esto el acceso a las redes sociales para la adquisición de aquellos beneficios y servicios de acuerdo a sus propias necesidades se ve fuertemente facilitado.

Evaluación general del Proceso

Se puede establecer que los AF sienten que el trabajo que ellos desarrollan, que dice relación con establecer un vínculo con las familias, para que éstas puedan restituir la autoconfianza y generar las capacidades para resolver sus problemáticas sociofamiliares no es valorado de la forma mas adecuada para ellos, sobretodo considerando que los profesionales muchas veces abordan temas que están fuera del contexto de la sesión propiamente tal. Así mismo, el trabajo que desarrollan los A. F. no sólo se centra en interactuar con la familia respecto a asuntos cotidianos, sino que también resuelven otros temas que no están incorporados dentro de los contenidos de la sesión, y que requieren también de la misma atención, preocupación y demás competencias para ayudar a la familia a reflexionar y hallar posibles soluciones respecto de su situación.

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA:	FRAGMENTO
Proceso de Intervención Resultados	<p>de v/s (...)<i> lo que vale del Puente es lo que está en la pantalla... y el sistema lo único que hace es registrar información. Por lo tanto el Puente es un diagnóstico social basado en 53 mínimos, ni más ni menos...y nunca ha aparecido algo más en la pantalla que diga ¡ah! Han sido escuchados...no se toma en cuenta la otra parte...(GDAF-P5)</i></p> <p>(...)<i> tú vas y no sólo trabajas la sesión, de repente empiezan "oye mira, o una lola embarazada te pregunta algunas cosas, o sea hay una serie de cosas que tú vai armando un cuento, hay feeling, tú de repente sentí que hay gente que incluso te dice "oiga mire que lindo el pelo", cachai, o sea cuestiones super na' que ver, que salen del contexto de trabajo que tú tení que hacer(...)(GDAF-P3)</i></p>

Además, los A. F. muchas veces realizan gestiones que no tienen ninguna relación con lo que el Programa contempla dentro del sistema de monitoreo y evaluación, quedando estas acciones sin ningún tipo de reconocimiento o evaluación, generando por ende, un sentimiento de que su trabajo no ha sido valorado de la forma que ellos esperan. Por esta razón, ellos consideran que el Programa Puente es sólo un diagnóstico social preocupado de medir el cumplimiento de ciertas condiciones mínimas.

Evaluación general de la Estrategia de Superación de la Pobreza

En relación a lo anterior, la visión de los A.F. en cuanto al Programa Puente como estrategia o herramienta para la Superación de la Extrema Pobreza, plantean dos miradas. Por una parte, si bien es importante las carencias materiales (nivel de ingresos, condiciones de habitabilidad, acceso a servicios básicos etc.) hay un componente psicoemocional que es importante intervenir, ya que a partir del desarrollo de éste, es posible la habilitación de las familias hacia otros niveles superiores de calidad de vida.

La estrategia promocional, apunta por una parte a la calidad del vínculo establecido con cada una de las familias, puesto que a partir de esto se presume que por medio del acompañamiento que se realiza con éstas, es posible superar la situación a la cual se ven enfrentadas, ya que a través de los recursos puestos a disposición de las familias, es posible el empoderamiento y la autonomía frente a la oferta pública y privada de servicios y beneficios sociales. Así mismo a través del vínculo afectivo entre el profesional y las familias es posible desarrollar lazos de confianza que le permita a esta última volver a creer en sus capacidades y destrezas, sirviendo como motor para la construcción de un proyecto de vida tanto a nivel personal como familiar.

Por otra parte, la vinculación con las redes sociales es un elemento fundamental para las familias, donde los procesos de integración que se puedan desarrollar con éstas, están fuertemente mediatizados por la posibilidad de conectarlas con las redes existentes que representan mecanismos efectivos de movilidad social, ya que por medio de los bienes y servicios que ofrecen éstas, es posible generar oportunidades que conlleven a que las familias puedan elegir y resolver en función de su problema, de la mejor manera y libremente entre las distintas alternativas que existen y que son puestas a su disposición.

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Estrategia Asistencial	<p><i>Esa... frase es como no sé ,como típico del Puente que es para erradicar la Extrema Pobreza... o sea la pregunta es qué se entiende por eso... y yo siempre tengo esa duda que se entiende por eso.. porque me da la impresión que el Puente entiende que tu cumplas con los 53 mínimos y tu con eso estás, si eso es superar la pobreza... por supuesto bastante bien..., ahora si tu entiendes que es mejorar la calidad de vida y eso es sostenible en el tiempo, discutible (GDAF-P1)</i></p> <p><i>(...) El tema de la pobreza...que es el tema del ingreso y es algo que ni el Estado y los Municipios controlan(...) hay otros factores, o sea un tema de mercado(...)en el tema de la pobreza hay miles de variables, sin lugar a dudas es un tema como bastante complejo, en casos es un tema cultural, económico, de todo tipo, pero la variable ingreso incide mucho...(GDAF-P1)</i></p> <p><i>Yo no digo que es una herramienta, es un diagnóstico...porque la superación tiene que ver con el tema de las redes en la medida que algunos apoyos han tenido una mejor articulación de redes pueda que haya resultados..., me van a perdonar, pero yo no veo red comunal que uno pueda decir que fácilmente ahí esta la red...(GDAF-P5)</i></p>
- Estrategia Promocional	<p><i>No, yo creo que es una herramienta que se está probando...que en términos de vinculación afectiva con la gente creo que ha funcionado...la vinculación que ayuda a que la gente a creer de nuevo en ella y eso le ayuda a mejorar su situación problema que puedan tener en ese momento pero eso depende insisto de cada uno de nosotros el como cada uno de nosotros cree en ellos...(GDAF-P4)</i></p> <p><i>(...) ahora si es un apoyo psicosocial... yo creo que si... y tu gran meta en el fondo... es lograr ese vínculo que la persona pueda creer en ella reafirmar esa capacidad cognitiva, psicológica y verla... yo creo y eso es un trabajo bastante complejo o sea, yo creo que en ese punto de vista no estamos tan mal...(GDAF-P1)</i></p> <p><i>...el problema que yo veo... que el tema cultural es un tema que yo no lo veo que tu lo puedas abordar como programa Puente, yo encuentro que es un tema ya que se te escapa...primera cosa, tu no puedes capacitar...capacitar a personas ¿en qué? ¿pa' qué? Generalmente no tienen terminado la enseñanza media, la básica ahí, son tipos que vienen con una historia familiar, incluso cognitiva, compleja... (GDAF-P1)</i></p>
Juicio en torno a las Estrategia Asistencial/ Promocional	<p><i>(...)El diseño del programa igual es bueno, pero como deficiencia que le veo yo, en dos años imposible hacer un trabajo que perdure en la familia, menos en estos sectores en donde el daño es mucho, lo segundo, que si se han ido adecuando herramientas, de todas maneras paliativas, no apuntan, no logran un cambio de switch en la familia, porque están poco tiempo(...)el cambio que estamos buscando, un cambio de actitud, un salto cualitativo, que digan (...) una persona pueda lograr realmente un cambio de vida, que pueda aspirar a más, yo creo que eso es poco, se avanza en la condición de materialidad(...) logró visualizar las necesidades, llegamos a sus casas, pero de allí a lograr ese salto cualitativo, nos falta. (ED2)</i></p>

Así mismo se plantea que en el tema de la pobreza inciden múltiples factores, entre ellos el tema cultural, que si bien es algo complejo, puesto que requiere de tiempo y reforzamiento continuo, se cree que es un tópico poco factible de abordar por el Programa, considerando que el tiempo del trabajo intensivo no supera los 6 meses. Además las prácticas culturales, costumbres que pueda tener cada una de las familias se torna difícil de modificar, considerando que son prácticas que están arraigadas dentro del núcleo familiar, por lo que su modificación va a depender de la pertinencia cultural que pueda mostrar el profesional en cada caso, para poder orientar a la familia en cuanto a éstas.

Finalmente, los AF. consideran que el Programa Puente se centra en el cumplimiento de las condiciones mínimas como el indicador de superación de la extrema pobreza, sintiendo que una vez finalizado el proceso de intervención con las familias la visión que tiene el Programa al evaluar si las familias mejoraron su situación, sólo se limita a aspectos cuantitativos en torno a la pobreza, no incluyendo el apoyo psicosocial que entrega el profesional, el cual desencadena otros procesos que van agregando valor a los cambios que genera el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas.

Por su parte, y recogiendo la percepción del JUIF Quillota del año 2002, se puede señalar que éste mantiene una visión positiva en torno al programa que complementa la utilización de ambas estrategias (Asistencial-Promocional), no obstante declara que el tiempo de intervención con las familias que dice relación a los 2 años resulta ser un tiempo adecuado para que algunas familias logren alcanzar cierto grado de bienestar, sin embargo para otras éste tiempo resulta deficiente, considerando el cambio de actitud que pretende generar el programa en las familias, ya que a partir de esto, se pretende la adquisición de pautas que les permita un mayor nivel de bienestar.

Lo anterior, resulta interesante de analizar considerando el cambio actitudinal que pretende la intervención para con las familias, ya que éste aspecto requiere del tiempo suficiente para que éstas desarrollen la capacidad resolutoria para la creación de proyectos de vida personal y familiar. Por esta razón, la intervención con familias no se consideran acciones sino que procesos que requieren de un proceso de trabajo amplio y sostenido en el tiempo, ya que a partir de esto es posible lograr transformaciones actitudinales y de prácticas para que así las familias inicie un proceso de autodesarrollo.

Por otra parte, se establece que el programa pudo detectar y resolver las principales necesidades de las familias participantes, entregando las soluciones materiales en torno a ellas, aspecto que es considerado importante para el mejoramiento de la calidad de vida sin embargo no permiten el desarrollo psicoemocional de éstas, resultando por ende ser solo medidas paliativas frente a aquellas necesidades sentidas.

Por ésta razón, es que se debiera realizar un diagnóstico acucioso acerca de la realidad sociofamiliar, indagando como lo plantea el programa en torno a los capitales con los que cuenta el núcleo familiar, ya que a través de esto se podrá establecer la situación final de las familias y evaluar así el periodo de acompañamiento y apoyo que requieren.

Sustentabilidad de los resultados del Programa

CATEGORÍA: Proceso de Intervención	
SUBCATEGORÍA	FRAGMENTO
- Permanencia en el tiempo de las Condiciones Mínimas	<p>(...) no es que dude de ese porcentaje, lo que si dudo es que si es tan permanente como quisiéramos, porque las mismas variables son super variables, , en el tiempo, entonces los logros eran variables, y los logros que reflejan esas variables no son cien por ciento perdurables en el tiempo, el tema del empleo, en que alguien aparezca como que logró un nivel de empleo, un nivel de ingreso en determinada fecha, no te asegura que vaya a ser permanente (...)(ED2)</p> <p>(...) los indicadores bien ayudan, pero no es lo fundamental(...)(ED2)</p>

Tomando en consideración lo señalado por el JUIF 2002, se puede establecer que el éxito del programa en la comuna resulta interesante de analizar, tomando en cuenta que el programa pretende que las familias sujetas de la intervención logren el cumplimiento de 53 condiciones mínimas para superar su condición de extrema pobreza. A partir de esto, se determina el éxito del programa en una comuna, siendo la tasa de éxito en la comuna de Quillota de alrededor de un 85%. Esta cifra permite inferir que la población en situación de extrema pobreza de la comuna esta decreciendo, no obstante las actuales condiciones de éstas en relación a los 53 mínimos no se encuentra lo suficientemente clara. Lo anterior, genera grados de incertidumbre, ya que la perduración de éstas en el tiempo resulta difícil de determinar considerando los constantes cambios a los que se ve enfrentada nuestra sociedad, que depende de una economía libre de mercado.

Por esta razón, la tasa de éxito de la comuna no se considera una cifra que genere desconfianza, puesto que las familias durante éste periodo de tiempo cuenta con la priorización en torno a las políticas y proyectos de mejoramiento de calidad de vida, ya que cuentan con una serie carencias materiales, económicas entre otras que deben ser resueltas. A partir de esto, el cumplimiento de las condiciones mínimas de vida resultan mucho más alcanzables, no obstante la prolongación de éstas en el tiempo resulta difícil de establecer, considerando que las soluciones en muchos casos son paliativas y a un corto plazo.

Así mismo, la tasa de éxito de una comuna se enmarca sólo a través del cumplimiento de 53 condiciones mínimas resultado que es evaluado al término de la intervención por el programa quien a partir de esto, establece el éxito alcanzado. No obstante, este aspecto si bien es relevante no permite evaluar otros elementos también importantes a la hora de hablar de la superación de las familias, puesto que los cambios actitudinales si bien son expresados y esperados por parte de las familias no son considerados a la hora de evaluar el progreso de ellos.

En síntesis, los actores técnicos del Programa, tienen una visión favorable de éste, no obstante reconocen con preocupación la limitada oportunidad de evaluación que la iniciativa tiene a la luz de la sola medición de las condiciones mínimas de calidad de vida. No obstante aquello, destaca el compromiso personal, especialmente de los A. F., lo que permite reconocer en ellos un capital posible de activar para mejorar el Programa.

Autorepresentaciones que los sujetos construyen en torno a su condición socioeconómica.

Dentro de las autorepresentaciones que los sujetos construyen en torno a la condición socioeconómica que poseen, encontramos que las personas

encuestadas manifiestan generar estrategias de subsistencia relacionadas a la escasez de recursos económicos, puesto que en lo que se refiere al tema de pago de cuentas del hogar, los sujetos no solicitan con frecuencia ayuda a terceras personas para dar solución a lo anterior, donde

Gráfico N° 43



un 45,8% (119 casos) declara pedir dinero prestado en contadas ocasiones o "Rara vez", además en segundo lugar figura la opción "Nunca" con un 34,6% (90 casos); lo que permite inferir que los sujetos tienen que restringir permanentemente sus gastos de acuerdo a la cantidad de dinero recibida a través de diversos medios (trabajo, subsidios del Estado, programas o proyectos, fundaciones, ONGs u otros).

Lo anterior da cuenta que estos sujetos posean un autoconvencimiento acerca de los recursos de los cuales disponen, existiendo una adecuación a su contexto socioeconómico, que muchas veces imposibilita crear condiciones para la movilidad social ascendente de las personas en situación de pobreza.

Por otra parte, un 15,0% (39 casos) declara pedir dinero prestado frecuentemente, lo cual resulta interesante, puesto que es un porcentaje bastante bajo en comparación con los dos anteriores. Una explicación a la situación anterior viene dada por la ausencia de recursos económicos (dinero) de las personas para hacer frente a la avalancha de pagos que deben cubrir una vez finalizado el mes, los cuales corresponden a pago por concepto de servicios básicos, alimentación, deudas en casas comerciales u otras, por lo que deben pedir dinero para cancelar deudas o al menos amortizarlas.

Generalmente las personas a quienes recurren los sujetos corresponden a familiares o parientes políticos, es decir, personas de su entorno social más cercano o mediato a las cuales pueden ubicar más rápidamente y dar solución (al menos en parte y por el momento) a su problema.

Gráfico N° 44



En relación a lo señalado en el gráfico, es posible mencionar que un 44,2% (115 casos) de los sujetos manifiesta que "Rara vez" deja de comprar algo por no tener dinero, situación que indica que estas personas y sus familias tienden a satisfacer sus necesidades más

inmediatas, puesto que no cuentan con el poder adquisitivo que les permita realizar gastos por sobre los ingresos percibidos.

A lo anterior se suma el hecho de que los sujetos tengan claras las prioridades que involucran a los integrantes del grupo familiar, puesto que esto facilita que los ingresos con los que cuenta la familia no sean destinados a gastos que no están incluidos en los básicos.

Por su parte un 27,7% (72 casos) manifiesta que frecuentemente deja de comprar algo porque no tiene dinero, lo cual se relaciona al hecho mencionado anteriormente de tener que restringir el presupuesto a cubrir las necesidades básicas de la familia, dejando a un lado la compra de artículos que no se ubiquen en la categoría de "primera necesidad", ni sean prioridades para la familia. Del mismo modo, un 15,4% (40 casos) señala que "Siempre" deja de comprar algo, situación similar a la anterior, ya que está directamente relacionada al nivel de ingresos con el que cuenta la familia para la satisfacción de necesidades, que en este contexto sería bajo e inestable, puesto que principalmente las personas encuestadas corresponden a dueñas de casa (60%), Otra actividad, entre ellas ambulantes, suplementeros, cartoneros y otros. 13% y trabajadores por cuenta propia (12%), lo cual explica la obtención de bajos ingresos, por lo que para acrecentarlos en menor medida, deben acceder a los beneficios y servicios que ofrece el Estado como herramienta paliativa para hacer frente a la pobreza y a los cuales tienen derecho, aún sumando este factor, los ingresos no logran muchas veces

aumentar lo suficiente para la compra de artículos que la familia o alguno de sus integrantes estime adquirir.

Gráfico N° 45



En relación a lo señalado en el gráfico anterior, de las personas encuestadas un 32,7% (85 casos) manifiesta tener bastante dificultad para pagar cuentas en los últimos doce meses, lo cual se relaciona al hecho de que los sujetos declaran no pedir ayuda en dinero para pagar cuentas (ver gráfico N°1) puesto que prefieren destinar sus ingresos a este ítem, no obstante contar con dificultades puesto que se quita ingresos de un lugar para destinarlo a otro, como por ejemplo destinar dinero destinado a la alimentación para el pago de una cuenta en alguna casa comercial, puesto que actualmente hay mayor acceso a cuentas de grandes tiendas, supermercados u otros, sin mayores exigencias en cuanto a rentas, puesto que incluso existen líneas de crédito de consumo destinadas a las dueñas de casa. Este antecedente no es menor ya que al adquirir un producto a crédito, la familia tiene la posibilidad de obtener cosas que tal vez jamás podría haber comprado en pago al contado, lo que sin embargo tiene la desventaja de las altas tasas de interés aplicadas, que hacen que el valor del producto se incremente casi al doble, y que por ende, la suma a cancelar sea mayor, lo que se hace difícil a la familia, quedando muchas veces en condición de "morosas".

Posteriormente se ubica el 28,8% (75 casos) que declara tener "Alguna" dificultad para el pago de deudas, lo que se relaciona a lo señalado anteriormente, es decir los sujetos prefieren destinar su dinero para cubrir sus necesidades y el pago de los servicios básicos si corresponde, además de otras deudas adquiridas principalmente en casas comerciales y derivadas de la estrategia del "Fiado" en el negocio del barrio, que va en directa satisfacción de las necesidades de alimentación y artículos varios que posee la familia.

Finalmente un 21,5% (56 casos) manifiesta que no tiene ninguna dificultad para pagar cuentas, lo que también obedece al hecho de que los sujetos destinan sus ingresos casi exclusivamente a este ítem, puesto que prefieren cancelar las cuentas adquiridas para no perder así los beneficios que éstas conllevan para la familia en la satisfacción de necesidades básicas insatisfechas.

Con todo lo anterior, es posible concluir que los sujetos manifiestan contar con ingresos que permitan pagar las cuentas por concepto de servicios, alimentación y otros, sin la necesidad de solicitar la ayuda un tercero para ello, priorizando lo más básico, dejando con esto de adquirir artículos que son importantes para la familia y que sólo podrían ser alcanzables mediante la compra en pago a crédito. Asimismo, se manifiesta un grado de dificultad para el pago de cuentas durante los últimos doce meses lo cual se puede relacionar al hecho de que la familia no ha tenido mayores cambios en su situación económica en este período y si los ha tenido han sido más bien orientado a una disminución en los ingresos familiares.

Gráfico N°46



Respecto a lo señalado en el gráfico, es posible inferir que un gran N° de personas (197 casos) equivalentes al 75,8% está imposibilitado de pagar por actividades que sean de su agrado, puesto que, como ya se mencionó anteriormente, los ingresos son destinados sólo a cubrir las

necesidades consideradas como básicas y priorizadas por la familia en relación a las características de sus miembros, a sus necesidades etc. Por lo que al salirse del presupuesto familiar, se produce un desajuste en perjuicio de los demás requerimientos a cubrir. Por ejemplo, en vez de salir a comer fuera, los sujetos prefieren compartir, incluso por menos dinero, una comida en el hogar que incluya a todos los miembros de la familia.

Por otra parte, un 22,3% (58 casos) declara que "Rara vez" cuenta con los ingresos necesarios como para pagar los costos de alguna actividad de su agrado, lo cual está estrechamente ligado a lo anterior, es decir la falta de ingresos más allá de lo mínimo como para poder gastar en algún ítem que se escapa al presupuesto, y si es así, se deben hacer los arreglos en el presupuesto del mes siguiente, lo cual origina en el peor de los casos que el gasto se vaya arrastrando a los meses siguientes, haciendo un desbarajuste en desmedro de la cobertura a aquellos aspectos básicos de un hogar.

Finalmente un pequeño porcentaje de personas manifiesta que puede pagar por las actividades a realizar en forma Frecuentemente, correspondiente a un 1,2% (3 casos), lo cual sólo constituye una excepción dentro del total de casos.

Todo lo anterior viene dado por el bajo nivel de ingreso que tiene la familia, puesto que como ya se ha mencionado en varias oportunidades, las personas cuentan con escasas posibilidades de salir del presupuesto que disponen, situación de privación generalizada que es propia de la indigencia lo que significa que existe una brecha significativa entre las demandas y necesidades insatisfechas de las personas y, los satisfactores de lo que ellas disponen para enfrentar adecuadamente esa situación.

En cuanto a la *Disponibilidad de excedentes de dinero en el hogar en los últimos 12 meses* se puede señalar que las personas encuestadas manifiestan en su mayoría (61,5%) contar con el dinero justo para lo necesario, es decir cuentan con los ingresos que le permiten satisfacer las necesidades básicas de los miembros de su familia. Por esta razón y como se señaló anteriormente, las personas encuestadas no pueden realizar gastos destinados al esparcimiento y la recreación de los integrantes del grupo familiar, que permitan compartir espacios fuera del ámbito del hogar que tiendan a facilitar y reforzar los vínculos al interior de la familia, puesto que las familias en situación de extrema pobreza tiende a realizar escasas actividades fuera del hogar, por el gasto que éstas implican y que son difíciles de cubrir por éstas.

Por otra parte, hay situaciones en que los sujetos declaran que los ingresos que perciben ni siquiera alcanzan para cubrir las necesidades básicas, o aquello necesario que debiese tener una familia para subsistir, lo cual figura en segundo lugar con un 35,4%.

Esto conlleva a que los niveles de tensión a los cuales se ven sometidos sean altos, puesto que deben buscar distintas estrategias para hacer frente a la escasez de recursos económicos, derivados principalmente de la ausencia de un trabajo estable, ya que los empleos a los cuales tienen acceso corresponden a oficios con remuneraciones bajas e inestables, por lo cual deben acceder a redes tanto personales como sociales en menor proporción.

Finalmente, un pequeño porcentaje de encuestados correspondientes al 2,7% manifiesta contar con algún dinero excedente a fin de mes, lo que se relaciona al hecho de que estas personas cuentan con un trabajo que les permite proveer de recursos a su hogar para la satisfacción de necesidades básicas y una vez resuelta éstas, contar con los recursos para dar cabida a necesidades de índole superior.

Por otra parte, en cuanto a las valoraciones que hacen los sujetos en torno a la condición socioeconómica que presentan, puesto que ésta varía para cada sujeto, en cuanto a la visión que tiene de sí mismo y de los recursos o capital físico del cual dispone.

Gráfico N°47

En cuanto a la suficiencia de los recursos económicos y la cobertura de necesidades básicas que los sujetos estiman debiesen tener, es posible señalar que las personas encuestadas 60,0% (156 casos) manifiestan no contar con el dinero necesario como para satisfacerlas necesidades de alimentación, vestuario y vivienda de



su familia, que son de primera necesidad, por esto las familias deben buscar estrategias de subsistencia que permitan cubrir estas necesidades no satisfechas, tales como cultivar alimentos, reciclar vestuario, instalar una vivienda en un asentamiento precario u otras soluciones alternativas. Las necesidades en alimentación y vestuario tienen más facilidad para su satisfacción que vivienda, puesto que el "sueño de la casa propia" o el tener una vivienda digna, con condiciones de materialidad y equipamiento adecuado resulta más difícil de alcanzar, considerando los costos que esto conlleva.

Además lo anterior tiene relación con las aspiraciones que tienen las familias en cuanto a obtener los recursos necesarios para superar su condición de pobreza y así poder optar a mejores oportunidades para su familia.

Por otra parte, un 35,0% (91 casos) señalan no tener el suficiente dinero como para satisfacer las necesidades antes mencionadas, lo cual deja en evidencia que si bien estas personas pueden dar respuesta medianamente a estas necesidades consideran que tendrían que satisfacer éstas de mejor manera, tomando en cuenta que para un desarrollo adecuado de los miembros de la familia deben estar cubiertas al menos las necesidades sindicadas como básicas.

En último término y en un pequeño porcentaje, correspondiente al 2,7% (7 casos) se declara contar con los recursos necesarios como para pagar por la vivienda, alimentación y vestuario que merecen tener, lo que indica que este número de sujetos serían una excepción, considerando que las personas encuestadas provienen de hogares en situación de extrema pobreza que no cuentan con los ingresos suficientes como para satisfacer adecuadamente las necesidades manifiestas de su familia.

Respecto a la percepción de los sujetos de la situación económica actual por la que atraviesan, se realiza una comparación entre ésta y la situación de los padres cuando tenían la misma edad del entrevistado, además se hace referencia a la situación económica que ellos esperan tengan sus hijos en el futuro.

Gráfico N° 48



Como se observa en el gráfico, los sujetos al comparar su situación actual con parientes sanguíneos, en este caso ascendientes y descendientes, existe una marcada diferencia entre la situación económica en relación a la de los padres cuando éstos tenían la misma edad del entrevistado puesto que un

43,5% (113 casos) manifiesta que tiene mejor situación que sus padres, a diferencia de lo señalado con los hijos (82,7%), pues se tiene la percepción según la cual los hijos pueden acceder a más y mejores oportunidades que las que ellos han logrado conseguir en la actualidad. En cambio la situación por la cual atravesaron sus padres viene marcada por su experiencia como hijo, es decir, el sujeto fue protagonista u observador de las condiciones de vida que tenían sus padres, entonces se sabe con certeza de ésta, a diferencia de lo sucedido con los hijos, puesto que en este caso el entrevistado hace una proyección o estimación acerca de cómo va a ser la situación económica que tendrán sus hijos en el futuro.

Por otra parte, la percepción acerca de la situación de los dos grupos anteriores es o será la misma comparada con el sujeto no hay diferencias porcentuales significativas, puesto que en el caso de los padres corresponde a 22,7%, mientras que la de los hijos un 12,7%, lo que refleja el optimismo con el cual ven el futuro de sus hijos, puesto que ven en los hijos la oportunidad de ver cumplidas sus propias expectativas, así como el deseo de ver a sus hijos en una mejor situación que la que ellos tienen actualmente, situación que comprende la carencia material y de recursos económicos, falta de oportunidades, ausencia de niveles de educación adecuados y otras variables que inciden en que el sujeto y su familia se encuentre en situación de pobreza. Por esto, los sujetos asignan importancia a la educación formal que sus hijos reciben o poseen, puesto que esto se constituye como una inversión a largo plazo, que pueda reflejar sus resultados en la movilidad social ascendente que puedan alcanzar.

Por otra parte, existen diferencias al momento de señalar si la situación actual del sujeto comparada con sus padres y los hijos es peor, puesto que un 33,8% (88 casos) señala que esto sucede en cuanto a la situación presentada por sus padres, lo cual resulta interesante, considerando la evolución que han tenido las políticas públicas en torno a la pobreza a lo largo de las décadas y que han generado que las antiguas manifestaciones de la pobreza hayan dado paso a otras nuevas, aún más complejas, no obstante en la actualidad se han reducido los núcleos de pobreza dura y disminuido la proporción de hogares pobres no indigentes. Asimismo, en décadas pasadas las familias en situación de pobreza estaban constituidas por un gran número de miembros, sumado a los bajos salarios percibidos por el jefe de hogar, las precarias condiciones de habitabilidad entre otros, que dificultaban la satisfacción adecuada de

necesidades, tanto básicas como superiores de los miembros del grupo familiar.

Contrario a lo anterior, un bajo número de sujetos correspondientes al 4,6% (12 casos) declara que sus hijos tendrán una situación socioeconómica en peores condiciones que las de ellos, lo cual se asocia principalmente a la proyección que hacen estos sujetos de su situación, puesto que visualizan que no existirán oportunidades para sus hijos en el futuro de mejorar su calidad de vida, así como visualizar que la situación económica del país tenderá a la baja en décadas siguientes.

En lo que respecta a la responsabilidad asignada a agentes externos respecto a su actual situación socioeconómica, los sujetos mencionan en primer término al Programa Puente (88,1%), asignando a éste mucha influencia para mejorar la situación económica, lo cual se relaciona a las características que el Programa posee, en términos de la estrategia utilizada, que combina acciones promocionales y asistenciales hacia las familias en situación de pobreza, además de la visita de un Apoyo Familiar que realiza una intervención personalizada en el domicilio, estrategia que los sujetos vivenciaron durante su permanencia en el programa.

Además del anterior los sujetos hacen referencia principalmente a diversas instituciones u organizaciones, donde priman aquellas instituciones de carácter público, tales como la Escuela, Hospital, e Iglesia. La importancia asignada a la Escuela (61,2%), como una institución social que contribuye a la formación de la identidad, siendo un agente de socialización primario que permite el desarrollo integral de los individuos, además de ser un medio que permite la movilidad social ascendente, es por esto la relevancia que tiene la educación para las familias como medio de superación de la pobreza, puesto que sus resultados si bien a largo plazo, son permanentes en el tiempo. En cuanto a la importancia que se le asigna a los servicios de Salud, en este caso al Hospital, (60,4%) tiene relación con el hecho de visualizar la salud (en su definición de ausencia de enfermedad) como un componente del bienestar de la familia, puesto que la presencia de enfermedades implica un costo económico que las familias no pueden costear por sí solas, teniendo que recurrir a los servicios de salud primaria en caso de necesitar de medicamentos, exámenes, especialistas entre otros, que si bien no cubre la totalidad de gastos en los que se debe incurrir se valora el servicio otorgado.

En relación a la Iglesia, institución que se ubica dentro de las más influyentes para mejorar la situación económica, es posible inferir que los encuestados relacionan los recursos económicos que la Iglesia tiene con los valores de caridad, justicia y ayuda social que ésta declara, por ende, esta institución tendría el deber de ir en ayuda de las personas más necesitadas, en el sentido material más que espiritual.

Por otra parte, en cuanto a la visión de las familias acerca de los agentes externos que no tienen ninguna responsabilidad en la situación económica se puede mencionar que éstas se refieren en primer lugar a la figura de los parlamentarios (66,9%), quienes son vistos como personas ajenas y lejanas al espacio local cotidiano, que manifiestan interés en los problemas de la gente durante ciertos períodos de su permanencia en el parlamento. Lo anterior resulta interesante, puesto que los sujetos no toman en consideración que son los parlamentarios quienes proponen, estudian y votan las leyes que posteriormente se implementarán en el país en beneficio de los habitantes del territorio, leyes que pueden estar orientadas a mejorar las condiciones de vida de las personas en condiciones de extrema pobreza. Posteriormente, se menciona a la Empresa como uno de los agentes en los que tienen menos confianza en cuanto a su responsabilidad, puesto que se vincula a las empresas con prácticas de trabajo inadecuadas, falta de responsabilidad social, además de no dar trabajo, si bien los sujetos reconocen que para acceder a puestos de trabajo en las empresas deben tener la calificación profesional requerida y que éstos en la mayoría de los casos no posee.

Por otra parte, la figura de los jueces aparece con un 48,1%, lo cual da cuenta de la baja credibilidad en relación a la confianza que tienen los sujetos en el accionar de la justicia, por lo tanto los jueces sólo tienen cabida en el ordenamiento jurídico del país, pero se señala su escasa importancia cuando se trata de la situación socioeconómica de personas afectadas por la pobreza.

Finalmente, las fuerzas armadas también se ubican dentro de los agentes mencionados anteriormente, los cuales son visualizados como entes que contribuyen a dar seguridad al país, pero que no se relacionan con generar condiciones favorables o desfavorables en torno a la situación socioeconómica de estos sujetos.

(Para ver con detalle el listado de agentes externos y los porcentajes correspondientes ver tabla N ° 9 señalada a continuación).

Tabla 9: Respecto a la confianza de las familias a los Agentes externos.

Influencia	Mucha	Mas o menos	Poca	Ninguna	Total
	%	%	%	%	
Jueces	5,0	22,7	24,2	48,1	100,0
Bancos	18,8	22,7	13,8	44,6	100,0
Parlamentarios	3,5	16,5	13,1	66,9	100,0
Alcalde	36,5	21,2	12,3	30,0	100,0
Presidente	33,8	31,5	8,1	26,5	100,0
FFAA	21,9	19,2	12,7	46,2	100,0
Iglesia	55,8	16,2	8,8	19,2	100,0
Carabineros	34,6	22,7	13,1	29,6	100,0
Televisión	18,1	28,8	17,3	35,8	100,0
Escuela	61,2	19,6	10,4	8,8	100,0
Hospital	60,4	20,0	7,7	11,9	100,0
Empresa	15,8	24,2	11,2	48,8	100,0
Programa Puente	88,1	9,6	1,9	0,4	100,0
Familiares y amigos	59,6	25,0	6,9	8,5	100,0
Vecinos	30,0	24,2	13,1	32,7	100,0

En los que respecta a la influencia de algunos agentes externos en la mejora de la situación socioeconómica es posible mencionar que los sujetos reconocen que los agentes vinculados al Estado son aquellos que tienen mayor ingerencia en cuanto a mejorar las condiciones actuales que presentan, lo que se deriva en la relación que se hace de estos agentes con la oferta de servicios y beneficios disponibles en la red social que son proporcionados por el Estado en cuanto a su rol promotor y de prestación de servicios sociales.

En primer lugar nuevamente se hace alusión al Programa Puente (88,5%) por cuanto este es un Programa en el que las familias participaron activamente, a través de la atención personalizada en el domicilio por parte de un Apoyo Familiar, el cual estimuló el proceso de autonomización de las familias, pasando a ser agentes activos en vez de reactivos de la política social, logrando conocer y vincularse a la red social local, además de generar prácticas de apoyo mutuo entre sus integrantes.

Siguiendo la lógica antes mencionada, aparece en segundo lugar la figura del Alcalde (55,4%) quien es relacionado como responsable de las iniciativas en el plano local tendientes al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de la comuna, además de ser un agente territorialmente cercano para los sujetos, por lo que el contacto con éste sería más frecuente y con mayores posibilidades de concretarse. Además los sujetos visualizan al Alcalde una persona de confianza, sensibilizado frente a los problemas que presenta la comuna, por lo que éste sería un facilitador o una vía para acceder

Por otra parte, y relacionado con lo anterior aparece mencionado el Presidente de la República (54,6%) como uno de los agentes que tiene una influencia importante para mejorar la situación económica, puesto que éste al estar al frente del país debe velar porque los habitantes del territorio tengan un acceso igualitario a los servicios básicos, de vivienda, educacionales recreativos entre otros, es decir resguardar y velar por el cumplimiento de las garantías constitucionales. Si bien los sujetos no tienen cercanía física con este agente, sienten que mediante su gestión se está preocupando o no de los intereses reales de las personas, atendiendo las necesidades más urgentes, resolviéndolas a través de la prestación de servicios sociales del abanico de organizaciones gubernamentales en sus distintos niveles.

En la situación contraria, es decir agentes que no tienen ninguna influencia que permita una mejora en las actuales condiciones socioeconómicas de los sujetos encontramos a los Vecinos (58,5%) quienes son sindicados por más de la mitad de las personas encuestadas como los menos influyentes, dada la relación que se establece con éstos, que corresponde principalmente a una relación distante, en la cual existe apoyo mutuo en la medida de que se vean comprometidos los intereses de ambos (por ej: cuidar de la casa, mejoramiento del barrio, participar en actividades comunitarias u otras.) situación que no traspasa esta barrera, ya que para auxiliarse mutuamente las personas recurren a redes personales relacionadas a parientes y amigos principalmente.

A continuación se señala con mayor detalle los aspectos antes mencionados, además de incorporar otros datos al análisis.

Tabla 10: Agentes externos que tiene influencia para mejorar la situación económica de las familias.

Influencia	Mucha	Mas o menos	Poca	Ninguna	Total
	%	%	%	%	
Bancos	24,6	19,2	10,0	46,2	100,0
Parlamentarios	15,8	16,9	11,9	55,4	100,0
Alcalde	55,4	13,5	7,3	23,8	100,0
Presidente	54,6	16,5	7,7	21,2	100,0
Iglesia	28,5	18,8	11,2	41,5	100,0
Escuela	40,0	20,8	9,2	30,0	100,0
Empresa	29,2	15,0	8,5	47,3	100,0
Programa Puente	88,5	8,8	0,8	1,9	100,0
Familiares y amigos	44,6	20,4	10,0	25,0	100,0
Vecinos	16,9	13,1	11,5	58,5	100,0

Relaciones de cooperación, confianza y reciprocidad que los sujetos practican como mecanismos de ascenso social

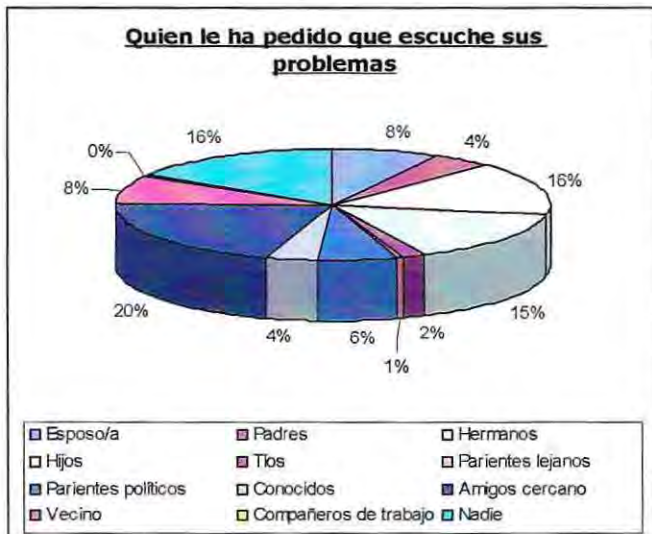
Gráfico N° 49



Respecto a las Estrategias Informales que las personas utilizan en su relación con otras personas se puede establecer que éstas *recurren para que escuchen sus problemas* principalmente a su núcleo familiar más cercano, es decir a aquellos lazos que se caracterizan por tener relaciones informales basadas en la confianza y que son más regulares y estables en el tiempo, considerando que frente a este grupo se siente mayor confianza para la apertura emocional. Por esto, es que en 55 de los casos (21.2%), las personas mencionan en primer lugar a su esposo (a), puesto que con este se tiene generalmente un contacto diario que posibilita el apoyo mutuo y la confianza para ser escuchados, encontrando alguna solución o consejo frente a la problemática. Por su parte, el 20.8% de las personas (54 de los casos) declara contarle sus problemas a los hijos, lo que nuevamente deja en evidencia la importancia del núcleo familiar, y de los lazos informales, considerando además que es con éste grupo con quien mayoritariamente se comparte, considerando además que por lo general tienen a presentar mayor cohesión social, por el hecho de cohabitar y compartir generalmente los espacios habitacionales. Finalmente, el 15% (39 de los casos) señala el acceder a un amigo cercano para que escuche sus problemas. Esto, permite establecer que las relaciones sociales horizontales con el grupo familiar y de amistad permiten el establecimiento de lazos de confianza, afectividad y reciprocidad, que contribuyen a afianzar los lazos previamente establecidos.

Por otra parte, y dando cuenta de la situación contraria (*quién recurre a él (ella) para contarle sus problemas*), el 20.4% (53 de los casos) declara que un amigo cercano ha recurrido a su persona, situación que permite dar cuenta, al igual que lo anterior, que las relaciones sociales informales y de índole horizontal generan mayores niveles de confianza y seguridad, dejando en evidencia la reciprocidad que existe entre estos grupos, situación que permite un actuar cooperativo frente a las mismas necesidades. Por su parte, el 16.2% (42 de los casos) establece que nadie a recurrido a su persona para contarle

Gráfico N° 50



sus problemas, lo que permite dar cuenta que los lazos que se puedan establecer entre una persona y otra no son los mismos, puesto que esto dependerá de la confianza y de otras competencias personales importantes a la hora responder a las necesidades psicoemocionales de las otras personas.

Por último, 41 casos (15.8%), manifiestan que los hermanos han acudido a ellos para contarle sus problemas, aspecto que llama la atención considerando que no existe la misma confianza entre las partes, a pesar de compartir lazos de consanguinidad y espacios de crianza comunes. Sin embargo, y pese a lo anterior, se puede establecer que en la medida que las familias puedan entregar y brindar apoyo, solidaridad y comprensión para con el otro es posible el aporte de capital social, siendo la forma más efectiva para el traspaso de recursos psicoemocionales, capaces de enriquecer y potenciar a los miembros de una sociedad.

Por otra parte, y estableciendo a quien recurre la persona cuando necesita que le cuiden a los hijos, el 36.2% (94 de los casos) manifiesta que "a nadie", situación que es comprendida puesto que si bien las familias cuentan hijos en edad escolar, estos se encuentran en una edad lo suficientemente

Gráfico N° 51



adecuada como para brindarse cuidado frente a situaciones que puedan implicar algún riesgo. Además, una parte de las familias tiene hijos en edad adolescentes, lo que permite reflejar que frente a alguna necesidad, estos cuentan con la capacidad para desarrollarse de manera autónoma, no necesitando el cuidado de terceras personas para su adecuado desenvolvimiento. Además, un 17.7% (46 de los casos), manifiesta que recurre a sus padres para dejar al cuidado de sus hijos, ya que con éstos sienten la suficiente confianza para encomendarle éstas tareas, considerando que con estos se tiene una relación lo suficientemente cercana y confiable. Finalmente, un 16.9% (44 casos) manifiesta recurrir a los parientes políticos para responder a ésta necesidad, lo que permite establecer e inferir que las familias en situación de extrema pobreza al habitar generalmente con otros parientes, en el mismo domicilio o terreno pueden contar con el apoyo y la cooperación de este grupo para responder a sus requerimientos más personales.

Por otra parte, y estableciendo un juicio a partir de la situación anterior y contraria a ésta, es decir, "personas que recurren a él (ella) para solicitarle que cuiden a otros niños" el 18.1% (47 de los casos), manifiesta que son los hijos, en el 16.9% (44 de los casos) lo hace los hermanos (as), situación que permite

Gráfico N° 52



establecer que por lo general para pedir éste tipo de favores se recurre a personas de igual o mayor edad, es decir, recurrir a personas que tengan algún tipo de experiencia, grados de confianza lo suficientemente altos para encomendar el cuidado de pequeños niños, considerando la responsabilidad que implica el cuidado de estos. Así mismo, un 12.3% de las personas (32 de los casos), manifiesta que recurren a la persona encuestada los parientes políticos, entre las que se podría mencionar, nueras y cuñadas entre otras. Lo anterior, permite reflejar los lazos de confianza y reciprocidad que se pueden desarrollar con personas con las que no se tiene ningún vínculo consanguíneo, pero si de afinidad. Lo anterior, permite por ende establecer, que por medio del actuar conjunto, es posible la cooperación mutua para así lograr propósitos y fines en común.

Gráfico N°53



Tomando en consideración las Estrategias Informales que las personas en extrema pobreza utilizan frente a la necesidad de pedir favores en torno al cuidado de la casa, la prestación de algún material entre otros, se puede establecer que estos recurren en un 27.3% (71 de los casos) a la red que conforman los vecinos, quienes al habitar dentro del mismo territorio prestan la cooperación frente a eventuales situaciones, lo que permite dar cuenta de las positivas relaciones que existen entre estos, dando cuenta de las acciones contributivas que poseen, sobretodo considerando que también ellos (personas encuestadas), fueron requeridas por este grupo de personas para solicitarle lo mismo. De acuerdo a esto, se puede establecer que en un 33.8% los vecinos han recurrido a él (ella), para solicitarle el favor, situación que permite dar cuenta que la cooperación y reciprocidad que existe entre estos es mutua y paralela, ya que frente a situaciones similares las redes sociales utilizadas con mayor proporción son las mismas.

Esto, da cuenta de las acciones colaborativas que desarrollan unos con otros, situación que permite enfrentar problemas de manera conjunta.

Por otra parte, se declara en 16.2%, (42 de los casos) que frente a éste tipo de necesidad no se recurre a ningún tipo de red, aspecto que da cuenta del bajo grado de confianza y cooperación que existe entre algunos sujetos pertenecientes a un mismo territorio, considerando que un 26.2% restante (68 de los casos) tampoco se lo ha solicitado.

Finalmente, la persona encuestada declara acudir en un 10.9% (28 de los casos) a la figura del hermano, situación importante de destacar, ya que son éstos quienes también recurren a la persona encuestada, quedando en evidencia entonces el grado de colaboración existente en las relaciones intra familiares, ya que frente a situaciones similares la activación de la red de tipo primaria resulta ser la misma, aspecto que deja al descubierto los lazos de confianza y reciprocidad que existe en las relaciones fraternales, pudiendo encontrar el apoyo, la colaboración y por ende, la respuesta frente a las necesidades que van surgiendo en la cotidianidad.

Por todo lo anteriormente señalados, se puede establecer que la mayoría de la población encuestada se siente capaz de recurrir y solicitar favores a aquellas personas que conforman su propio círculo de confianza, entre las que se destaca el grupo familiar como aquel espacio más seguro y confiable ya que se muestra con los suficientes atributos y cualidades como para responder a las necesidades que surgen a lo largo de la vida.

Gráfico N° 54

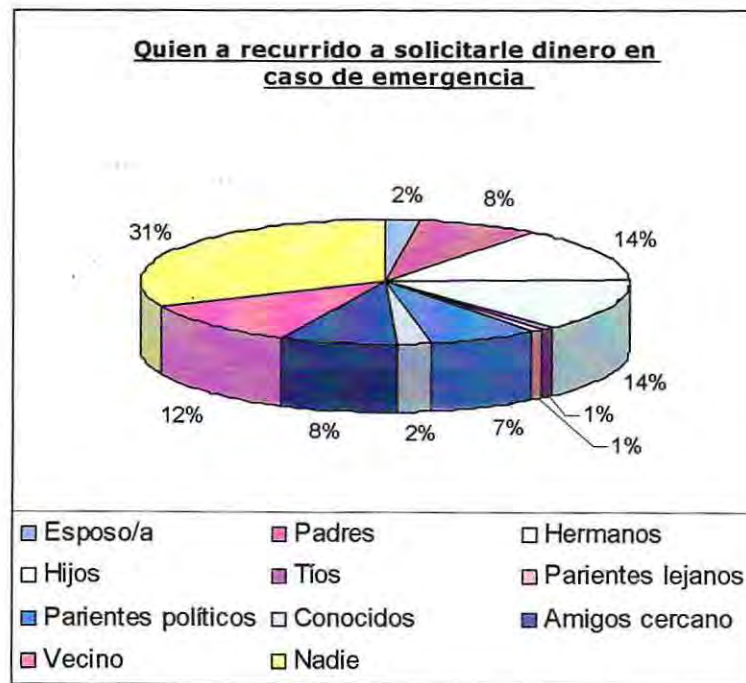


Por otra parte, y tomando de referencia lo señalado en el cuadro respecto a la red que recurren las familias frente a la necesidad de solicitar dinero, se puede establecer que éstas recurren en primera instancia a sus padres con un 24.6%

(64 de los casos), lo que permitiría dar cuenta que las familias sienten que sus progenitores cuentan con mejores condiciones económicas pudiendo acceder a

ellos en caso de requerir algún préstamo en dinero para la satisfacción de alguna de sus necesidades básicas. Así mismo, esto da cuenta que el núcleo familiar se constituye en el espacio de mayor confianza y seguridad para solicitar dinero, sobretodo considerando en que quizás el entorno social de su comunidad (población), se encuentra en similares condiciones económicas, o incluso no se sienten con la suficiente confianza para responder a ese tipo solicitud, considerando su propia situación. Por su parte, un 16.2% (42 de los casos), manifiesta que nunca a recurrido a alguien para solicitar dinero, lo que permite inferir que la familia es capaz de buscar sus propias estrategias de sobrevivencia frente a sus eventuales necesidades, no accediendo, ni recurriendo a ninguna red formal ni informal que le permita la satisfacción de esas necesidades. Finalmente, un 13.1% (34 de los casos) recurre a parientes políticos para solicitar dinero en caso de emergencia. Esto permite establecer, que las redes informales se vuelven en importantes oportunidades para satisfacer y responder a sus necesidades primarias.

Gráfico N° 55



Por otra parte, y haciendo mención a las personas que le han solicitado dinero, un 31.5% (82 de los casos), manifiesta que nadie le ha solicitado dinero, lo que da cuenta de las propias estrategias de sobrevivencia que desarrollan las familias para la adquisición y satisfacción de sus necesidades. Esto, al igual que en el caso anterior, donde en un 16.2% señala no recurrir a nadie para solicitar dinero deja en evidencia la búsqueda y la utilización de las propias estrategias desarrolladas por los individuos pertenecientes a contextos

de riesgo y vulnerabilidad social. Luego, con un 13.5% (36 de los casos) manifiesta que las personas que han accedido a solicitar dinero corresponde ya sea a hermanos como hijos con un 13.5% cada uno, lo que deja en evidencia la capacidad que poseen estos sectores para potenciar y recurrir de manera permanente a aquellas redes familísticas, ya que a través de éstas se articulan acciones de solidaridad y sobrevivencia entre sus miembros, quedando en evidencia que las redes al interior de una familia se restringen a su propio círculo familiar, buscando las soluciones de manera conjunta y buscando el apoyo en este espacio más cercano. Lo anterior, permite inferir que las familias son capaces de desarrollar capital social pero solo en el nivel más básico de la sociedad debiendo por lo tanto, comenzar a extender sus redes a espacios más locales que involucren a otros actores, que les permita además abrir nuevas oportunidades para el desarrollo de cada uno de sus miembros. Finalmente, un 11.5% (30 de los casos), manifiesta que quien ha recurrido a solicitar dinero corresponde a vecino, situación que permite inferir que las familias frente al desapego de su núcleo familiar por mejores condiciones de vivienda, se ven expuestas a nuevas situaciones que implican el desarrollo de nuevas relaciones sociales, frente a las cuales pueden satisfacer ciertas necesidades y requerimientos.

Finalmente y haciendo referencia a las estrategias informales que las familias desarrollan frente a situaciones de necesidad (frente a la obtención de alimento), se puede establecer que un 38.5% (100 de los casos) manifiesta

Gráfico N° 56



no recurrir a nadie, puesto que en la mayoría de las veces no se han visto obligados a poner en práctica esta estrategia, ya que por lo general cuentan con sus propios mecanismos de subsistencia, como es la plantación de alimentos, el consumo del pan elaborado por ellos, entre algunas de

éstas. Por su parte, 19.2% (50 de los casos), manifiesta que recurre a la red familística de los padres para la satisfacción de una de las necesidades básicas

de la vida del hombre como es la de alimentación. Por su parte, 9.6% (30 de los casos) manifiesta que ha tenido que recurrir a algún pariente político para obtener la satisfacción de la necesidad del alimento, permitiendo establecer que frente a éste tipo de necesidad la activación de las redes familiar se vuelve tangible y concreta, tratando de resolver este tipo de necesidad primeramente por aquellas redes más cercana a uno, como es la familia.

Por otra parte, y haciendo mención a aquella persona que se lo ha pedido a la encuestada(o), se puede establecer que en un 47.3% (123 de los casos) nadie ha recurrido a solicitar éste tipo de ayuda hacia su persona (encuestada), lo que da cuenta del desarrollo de estrategias autónomas de parte de las personas en situación de extrema pobreza. Por otra parte, se deja en evidencia que un 11.5% (30 de los casos) de los vecinos a encontrado una respuesta positiva frente a la persona encuestada, ya que a través de éste, se halló la solución frente a la necesidad de alimentación, tan fundamental para el adecuado desarrollo de sus miembros.

Por esta razón, y tomando en consideración la variable cooperación se puede establecer que las personas en situación de extrema pobreza tienden a generar mayores redes de apoyo y cooperación con quienes pertenecen a su núcleo social más mediato, es decir a aquellas redes de tipo informal personal, familiar encontrando en ésta las estrategias que les permita la posibilidad de encontrar alguna solución a sus necesidades planteadas.

Tomando en consideración que las personas en situación de extrema pobreza se encuentran con una serie de necesidades materiales y no materiales insatisfechas y consideradas fundamentales para la subsistencia de los miembros, es que resulta interesante establecer que frente a las Estrategias Formales a las que recurren las personas de escasos recursos para dar respuesta a su necesidad económica, se puede mencionar que el 66.9% de éstas (174 de los casos) (ver tabla N° 11), declara acudir como primera instancia a la red Personal, Familiar. A partir de esto, es posible establecer que con éste grupo se sienten mayores niveles de confianza y cooperación sintiendo el apoyo de estos en aquellas situaciones que más lo ameritan. Además, resulta interesante destacar que en más de la mitad de los casos, las personas hayan establecido a la familia como aquella red que les resuelve los problemas de índole económico, considerando que en muchas ocasiones éste núcleo pertenece al mismo nivel socioeconómico que ellos, por lo que esto da

cuenta de la capacidad de resolutivez que se encuentra en este grupo. Así mismo, el alto porcentaje de las personas que acude a la red personal para dar solución a su problemática económica puede entenderse considerando que las redes sociales instituciones no transfieren recursos monetarios de manera tangible a las personas y sus familias sino que resuelven otro tipo de necesidad, que el entorno social mediato puede de alguna manera responder. De esta manera, las personas encuestadas haciendo una evaluación de la respuesta de parte de éste grupo es que ésta se considerada positiva, ya que el 96% (168 de los casos), manifiesta que en esa oportunidad *le ayudó* a resolver su necesidad, cifra que permite inferir que la red familiar no sólo se encuentra activa para apoyar a sus miembros en los momentos difíciles sino que también responder de manera adecuada a los requerimientos presentados por éstos.

Por otra parte, el 21.9% (57 de los casos) declara en segunda instancia a los amigos como aquella red que recurren para resolver su necesidad económica, lo que nuevamente deja en evidencia la importancia del entorno social más cercano como son los amigos, puesto que permite responder a los requerimientos/necesidades del grupo con que el cual tienen grados de confianza altos. Así, las personas encuestadas declaran que en un 94% (54 de los casos) los amigos le ayudaron a resolver su problema económico lo que da cuenta del apoyo y colaboración que presta este núcleo para la satisfacción de ésta necesidad que por lo general va asociada a otra necesidad.

Finalmente, un 14.6% (38 de los casos encuestados) declara que ha recurrido a alguna Oficina Municipal (no Puente) a solucionar su problema generalmente asociado a situaciones de salud, lo que permite dar cuenta que frente a ésta necesidad no se encuentra otra red que pudiera dar solución a la situación, teniendo que acceder a aquellas de índole más formal y que pudiesen dar una respuesta positiva a la demanda manifestada. Es así como un 78% (30 de los casos), declara como positiva la respuesta entregada por éste organismo local, lo que permite generar grados de confianza y seguridad en torno a ésta.

Por otra parte, y haciendo una evaluación de la respuesta entregada por las autoridades (alcalde y concejales) frente a la necesidad económica planteada por las aquellas personas que en alguna oportunidad recurrieron a ésta instancia, se puede establecer que un 73% (11 casos) considera que éste

le ayudó a resolver su necesidad, situación que deja de manifiesto la alta confianza que demuestra la población frente a éste actor. No obstante, lo anterior permite dar cuenta que las personas o familias que recurren a ésta instancia local, lo hacen muchas veces sobrepasando los cursos regulares de acción, puesto que consideran que estos actores cuentan con los recursos suficientes para dar solución a sus necesidades de manera inmediata, sin embargo esto no siempre puede ser resuelto de la manera esperada por las familias, considerando la escasez de recursos y la gran cantidad de demandas y necesidades que deben abordar.

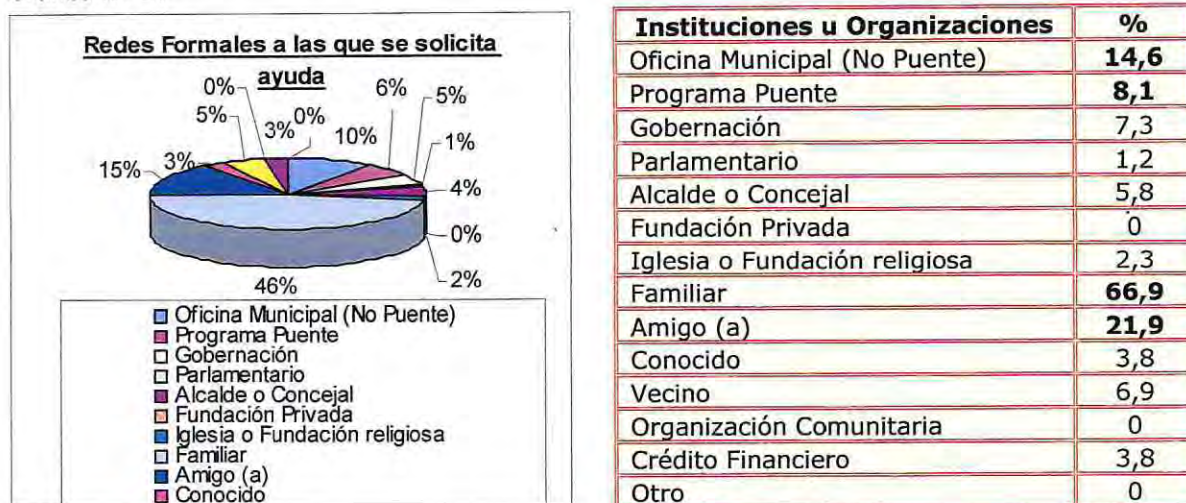
Por otra parte, y haciendo una valoración de las estrategias formales a las que acceden las personas de escasos recursos frente a la diversidad de necesidades, se puede establecer como positiva la respuesta entregada por estos organismos, situación que queda de manifiesto en la evaluación realizada al programa Puente, ya que de las 21 personas que recurrieron a ésta, un 80.9% consideran que le ayudo, un 4.7% que le ayudo algo y un 14.2% estima que no le ayudo. Por su parte, es necesario establecer que la ayuda brindada por esta iniciativa no es en base a la entrega de recursos monetarios de manera tangible, sino que es enfocada más que nada a aspectos relacionados con temas de salud.

Así mismo, y haciendo mención a la evaluación realizada por los sujetos en torno a la figura de la Gobernación, se puede establecer que ésta también se considera positiva, puesto que de las 21 personas que solicitaron la ayuda de parte de este organismo, 17 de éstas (80.9%) considera que le ayudaron frente a su necesidad planteada, aspecto que deja en evidencia la resolutividad que demuestran éste tipo de red social.

Finalmente, por todo lo anteriormente señalado, se puede establecer que tanto las redes de tipo formal como informal, respondieron de manera satisfactoria a las demandas planteadas por los sectores de escasos recursos que frente a su necesidad utilizan estos mecanismos que les permite romper con su estado de necesidad que les afecta en ese momento, dejando de manifiesto la capacidad resolutiva de las redes sociales utilizadas por los miembros de la sociedad.

Tabla 11: Redes formales a las que las familias le solicitan ayuda.

Gráfico N° 57



Ayuda para mejorar la vivienda.

Por otra parte, y considerando la importancia que implica la vivienda para las personas puesto que se convierte en el espacio de encuentro para los miembros de una familia, que permite la convivencia familiar y el desarrollo de cada uno de ellos, es que ésta es considerada una prioridad y un derecho de toda persona y familia. De esta manera, y considerando lo anterior es que se puede establecer que frente a ésta necesidad insatisfecha o medianamente satisfecha sentida por las familias, es que las personas encuestadas declaran el haber concurrido a alguna Oficina Municipal (no Puente) en un 26.5% (69 casos) (ver tabla N° 12) a satisfacer en alguna medida ésta necesidad, pudiendo establecer por ende, que las familias al verse enfrentada a éste tipo de necesidad su primera instancia de concurrencia es un red formal institucional ya que por medio de ésta es posible encontrar alguna respuesta positiva a su demanda, no pudiendo quizás ser solventada por la red personal con la que cuentan. Por otra parte, y considerando que los municipios son la red formal más cercana a los miembros de una comunidad y los entes encargados del bienestar de sus miembros es que las personas al sentirse desprovista de recursos y sin la asistencia suficiente de parte de otra red, es que acceden al municipio para poder dar respuesta a su necesidad habitacional o de mejoramiento de ésta, puesto que creen que a través de ésta sus requerimientos serán resueltos de manera inmediata. No obstante, y ante la evaluación realizada por las personas que accedieron a éste organismo se establece que el 56% de los encuestados (39 de los casos) consideran que le

ayudaron, es decir respondieron a los requerimientos de las personas y sus familias de la manera esperada por éstos. Por su parte, el 39% de estos (27 de los casos) manifiesta que las oficinas municipales no le ayudaron ante su necesidad, es decir no pudieron resolver su problema de vivienda manifestada y latente. Esta razón, es posible de entender frente a la gran cantidad de demandas y necesidades que debe resolver esta entidad debiendo priorizar y abordar solo aquellas más importantes y fundamentales, considerando que los recursos con que dispone la institución son escasos e ilimitados, por lo que se debe priorizar previa evaluación en aquellos sectores y situaciones que requieren de una intervención rápida y oportuna.

Por su parte, un 17.3% (45 casos) manifiesta que a recurrido al Programa Puente a solicitar ayuda para el mejoramiento de su vivienda, lo que permite dar cuenta que ésta es la segunda alternativa con que cuentan las familias para responder a sus necesidades habitacionales. Pese a esto, el 49% de éstas (22 casos) manifiesta que le ayudaron, un 42% manifiesta que no le ayudó y un 9% manifiesta que le ayudaron algo. A partir de esto, se puede establecer la baja capacidad de respuesta del programa frente a las necesidades manifestadas por las familias pertenecientes al programa, situación que llama la atención, considerando que son éstas quienes cuentan con la mayor cantidad de necesidades insatisfechas y que no cuentan con los recursos necesarios para satisfacerlas de la manera más adecuada. De esta forma, se puede establecer que los recursos del programa se consideran limitados y escasos para responder a la totalidad de las necesidades manifestadas por las familias, debiendo por ende priorizar ante aquellas situaciones más difíciles y urgentes de intervenir.

Por último, 9.6% de las personas encuestadas (25 casos) ha recurrido a una red personal, es decir, a aquella red de índole familiar que puede responder ante sus necesidades y requerimientos habitacionales. Lo anterior, resulta interesante considerando que el círculo familiar de las personas en condición de extrema pobreza por lo general suele ser de la misma situación económica, es decir de escasos recursos, por lo que una respuesta positiva frente a su necesidad resulta interesante de establecer. De acuerdo a esto, se puede decir que el 92% de las personas que reconocen la ayuda brindada por un familiar pudiendo establecer por esto, que el círculo familiar es capaz de resolver las necesidades de sus miembros, encontrando las estrategias para afrontar aquella de la mejor manera.

Tabla 12: Redes a las que han solicitado ayuda para mejorar la vivienda

Instituciones u Organizaciones	N° de Personas	%
Oficina Municipal (No Puento)	69	26,5
Programa Puento	45	17,3
Gobernación	4	1,5
Parlamentario	1	0,4
Alcalde o Concejal	19	7,3
Fundación Privada	3	1,2
Iglesia o Fundación religiosa	1	0,4
Familiar	25	9,6
Amigo (a)	6	2,3
Conocido	4	1,5
Vecino	1	0,4
Organización Comunitaria	2	0,8
Crédito Financiero	4	1,5
Otro	2	,8

Por su parte, y tomando en consideración las redes sociales a las que acceden las familias en situación de extrema pobreza para solicitar trabajo (ver tabla N° 13), se puede establecer que éstas preferentemente acuden a aquellas de tipo formal, es decir, a aquellas que se caracterizan por contar con recursos distintos a los que se cuenta y no disponibles muchas veces en el núcleo social más cercano como es la familia, tomando en cuenta los escasos recursos que poseen generalmente estos. De acuerdo a esto, se puede establecer que el 39.6% de las personas encuestadas (103 casos) manifiestan haber recurrido en alguna ocasión a alguna oficina municipal, principalmente a la Oficina de Intermediación Laboral (OMIL) para solicitar alguna vacante de trabajo, situación que permite dar cuenta que frente a la necesidad a la que no puede de alguna manera ser resuelta por el núcleo primario de la sociedad como es la familia u otro más cercano, éstas se sienten en la necesidad de recurrir a aquel ente local formal más cercano a la comunidad como es la municipalidad, considerando que ésta debiera prestar la atención y la asistencia para acudir a aquellos sectores y familias con mayor vulnerabilidad y que no cuentan con las herramientas suficientes para atender y responder ante aquellas necesidades. No obstante, las familias al evaluar de alguna manera las respuestas entregadas por este organismo, un 60% de éstas (62 de los casos) considera que no le ayudó, situación que genera grados de frustración en las personas, puesto que sus expectativas frente a este organismo no fueron satisfechas. Por su parte, un 33% (34 casos) manifiesta que este organismo le ayudo en torno a su necesidad, situación que permite establecer que un bajo porcentaje de las familias que recurrieron a este quedaron satisfechas con la respuesta, encontrando un trabajo que les permitiera contar

con un ingreso mensual para satisfacer sus necesidades básicas, viendo mejorado por ende su situación económica.

Por otra parte y tomando en consideración la segunda instancia a la que asisten las personas a solicitar trabajo, se encuentra que 28 casos (10.8%), menciona al Programa Puente, situación que permite establecer que dentro de las diversas alternativas formales a las que pudiesen acudir las personas en situación de extrema pobreza se encuentra ésta, como aquella que permite entregar alguna respuesta positiva. Así mismo, se puede establecer que ésta al contar con el respaldo y con la aprobación de los entes gubernamentales se asigna cierto grado de popularidad dentro de la población, considerando que sus planteamientos están enfocados a entregar solución a aquellas necesidades fundamentales para la población de escasos recursos. Lo anterior, genera en la población una serie de expectativas en torno a éste, generando quizás mayores demandas frente a situaciones de no tanta complejidad. Por esta razón y la hora de evaluar la respuesta de esta iniciativa, un 71% de las personas que declaran ésta alternativa (20 de los casos) manifiesta que ésta *no le ayudo* a encontrar una solución a su demanda, porcentaje que permite establecer que las familias no resolvieron su necesidad, y por ende sus necesidades básicas no fueron satisfechas de la manera esperada. Esto además trae como consecuencia familiar el generar grados de tensión en el entorno social mediato, puesto que al verse enfrentadas a esta realidad sus posibilidades de mejoramiento de calidad de vida se ven dificultadas.

Finalmente, y en orden decreciente se puede establecer que las familias señalan en tercer lugar de importancia a su red social personal para dar respuesta a su necesidad de trabajo (8.1%), es decir 21 personas declaran a la familia como la red a la han recurrido, situación que permite inferir que frente a la imposibilidad de una respuesta positiva de parte de aquellos entes formales se recurre a aquel círculo social más mediato, para de alguna manera poder encontrar alguna solución a su necesidad sentida. Esto, es afirmado por las personas encuestadas puesto que un 76% (16 de los casos) declara que esta red *le ayudo* a resolver su necesidad, situación que permite establecer la cooperación que demuestra este grupo frente a la situación de necesidad que demuestra uno de sus miembros. Esto, resulta interesante de analizar considerando que frente a situaciones adversas este grupo activa sus redes sociales y estrategias para dar respuesta a la necesidad de uno de sus miembros, dejándose notar que solo un 5% (1 caso) no entrega una respuesta

positiva a los requerimientos planteados, cifra que no permite inferir, ni declarar ninguna aseveración.

Tabla 13: Redes a las que las familias solicitan trabajo.

Instituciones u Organizaciones	Nº de Personas	%
Oficina Municipal (No Puente)	103	39,6
Programa Puente	28	10,8
Gobernación	5	1,9
Parlamentario	1	0,4
Alcalde o Concejal	6	2,3
Fundación Privada	0	0
Iglesia o Fundación religiosa	1	0,4
Familiar	21	8,1
Amigo (a)	12	4,6
Conocido	5	1,9
Vecino	1	0,4
Organización Comunitaria	1	0,4
Crédito Financiero	0	0
Otro	0	0

Tabla 14: Percepciones de los niveles de confianza demostrados por los usuarios

	Muy de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Las personas que conozco, en general dan más problemas que apoyo	9,2%	29,6%	54,6%	6,5%
Las personas que conozco, en general dan más problemas que apoyo	9,2%	29,6%	54,6%	6,5%
Si bien las personas que conozco me han ayudado, las cosas las he conseguido por mi mismo	35,0%	43,5%	20,8%	0,8%
Algunas de las personas que conozco, me han dado grandes oportunidades para mejorar mi situación económica	14,6%	40,0%	40,0%	5,4%
Las personas que conozco son un escape a los problemas que tengo	16,5%	39,2%	39,2%	5,0%
En general no le pido ayuda a nadie conocido, me gusta moverme solo	35,4%	45,4%	18,1%	1,2%
Las personas que conozco, las he ido conociendo por las vueltas de la vida	36,5%	56,5%	6,5%	0,4%
Las personas que conozco, las he ido conociendo por las cosas que he ido haciendo	34,2%	59,6%	5,4%	0,8%

Considerando la diversidad de necesidades con las que cuentan las personas, no sólo de índole material, ni económico, sino que también de tipo psicoemocional, afectiva, de estima entre otros, se puede establecer, que los seres humanos necesitamos del contacto con el otro para así desarrollarnos de la manera más óptima posible. Por esta razón, y considerando la importancia de las relaciones sociales con los otros, se puede establecer que el 53.5% (139 de los casos) esta de acuerdo con la afirmación que dice relación a que si las personas que están cerca de su vida no estuvieran, su vida sería bastante peor y un 29.2% se encuentran muy de acuerdo con esto, lo que deja en evidencia que más del 80% considera que su vida sería peor sin la presencia de las personas cercanas, situación que permite dar cuenta de la importancia y el significado que tienen las redes personales para los miembros de una familia, puesto que éstas permiten el establecimiento de vínculos afectivos que favorecen la cooperación, al apoyo mutuo y la integración con redes sociales más amplias. Es así, al considerar el alto porcentaje establecido por las personas y familias en situación de extrema pobreza, se puede establecer la alta valoración que poseen éstas en su entorno social mediato. Por su parte, un 16.5% de las personas encuestadas (43 casos) declaran que su vida no sería peor sin su entorno social más cercano y un 0.8% (2 de los casos) establece que frente a esta situación su vida continuaría de la misma manera, aspecto que deja en evidencia la débil calidad del vínculo que poseen algunos sujetos con los demás miembros que conforman su círculo social más mediato, viéndose de esta manera imposibilitada la activación de la red social frente a aquellas situaciones difíciles, considerando que las personas generalmente acuden en primera instancia a la red social informal para dar respuesta a sus necesidades más prioritarias.

Las personas que conozco, en general dan más problemas que apoyo.

Considerando que las personas somos sujetos con una serie de características y cualidades que nos permite diferenciarnos unos de otros, es que resulta interesante establecer que frente a situaciones difíciles de resolver o enfrentar se cuente con el apoyo de parte del núcleo familiar y social, espacio que muchas veces cuenta con grados de tensión importantes, considerando que en las familias de situación de extrema pobreza estos se ven aumentados de manera considerable. Lo anterior, permite dar cuenta que las personas encuestadas al tener que establecer si las personas que conocen en general le dan más problemas que apoyo, un 54.6% (142 casos) declara estar en desacuerdo con eso y un 6.5% (17 casos) muy en desacuerdo, situación

que permite inferir que frente a situaciones que requieren del apoyo de parte de los demás se encuentra ésta en las personas que pertenecen a las redes sociales personales, considerando que generalmente éstas familias viven dentro del mismo territorio con otros parientes o no parientes, aspecto que los lleva a resolver de manera conjunta la situación, buscando entre las diversas alternativas la más adecuada. Además, este porcentaje es interesante de destacar, considerando que por lo general las familias en situación de extrema pobreza poseen una serie de problemáticas sociales que deben enfrentar, por esto y pese a lo anterior, las personas encuestadas de igual manera, declaran que éstas le brindan más apoyo que problemas, lo que permite dar cuenta del respaldo con que cuentan los miembros de la familia ante situaciones adversas y difíciles de solucionar.

Por otra parte, un 29.6% (77 casos) se encuentra de acuerdo con la afirmación que dice relación a que las personas que conocen en general le dan más problema que apoyo y un 9.2% (24 de los casos), es más rotundo al considerar que se encuentran muy de acuerdo con esta afirmación.

Si bien las personas que conozco me han ayudado, las cosas las he conseguido por mí mismo.

Por otra parte, es importante señalar que las familias e individuos cuentan con una serie de capacidades y destrezas que facilitan sus procesos de construcción en el mejoramiento de su calidad de vida, siendo además de gran importancia las redes sociales a las que encuentran conectados ya que por medio de éstas es posible contribuir a la satisfacción de sus necesidades básicas. Por esta razón, resulta interesante dar a conocer que un 43.5% (113 casos) se identifica con la afirmación que dice relación a que *si bien las personas que conocen la han ayudado, las cosas la han conseguido por ellas mismas*, y un 35% (91 de los casos) se muestra muy de acuerdo con ello, es decir, las personas encuestadas si bien reconocen el apoyo y la colaboración de otras personas para enfrentar situaciones difíciles, éstas creen finalmente que las cosas la han obtenido a través de su propio esfuerzo y motivación por superar aquellas, aspecto que da cuenta de la seguridad y confianza que poseen las familias en torno a sus capacidades para movilizar los distintos recursos disponibles, poniendo en juego sus diversas estrategias de sobrevivencia para así responder a sus requerimientos personales. Sin embargo, esto resulta interesante de analizar ya que un 40% (104 casos) se

muestra de acuerdo frente a la pregunta que establece que *algunas personas le han dado grandes oportunidades para mejorar su situación económica*, que sumada a aquellas que se muestran muy de acuerdo 14.6% (38 casos) suman más de la mitad de los casos, aspecto que permite declarar que si bien las personas y sus familias han logrado movilizar sus propios recursos en pos de su bienestar, han tenido también la posibilidad de encontrar a personas, instituciones capaces de brindarles mayores oportunidades. Por esta razón, es que la participación de otro tipo de actores en el mejoramiento de la calidad de vida de aquellos sectores más desprovistos se considera una oportunidad capaz de solventar y dar respuesta a las principales necesidades que manifiestan las personas, ya que se constituyen en las redes formales que cuentan con los recursos necesarios para ponerlos a disposición de los demás miembros de la comunidad.

Por su parte un 45.4 % de las familias encuestadas consideran que las personas que conocen *no le han brindado las oportunidades para mejorar su situación económica*, cifra que puede dar cuenta de que las redes sociales con las que cuentan éstas personas no cuentan con los suficientes recursos para ponerlos a disposición de ellos, y por ende poder mejorar su calidad de vida. Así mismo, y frente a la diversidad de necesidad que debe satisfacer la familia para lograr el bienestar de sus miembros, es que recurren para su satisfacción a aquellos entes que puedan resolver en alguna medida ésta, no obstante y frente al impedimento que puedan tener estos, es que las familias se sienten frustradas y terminan generando inseguridad y desconfianza ante éstos, sintiendo finalmente que aquellos no tuvieron la voluntad necesaria para dar una respuesta a sus demandas, olvidando que aquello no depende de la voluntad sino de escasez de recursos que deben ser maximizados y priorizados en otras necesidades, a veces más urgentes y fundamentales para la subsistencia.

Las personas que conozco son un escape a los problemas que tengo.

Considerando los contextos socioculturales en que se desenvuelven las familias en situación de extrema pobreza, es que éstas generalmente se ven expuestas a una diversidad de problemáticas sociales que deben enfrentar, situación que va desencadenando en cada uno de los miembros de la familia, crisis y grados de tensión por tratar de responder a éstas de la manera más adecuada posible. Por esta razón, y considerando que vivir en situaciones de crisis permanente implica grados de sufrimiento, es que la expresión de los

sentimientos de parte de las personas expuestas a estas tensiones resulta importante, puesto que por medio del lenguaje verbal es posible la expresión de sentimientos que permite el desahogo y el ordenamiento de sus dinámicas internas. Por esta razón y considerando lo anterior, es posible establecer que el 39.2% (102 de los casos) se muestran de acuerdo con la afirmación que dice relación a que las *personas que se conoce son un escape a los problemas que se tiene*, cifra que sumada a la que se muestra muy de acuerdo 16.5% (43 casos) permite dar cuenta que más de la mitad de la población encuestada encuentra en las otras personas el apoyo y la confianza para acudir a ellos y contarle sus problemas, situación que permite dar cuenta que la red social personal permite la apertura emocional, aspecto que permite la reflexividad en torno a aquellas situaciones difíciles y la búsqueda de posibles soluciones de manera conjunta. Esto resulta interesante, considerando que a través del desarrollo de lazos fuertes es posible establecer niveles de confianza que permiten el establecimiento de acciones complementarias orientadas al logro de los objetivos comunes. Así mismo y considerando la necesidad humana de poder confiar en alguien, es posible establecer relaciones sociales cooperativas y recíprocas entre los miembros de una comunidad.

Por otra parte, un 39.2% (102 casos) está en desacuerdo con la afirmación que hace referencia a que las personas que conocen son un escape a sus problemas, mientras que un 5% (13 casos) está totalmente en desacuerdo con ello, situación que deja en evidencia la falta de un apoyo emocional para las familias que se encuentran viviendo grados de tensión, aspecto que podría generar crisis familiares, que conllevarían al desequilibrio del sistema familiar.

En general no le pido ayuda a nadie conocido, me gusta moverme sólo.

Tomando en consideración la capacidad de movilización con que cuentan las familias para resolver sus necesidades, se puede establecer que el 45.4% de las personas encuestadas (118 casos) declara que ellos se muestran muy de acuerdo frente a la pregunta que dice que *en general no le piden ayuda a nadie conocido, le gusta moverse solas*, mientras que un 35.4% de éstas (92 de los casos) declaran que se encuentran de acuerdo con lo anteriormente señalado. Estos resultados, dan cuenta de algo paradójico, puesto que las familias encuestadas participantes del Programa Puente durante 2 años, contaban con el apoyo y acompañamiento de parte de un profesional, apoyo familiar encargado de entregar las herramientas para la autonomización de

éstas, periodo de tiempo en el que algunas de éstas visualizaban a éste profesional como aquel actor encargado de resolver sus problemáticas sociales, viéndose ellos como agentes muchas veces pasivo y demandantes. Por esta razón, es que al realizar una comparación entre lo dado a conocer en estos porcentajes y lo planteado por las familias al término del programa se encuentran algunas diferencias ya que las cifras arrojadas dan cuenta de una autonomización de las familias frente a sus necesidades.

Por otra parte, un 18.1% de las personas encuestadas manifiestan que se encuentran en desacuerdo con lo planteado, es decir ellos reconocen que frente a necesidades han recurrido a las redes tanto formales como informales para encontrar alguna solución a su necesidad, situación que permite dar cuenta de la pasividad de muchos sectores y personas de escasos recursos, que sienten que su situación es una responsabilidad de la sociedad. Por su parte, 1.2% (3 casos), establecen que se muestran totalmente en desacuerdo con la situación anteriormente planteada.

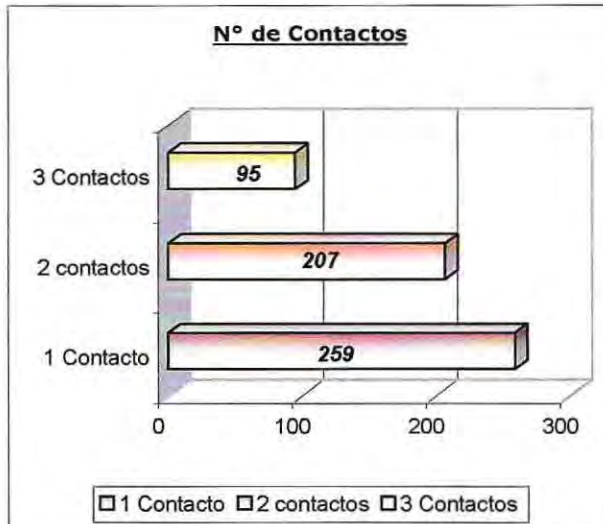
Las personas que conozco, las he ido conociendo por las vueltas de la vida y por las cosas que he ido haciendo.

Por otra parte, y considerando que las personas continuamente se encuentran en interacción constante con otras personas, a partir de las cuales se van generando una serie de vínculos y lazos que implican muchas veces relaciones de confianza, es que se puede establecer que el 56.5% de las personas encuestadas (147 casos) se muestran de acuerdo frente a la afirmación que establece *que las personas que conoce las ha ido conociendo por las vueltas de la vida* y un 36.5% (95 casos) se muestra muy de acuerdo con ello, aspecto que deja en evidencia que las relaciones sociales que establecen las personas van desarrollándose de manera fortuita, es decir van surgiendo de manera no planificada, situación que podría permitir desarrollar lazos más espontáneos y saludables, no obstante y una vez establecidas éstas, los beneficios que puedan ir adquiriéndose de éstas, podrían resultar importantes a la hora de buscar alguna solución a sus necesidades. Por esta razón, y considerando que más del 93% de las personas declaran que sus contactos han ido surgiendo por las circunstancias de la vida, se puede dar cuenta que frente a posibles eventualidades las personas podrían activar la red de contactos y hacer frente a éstas de acuerdo a la diversidad de alternativas con que cuentan.

Así mismo, y relacionado con lo anterior, se puede establecer 59.6% (155 de los casos), establece que se muestra de acuerdo con la afirmación de que *a las personas las ha ido conociendo por las cosas que ha ido haciendo*, y un 34.2% (89 de los casos) se muestra muy de acuerdo con ello, es decir más del 90% de los encuestados reconoce que por medio del desarrollo de actividades personales ha ido conociendo y estableciendo nuevos contactos, permitiendo de esta manera ampliar las redes sociales existentes y poder así recurrir a éstas en caso que lo estimen conveniente. Por esta razón y al igual que lo anterior, se puede establecer que las personas al ir armando su proyecto de vida a través del desarrollo de relaciones de trabajo, recreativas, familiares entre otras, va estableciendo una serie de relaciones de índole personal que le permiten ir encontrando posibles alternativas de solución a sus problemas. Sin embargo y tomando de referencia aquello, se puede establecer que para que esto suceda se requieren lazos de confianza que permitan un vínculo mayor entre las partes, para que así se pueda de manera recíproca resolver y encontrar las estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida.

Redes personales, formas de asociatividad y lógicas de acción presentes en las formas de sociabilidad de los sujetos

Gráfico N ° 58



En relación a la propiedad de la red personal referida al tamaño, el gráfico muestra que 259 (99,6%) de los sujetos encuestados cuentan con un contacto para tratar los temas más importantes. Lo anterior reviste importancia en el establecimiento de relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación que se da entre los

sujetos, ya sea en sus relaciones familiares, comunitarias, y con instituciones públicas o privadas.

El establecimiento de contactos permanentes permite que las personas puedan generar vínculos apropiados, posibilitando en cierto grado contrarrestar las situaciones de aislamiento y exclusión social que pueden presentar las familias en situación de extrema pobreza.

Por otra parte, y al indagar si los representantes encuestados cuentan con más de un contacto en su red personal, de la población encuestada se logró identificar que 207 sujetos (79.6%) cuentan con dos contactos y sólo 95 de éstos (36.5%) cuentan con tres o más contactos.

Lo anterior, permite reconocer que existe un número significativo de personas que cuentan con al menos un contacto permanente en sus relaciones personales, no obstante este porcentaje va decreciendo significativamente (ver gráfico N°58) a medida que aumenta el número de contactos mencionados. De esta manera se puede establecer que las posibilidades de ascenso social de estas personas pueden verse limitada, puesto que al tener la oportunidad de contar con una mayor cantidad de redes sociales, se posibilita en los sujetos la generación de mayores oportunidades, la ampliación de las redes y el establecimiento de una serie de vínculos sociales, con los cuales es posible generar grados de confianza con otros y por tanto posibles soluciones en las problemáticas que los aquejan.

Por esta razón y tomando en consideración los antecedentes anteriormente señalados, se puede establecer que resulta interesante la baja cantidad de contactos que poseen las personas encuestadas, ya que sólo 95 de los casos (36.5%) cuentan con tres contactos, situación que deja de manifiesto la reducida red de confianza con la que cuentan, lo que trae una serie de consecuencias, entre las cuales se destaca la disminución de relaciones de intercambio con otros, la dificultad en el acceso a nuevas oportunidades y además, podría generar en los sujetos un sentimiento de soledad y aislamiento, ya que frente a situaciones de complejidad surgidas en su vida personal y familiar no cuentan con los suficientes recursos para enfrentar ésta de mejor manera, dificultándose de esta manera el proceso de inclusión social de los individuos.

Tabla 15: Confianza que le tienen los sujetos a sus contactos.

Confianza	Mucha	Poca	Nada	Total
1° Contacto	226	30	3	259
2° Contacto	173	31	3	207
3° Contacto	74	17	4	95

Al consultarle a las personas encuestadas respecto a la confianza que le tienen al primer contacto señalado (ver tabla N° 15), se puede mencionar que un 87.2% (226 casos) declara tenerle mucha confianza a éste para conversar los temas más importantes. Respecto al segundo contacto señalado, se declara en un 83.5% (173 de los casos) tener mucha confianza hacia éste, y finalmente 95 de las personas encuestadas que dieron a conocer un tercer contacto, manifiesta tenerle en un 77.8% (74 casos) también mucha confianza. Lo anterior, permite dar cuenta de los altos niveles de confianza con que cuentan las personas respecto a los contactos señalados, no importando, el orden en que éstos han sido nombrados.

Por esto, se puede identificar que en general los sujetos encuestados poseen expectativas de comportamiento de la persona a la que éstas nombran en relación al afecto que existe entre ambos. Lo anterior radica en que la confianza posee un soporte en lo emocional, por tanto permite el establecimiento de relaciones interpersonales en las cuales las personas puedan sentir confianza en el otro y de esta manera posibilitar la apertura emocional de los sujetos, aspecto de gran importancia en las familias que se encuentran en situación de pobreza, puesto que va permitiendo que éstas cuenten con una red personal para así conversar e interactuar, acciones que posibiliten la reciprocidad y la cooperación entre los individuos, constituyéndose en un potencial en el establecimiento de relaciones sociales de permanente interacción.

Por esta razón, el apoyo es un elemento fundamental para el establecimientos de relaciones interpersonales, puesto que posibilita el sentir que se cuenta con el otro, el de tener un contacto con el cual se puede interactuar y demandar ayuda. De acuerdo a lo anteriormente descrito, se torna necesario que las familias que se encuentran en situación de pobreza puedan contar con personas que puedan brindar apoyo, puesto que se van generando lazos que posibilitan el establecimiento de relaciones de confianza y cooperación en aquellas situaciones que lo ameriten.

Por su parte y tomando en consideración la confianza que tienen los contactos con la persona encuestada, a juicio de éstas se establece que la mayoría de los tres contactos señalados tiene mucha confianza con ellos (ver tabla N°16) lo que da cuenta de la reciprocidad existente entre éstas personas, permitiéndose de esta manera encontrar apoyo en los momentos que más lo ameriten. Así mismo, por medio de los vínculos establecidos con otras personas es posible la interacción con el otro que conlleven a la búsqueda de soluciones de manera conjunta, viendo por lo tanto, en el otro a aquel capaz de comprender la situación desde la propia realidad y apoyar en aquellos más difíciles.

Tabla N°16: Confianza de los contactos hacia los sujetos.

Confianza	Mucha	Poca	Nada	Total
1° Contacto	223 86.1%	31 11.9%	5 1.9%	259
2° Contacto	170 82.1%	31 14.9%	6 2.9%	207
3° Contacto	75 78.9%	18 18.9%	2 2.1%	95

Tabla 17: Ayuda para buscar trabajo.

Ayuda a buscar trabajo	Usted le ha ayudado	Él le ha ayudado	Ambos	Ninguna
1° Contacto	20 7.7%	34 13.1%	68 26.2%	137 52.8%
2° Contacto	16 7.7%	31 14.9%	45 21.7%	115 55.5%
3° Contacto	9 9.4%	13 13.6%	22 23.1%	51 53.6%

En relación a la información anterior, la tabla muestra que de acuerdo a los contactos nombrados por cada representante, algunos de éstos han sido ayudados por el otro en caso de buscar trabajo. Lo anterior cobra relevancia considerando que el apoyo permite el establecimiento de relaciones interpersonales de intercambio y de cooperación, lo que facilita oportunidades en el ámbito laboral que la personas encuestadas desconozcan.

Por otra parte, la tabla muestra que el porcentaje de casos que se ha ayudado mutuamente a buscar trabajo es significativo, lo que permite considerar que los sujetos cuentan con relaciones basadas en la ayuda mutua, lo que reafirma la red de vínculos que éstos tienen, posibilitando la movilidad social de éstas personas.

Siguiendo con este tema, de acuerdo a la pregunta referida al hecho de prestar dinero, es posible señalar que en su mayoría los representantes dan a conocer que se han prestado dinero con sus contactos de manera recíproca. Lo anterior permite inferir que en general estos sujetos han logrado establecer relaciones de reciprocidad e intercambio con otros, lo que posibilita que éstos cuenten con una red a la que pueden acceder en caso de necesidad, pero a la cual también éstos pueden ayudar en el caso que sea necesario.

Tabla 18: Préstamo de Dinero.

Prestado dinero	Usted le ha prestado dinero	El le ha prestado dinero o	Ambos se han ayudado	Ninguna
1° Contacto	20 (7.7%)	34 (13.1%)	68 (26.2%)	137 (52.8%)
2° Contacto	20 (9.6%)	30 (14.4%)	103 (49.7%)	54 (20.8%)
3° Contacto	14 (14.7%)	13 (13.6%)	45 (47.3%)	23 (24.2%)

Por otra parte en tabla además se visualiza que los sujetos encuestados señalan en términos generales que más bien se les ha prestado ayuda en dinero de lo que ellos han prestado, por lo que se puede inferir que cuentan con sus contactos de cooperación, lo que posibilita que tengan la oportunidad de pedir ayuda cuando éstos lo necesiten. Por otra parte se hace necesario mencionar que las familias que presentan situación de extrema pobreza se le dificulta el acceso a ayuda económica de tipo formal, como aquellas entregadas por entidades bancarias y financieras, imposibilitando en cierto modo, que los sujetos puedan resolver su problemática económica a través de este medio.

Continuando con el análisis referido a las relaciones establecidas por las personas encuestadas con sus contactos, éstas dan cuenta de cómo estos actores en forma significativa han logrado aconsejarse mutuamente. Lo anterior reviste importancia, considerado los análisis antes realizados, puesto que se puede determinar que en las relaciones establecidas existen prácticas de apoyo en general entre éstos sujetos, permitiendo impactar positivamente en las relaciones de confianza, reciprocidad y cooperación entre los sujetos que se encuentran en situación de extrema pobreza, lo que posibilita el hecho de ir generando lazos que permiten acceder a mayores recursos, creando de esta manera activos que faciliten la movilidad social ascendente al interior de este tipo de familias.

Tabla 19: Consejos con los contactos.

Da consejos	Usted le ha dado consejos	El le ha dado consejos	Ambos	Ninguna
1° Contacto	14(5.4%)	4 (1.5%)	234 (90.3%)	7 (2.7%)
2° Contacto	9(4.3%)	9(4.3%)	186 (89.8%)	3(1.4%)
3° Contacto	7 (7.3%)	7 (7.3%)	77 (81.0%)	4 (4.2%)

Por otra parte, es importante mencionar que el establecimiento de estos vínculos sociales caracterizados por la confianza, permite que los sujetos vayan conversando temas de importancia para ellos con otros, lo que ayudaría en la búsqueda de soluciones en caso de presentar alguna dificultad, puesto que los sujetos podrían recibir consejos o información en cuanto a la red social y sus beneficios.

Con respecto al tiempo de duración de la relación que establecen las personas encuestadas con sus contactos, se puede mencionar que en general ésta tiene una duración de tres o más años. (Ver tabla N° 20)

Tabla 20: Duración de la relación con los contactos.

Duración de la relación	Menos de un año	Entre 1 a 3 años	Más de 3 años
1° Contacto	15 (5.7%)	5 (1.9%)	239 (92.2%)
2° Contacto	6 (2.8%)	7 (3.3%)	194 (93.7%)
3° Contacto	2 (2.1%)	7 (7.3%)	86 (90.5%)

De lo anterior se puede inferir que las relaciones que se establecen tienen una cierta permanencia en el tiempo, lo que posibilita que se vayan fortaleciendo los vínculos sociales establecidos por éstos, y por ende se vayan afianzando los lazos de confianza, permitiendo de esta forma que se vaya reforzando la red personal de los encuestados.

En relación a la frecuencia del contacto entre los sujetos y los contactos señalados, la tabla mencionada a continuación muestra que la mayoría de éstos tiene una frecuencia del contacto de casi todos los días.

Lo anterior da cuenta de que los sujetos establecen relaciones cara a cara que tienen una permanencia en el tiempo, que van fortaleciéndose a través de la comunicación, la confianza y la afectividad de uno con el otro.

Tabla 21: Frecuencia del Contacto.

Frecuencia del Contacto	Casi todos los días	Una vez por semana	Una vez por mes	Más de una vez por mes
Persona 1	219 (84.5%)	29 (11.1%)	7 (2.7%)	4(1.5%)
Persona 2	166 (80.1%)	28 (13.5%)	9 (4.3%)	4 (1.9%)
Persona 3	75 (28.9%)	13 (5.0%)	6 (2.3%)	1 (0.3%)

Si bien es innegable los múltiples beneficios que tiene el establecer relaciones sociales con otros permitiendo mayores oportunidades de ampliación de la red de apoyo, esto a su vez no está exento de dificultades dada la complejidad que posee las relaciones humanas.

Grafico N° 59

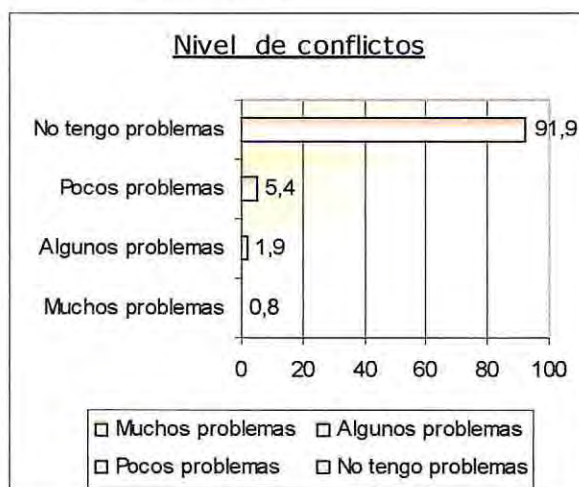
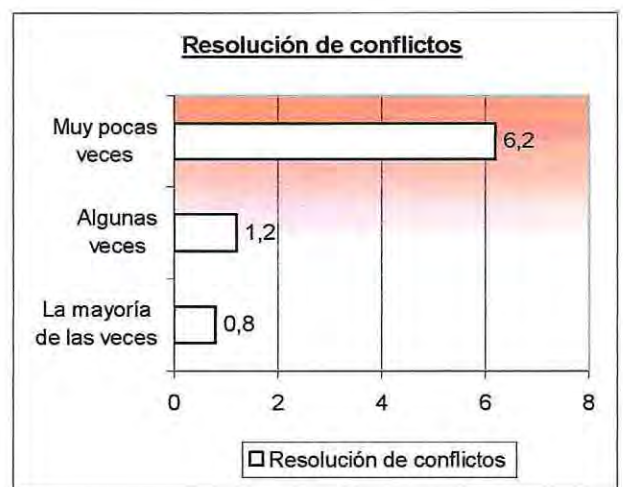


Grafico N° 60



En relación al nivel de conflictos, los encuestados dan a conocer en un 91,9% no presentar mayores problemas, ya sea con sus familiares, amigos, vecinos y/o conocidos.

Lo anterior permite reconocer que los sujetos tienen con sus redes una vinculación positiva que permite ir fortaleciendo los lazos establecidos en el tiempo con éstos, facilitándose la confianza necesaria que posibilite el desarrollo de relaciones interpersonales saludables que le permiten ir desenvolviéndose adecuadamente en el contexto al que se pertenecen, y de esta manera contar con redes de apoyo en situaciones que estos la necesiten.

Por otra parte aquellos representantes que señalan tener algún tipo de problema, en un 6,2 % se señala que la relación muy poca veces se termina. Lo anterior permite inferir que las relaciones que han ido estableciendo los sujetos presentan un carácter estable, logrando resolver los conflictos que se presentan con sus contactos de manera adecuada, posibilitando que la relación se mantenga en el tiempo.

Las relaciones sociales se caracterizan por tener varias características, entre ellas la heterogeneidad, puesto que los seres humanos se relacionan con otros en diversas instancias sin importar su edad, sexo, entre otras.

Tabla 22: Sexo de los contactos.

Sexo	1° Contacto	2° Contacto	3° Contacto
Femenino	161 (62.1%)	147 (71.0%)	61 (64.2%)
Masculino	98 (37.8%)	60 (28.9%)	34 (35.7%)

En relación al sexo de los contactos señalados, es posible mencionar que predominan los contactos de sexo femenino. Lo anterior se explica por el hecho de que la población encuestada corresponde principalmente a mujeres, que eran las que participaban mayoritariamente en las sesiones del Programa Puente. Lo anterior, permite inferir en este sentido que las mujeres tienden a

relacionarse entre ellas por un tema de género, dada las características que posee el sexo femenino que dicen relación principalmente con la emotividad y la capacidad de vincularse afectivamente con mayor grado de compromiso, además de la posibilidad de compartir espacios íntimos de confianza, permitiendo la integración y movilización en su red más cercana y por ende tener un mejor acceso a nuevas y mejores posibilidades y oportunidades.

En relación a la edad de los contactos señalados, se puede mencionar que de los 260 casos encuestados, la distribución se concentra entre los 38 y los 40 años de edad, correspondiendo según las etapas del ciclo vital a la categoría de adultez media. Lo anterior tiene relación con el promedio referido a los contactos de los representantes, puesto que bordea este mismo rango de edad, lo que puede ser explicado considerando que la mayoría de los encuestados tiene una relación cercana con sus parejas o grupo de pares que poseen la misma edad. Lo anterior reviste importancia en el tipo de relación que se establezca entre éstos, ya que el hecho de tener intereses y necesidades semejantes, posibilita en mayor medida el intercambio de redes.

Continuando con las características de la relación que presentan los sujetos y sus contactos, se mencionan las características de ésta en cuanto a la situación socioeconómica de ambos.

Tabla 23: Situación económica en relación al contacto.

Contacto	Mejor que la mía	Igual que la mía	Peor que la mía
1° Contacto	34 (13.1%)	167 (64.4%)	58 (22.3%)
2° Contacto	39 (18.8%)	115 (55.5%)	53 (25.6%)
3° Contacto	11 (11.5%)	60 (63.1%)	24 (25.2%)

En relación a la situación económica que presentan los contactos mencionados, es posible señalar que según la percepción de las personas encuestadas, éstos tienen un estatus socioeconómico similar a la de ellos, lo que permite establecer que las personas con las cuales se relaciona también se

encontrarían en condiciones de pobreza, por lo que las posibilidades de ascenso social se ven limitadas. Lo anterior, da cuenta que pese a que los contactos señalados cuentan con la misma situación económica, se desarrollan prácticas de apoyo mutuo que frente a situaciones difíciles recurren principalmente a su red personal existiendo el apoyo y la colaboración para encontrar solución a su situación problema.

Tabla 24: Accesibilidad al contacto.

Contacto	Muy fácil	Más o menos	Muy difícil
1° Contacto	249 (95.1%)	7 (2.7%)	3 (1.1%)
2 ° Contacto	192 (92.7%)	13 (6.2%)	2 (0.9%)
3° Contacto	86 (90.5%)	7 (7.3%)	2 (2.1%)

En lo que respecta a la facilidad para reunirse con los contactos señalados, se puede establecer que la mayoría de los casos (sobre 90%) manifiesta que resulta muy fácil reunirse con la persona indicada. Lo anterior tiene la consecuencia de facilitar el contacto frente a situaciones difíciles que atraviesa la persona y que requiere del apoyo (a veces inmediato) para encontrar una solución o al menos una muestra de ayuda o la capacidad para escuchar al otro. Esto además hace que la persona tenga la seguridad de contar por lo menos con el apoyo de las personas cercanas logrando que su nivel de angustia disminuya.

En lo que respecta a la proximidad geográfica que tiene la persona encuestada con sus contactos se puede establecer que los tres contactos señalados habitan en la misma vivienda o en su defecto en el mismo espacio territorial, por lo que infiere que al estar más cercanos unos con otros posibilita mayormente la interacción de éstos. Asimismo es posible establecer que la mayoría de los contactos señalados pertenecen al núcleo familiar del encuestado, lo que significa que existen mayores niveles de confianza y por ende mayores niveles de cooperación en caso de ayuda frente a problemas.

Tabla 25: Cercanía con el contacto.

Contacto	Viven juntos	Vive en la población	Vive en otra población
1° Contacto	158 (61.0%)	35 (13.5%)	66 (25.4%)
2 ° Contacto	94 (45.4%)	44 (21.2%)	69 (33.3%)
3° Contacto	43 (45.2%)	17 (17.8%)	35 (36.8%)

Tabla N°26 Contacto con otras personas

Contacto	Si	No
1° Contacto	228 (88.0%)	31 (11.9%)
2 ° Contacto	177 (56.5%)	30 (14.4%)
3° Contacto	86 (90,5%)	9 (9.4%)

Haciendo referencia a los datos de la tabla anterior, se puede establecer que las personas encuestadas declaran en la mayoría de los casos conocer a otras personas por medio de los contactos establecidos. Esto permite dar cuenta que las personas señaladas (contactos) se convierten en conectores sociales, ya que por medio de éstas se hace posible ampliar la red personal que se posee, facilitando la obtención de activos para el desarrollo de cada uno de sus miembros. Tomando en consideración esto, es posible dar cuenta que los beneficios obtenidos por medio de la activación de éstas nuevas redes se ven aumentados, ya que no sólo se pueden obtener activos materiales sino que también no materiales, facilitándose de esta manera las relaciones de intercambio que van permitiendo la integración con otros y la posibilidad de potenciar relaciones de cooperación.

Tabla N° 27: Instituciones a las que pertenecen los sujetos.

Organismos e Instituciones	SI		NO	
	Casos	%	Casos	%
Asociación Gremial	1	0,4	259	99,6
Centro de Padres	18	6,9	242	93,1
Club Deportivo	11	4,2	249	95,8
Cooperativa	0	0	0	0
Grupo Cultural	1	0,4	259	99,6
Grupo Scout	0	0	0	0
Grupo de Autoayuda	0	0	0	0
Grupo de Mujeres	5	1,9	255	98,1
Grupo Ecológico	1	0,4	259	99,6
Grupo Juvenil	0	0	0	0
Grupo Adulto Mayor	2	0,8	258	99,2
Grupo Religioso	25	9,6	235	90,4
Junta de Vecinos	58	22,3	202	77,7
Organización de Voluntarios	9	3,5	251	96,5
Partido Político	1	0,4	259	99,6
Sindicato	0	0	0	0
Otro	13	5,0	247	95,0

Tomando en consideración que dentro de la sociedad existen diversos grupos y/o redes comunitarias, sean éstas territoriales o funcionales con fines determinados, que prestan un servicio de acuerdo a las características y/o necesidades de la población, es que se torna interesante establecer que las familias en situación de extrema pobreza y como lo muestra la tabla N° 27, no se encuentran vinculadas en su mayoría a ningún tipo de red social, situación que dificulta los procesos de integración de la persona a la sociedad, y por ende, las posibilidades de intercambio que se puedan alcanzar. Así mismo, el establecimiento de relaciones interpersonales también se ve dificultado, considerando que por medio de la participación en alguna de estas instancias se posibilita la interacción y la comunicación con otros sujetos, con los cuales se podría generar vínculos de reciprocidad y apoyo mutuo en torno a situaciones surgidas en la vida cotidiana.

Por esto, que la baja participación de las personas en instancias comunitarias se contrapone a los objetivos del Programa Puente, instancia que pretende la vinculación de las personas en situación de extrema pobreza con los espacios locales, puesto que por medio de la participación activa de éstos en su comunidad se hace posible el ejercicio de ciudadanía, de los deberes y derechos que le corresponden como miembros de la sociedad, potenciando así la integración dentro de los espacios locales y el establecimiento de relaciones de intercambio con otros entes locales. Además y a partir de lo anterior se estimula la asociatividad entre el individuo y los organismos formales e informales que se encuentran presentes en la comunidad, lo que favorece el sentido de pertenencia que tenga el individuo con la sociedad.

Por esta razón y considerando los bajos porcentajes de participación que muestran los sujetos, es que se puede mencionar como uno de los entes con mayor proporción de participación a la Junta de Vecinos (ver tabla N° 27), organización territorial que al estar inserta dentro de la propia comunidad el acceso a ésta resulta ser más expedito y fácil de lograr, aspecto que permite la adherencia de los sujetos a ésta instancia. Así, el 22.3% de la población encuestada (58 casos), se encuentra participando de manera activa en la Junta de Vecinos, no obstante un número importante de la población si bien se encuentra inscrita en la organización su participación se considera solo pasiva, ya que ésta solo se remite a hacer recepción de los beneficios que ésta pudiese entregar. Por otra parte, un 9.6% (25 casos), declara participar en un Grupo Religioso, aspecto que deja en evidencia la fe con que cuentan las personas en situación de extrema pobreza, puesto que al pertenecer a este tipo de grupos se facilita la interacción con otras personas de su mismo credo, permitiéndose de esta manera crear lazos de cooperación y ayuda mutua. Asimismo figura en tercer lugar las personas que declaran el participar en el Centro de Padres, con un 6.9% (18 casos) grupo configurado dentro del ámbito escolar, por lo que su adherencia es considerado de gran importancia, ya que al participar activamente en la comunidad educativa escolar permite dar cuenta de la

responsabilidad en torno a la educación. La presencia de un adulto significativo posibilita que los hijos tengan la seguridad de que existe la preocupación en su familia acerca de su proceso educativo.

Finalmente, es necesario declarar que la participación de los sujetos en otros grupos no contemplados en la lista que figura en la tabla, corresponden en su mayoría a la participación en comités de vivienda (76.9%), lo cual se relaciona a la gran importancia asignada a la vivienda, considerando que las personas en situación de extrema pobreza tienden a tener precarias condiciones de habitabilidad.

Por otra parte, en cuanto a la participación de los sujetos en grupos formales e informales, un 81.0% (47 casos) de las personas que participan en una Junta de Vecinos aporta dinero de manera regular u ocasional, lo que da cuenta del compromiso que éstos tienen con su comunidad territorial, ya que al apoyar económicamente a ésta, se pueden lograr cambios positivos que van en directo beneficio de todos los habitantes de la comunidad, es decir se apunta al mejoramiento de las condiciones de vida y por ende a lograr el bienestar de todos sus miembros. En cuanto a la asistencia a las reuniones es posible mencionar que un 62.0% (36 casos) asiste de manera regular a las asambleas convocadas, lo que manifiesta que los sujetos se involucran en los problemas comunitarios, a la vez de encontrar en conjunto las posibles soluciones, haciéndose responsables de la toma de decisiones que afecten a su comunidad.

Todo lo anterior da cuenta del compromiso que tienen los sujetos frente a su comunidad, demostrado por una parte por el aporte económico entregado para la mantención y/o mejoramiento de su entorno, y por otra, el hecho de participar en las reuniones convocadas, a fin de involucrarse y llegar a consensos entre los miembros de la comunidad en torno a sus problemas comunes.

En segundo lugar figura la membresía a grupos religiosos, en el cual se manifiesta que se aporta dinero en forma regular u ocasional en un 84.0% lo cual manifiesta que los sujetos mantienen un “deber moral” con su iglesia o grupo religioso, ya que frente a posibles necesidades de otras personas en situación de pobreza, este grupo puede acudir en ayuda de éstos, con el fin de aportar al menos en parte a la satisfacción de las necesidades de estas personas, además de las necesidades de los propios sujetos en caso de no contar con recursos para hacer frente a situaciones de emergencia.

En cuanto a la asistencia a reuniones del grupo religioso al que se pertenece un 80.0% (20 casos) deja de manifiesto el grado de compromiso activo que se posee en torno a su iglesia o grupo religioso, que deja en evidencia nuevamente la alta participación que demuestran estas personas con su grupo.

Finalmente en relación a la participación en Centro de Padres de los sujetos es posible mencionar que el 88.8% aporta dinero a este grupo de manera regular u ocasional, además de tener una alta asistencia (100%) a las reuniones convocadas. Lo anterior da cuenta del gran compromiso frente a la educación que demuestra este grupo, permitiendo que éstos asuman la responsabilidad en torno a los procesos educativos de sus hijos, puesto que reconocen la importancia de la educación como una herramienta para superar la pobreza, si bien sus resultados se manifiestan a largo plazo, esto corresponde a una inversión que hace la familia con sus hijos, puesto que consideran que esto se constituye en un mecanismo de ascenso social.

Tabla 28: Aporte y asistencia a reuniones a las instituciones que pertenece.

Organismos e Instituciones	Aporta Dinero de manera:			Asiste a Reuniones de manera:		
	Regular	Ocasional	No aporta	Regular	Ocasional	No asiste
Asociación Gremial	1	-	-	-	1	-
Centro de Padres	13	3	2	18	-	-
Club Deportivo	6	1	4			
Cooperativa	-	-	-	-	-	-
Grupo Cultural	-	1	-	1	-	-
Grupo Scout	-	-	-	-	-	-
Grupo de Autoayuda	-	-	-	-	-	-
Grupo de Mujeres	4	-	1	4	1	-
Grupo Ecológico	-	1	-	-	1	-
Grupo Juvenil	-	-	-	-	-	-
Grupo Adulto Mayor	1	1	-	2	-	-
Grupo Religioso	10	11	4	20	4	1
Junta de Vecinos	32	15	11	36	17	5
Organización de Voluntarios	2	1	6	8	1	-
Partido Político	1	-	-	1	-	-
Sindicato	-	-	-	-	-	-
Otro	9	2	2	12	1	-

Considerando que las redes sociales no sólo permiten el intercambio entre los miembros de una sociedad sino que además diversos beneficios que a nivel personal, familiar y comunitario es que la densidad que se presenta en torno a los contactos señalados, se considera que ésta es heterogénea, considerando que el 47,3% declara que en general conoce a las amistades que tiene por su parte el o los contacto(s) señalado(s) y un 26.5% manifiesta que lo anterior ocurre sólo en algunos casos, ambas cifras permiten inferir que más de la mitad de las personas encuestadas poseen una red cohesionada la cual se considera un recurso valioso pues favorece el compromiso y la generación

de normas comunes. Lo anterior posibilita que los sujetos cuenten con mayores alternativas en torno a los recursos a los cuales pueden acceder.

Tabla N° 29: Conocimiento de amigos de contacto.

	Frecuencia	Porcentaje
En general conozco a los amigos de mis amigos	123	47,3
Sólo en algunos casos conozco a los amigos de mis amigos	69	26,5
En muy pocos casos conozco a los amigos de mis amigos	38	14,6
No conozco a los amigos de mis amigos	30	11,5
Total	260	100,0

Por lo tanto al tener una red amplia y cohesionada permite que los sujetos en cuanto a la asociatividad que presentan en su interacción con otras personas o grupos de personas puedan tener por una parte, mayores posibilidades para responder a sus demandas y/ necesidades y por otra mejorar su actual condición de vida, generando procesos que permitan el ascenso social de los sujetos.

Análisis de Lógicas de Acción presentes en los sujetos.

Movilidad Social

Afirmación	Lógica de Integración	%	Lógica Estratégica	%	Lógica de Subjetivación	%
"He aprendido que para surgir y ser alguien en la vida lo más importante es":	El apoyo y la confianza de otras personas	24,2%	Tener claras las metas personales	75,8%	Ser original y creativo	39,2%
	Contar con el respeto de los demás	60,8%	Tener los amigos adecuados	62,7%	Distinguirse del común de la gente	37,3%
Para encontrar un trabajo, cual de estas dos cosas cree que es la más importante	Presentarse bien vestido	32,7%	Llevar una recomendación	67,3%	Estar seguro de lo que uno sabe	52,0%
	Hablar bien	45,0%	Ser insistente y busquilla	42,7%	Saber el trabajo que se quiere encontrar	57,3%

Integración- Estrategia

Integración- Subjetividad

Estrategia- Subjetividad

En relación con los procesos de movilidad social que los sujetos manifiestan, se demuestra que existe una tendencia hacia las lógicas estratégicas y de subjetivación, considerando la afirmación que dice relación a "He aprendido que para surgir y ser alguien en la vida lo más importante es", ya que un 75.8% de las personas encuestadas declaran que lo más importante es tener claras las metas personales, ya que por medio de ello, es posible conseguir mejores oportunidades laborales que impliquen un mejor nivel de ingreso, enfrentándose así a la competencia presente en el mercado, con mayores herramientas para responder de la manera esperada a los requerimientos que impone la sociedad.

Por otra parte, y en cuanto a la afirmación que señala que para encontrar un trabajo lo más importante para ellos es, llevar una recomendación (67.3%) puesto que ésta permite certificar que la persona cuenta efectivamente con la experiencia y la calificación para desempeñarse de manera adecuada en la actividad que realiza. Además, este medio de verificación de la experiencia laboral permite al empleador o a la persona que desea contratar los servicios contar con el respaldo necesario para esto. Al igual que lo anterior, es posible inferir que los individuos desarrollan en este caso lógicas estratégicas, puesto que los empleadores al contar con un respaldo en torno a la calificación profesional o técnica de la persona permite

mayores posibilidades de ingresar al mercado laboral de manera estable, lo que podría facilitar procesos de ascenso social.

Con todo lo anterior, es posible concluir que el tema de la movilidad ocupacional se constituye como condición necesaria para la movilidad social, pero que por si misma no es suficiente.

Control del Entorno

Afirmación	Lógica de Integración	%	Lógica estratégica	%	Lógica de Subjetivación	%
Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba, creo que ello se debe a que:	El país no marcha bien	32,3%	No me supe mover adecuadamente	67,7%	A la gente como uno la miran con desconfianza	54,6%
	No se me dieron las oportunidades	45,4%	No supe aprovechar las oportunidades	35,8%	No me supieron valorar	64,2%

Integración- Estrategia

Integración- Subjetividad

Estrategia- Subjetividad

Considerando el porcentaje de casos que señala las razones por las cuales no resultan aquello planificado por el sujeto, un 67.7% de las personas encuestadas declaran y asumen no haber realizado las acciones o gestiones adecuadas para que sus proyectos se llevaran a cabo. Lo anterior permite dar cuenta de la capacidad de los individuos para reconocer que las estrategias utilizadas por ellos no fueron las más pertinentes para dar respuesta a sus demandas.

Por otra parte, y tomando en consideración la afirmación antes mencionada, se puede establecer que los sujetos dan a conocer que dentro de los espacios donde se han desempeñado, los empleadores no supieron valorar de la manera deseada las capacidades y destrezas de los individuos, situación que deja en evidencia la capacidad reflexiva que poseen los sujetos, puesto que al darse cuenta de la escasa valoración que poseen los demás en torno a su persona generan sentimientos de inferioridad, impactando fuertemente en la autovaloración de ellos poseen. Así mismo, esta situación es sentida por los individuos en caso de postular a un empleo, ya que su bajo nivel de

escolaridad, sumado a la condición socioeconómica deficiente que poseen estos, hace que se vea limitadas sus posibilidades de ingreso al empleo que se postula.

Lo afirmado anteriormente obedece a una lógica de integración-subjetividad de los individuos, puesto que da cuenta de la incapacidad de movilización de recursos personales para cumplir determinadas expectativas, tanto de los mismos sujetos, como de agentes externos a él.

Por su parte, la subjetividad está dada por la capacidad crítica del sujeto para hacer frente a las situaciones acaecidas en su proceso de desarrollo.

Cultura y Valores

Afirmación	Lógica de Integración	%	Lógica estratégica	%	Lógica de Subjetivación	%
Los valores que orientan su vida son:	La fé en un Dios	69,2%	Surgir en la vida	30,8%	Ser auténtico	28,5%
	La solidaridad	71,5%	Atreverse	66,9%	Tener opinión propia	33,1%

Integración- Estrategia

Integración- Subjetividad

Estrategia- Subjetividad

En cuanto a los valores que las personas identifican como más significativos en su vida, se destaca en un 71,5% la solidaridad, valor de gran importancia para los sujetos, que viven en condiciones de pobreza, ya que a pesar de no contar con recursos económicos y materiales para ir en ayuda de personas afectadas por situaciones de emergencia, tienen otras manifestaciones de solidaridad y apoyo, enfocadas a la organización y realización de actividades en beneficio de quienes se ven afectados por situaciones adversas. En este sentido se destaca la colaboración que demuestran estos sectores hacia el otro, sintiendo el deber de retribuir la ayuda brindada en algún momento hacia ellos. Resulta interesante que el valor de la solidaridad siga manteniéndose como uno de los más arraigados dentro la cultura de las personas en situación de extrema pobreza, puesto que a pesar del paso del tiempo y de los nuevos valores que han ido surgiendo en nuestra sociedad, éste permanece intacto. Asimismo, existe un alto porcentaje de

casos (69,2%) manifiestan su creencia en un ser superior, Dios, no importando el credo religioso que se practica, lo que da cuenta que a pesar de las adversidades por las que atraviesan a diario, mantienen intacta su fe y su convicción de que la situación que poseen pueda sufrir cambios positivos.

Proyecto Vital

Afirmación	Lógica de Integración	%	Lógica estratégica	%	Lógica de Subjetivación	%
En mi vida yo quiero lograr:	Tener un trabajo estable	88,1%	Estar entre los mejores	11,9%	Ser yo mismo	13,1%
	Vivir tranquilo	86,9%	Poder decidir	58,5%	Ser consecuente con mis valores	41,5%

Integración- Estrategia

Integración- Subjetividad

Estrategia- Subjetividad

Proyecciones de Vida.

En cuanto a las aspiraciones que tienen los sujetos en relación a lo que quieren lograr en su vida, se puede establecer que existe un predominio de la lógica de integración, lo cual da cuenta de que los sujetos buscan una estabilidad y una tranquilidad en torno a su proyecto de vida, puesto que al contar con un trabajo estable, se permite no sólo la satisfacción de necesidades básicas, sino que también lograr una inserción social adecuada, con una posición social más estable, generando procesos de movilidad ocupacional ascendente. Relacionado a lo anterior, un 88,1% de los sujetos encuestados, declara que en su vida desean lograr un trabajo estable, puesto que por medio de éste es posible no sólo dar respuesta a sus necesidades más prioritarias sino que también poder sentirse integrado a la sociedad, situación que permite ir generando una visión positiva en torno a su persona, sintiéndose tomados en consideración por ésta.

Por otra parte otra de las aspiraciones señaladas por los sujetos en su vida, un 86.9% de las personas encuestadas declaran su deseo de vivir tranquilo en su entorno, puesto que a partir de esto se logra la estabilidad para los miembros de la familia. Con lo anterior es posible que se generen en los miembros de la familia grados de seguridad y cohesión social,

favoreciéndose de esta manera la interacción positiva, comunicación, y por ende el establecimiento de espacios de integración y el fortalecimiento de relaciones intrafamiliares significativas.

Por esta razón y complementando lo señalado en párrafos anteriores, se puede establecer que el hecho de que los sujetos asignen gran importancia a la obtención de un trabajo estable, les permite generar los ingresos suficientes para responder a sus demandas y/o necesidades, lo que contribuye a dar seguridad y tranquilidad a los miembros del grupo familiar, disminuyendo de esta forma los grados de tensión que se derivan de las condiciones económicas desfavorables que éstos poseen.

Identidad

Afirmación	Lógica de Integración	%	Lógica estratégica	%	Lógica de Subjetivación	%
Me considero una persona:	Honesta	83,5%	Eficiente	16,5%	Con iniciativa	9,6%
	Responsable	90,4%	Ubicada	65,0%	Realizada	35,0%

Integración- Estrategia

Integración- Subjetividad

Estrategia- Subjetividad

Identidad

Tomando en consideración que las personas van construyendo procesos a partir de su propia experiencia, es que éstos por medio de su núcleo social familiar van adquiriendo valores y creencias que regirán sus acciones y conductas a lo largo de su vida, puesto que la construcción de la identidad se relaciona a la construcción del rol esperado por la sociedad. Considerando los porcentajes que arrojan las categorías de respuesta, éstos centralmente dan cuenta de una lógica de integración, la cual está referida a que los sujetos puedan movilizar los distintos recursos que poseen para así poder mantener y reforzar una posición al interior de la sociedad.

De acuerdo a lo anterior, las personas encuestadas se visualizan como *Responsables* en un 90,4%. El hecho de que los sujetos se identifican como responsables responde a la importancia que la sociedad le asigna a esa cualidad personal, por cuanto se constituye en una autorepresentación positiva.

Por su parte, un 83,5% de los encuestados declara considerarse una persona *Honesta* lo que permite dar cuenta de la importancia que implica este concepto no sólo para la propia persona, sino que también para el resto de la sociedad, ya que al contar con el valor de la honestidad se obtienen una serie de beneficios, tanto de índole personal como social puesto que a partir de ésta es posible la aceptación del otro como una persona honorable pudiendo establecer relaciones de confianza con los demás, asimismo la persona al sentirse valorado por el otro puede establecer relaciones sociales más equiparadas, sin sentirse disminuidos por su posición socioeconómica. Lo anterior permitiría revertir el estereotipo que generalmente se tiene respecto a los sectores más desprovistos de recursos, prevaleciendo generalmente hacia estos grupos concepciones negativas.

Capítulo V

Conclusiones

Y

Reflexiones Profesionales

CONCLUSIONES

- Programa Puente como Estrategia para la Superación de la Extrema Pobreza.

El Programa Puente planea como objetivo principal el mejorar las condiciones de vida de las familias que se encuentran en situación de extrema pobreza, teniendo dentro de sus lineamientos el trabajar en razón de siete pilares de calidad de vida. Es por lo anterior que se contempla el trabajo de 53 mínimos sociales durante el proceso de intervención. De acuerdo a los hallazgos se puede establecer que esto fue pertinente a la realidad de las familias ya que los pilares de calidad de vida son un piso frente a las necesidades que los sujetos debiesen tener cubiertas y que el Estado debe garantizar a todos sus ciudadanos.

Así mismo se considera importante que la estrategia permita que la familia sea quien priorice y ordene cuales serán los pilares que se trabajarán en primer instancia durante la intervención, posibilitándose de esta manera la identificación de sus necesidades más urgentes.

En este sentido, cabe destacar que la mayoría de las familias consideraron pertinente los pilares de calidad de vida contemplados por el Programa, lo que resulta aplicable a familias tipo, puesto que para éstas resulta adecuada a su realidad sociofamiliar. Sin embargo lo señalado anteriormente da cuenta de una focalización en torno a un grupo objetivo (la familia tipo o promedio) las que corresponden a familias de tipo nuclear biparental, caracterizadas por tener miembros en edad escolar y padres en la etapa de adultez media, lo que da cuenta que el diseño de esta metodología basada en la conformación de siete pilares no esta dirigida a hogares unipersonales, ni a familias constituidas por adultos mayores puesto que éstos no requerirían trabajar con algunas condiciones mínimas establecidas, siendo necesario por lo tanto, incorporar nuevas temáticas o readecuando las existentes con el fin de que ésta estrategia pueda dirigirse a todos los miembros de la sociedad que se encuentren en situación de extrema pobreza.

Por otra parte, y considerando que las familias requieren de un apoyo personalizado para el reconocimiento de sus recursos y de la oferta programática existente en su comunidad, es que surge la figura del A.F considerado por parte de las familias un actor fundamental dentro del proceso de intervención puesto que por éste contribuyo a generar en las familias procesos de cambio en torno a su persona y condiciones de vida, posibilitando el acceso de éstas a la red social existentes por medio de la entrega de información y orientación en caso de necesitarlo. De esta manera, el programa pretendía por medio de las visitas realizadas por los A.F en los domicilios de las familias a que éstas logaran la autonomía para desarrollar acciones y gestiones en función de sus propias necesidades. No obstante lo anterior, y de acuerdo a los resultados obtenidos resulta interesante destacar que las familias generaron en la mayoría de los casos lazos de dependencia en torno a la figura del Apoyo Familiar ya sea durante el proceso de intervención y/o una vez finalizado éste. Lo anterior resultaría comprensible considerando que éstas por largo tiempo han sido agentes pasivos y receptores de ayuda asistencial, situación que dificultó la activación de los recursos con que éstos contaban.

Así mismo y considerando que el A.F es quien recurre al domicilio de las familias para el desarrollo de la intervención psicosocial, es que esta estrategia se considera pertinente e innovadora en el trabajo con familias en situación de extrema pobreza, puesto que por medio de ésta se pretende conocer la realidad sociofamiliar de cada una de éstas, y poder así entregar las herramientas necesarias para la generación de la autonomización de éstas, con el fin de que puedan acceder y hacer uso de los recursos disponibles en la red social local.

Por su parte y en relación con la metodología lúdica estipulada por el programa ésta se considerada adecuada y pertinente por las familias, ya que por medio de ésta se pudo generar un espacio de entretenimiento durante el desarrollo de las sesiones como también la comprensión de los contenidos trabajados durante ésta. Asimismo, esta estrategia posibilitó la vinculación entre la familia y el apoyo familiar de manera más directa, permitiendo además generar un espacio de integración entre los miembros de la familia. Esta percepción se contraponen por la establecida por los apoyos familiares, quienes consideran que aquella es peyorativa para trabajar con familias en extrema pobreza, puesto que ésta no estaría reconociendo las capacidades que tiene los sujetos para comprender los contenidos a tratar.

Finalmente y a juicio del equipo seminarista, se puede indicar que ésta resulta pertinente para la familia tipo, es decir familias conformadas por uno o ambos padres con uno o más hijos, ya que ésta posibilita integrar durante las sesiones de trabajo a los miembros del grupo familiar, permitiéndose de esta manera generar instancias necesarias para reconocerse como familia en cuanto a sus fortalezas, y debilidades, además de facilitar los procesos de intercambio entre sus miembros mejorando así la comunicación intrafamiliar. No obstante lo anterior, la utilización de una metodología lúdica en familias con realidades diversas podría resultar no pertinente en estos casos puesto que no todas las familias cuentan con las mismas características y/o intereses para desarrollar un trabajo que implique utilizar técnicas lúdicas.

Además y considerando que el programa contempla la utilización de contratos parciales entre el A.F y las familias es que ésta se constituye en una herramienta efectiva para la suscripción de compromisos y/o acuerdos, ya que a través de su activación, ambas partes (Apoyo Familiar y Familia) se obligan mutuamente a responder frente a lo convenido en el contrato. Asimismo y por medio de esta vía la familia siente que hay una preocupación de parte del A.F. por los procesos que ésta atraviesa, lo que indica que su utilización dependerá del diagnóstico realizado por el profesional, quien al dar cuenta de la capacidad de la familia para mantener un compromiso de acción por una vía distinta al contrato utilizado en el Programa podrá tener la opción de no utilizar este medio para el ejercicio de deberes y derechos.

En cuanto al trabajo en red que el programa propone realizar, éste pretende que las familias puedan vincularse con las redes sociales existentes en la comuna, ya que a través de lo anterior se facilitarían sus procesos de inclusión que muchas veces por desinformación respecto a sus derechos y de las prestaciones que brinda el Estado a través su oferta pública se ven limitadas sus posibilidades de habilitación social frente a la gran cantidad de necesidades y demandas que presentan. No obstante lo anterior, la experiencia comunal de implementación del Programa no contó con la suficiente sensibilización e información en torno a la temática, situación que dificultó en alguna medida no sólo el acceso de las familias a la red local sino que también las respuestas a las demandas que éstas presentaban. Además, si bien las familias identifican las falencias surgidas en un primer momento en la red, reconocen que ésta le ha reportado beneficios por el hecho de pertenecer al programa Puente, ya que son reconocidos como grupo prioritario

de atención por parte de los entes gubernamentales desde el plano local hasta el plano nacional.

Relacionado a lo anterior, es posible mencionar que el Programa al incorporar un eje asistencial y uno promocional, permite una complementariedad en las acciones hacia las familias, ya que si bien éstas requieren de ayuda material y económica para la satisfacción de necesidades inmediatas, también resulta indispensable en esta nueva lógica incorporar herramientas tendientes a empoderar a las personas y sus familias para hacer uso de los recursos presentes en las redes sociales disponibles. Por esta razón, es que los ejes que contempla el programa se consideran positivos en el ámbito de la intervención con familias, ya que permite que éstas puedan ver mejorada su calidad de vida, tanto en el ámbito personal como familiar, además de resultar importante el hecho de trabajar con un componente promocional puesto que éste permite que los cambios alcanzados puedan mantenerse en el tiempo. Si bien para que lo anterior pueda hacerse efectivo, el programa contempla una intervención de dos años, tiempo considerado no suficiente para la generación de cambios actitudinales y/o conductuales al interior de la familia.

Es por lo anterior que el Programa Puente debiese operar de acuerdo a las características de cada familia, ya que los cambios anteriormente mencionados son procesos que implican un mayor tiempo o contacto del Apoyo Familiar, ya que a partir de vínculo entre las partes es posible intervenir a nivel psicoemocional, incorporando el componente afectivo que conlleve a que las familias puedan sentirse acogidas y valoradas por el otro, aspecto fundamental para que éstas puedan mejorar su autopercepción, sintiéndose sujetos capaces de llevar a cabo acciones de manera autónoma buscando estrategias y soluciones propias, para hacer frente a sus problemas y necesidades sociales.

Dentro de los hallazgos de la investigación cabe destacar que existe una congruencia entre lo que piensan todos los actores involucrados respecto a la estrategia del Programa Puente, ya que ésta es visualizada como una iniciativa pionera en el área de las políticas sociales puesto que como ya se mencionó anteriormente, se abre paso a la oferta de servicios y beneficios estatales por sobre la demanda hacia los mismos, aspecto de relevancia por tanto visualiza a los sujetos como participantes activos de la política social, dando cuenta del cambio desde una mirada tradicional a un enfoque con miras a la activación de los recursos personales, familiares y sociales. Por consiguiente y tomando como referencia lo anteriormente señalado, se considera a esta estrategia de intervención como aquella que es capaz de entender y contextualizar a los sujetos en su propia realidad, identificando en conjunto con las familias, los recursos que disponen para hacer frente a las situaciones adversas que puedan presentar los sujetos.

Otro de los enfoques con los que trabaja el Programa Puente – Capital Social- se constituye como un enfoque diferente a aquellos utilizados en la implementación de políticas sociales, puesto que este enfoque permite visualizar a la familia como un colectivo de personas que disponen de recursos, y no sólo presentan carencias, que se encuentra enlazado por relaciones de confianza, afectividad, reciprocidad y cooperación, que permiten ir reforzando el capital social intrafamiliar y la vinculación con las redes sociales para poder lograr una mejora en las condiciones de vida que presenta la familia.

Relacionado a lo anterior, es posible señalar que en la intervención se le otorga a la familia el rol principal, ayudado por un apoyo familiar, quien facilita la reflexión en torno a los activos y capacidades que las familias muchas veces no identifican ya sea por sus propios prejuicios o por las autorepresentaciones que éstos tienen de sí mismos.

Con todo lo anterior, en cuanto a las lógicas de acción que las familias Puente presentan es posible señalar que principalmente se combinan las lógicas de integración y competencia, donde también aparecen lógicas de subjetivación, pero ésta se presenta sólo en algunos casos. Las tres lógicas aparecen mezcladas en el comportamiento de los sujetos, lo cual da cuenta de que aparentemente, cuando un actor es capaz de combinar las tres lógicas o utilizarlas de acuerdo al contexto, tiene más posibilidades de movilizarse ocupacionalmente que quien actúa sólo en una de las lógicas.

Asimismo y tomando en consideración el enfoque de red personal y enfoque asociativo es posible establecer que existe una predominancia del primero, puesto que los sujetos se vinculan centralmente a redes personales por sobre redes institucionales. Lo anterior da cuenta que los sujetos acuden a su red personal considerando su cercanía, proximidad y el fácil acceso a ésta, además se destaca el hecho de que en la mayoría de los casos se acude a su entorno social inmediato en caso de necesitar ayuda, presentar algún problema doméstico, o paliar situaciones preocupantes que los puedan aquejar.

De acuerdo a lo anterior se puede establecer que los sujetos al contar generalmente con una red personal de carácter reducida, se da cuenta de la homogeneidad de la red de contactos que tiene el sujeto, lo que no posibilita encontrar nuevas oportunidades, recursos o información, sino que sólo se limita a tener la misma información que tienen sus contactos, es decir información redundante, lo que hace que los sujetos vean restringidas sus posibilidades de obtener un empleo y por ende escasas posibilidades de contar con nuevas oportunidades para la solución de sus problemáticas sociales, restringiéndose además las oportunidades de información indirecta para el sujeto, a partir de los contactos que componen su círculo de relaciones inmediatas, que lo ponen en contacto con desconocidos para así poder generar proceso de movilidad social ascendente.

Por otra parte, es importante destacar que si bien los sujetos presentan condiciones de vulnerabilidad social expresadas en carencias de recursos materiales y económicos, éstos no solicitan ayuda en estos términos ni siquiera a su red personal más cercana (familiares, amigos u otros) lo que da cuenta de la búsqueda de estrategias propias que les permitan solucionar al menos en parte el o los problemas(s) que lo(s) aquejan.

Lo anterior da cuenta de la instrumentalidad de la red personal para los sujetos, puesto que éstos se orientan por una racionalidad económica en la construcción de estrategias para movilizar los recursos sociales disponibles, no dejando de lado el componente afectivo en las relaciones que construyen.

En cuanto a la asociatividad se puede establecer que los sujetos no se vinculan regularmente a las redes sociales existentes, lo cual da cuenta de la escasa movilización de éstos para acceder a soluciones provenientes de la institucionalidad pública. Por otra parte, en cuanto a la participación asociativa de los sujetos en instituciones o grupos formales e informales, se observa una baja participación, lo que trae como consecuencia continuar con una red social reducida, además de impedir el establecimiento de relaciones que posibiliten el intercambio de activos entre los sujetos. Por esto se reafirma la situación de que las familias en condiciones de extrema pobreza no sólo presentan carencias materiales, sino que además presentan una reducción en los recursos activos que permiten hacer frente a situaciones de crisis y/o riesgo inesperados, no permitiéndose articular una malla de protección social con las redes.

Si bien el Programa Puente declara como uno de sus propósitos vincular y acercar a las familias a las redes sociales, tomando en cuenta lo anteriormente señalado esto no se ha logrado a cabalidad, puesto que si bien durante la intervención a las familias se les entrega información y asesoría acerca de las redes sociales existentes en la comuna, los sujetos no acuden a demandar a las redes institucionales para así dar solución a los problemas que presentan.

Es importante mencionar que el Programa Puente no pone énfasis en las relaciones sociales de cooperación, confianza y reciprocidad entre personas, familias o grupos. Lo que se busca es –como ya se mencionó en el párrafo anterior- vincular a las familias a la red social que ofrece la Institucionalidad pública, además de incentivar el desarrollo de capacidades de autonomía en las familias, lo que sin embargo no se estaría cumpliendo, por un tema de que las familias prefieren solucionar los problemas que la aquejan por sus propios medios, aunque el Apoyo Familiar la haya orientado en la utilización de redes sociales.

Por último, cabe destacar que el Programa al trabajar con la familia como unidad de intervención, posibilita el mejoramiento de las relaciones intrafamiliares, lo que contribuye a fortalecer el capital de unión que deriva de la construcción de lazos fuertes.

REFLEXIONES PROFESIONALES

La experiencia de Seminario de Título llevada a cabo fue desarrollada con el propósito de recoger las percepciones de los actores involucrados en el proceso de implementación del Programa Puente. De esta manera, y con el fin de dar cumplimiento de manera satisfactoria al proceso desarrollado, es que las reflexiones serán desarrolladas tomando en consideración tres grandes temas:

Reflexiones respecto a la Metodología utilizada.

La ruta Metodológica desarrollada durante el proceso de investigación del Seminario de Título, correspondió a una investigación de índole Evaluativa, puesto que a través de ésta se pretendió indagar en torno al proceso desarrollado por los actores involucrados y participantes del Programa Puente, recogiendo de manera fiable las percepciones y visiones de los propios sujetos, situación que permitió la construcción de un juicio evaluativo respecto a la implementación de la iniciativa piloto desarrollada durante el periodo 2002 y 2004 en la Comuna de Quillota. Este tipo de investigación permitió no sólo centrarse en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el Programa, sino que también conocer el proceso desarrollado, desde la mirada de los actores técnicos involucrados y las familias situación que permitió ir ampliando la mirada donde se hizo posible la contrastación de las percepciones y opiniones en torno a la implementación, proceso y resultados del Programa Puente en la comuna de Quillota.

Por otra parte, la complementariedad de técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron durante el proceso de investigación (Cuestionario, Entrevistas Semi estructuradas y Grupos de Discusión), se consideraron pertinentes y apropiadas, ya que permitieron responder a los fines investigativos propuestos, indagando acerca del proceso desarrollado por los actores involucrados de manera fidedigna y confiable, puesto que a través de la complementariedad de los métodos, se hizo posible no sólo obtener información concreta y específica, sino que también profundizar en torno a aquellos aspectos considerados significativos para los posteriores análisis de la temática y para la entrega de información que permita brindar criterios útiles para la posterior toma de decisiones.

En relación a esto se puede mencionar que la aplicación del cuestionario estructurado a las familias hizo posible que la recolección de los datos fuera viable considerando la magnitud del universo a encuestar, puesto que la investigación consideró a toda la población de familias egresas durante el año 2004, ya que sólo al tomar una muestra del colectivo los niveles de confianza y representatividad disminuirían. Por otra parte, tomando en consideración lo anterior, se hizo necesaria la profundización de ciertas temáticas ya incorporadas en el cuestionario por medio de la realización de grupos de discusión realizados con las familias y con los Apoyos Familiares.

Reflexiones en torno a la Temática de Investigación.

La temática sobre la cual se desarrolla el proceso investigativo hace referencia al Programa Puente, iniciativa piloto desarrollada en el año 2002, que pretende mejorar las condiciones de las familias en situación de extrema pobreza.

Por esta razón y haciendo referencia a la magnitud, el nivel de cobertura, las características y las expectativas que se tenía en torno al Programa Puente, se hace interesante realizar una evaluación acerca de la estrategia, puesto que este involucró esfuerzos gubernamentales y locales para su implementación, lo que exigía la movilización y ampliación de la oferta programática existente orientada hacia el logro de las metas propuestas.

A partir de lo anterior, y considerando las características del Programa, se torna importante poder brindar información de los aspectos técnicos, metodológicos y operativos que conforman la estructura de la estrategia, consideraciones que resultan significativas para una adecuada continuidad y seguimiento del programa, ya que con esto se facilita la toma de decisiones que contribuirán a mejorar los aspectos débiles y seguir potenciando aquellos fuertes.

Reflexiones en relación al Trabajo Social.

La pobreza a lo largo de la historia siempre se ha constituido en una temática de gran preocupación para la sociedad, situación que ha generado el desarrollo de innumerables estrategias por parte de los entes gubernamentales preocupados de brindar mejores condiciones de vida a su población.

Por esta razón es que para el Trabajo Social resulta interesante la implementación de esta nueva estrategia, que combina de manera real un enfoque asistencial y promocional, considerando que partir de esto no sólo se permite hacer frente a las necesidades de índole material y económica, sino que también la activación de los recursos personales y familiares con que cuentan lo sujetos. Así mismo, resulta relevante para el Trabajo Social, la estrategia enfocada a visitar a las familias en su propio domicilio, ya que a partir de esto se permite indagar y diagnosticar de acuerdo a las propias necesidades de la familia, considerando la realidad particular de cada una de ellos. A partir de lo anterior, se hace posible realizar una intervención profesional de manera más pertinente y adecuada para todos y cada uno de sus miembros.

Por otra parte, y por medio del desarrollo de ésta estrategia se posibilita que las personas se conviertan en sujetos activos en el ejercicio de sus derechos y preocupados de sus procesos de desarrollo, siendo el Apoyo Familiar el encargado de apoyar y acompañar a las familias en sus procesos de mejoramiento de la calidad de vida. Por esto, y viendo que el Trabajo Social interviene en distintos ámbitos de acción y niveles de intervención, es que se puede comprender que los procesos de cambios de las personas, familias, grupos y comunidad dependen del tiempo lo suficientemente necesario para lograr adquirir ciertas conductas y actitudes, todo lo que dependerá de la propia familia, ya que a partir de la motivación que demuestre ésta será el tiempo de intervención que se desarrolle con ésta.

Por esta razón, y considerando que la profesión contempla una serie de roles y funciones inherentes a ésta, entre lo que se destaca el rol de implementador de políticas sociales, se hace importante evaluar este tipo de estrategias, puesto que con esto se busca incorporar mejoras en el diseño e

implementación de políticas que permitan contribuir a la superación y erradicación de la extrema pobreza en el país.

Reflexión en torno a los sujetos

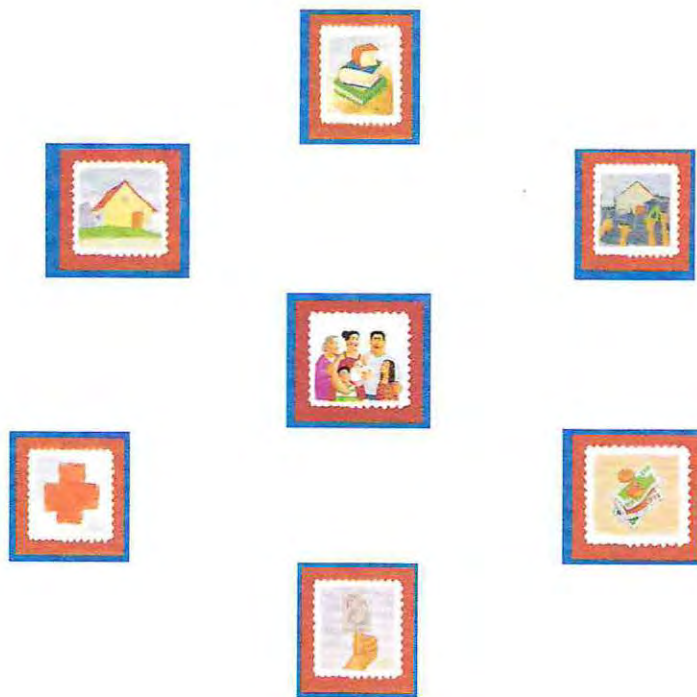
La estrategia del Programa Puente al contemplar a la familia como unidad de intervención, permite un cambio en los enfoques tradicionales de intervención en pobreza, puesto que existe una tendencia generalizada a focalizar a las políticas a grupo considerados como prioritarios lo que expresa la atomización de las políticas sociales, centradas en abordar a un determinado grupo etéreo, por lo que esta estrategia se constituye como una práctica innovadora e integral al considera los miembros de la familia como un todo, por que el impacto de la pobreza no sólo se remite a un individuo, sino que sus manifestaciones impactan directamente al interior del grupo familiar.

Los sujetos de estudio de la investigación realizada se caracterizan por presentar altos niveles de vulnerabilidad social en términos de falta de recursos materiales y económicos. De acuerdo a lo anterior es posible identificar la presencia de capital social en los individuos relacionada a la conformación de su red personal, por cuanto ésta se encuentra constituida por personas del entorno familiar lo que deriva en la presencia de lazos fuertes que tienden a fomentar la cohesión de los individuos con su red personal más cercana.

Asimismo los sujetos no reportan mayormente la utilización de redes sociales institucionales, por lo que el Programa Puente en un primer momento se constituyó en la puerta de entrada de las familias a las redes, llevando la oferta pública al domicilio de éstas.

Por otra parte se reconoce que los sujetos cuentan con recursos y activos propios que el Programa Puente aborda con la figura del Apoyo Familiar, para que éste estimule en la familia la priorización de las necesidades más sentidas y por ende movilizar los activos anteriormente identificados.

Anexos



Cuestionario semiestructurado



Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social.



I. Municipalidad de Quillota
Dirección de Desarrollo Comunitario
Unidad de Intervención Familiar.

Folio: _____
Fecha: _____
Encuestador: _____

SECTOR	
U	R

ESTUDIO: EVALUACIÓN PROGRAMA PUENTE COHORTE 2002 COMUNA DE QUILLOTA

ANTECEDENTES PERSONALES

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
Dirección		
Teléfono		

INCIDENCIAS :	Nº DE VECES			
NO HAY NADIE EN LA VIVIENDA	1	2	3	4
LA VIENDA ESTÁ DESHABITADA	1	2	3	4
HAY MORADORES EN LA VIVIENDA PERO NO ABREN	1	2	3	4
NEGATIVA D ELA PERSONA A LA ENTREVISTA	1	2	3	4
NO EXISTE LA VIVIENDA EN LA DIRECCION SEÑALADA	1	2	3	4
OTROS	1	2	3	4

OBSERVACIONES

Para cada pregunta, lea las alternativas y marque la opción que la persona elija.

1. ¿Cuál es la vía de ingreso de la familia al programa? En caso de señalar la opción 2, pase a la pregunta N°2	
Me invitaron a participar del programa	1
Me acerqué a demandar la participación	2

2. En caso de responder ¿Cuál fue el medio por el cual usted se enteró de la existencia del programa?	
Municipalidad	1
Redes familiares	2
Redes no familiares	3
Medios de comunicación	4
Otro	5

3. El Programa Puente establece dentro de sus lineamientos dos fases de trabajo, cada una con un tiempo de duración estimada. De acuerdo a la experiencia que Ud vivió evalúe:	El tiempo que se usó en esta fase fue:		
	Extenso	Adecuado	Breve
	1	2	3
Fase trabajo intensivo	1	2	3
Acompañamiento, monitoreo y seguimiento	1	2	3

3.a) En caso de responder 1 o 3. indique por qué

Extenso
1 Por que existian mínimos ya cumplidos
2 Se dio énfasis en temas que no me interesaban
3 Por que ya no lo necesitaba

Breve
1 No se alcanzó a vincular con el apoyo
2 El tiempo fue insuficiente para comprender los contenidos
3 Falto tratar temas que me interesaban conversar

4. El tiempo destinado por el Apoyo Familiar al desarrollo de las sesiones es de una hora. A usted ese tiempo le pareció:	Extenso	Adecuado	Breve
	1	2	3

4.a) En caso de responder 1 o 3. indique por qué

Extenso
1 La sesión se me hizo larga
2 Porque me aburría
3 No era necesario estar tanto rato para hablar problemas puntuales

Breve
1 No se alcanzaron a tratar los temas con la profundidad esperada
2 No se alcanzaron tratar los temas que la familia propuso
3 Principalmente porque el apoyo manifestaba tener poco tiempo

5. Considerando que el Programa Puente establece una serie de contratos entre Ud. y el apoyo Familiar En su opinión, ¿Qué significó este acuerdo para Ud.?	
Es un documento que me permitió exigir mis derechos y me impuso obligaciones	1
Es un documento que le dio una formalidad excesiva a la relación, bastaba con mi palabra.	2
Es un trámite, un papel sin valor	3

6. Considerando que el Programa aborda durante el proceso 7 pilares de calidad de vida, para Ud. Mencione cuál de los siguientes pilares le contribuyeron a mejorar su calidad de vida (Enumere 1 para el más importante y 2 para el menos importante)	Identificación	
	Salud	
	Educación	
	Habitabilidad	
	Dinámica Familiar	
	Trabajo	
Ingresos		

7. El Programa Puente posee una metodología determinada que es desarrollada por el A. F. De acuerdo a su experiencia, que le pareció:	Metodología de Intervención		
	Buena	Regular	Mala
	1	2	3
La Metodología Lúdica (Uso de tableros, naipes etc.)	1	2	3
La Metodología basada 7 dimensiones y 53 condiciones mínimas	1	2	3

7.a) En caso de responder 3 indique por qué

Mala
1 No se abordaron temas de mi interés
2 No entendí lo que se explicaba
3 Me distraía
4 Me sentía incómodo
5 Desconoce

A continuación Ud. deberá señalar una de las 3 alternativas para cada pregunta.

	Siempre	A Veces	Nunca
8. ¿Sintió que el profesional le brindó confianza para acudir a él en caso de problemas?	1	2	3
9. Durante su permanencia en el Programa. ¿Su apoyo familiar le entregó información precisa y oportuna para Ud. y su familia?	1	2	3
10. ¿Su apoyo familiar tuvo la capacidad de acercarlo y contactarlo a la red social cuando correspondía, de acuerdo a lo que Ud. necesitaba?	1	2	3
11. Cuando Ud. era visitado por el Apoyo Familiar, en caso de presentarse una situación particular ¿Éste le brindó la ayuda necesaria para enfrentar la situación de mejor manera?	1	2	3
12. ¿Considera que el Apoyo Familiar le dio respuesta rápida y oportuna a las necesidades particulares manifestadas por Ud. y su familia?	1	2	3
13. Al empezar el proceso de intervención con su Apoyo familiar ¿Ud. Sintió que se tomaron los acuerdos (visitas domiciliarias, horarios, etc.) necesarios para el buen desarrollo de las sesiones?	1	2	3

14. Tomando en cuenta que Ud. y su familia fueron visitados por un Apoyo familiar durante 2 años. ¿El Apoyo Familiar concluyó el proceso junto a Ud. y su familia?	Sí (1)	14.a) Si su respuesta es No, indique la implicancia de lo anterior	
	No (2)	No hubo continuidad en las visitas.	1
		Me sentí solo (a) y desinformado (a).	2
		No sentí una relación cercana y confiable con el A. F.	3

15. En general, ¿Cómo respondía el AF a las solicitudes y necesidades que Ud. le planteaba?	Rápido	Lento
	1	2

16. Durante el Programa Ud. y su Apoyo Familiar tomaron una serie de acuerdos. Según su opinión El Apoyo Familiar cumplió con:	Cumplimiento de Compromisos			16.a) En caso de responder 3 indique por qué
	Siempre	A veces	Nunca	
	Los compromisos del Programa (visitas, horarios, fechas)	1	2	
Los compromisos con su Familia (demandas específicas)	1	2	3	

Nunca (Compromisos del Programa)
1 El Apoyo Familiar no hacía la visita cuando correspondía
2 No cumplía con la hora programada para cada sesión
3 Dejaba temas sin tratar

Nunca (Compromisos con la Familia)
1 No cumplía con la información que se comprometía a entregar
2 No entregaba información que yo le pedía
3 No demostraba interés en mi familia

17. En su opinión, que requisitos debe tener una persona para comprenderlo (comprensiva)	Debe escuchar con atención	1
	No debe emitir juicios de valor anticipadamente	2
	Debe ponerse en mi lugar	3

18. De acuerdo a esto, el A. F. le brindó comprensión cuando Ud. y su familia planteaban sus problemas, necesidades, etc.?	Si	No
	1	2

19. El A. F. contribuyó a que Ud. enfrentara las situaciones problemáticas con mayor optimismo?	Siempre	A veces	Nunca	19.a) En caso de responder 3 indique por qué
	1	2	3	

Nunca
1 Sólo se recuperaba de realizar las sesiones
2 Sólo se limitaba a escuchar y no me incentivaba
3 No se mostraba interesado ante mi situación

20. Durante las visitas realizadas por el Apoyo Familiar, ¿éste se mostraba respetuoso en el trato con Ud. y los integrantes de su familia?	Siempre	A veces	Nunca	20.a) En caso de responder 3 indique por qué
	1	2	3	

Nunca
1 Realizaba descalificaciones
2 No respetaba nuestras opiniones
3 Porque miraba en menos

21. Considerado que su Apoyo Familiar es una persona que se vincula con Ud. y su familia durante 24 meses con el fin de desarrollar una intervención: Señale la característica más importante y la menos importante que debe poseer un Apoyo Familiar para realizar un buen trabajo?	Eficiente (Que haga bien las cosas)	
	Con capacidad de gestión	
	Alegre	
	Responsable	
	Resolutivo (Da respuesta rápida)	
	Motivador	
	Con calificación profesional	
Con capacidad de escucha		

22. En su opinión, El Apoyo Familiar es:	Un actor importante en el Programa Puente	1
	El que debe hacerse cargo de mis problemáticas sociales/familiares	2
	Quien me entrega las herramientas necesarias para mejorar mi situación	3
	Un amigo/ confidente	4
	Quien me hace conocer y exigir mis derechos	5

23. Durante su permanencia en el Programa ¿tuvo contacto, recibió algún beneficio o capacitación de parte de otras instituciones?	Si	No	23.b) ¿A qué área corresponde el beneficio o servicio otorgado?	Salud	1
	1	2		Educación	2
23.a) La Institución con la cual Ud. tuvo contacto, ¿Cumplió sus expectativas?	1	2		Trabajo	3
	1	2		Habitabilidad	4
				Dinámica Familiar	5

24. Al finalizar el programa usted se sentía:	Si	No
Seguro para contactarme de manera autónoma a la red social	1	2
Informado respecto a las condiciones de término del Programa Puente	1	2
Satisfecho de los logros alcanzados por mi familia	1	2
Conforme con mi experiencia de participación en el programa	1	2

25. El Programa Puente para Ud. fue:	
Un programa que me entregó dinero y materiales	1
Un programa más del Gobierno	2
Un apoyo y acompañamiento realizado en mi casa	3
Una vía para informarme y conocer los servicios que existen	4
Una oportunidad para mejorar mi situación familiar	5

26. A modo general y según su opinión ¿Qué mejoraría Ud. del Programa Puente?	
La duración del Programa	1
Que un profesional trabaje con mi familia en mi casa	2
La frecuencia con que el Apoyo Familiar me visita	3
La manera en que se trataron los temas	4
Que se puedan tratar más temas	5

27. A modo de una evaluación general, según su opinión, el Programa Puente funcionó de manera:	Bien	Regular	Mal
	1	2	3
Mal			
1 Por el poco tiempo que estuvo el A. F. conmigo			
2 Porque no se alcanzaron a cumplir las condiciones mínimas			
3 Porque se trataron temas de poca importancia para mí			
4 Porque la ayuda socioeconómica era poca			

27.a) En caso de responder 3 indique por qué

28. Desde siempre, las personas han conversado temas importantes con otras personas. Revisando el último año, ¿Quiénes son las personas con las cuales Ud. Conversa los temas importantes?

Deme el primer nombre o sus iniciales: (El entrevistado debe nombrar 5 personas, si es que no fuera así, pregunte: ¿Alguien más?)

a) Nombre	b) Edad	c) Nivel educativo	d) Relación	e) Sexo	f) Cercanía física	g) Tiempo que se conocen	h) Frecuencia con que se ven			i) Es fácil que se junten	j) Situación económica comparada con la de él	k) Por él has conocido gente	Favor que se da o que se pide			Confianza			
							1	2	3				l) Se han ayudado a buscar trabajo	m) Se han prestado dinero	n) Se han dado consejos	o) Cuanta confianza tienes	p) Cuanta confianza crees que tiene contigo		
				M	F	1	2	3	4	1	2	3	Da	Pide	Da	Pide	M	P	C/n
				M	F	1	2	3	4	1	2	3	Da	Pide	Da	Pide	M	P	C/n
				M	F	1	2	3	4	1	2	3	Da	Pide	Da	Pide	M	P	C/n
				M	F	1	2	3	4	1	2	3	Da	Pide	Da	Pide	M	P	C/n
				M	F	1	2	3	4	1	2	3	Da	Pide	Da	Pide	M	P	C/n

c) Nivel Educación
1 Sin Estudios
2 Estudios Básicos
3 Estudios Secundarios
4 Estudios Superiores

e) Sexo
Masculino
Femenino

f) Cercanía Física
1 Viven juntos
2 Vive en la población
3 Vive en otra población

g) Tiempo que se conocen
1 Menos de 1 año
2 Mas de 1 año, menos de 3 años
3 Mas de 3 años

h) Frecuencia que se ven
1 Casi todos los días
2 Al menos una vez por semana
3 Al menos una vez por mes
4 Más de una vez por mes

i) Fácil que se junten
1 Muy fácil
2 Mas o menos
3 Muy difícil

j) Situación económica
Mejor que la mía
Igual que la mía
Peor que la mía

k) Confianza
Mucha confianza
Poca confianza
Casi nada de confianza

29. Las personas que acaba de nombrar, tienen por su cuenta otros amigos con los cuales conversan y se prestan ayuda, en general usted podría decir: (Lea las alternativas. Marque sólo una opción)	
En general conozco a los amigos de mis amigos	1
Solo en algunos casos conozco a los amigos de mis amigos	2
En muy pocos casos conozco a los amigos de mis amigos	3
No conozco a los amigos de mis amigos	4
No sabe o no responde	5

Me podría decir si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones: (Lea la frase, luego las alternativas. Marque sólo una opción)				
	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Muy En Desacuerdo
30. Si no fuera por las personas que están cerca de mí, mi vida sería bastante peor.	1	2	3	4
31. Las personas que conozco, en general dan más problemas que apoyo	1	2	3	4
32. Si bien las personas que conozco me han ayudado, las cosas las he conseguido por mí mismo	1	2	3	4
33. Algunas personas que conozco, me han dado grandes oportunidades para mejorar mi situación económica	1	2	3	4
34. Las personas que conozco son un escape a los problemas que tengo	1	2	3	4
35. En general no le pido ayuda a nadie conocido, me gusta moverme sólo	1	2	3	4
36. Las personas que conozco, las he ido conociendo, por las vueltas de la vida.	1	2	3	4
37. Las personas que conozco las he conocido por las cosas que he ido haciendo.	1	2	3	4

Con las personas que conozco, además de conversar temas importantes y brindarnos ayuda, algunas veces tengo problemas. Con relación a los problemas, me gustaría que dijera que tantos conflictos tiene con cada uno de los siguientes grupos de personas y si estos provocan ruptura.

	a) Nivel de problemas				b) Se termina con la relación (En caso responder 1, 2 o 3 en la pregunta anterior)		
	Muchos problemas	Algunos problemas	Pocos problemas	No tengo problemas	La mayoría de las veces	Algunas veces	Muy pocas veces
38. Parientes	1	2	3	4	1	2	3
39. Amigos	1	2	3	4	1	2	3
40. Conocidos	1	2	3	4	1	2	3
41. Vecinos	1	2	3	4	1	2	3

A veces una persona necesita apoyo de personas que conoce. En otras ocasiones son esas personas quienes le piden ayuda a Ud. En relación a esto indique:

(Lea la frase y las preguntas. Llene todos los casilleros con una de las 12 alternativas que se presentan más abajo)

	a) ¿A quién recurre Ud.?	b) ¿Quién se lo ha pedido?
42. Cuando necesita a alguien que escuche sus problemas (de pareja, familiares, del trabajo)		
43. Cuando necesita a alguien que cuide a sus niños		
44. Cuando necesita pedir un pequeño favor (cuiden la casa, materiales, mano de obra)		
45. Cuando necesita a alguien que le preste plata en caso de emergencia		
46. Cuando se queda corta de alimentos		

1 Esposa/o	4 Hijos	7 Parientes políticos	10 Vecino
2 Padres	5 Tíos	8 Conocido	11 Compañero de trabajo
3 Hermanos	6 Parientes lejanos	9 Amigo cercano	12 Nadie

A cual de las siguientes organizaciones pertenece Ud. (En caso de no pertenecer a una organización tarje una línea sobre las columnas b y c).

	a) Pertenencia		b) Aporta dinero			c) Asiste a reuniones		
	Si	No	Regularmente	Ocasionalmente	No aporta	Regularmente	Ocasionalmente	No asiste
47. Asociación gremial	1	2	1	2	3	1	2	3
48. Centro de padres	1	2	1	2	3	1	2	3
49. Club deportivo	1	2	1	2	3	1	2	3
50. Cooperativa	1	2	1	2	3	1	2	3
51. Grupo cultural	1	2	1	2	3	1	2	3
52. Scout	1	2	1	2	3	1	2	3
53. Grupo de autoayuda	1	2	1	2	3	1	2	3
54. Grupo de mujeres	1	2	1	2	3	1	2	3
55. Grupo ecológico	1	2	1	2	3	1	2	3
56. Grupo juvenil	1	2	1	2	3	1	2	3
57. Grupo Adulto Mayor								
58. Grupo religioso	1	2	1	2	3	1	2	3
59. J.J.VV:	1	2	1	2	3	1	2	3
60. Organización de voluntarios	1	2	1	2	3	1	2	3
61. Partido político	1	2	1	2	3	1	2	3
62. Sindicato	1	2	1	2	3	1	2	3
63. Otro	1	2	1	2	3	1	2	3

En su experiencia de vida a quién ha recurrido cuando ha necesitado ayuda en los siguientes ítemes (Marque todas la aplicables)	a) Pedir Dinero				c) Pedir ayuda para mejorar condiciones de vivienda				e) Pedir Trabajo			
	b) Evaluación		d) Evaluación		f) Evaluación		g) Evaluación		h) Evaluación		i) Evaluación	
	Si	No	Me ayudó Algo	No me ayudó	Si	No	Me ayudó Algo	No me ayudó	Si	No	Me ayudó Algo	No me ayudó
64. Oficinas Municipales (No Puente)	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
65. Programa Puente	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
66. Gobernación	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
67. Parlamentario	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
68. Alcalde y Concejales	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
69. Fundación privada (Hogar de Cristo, Techo para Chile, Fondo Esperanza)	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
70. Iglesia u organización religiosa	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
71. Familiar	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
72. Amigo (incluye pareja, ex pareja)	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
73. Conocido	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
74. Vecino	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
75. Organización comunitaria (J.J.VV)	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
76. Crédito bancario o financiero	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
77. Otro Especifique	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
78. Nadie	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3

Pensando en la situación económica de su hogar. Quiero que me diga si las situaciones que les voy a nombrar ocurren nunca, rara vez, con frecuencia o siempre. (Lea las alternativas. Marque sólo una opción)

	Nunca	Rara vez	Frecuente	Siempre
79. Con cuanta frecuencia tiene que pedir plata prestada para pagar cuentas	1	2	3	4
80. Con cuanta frecuencia dejan de comprar algo porque no tienen plata	1	2	3	4
81. Con cuanta frecuencia pueden pagar por actividades que les gusta hacer, como ir al cine o comer fuera	1	2	3	4

	Ninguna	Alguna	Bastante	Tremendas
82. Que grado de dificultad han tenido para pagar cuentas en los últimos 12 meses	1	2	3	4

	Definitivamente No	No suficiente	Bastante	Totalmente Si
83. Diría que en su hogar tienen suficiente dinero para pagar la clase de vivienda, alimentación y vestuario que Ud. siente que debiera tener	1	2	3	4

	Con bastante dinero excedente	Con algún dinero excedente	Con el dinero justo para lo necesario	No alcanzaba ni para lo necesario
84. Si piensa en los fines de mes de los últimos 12 meses, su hogar generalmente contó	1	2	3	4

	Mejor	La misma	Peor
85. Si comparas tu situación actual con la de tus padres, cuando ellos tenían la edad que tienes ahora ¿como encuentras tu nivel de vida?	1	2	3
86. Si piensas en como será la situación de tus hijos cuando ellos tengan la edad que tienes ahora ¿cómo crees que va a ser su situación económica?	1	2	3

Si piensa en quien o quienes son los responsables de su actual condición económica, Usted diría que: (Lea cada una de las alternativas. Marque sólo una opción)

	a) Confianza			
	Mucha	Mas o menos	Poca	Ninguna
87. Jueces	1	2	3	4
88. Bancos	1	2	3	4
89. Parlamentario	1	2	3	4
90. Presidente	1	2	3	4
91. Alcalde	1	2	3	4
92. FF.AA:	1	2	3	4
93. Iglesia	1	2	3	4
94. Carabineros	1	2	3	4
95. Televisión	1	2	3	4
96. Escuelas	1	2	3	4
97. Hospital	1	2	3	4
98. Empresas	1	2	3	4
99. Puente	1	2	3	4
100. Familiares y Amigos	1	2	3	4
101. Vecinos	1	2	3	4

	b) Influencia para mejorar la situación económica			
	Mucha	Mas o menos	Poca	Ninguna
102. Bancos	1	2	3	4
103. Senadores y Diputados	1	2	3	4
104. Presidente	1	2	3	4
105. Alcalde	1	2	3	4
106. Iglesia	1	2	3	4
107. Escuelas	1	2	3	4
108. Empresas	1	2	3	4
109. Puente	1	2	3	4
110. Familiares y Amigos	1	2	3	4
111. Vecinos	1	2	3	4

A continuación le leeré una pregunta y tres pares de respuestas para ella. Ud. Deberá elegir la que considere mejor dentro de **cada par**. Puede que no esté totalmente **de acuerdo con las dos**, pero por favor elija aquella que considere más cercana a su opinión.
(Tiene que elegir sólo una. NO se aceptan sin respuestas o con marcas las dos)

112. He aprendido que para surgir y "ser alguien en la vida" lo más importante es:	El apoyo y la confianza de otras personas	1
	Tener claras mis metas personales	2
	Contar con el respeto de los demás	1
	Ser original y creativo	3
	Tener los amigos adecuados	2
	Distinguirse del común de la gente	3
113. Para encontrar un trabajo ¿cual de estas dos cosas cree Ud. Que es la mas importante?	Presentarse bien vestido	1
	Llevar una recomendación	2
	Hablar bien	1
	Estar seguro de lo que uno sabe	3
	Ser insistente y busquilla	2
	Saber el trabajo que se quiere encontrar	3
114. Cuando las cosas no me resultan como yo pensaba, creo que ello se debe a que:	El país no marcha bien	1
	No me supe mover adecuadamente	2
	No se me dieron las oportunidades	1
	A la gente como uno la miran con desconfianza	3
	No supe aprovechar las oportunidades	2
	No me supieron valorar	3
115. Ahora hablaremos de los valores que orientan su vida. Estos son:	La fe en un dios	1
	Surgir en la vida	2
	La solidaridad	1
	La autenticidad	3
	Atreverse	2
	Tener opinión propia	3
116. En mi vida yo quiero lograr.	Tener un trabajo estable	1
	Estar entre los mejores	2
	Vivir tranquilo	1
	Ser yo mismo	3
	Poder decidir	2
	Ser consecuente con mis valores	3
117. Me considero una persona:	Honesta	1
	Eficiente	2
	Responsable	1
	Con iniciativa	3
	Atinada	2
	Realizada	3

Transcripción Grupo de Discusión a Apoyos Familiares

TRASCRIPTIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN (GD) APOYOS FAMILIARES (AF) PROGRAMA PUENTE

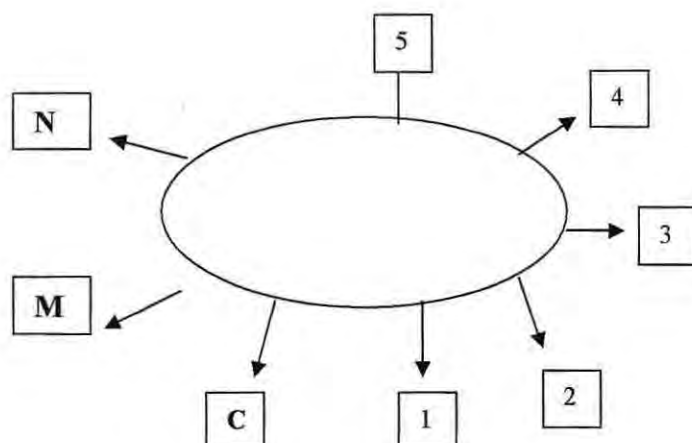
FECHA: Jueves 30 de Junio de 2005

HORARIO: 12:50 – 14:00 horas

LUGAR: Salón de Reuniones Oficina de Promoción Familiar – O’ Higgins 470 – Quillota.

CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL: Buena iluminación – Buena Acústica – permitía un buen desarrollo del Grupo Focal

PARTICIPANTES:



MODERADORA: (M)

NOTERA: (N)

CAMAROGRAFA: (C)

APOYOS FAMILIARES (A.F):

- 1) Hombre 2 años en el Programa: P1
- 2) Mujer 3 años en el Programa: P2
- 3) Mujer 3 años en el Programa: P3
- 4) Mujer 3 años en el Programa: P4
- 5) Hombre 2 años en el Programa: P5

DESARROLLO DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

M: Buenas tardes, quisiera darles la bienvenida y las gracias por participar de este grupo de discusión, bueno la idea como ustedes saben nosotras estamos realizando nuestro seminario de Título con el Programa Puente, para esto quisimos planificar este focus con ustedes, para ahondar en temáticas que tienen que ver con las familias que Uds. tuvieron del primer cohorte, considerando que Uds. son uno de los actores principales que trabajan con las familias, entregándoles las herramientas necesarias. Esta pauta de discusión contempla 4 temas dentro de los cuales se van a abordar una serie de subtemas, se espera que igual dentro de los subtemas

podamos desarrollar o puedan dar su opinión respecto a éstas de manera abierta, sin complicarse mucho, solamente nos va a servir de registro estos medios de verificación, así que esperamos que puedan participar. Como estamos restringidos en el horario y para no alargarnos cada uno de los subtemas va a tener una duración aproximada de 5 minutos ¿ya? donde podamos, bien breve y concreto. Eh... bueno, el primer gran tema que nosotras consideramos necesario abordar fue eh... la percepción de la incorporación de profesionales como apoyos familiares del Programa Puente, ¿ya? dentro de este tema tenemos la siguiente pregunta: ¿Cómo fue para Uds. el ingresar y participar de un programa donde el eje central fuera visitar a cada una de las familias en su domicilio?. Como ven Uds. esta estrategia por así decirlo.

P1: Por ejemplo en el caso mío yo, por la formación mía, en términos prácticos y metodológicos...yo soy sociólogo, por tanto, básicamente libros, investigación, por lo tanto nunca tuve contacto con el tema de la pobreza en términos teóricos. Yo antes trabajé en el Servicio Salud en Valparaíso, pero no me tocó nunca práctica, de hacer un trabajo en sociología de la familia, pero igual es fuerte, fuerte en el sentido de que es distinto, hay muchos elementos que tu no tienes...tu sabes, eso es lo complejo, que las familias le entreguen de una manera la información, todo un proceso complejo, que demandan afectividad, por tanto yo encuentro que pa' mi fue que te faltan elementos, siempre considero que es como para darle el perfil a Psicólogos, Asistentes Sociales"...yo considero que faltan herramientas, ahora lo otro es que en el Puente tienen como talleres y eso es importante, que te sirve bastante lo que sí encuentro que falta como más elementos en términos de... porque esto es conversacional, el tema de la conversación es como lo básico y tu sabes que hay muchos tipos de conversación, sería bueno como ese tema, pero me gustaría eso también.

M: Ya, que te parece a ti el hecho de tu acercarte, como estrategia del Programa, a las familias.

P1: Me parece como super relevante, porque históricamente fue al revés, siempre era la persona la que se acercaba al municipio y la que se acerca son como la gente mas crónica que siempre va, que tiene más el tema de redes, pertenece a la junta de vecinos, que le dijeron esto, van al municipio... y por lo tanto cuando tu vas a las familias es distinto como al revés y generalmente a mi me pasa con familias que nunca van, que está como muy descolgada, que no sabe nada y otra cosa muy importante que yo cuando llegué trabajé con gente del sector de Boco y ahí es completamente distinto...

M: La realidad es distinta...

P1: Sí, es distinta, es otro tipo de persona, son gente que en el fondo no tiene casi nada, lo que sí son gente super amable, cariñosa, activa, aparte que tienen mas redes. Para mí desde mi punto de vista es muy importante que se hizo el giro, en el fondo es el Estado, o los entes del Estado, yo encuentro que ese giro es sumamente interesante, yo creo que los resultados son bastante bien, uno ve resultados, gente que ha progresado...yo me recuerdo las familias que yo tuve...yo los fui a ver a los

Ríos de Chile...la gente super contenta, y sabes tu que uno siente que todo lo que hace...porque este trabajo es como solitario, como decía la Myriam, este trabajo es muy solitario, a pesar de las tallas y eso...gente que quiere cosas y tu no puedes dárselo, uno no puede gestionar, o no están en la red, entonces es como...a mí me emociona mucho eso, a pesar que yo...esas familias no eran mías, porque yo vine a tomar familias que eran de otra persona, eran de la Lorena, de dos apoyos familiares que se habían ido, entonces igual yo valoro mucho eso, que sea al revés, que uno va a las familias y no las familias al Estado.

M: Si alguien mas quiere aportar...que les parece esta nueva estrategia.

P2: Yo, mira...pa' mi fue una experiencia nueva, yo vengo de 10 años de experiencia en terreno, pero me parece super interesante la idea de llevar profesionales a donde realmente suceden las cosas, porque los criterios, más allá de la formación que tengan cada uno, van teniendo un proceso, así como lo ha tenido en sí el programa, nosotros los profesionales vamos teniendo procesos, a lo mejor muchos profesionales nunca estuvieron en terreno, van ampliando la mirada, porque el tema por ejemplo de la sectorialidad, es decir, lo rural, lo urbano es totalmente distinto, en mi experiencia yo venía hace rato trabajando el tema de familias en terreno, no era un tema nuevo, pero sin duda, empezar a trabajar con una red, con una propuesta de red, de actuación de la red, se hace interesante cuando tu vas viendo que las mentalidades se abren, es decir, que ya no hay profesionales en el escritorio, que de pronto se cierra a ciertos caminos porque en el fondo no los conoce y porque afuera hace rato se venía trabajando temas desde otros países la presencia de profesionales en terreno, en donde cambia la perspectiva, no solamente para el programa, sino que para el gobierno, y de alguna manera este cuento de estar nosotros frente ha significado pa'l gobierno reestructurar todo este tema...hay un tema que me he cuestionado, que he reflexionado profundamente, que tiene que ver con las capacidades de los profesionales, sin desmerecer, sin entrar a descalificar, pero sin duda hay un tema que tiene que ver con la formación en relación ponte tu nosotros nos encontramos con un montón de temáticas, y si no estás preparado, puede ser difícil de trabajar, difícil de llevar, difícil de focalizar, y es un tema que yo me he venido cuestionando estos 3 años, porque muchas de las interrupciones que hay en los sistemas, que en mi caso no las tengo, pero se de otros casos que han existido, en otras zonas también, siento que ha habido posibilidades de trabajo, luego de hablar los temas, pero en ese momento no había las capacidades necesarias, en ese minuto para ver que era posible hacer ese trabajo, ¿me entiendes?, más allá del profesional, un trabajo en equipo, una derivación, no sé, ese es el cuestionamiento que tengo en relación a eso.

M: Ya...viendo...no tienen ninguna otra acotación...

P3: No, o sea, yo creo que los chiquillos dijeron lo importante, como dijo la Doris, aquí somos distintos profesionales, pero aparte de eso creo que tiene que ver con las habilidades personales que tu puedas tener pa' eso, porque si bien es salir, una cosa es salir y otra enfrentarte a situaciones totalmente

distintas. Porque a lo mejor la Erika es parvularia, pero si tu vayas y haya gente peleando, si no tení las habilidades personales no lo podí resolver, sea Psicólogo o Asistente Social, pasa por hartas cosas, es un complemento creo yo. Ahora el hecho de que tu vayas a la casa, a mi me parece como muy interesante, porque de alguna manera ellos se abren, se relajan, te cuentan sus cosas te ven no solamente como un profesional que va a la casa, porque ello lo sacan de su cabeza y dicen ahí viene la Srta. Marcela o la Marcela, como te quieran llamar, ellos te ven como un pseudo amigo, yo siento que Ud. Es mi amiga y a mi me da mucha risa porque jamás es una relación de amistad, yo sé que no lo es, pero tu los conoces, muchas cosas de ellos, desde como se levantan, a que hora se levantan, los estados de ánimo y el hecho de que tu vayas a la casa, te da la posibilidad de poder establecer este trabajo, sino yo creo que no se lograría, si ellos vinieran pa' acá y nosotros intervinieramos como lo hacemos, yo creo que no se da, porque incluso nos ha pasado, llevamos 3 años...porque al principio ellos te cuentan una película, 2, 3 o 4 meses de intervención, vai cachando otras cosas, que no estaban ahí, o que eran tan tangibles...en realidad no sé como explicarlo, pero esa posibilidad que te da este trabajo y la experiencia que uno gana es inmensa, es una buena fórmula, yo siento que es una buena fórmula...y eso.

M: Gracias...Bueno pasando al otro tema, es la implicancia acerca del número de familias a intervenir. Es decir considerando que tienen x familias y la jornada es parcial.

P4: ¿Qué cosa perdón?

M: La cantidad de familias y la jornada...

P4: No tiene ninguna relación, nada que ver una cosa con la otra, el número de familias y la cantidad de horas que tenemos en el papel por así decirlo, no tiene ninguna relación, nosotros estamos contratados media jornada, y en algún minuto tuvimos poco mas de 100 familias, ahora en este momento tenemos menos, entre 60 y 70 y tantas, pero igual es harto, entonces no tiene relación la media jornada con el número de familias que tenemos que atender. Aparte de atender las familias, el tema que hay que ingresar la información a internet, el tema de las reuniones de equipo, el tema de hacer las coordinaciones entre la red, o sea no tiene relación para mí.

P1: Pero tu pregunta apunta a la calidad del trabajo...

M: Claro...

P1: Bueno en la medida que tu tienes más familias tienes menos tiempo pa' atenderlas, menos tiempo para subir a la informática... en el fondo es una relación inversa, lo que siempre se ha hablado en el equipo es que lo que le preocupa al Estado es la cantidad, y lamentablemente es así y hay que asumirlo... la calidad del trabajo, en la medida que tengas más familias es cada vez menos o sea, menos tiempo pa' hacer gestiones, pa' todo.

P4: Yo siento que en mi caso ha sido super injusto, por lo menos para las familias que he tomado ahora último, 2004 en adelante, ha sido super

injusto, así como mi trabajo hacia ellas, comparado con las familias del 2002. Partimos con 15 familias, uno tenía una hora y media para estar con la familia, apoyándola en su problema, derivándola, pero las que tengo ahora, con la otra carga, ¿Cómo están? 10, 15 minutos y chao me tengo que ir, porque tengo otras 20 que ver ese día.

M: Entonces es distinta la situación que vivieron en un principio con la de ahora...

P4: Exactamente, claro que sí.

P2: Ahí se producen como dos fenómenos, uno por parte de las familias y otro por parte del profesional, por lo menos ha sido mi experiencia... porque uno en el sentido que es poco ético el tema de nosotros estar haciendo más familias tengamos que atender... siento yo que resulta poco ético, porque en el fondo no puedes dar más tiempo, la familia lo siente y lo resiente, la familia...ese tema de empatía, de cercanía, una cosa de no tocar... la familia lo siente y de alguna manera la comunicación es distinta, el otro en mi caso hay de pronto una desmejora, quizás de pronto no sé, de cachar en el fondo que tu vai por la presión del sistema, y la cantidad de familias y el tiempo de entregar y no lograr los objetivos que de pronto plantea el programa, de no preocuparte, el equipo...tu como profesional de pronto hay una desmejora, y del profesional se provoca pa' mi lo que significa este distanciamiento que va a la larga a provocar que todo este vínculo que se ha provocado a través del tiempo intensivo va a llevar a lo que el programa pretende, la vinculación a través nuestro y que la familia a través nuestro empiece a vincularse con la red, se pierde, entonces pasa que a los 6 meses, como decía la Marcela o al año, la familia de nuevo retorna a demandar al municipio, a acá allá como si no estuviera un representante, como si no estuviera en el programa ¿te das cuenta? Son dos fenómenos muy interesantes de estudiar, porque de alguna manera siento yo de alguna manera estarían anulando este principio como lo es el programa Puente. Se va revirtiendo por el escaso tiempo que tenemos con las familias.

M: No hay otra...Pasemos a la siguiente. Dice: Percepción acerca de la variedad de temáticas que deben tratar como Apoyos Familiares. Es decir, que piensan Ud. Considerando que cada uno de Uds. Tiene una profesión determinada, oficio o algo...Como es manejar tantos temas ya que el Puente trabaja 7 pilares, 7 temas distintos.

P1: Yo veo, en el fondo que los 7 pilares no son tan complejos, lo que es más complejo, que no funciona, es el tema de la red, porque cada una de las variables de los 53 mínimos está metido en este taco, no es muy complejo, excepto algunos que son mas o menos complejos, por eso lo complicado, el tema de la red, y en la comuna de Quillota tienen mucha más red que por ejemplo Limache, Olmué...no sé y eso es lo que más cuesta, porque la idea es que tu después de que intervengas la persona tenga capacidad como pa' surgir ¿te fijas? Para surgir que tenga una red que se haya hecho de contacto, que conozca a todas las organizaciones sociales que pertenece, que ella pide...entonces eso es lo que mas cuesta, mas que el tema de... mas que eso, o sea, yo creo que es una cuestión que

tiene que ver con la comuna, con la gestión del Alcalde, hay miles de factores.

P2: Yo siento que al final tiene que ver todo lo que estamos hablando, yo creo que pa' mi es un tema vincular, es decir, independiente de la profesión, tiene que ver también con lo que hablaba la Marcela, con las habilidades, pero dependiendo un poco del vínculo que se ejerce tu también como profesional vas focalizando cuales son las fortalezas a trabajar con las familias y como manejarlas. En mi caso particular yo soy Licenciada en Ciencias Religiosas y soy Terapeuta Familiar, además digamos también desde el enfoque sistémico propiamente tal yo he hecho independiente del trabajo del Puente, un diagnóstico sistémico de todas mis familias y desde ese foco yo trabajo con las familias aparte de las exigencias del Puente, y me permite, si bien yo no manejaba para nada vivienda... acá nos capacitaron, nos interiorizaron, pero a mí esa forma me permitió desde el vínculo familiar, afectivo, en este tema de trabajo con la red, poder mover a las familias ¿cachai? o a la red misma para que este tema de vivienda que de alguna manera yo no pudiera manejar en algún minuto pudiera hacerse efectivo y presente a través de otro protagonista que no fuera yo y ahí está el equilibrio y siento que en otros ámbitos también, dependiendo de la debilidad que tenga cada uno.

M: Ya... pasemos a la siguiente...

P1: sabes qué, yo tengo una...no se si discrepancia con Doris, me parece que el Puente tiene un enfoque ¿te fijas? que es psicosocial, pero el puente depende de una estructura, de un tema estructural, que te funcione, por ejemplo tiene que importarte salud, tiene que importante educación y todo eso que son variables básicas, ¿te fijas? para que una persona pueda mejorar su calidad de vida. Entonces yo siento que eso no funciona o sea, el Puente es como una especie de círculo en vez de virtuoso un círculo vicioso ¿entiendes tu? Y ese es como el desgaste típico de la gente Puente es como que tu sientes que claro, tirai pa' arriba a las familias que se yo, que aquí y se te cae por el tema de la salud pública o no funciona entonces tenis que ir para allá ¿te fijas? Ay así o sea lo ideal, es que esto funcione, que el sistema funciones en sí ¿te fijas? O sea que todo la salud, no sé...vivienda, todo esté estructurado, que sea un sistema como tal un sistema, entonces en la medida que si el Estado funciona así yo creo que uno en términos de desgaste y uno siente ... ve más resultados y yo así en ese sentido yo creo que yo no lo veo tan así yo creo que el tema está como en parálisis el tema de las redes , el tema de que el Estado funcione como sistema, que todo estén como ordenados no se poh, yo siento que a veces funciona, incluso a veces no te pescan.

P4: Esto tiene que ver mucho con lo que decías tu al principio, o sea como el tema de que yo... yo creo que en el fondo la red la vai armando tu mismo y de acuerdo a lo que necesites con tus familias de acuerdo al sector donde tu trabajas, o sea por ejemplo yo trabajo en un sector determinado que es una población que está relativamente cerca del centro, que la gente entre comillas conoce la red, sabe como funciona, sabe que la directora de DIDECO se llama Waleska Castillo, sabe que el Asistente Social David Ramírez y Paola Jauregui y que según ellos, no si la Paulita conoce, ella

sabe mi caso y todos saben su caso entonces la gente relativamente como que , entonces al final tu vai viendo de acuerdo a lo que la gente va necesitando lo que tu vai informando no más, claro y no Ni más ni menos ¿Me entendí? Y eso tiene que ver con el tema de que las redes no están armadas, no están definidas como pa' trabajar en general con las familias Puente.

M: Frente a una demanda, hay una respuesta.

P4: Claro, claro que sí.

P2: Pero por otro lado, perdón, por otro lado igual es interesante el fenómeno por que nosotros, cuando partimos con este cuento teníamos muy claro que era un tema piloto, y perdóname por ser positiva (risas) pero de verdad que siento en ese sentido que la proyección, porque, porque si de verdad me enfocara a que realmente las cosas no funcionan es que yo, yo no me pondría a trabajar, pero los procesos de marchas lentas o de piloto, porque como partimos con este cuento hace 3 atrás, sin duda que la situación no haya funcionado nada.

P4: Claro, por supuesto.

P2: Y que hoy día probablemente funciona ... muchos casos no funciona, pero sin duda nosotros siento que hemos sido contratados también por un tema de mostrar un sistema que no funciona, un sistema de marcha blanca u de que ojalá mañana lo que estamos construyendo hoy día nosotros es pa' que mañana haya un Chile en ese sentido de verdad que vengan otros que no vamos a ser nosotros probablemente tener claro las situaciones donde va a estar el sistema y el bueno, pero estamos marchando en un programa hacia ese sentido y eso se ha hecho en otros países.

P1: Pero sabes lo que pasa...

P4: Pero yo creo que tu tienes razón o sea se ha hecho ver, así como camino al andar y más que camino, o sea yo creo que nosotros hemos hecho hartito, bueno, y hay otro tema que es a costa de que, si es también...es lo otro a qué precio, al desgaste de nosotros mismos, cada uno de nosotros es el que ha hecho y de nuestra Jefa de Unidad de Intervención que en estos momentos es la Paulina, que en un principio fue David, o sea, a costa de qué si cuando partimos no teníamos oficina, no teníamos nada, no teníamos lugar, más que una oficina tenemos ya un espacio físico ya como determinado, tenemos un montón de cosas, que en un principio tampoco las teníamos, obviamente hemos avanzado mucho, mucho, pero por eso te digo a costa de qué, a costa de que pucha, los que partimos en el programa que éramos 8, vamos quedando 4, 5, se han ido, el equipo ha cambiado, la gente ha tenido que estar 3, 4 meses sin Apoyo Familiar, por que la cosa no estaba muy bien definida, quien los iba a reemplazar, quien...no, bueno, a costa de un montón de cosas, de nuestro mismo desgaste físico, psicológico, o sea y en el fondo yo creo que muchos de los que aún quedamos en el programa, por lo menos yo y...no sé poh, la Marcela, yo trabajo por necesidad ¿me entendí? Pero también yo creo que en gran parte, ahora en este momento es un tema de compromiso, o sea,

claro, yo obviamente no trabajo por hobby, obvio, yo trabajo porque necesito pagar, no sé mis cuentas, mis cosas, pero aparte de eso es un tema de compromiso que tu tení con las familias, o sea, obviamente que pasa por eso.

P1: Sabes, lo otro que uno siente a lo mejor, yo soy mas pesimista, a lo mejor por la mirada del sociólogo, que siempre queda con la cuestión estructural, pero es algo entendible de los sociólogos, yo siento que...como se llama...que el tema de la pobreza...que es el tema del ingreso y es algo que ni el Estado y los Municipios controlan, es algo y que lamentablemente que...hay otros factores, o sea un tema de mercado y eso en realidad tu no lo puedes controlar como Estado ni como Municipio ni como nada, por lo tanto yo siento que el tema...la variable más importante que es la variable ingreso o trabajo, trabajo estable no se puede controlar, por tanto el tema de la pobreza es un tema...que es como apelativo a los efectos del mercado.

P2: O sea, tu lo cachai...lo relacionai solamente al ingreso...

P1: No, yo te digo que dentro de las variables, el tema de la pobreza hay miles de variables, sin lugar a dudas es un tema como bastante complejo, en casos es un tema cultural, económico, de todo tipo, pero la variable ingreso incide mucho, te fijás.

P2: Y eso es lo interesante de los equipos multidisciplinarios.

P1: Entonces cual...cual es el problema que yo veo que tu puedes invertir...o sea yo creo que el tema cultural es un tema que yo no lo veo que tu lo puedas abordar como programa Puente, yo encuentro que es un tema ya que se te escapa, se te escapa un tema cultural, primera cosa, tu no puedes capacitar, todo el cuento, capacitar a personas ¿en qué? ¿pa' qué? Generalmente no tienen terminado la enseñanza media, la básica ahí, son tipos que vienen con una historia familiar, incluso cognitiva, compleja, y el mercado es una cuestión que es super care palo, o sea, a ti no te va a preguntar: ah...Ud. es Puente ah le vamos a dar una segunda oportunidad, no, si no estai no estai, punto, se acabó, ¿te fijás? Y eso es una variable como...yo no te digo que la más relevante, porque eso sería como demasiado determinista, pero es una variable importante y tu aunque hagas lo que hagas como Estado, como municipio, lo que hagas tu no la puedes controlar, entonces la pregunta es que ahí Uds. dicen, o sea...como la sensación de que...de que esto es un círculo...no sé si necesariamente virtuoso, a lo mejor tampoco es el otro, pero es como una sensación que te queda de...que es como típico de la cuestión del Puente, que te queda la sensación de que... y ahora que...

M: Don Crescencio...

P5: Se me despertó la neurona (risas) Pasa lo siguiente, o sea, yo no había querido meter la cuchara porque no sé si era el tipo de las preguntas, pero como pareciera que se está redondeando el tema y...yo cuando la cosa se pone densa yo digo, voy a la pregunta básica: ¿Qué es el Puente realmente? Y nosotros siempre hemos tenido la queja de que tenemos

mucho trabajo, que nuestro trabajo no es valorado, porque lo que vale del Puente es lo que está en la pantalla...

P1: En el sistema...

P5: En el sistema, y el sistema lo único que hace es registrar información. Por lo tanto el Puente es un diagnóstico social basado en 53 mínimos, ni más ni menos, o sea, hay algo más, que es el capital inicial, que es terriblemente vago pa' mi la parte más, más interesante del Puente es cuando hago el contrato, cuando defino el grupo familiar y cuando hago el capital eh... el capital y la...priorizando las preocupaciones, pa' mi esa es la parte más interesante del Puente, porque como que obliga, como que frente a frente se pongan las cartas en la mesa, es la parte más larga, donde hay más interacción y lamentablemente, el capital inicial es vago, o sea, los tipos de capital, donde uno podría a lo mejor estrujar mucho más, pero como el esquema viene dado así, no da pa' mas, entonces por lo tanto, pa' mi el Puente al final es un diagnóstico social, del...un diagnóstico del sistema social o de ayuda social o del aparataje que tiene que ver con la ayuda social...entonces...nosotros digamos...yo creo que desde los 3, 4 meses empezamos a patallar por que no se tomaba en cuenta la otra parte, que uno le ponía y no han escuchado todas las veces y nunca ha aparecido algo mas en la pantalla que diga ¡ah! Han sido escuchados. Si fuimos escuchados en que sentido, que apareció el...el tema de la FLACSO y...entonces ahí inventaron una pata de ayuda y un libro de acción y eh...perfeccionando la teoría de sistema eh...entonces...eh...al final aparte de ser un sistema...de ser un diagnóstico, que es lo que al final vale nada más, lo otro, se va dejando la posibilidad de cómo...yo soy un convencido de que estamos...

M: Bueno, ahora tratando el tema de las situaciones que han surgido durante el proceso de intervención ¿ya? ¿Cuáles Uds., creen que fueron los principales facilitadores y obstaculizadores que surgieron en la primera fase de trabajo intensivo, que la denomina el Puente, hablando el tema, no sé de la vinculación, de la comunicación, de la metodología, de la coordinación con redes? ¿Cuáles Uds. Consideran que fueron los obstaculizadores y los facilitadores de ésta etapa?

P4: Para mí, que era como más que nueva en el tema social, en el trabajo directo con la gente, eh un gran facilitador para mí fue el equipo, el equipo de trabajo, y cuando yo me refiero a equipo de trabajo, me refiero específicamente a David, o sea con nombre y apellido, David, la Marcela, el Edgardo, el Ricardo que fueron como los que... porque yo a veces llegaba así como "es que no sé como hacerlo", no es que tu vas a ir...es que a lo mejor tu no sabes, pero después vas a aprender, lo vas a saber, todo el tema, eh sobretodo...bueno aparte de mis compañeros así como pares, el David que el JUIF en ese momento, que también, o sea el apoyo de él 100% siempre, yo creo que pa' mi eso fue un gran facilitador, ahora el otro tema que para mi fue un gran facilitador es el tema del sector donde yo tengo a las familias, están todas ubicadas en un mismo sector, entonces eso también pa' mi es un facilitador, porque no tengo que andar, no tengo que desplazarme por muchos lugares, o sea están todos ahí mismo, agrupadas y hasta ahora siguen igual, todas en el mismo lugar, y bueno un obstaculizador que más que la red, es la falta de información de la red, en

cuanto a lo que es el programa Puente, o sea tu le decí a la persona "Sra. vaya a tal parte, es del programa Puente" y llegaban a las oficinas, a las ventanillas y ¿qué lo que es el programa Puente? Y le decían "ah, que bueno que es del programa Puente, siga adelante", y nadie se preocupó, yo creo hasta el día de hoy, nadie se preocupa por saber qué lo que es el programa Puente, o sea ¡Ah, el programa puente, ya chao!ilisto, ah ya!, ahora realmente yo creo, lo hacen porque le han llegado memos del director o del jefe del departamento que le dice que tiene que atender a las familias puente, por qué tiene que atenderla, porque es un beneficio extra para la oficina, el por qué, no sé po' es un subsidio especial, que el que atiende más Puente va a tener más recursos para el próximo año en el tema presupuesto del Estado, todas esas cosas, entonces ahora ya a la gente la atienden, pero tampoco... pero yo siento que muchos que atienden puente no tienen idea de lo qué es el programa Puente.

M: Al final se trabaja con las redes, pero al final las redes no están informadas, incluso de ellas.

P4: Exactamente, y yo creo que hasta todavía no están informadas las redes, y tampoco es mi trabajo ir a informarle yo a la red, porque ese no es mi trabajo, entendí, entonces yo no puedo tener una reunión con los directores de cada escuela de acá de Quillota donde tengo niños Puente para ir a informarle Qué es lo que es el Puente, no puedo, o sea tampoco, una cosa es que no puedo y otra cosa que no quiero, porque no me corresponde po', porque no es mi trabajo...para eso hay otras personas, entonces yo cumplo, yo hago mi trabajo hasta donde empieza el del otro, y entonces es ahí donde esta la gran...el gran obstáculo y que todavía yo siento que está.

P5: Ella dijo, uno de los facilitadores que nosotros tenemos, en el sector rural es inverso, pareciera que en el fondo el puente siempre fue diseñado para el área urbana, porque dar la pelea con los sectores rurales, como yo estaba en Olmué, mi jefe dio la pelea hasta que se rebajó la cantidad a la mitad, de las cargas de familia que teníamos que tener, se asustó el básico mientras tuvimos alrededor del sector urbano, y de ahí los aumentos fueron todos a la mitad, pero porque hubo que argumentar po' y aún así, mientras más iba pasando el tiempo, más lejos están las familias y más dificultoso y hay más gastos de movilización.

M: Algún otro comentario.

P2: Sí, uno de los principales obstaculizadores que encontré en San Pedro mi sector, tenía que ver necesariamente, si bien el 80%, tenía que ver con la falta de credibilidad en relación al municipio, eh, ya operaba hace años y uno de los facilitadores para mí es el haber sido parte de un equipo de integración de red y de formación de red en San Pedro hace ya hartos años, y eso me facilitó mucho el tema y todavía se trabaja en red, digamos, el Puente de alguna manera está trabajando en red en San Pedro, y éste tema de vincular a la gente, aparte de esta red de San Pedro, venir pa' acá y creer y llegar ponte tú, y no alcanzar el número, o conseguir \$500 para llegar y que se hubieran acabado, fue un tema muy largo, muy largo, pero yo creo que a 2 años recién la gente empezó a poder crear un tema, y pasa

por este cuento que dicen los chiquillos, un cuento que de alguna manera esto también pasa por la marcha blanca del programa ¿no? Y de la validación del programa, de la coordinación y de todo lo demás y de falta de información o de la entrega de información adecuada, porque si bien en algún minuto se dijo que era prioritario el Puente, en la realidad nunca fue así ¿te fijai?, entonces en este caso por estar en el sector rural necesita un desplazamiento, un tiempo, entonces había todo un cuento, y yo siento que todavía existe, pero es la minoría y, pero es sin duda un tema pa' mí, el cuento con la ruralidad en Quillota, y como se vincula ponte tú, en este minuto Manzanar por ejemplo hay una escuela, hay todo un cuento, que no tiene ni idea de proyectos y de cosas que realmente puedan ser beneficiadas pa' la misma escuela por ejemplo, y tiene que ver con la distancia, con que hay una micro que pasa una vez al día, con un montón de ... y alejados de otro sector también, ese sería un tema muy interesante pa' trabajar.

M: ¿y con las familias?, o sea cómo fue, factores así que puedan considerarse con las familias tanto...

P1: Mira, justamente quería hacer ese aporte, lo que pasa es que a mí me ha pasado, o sea a lo mejor a otro le va a pasar lo mismo, que hay familias que tú, o que hagas la gestión que tú hagas como que no hay caso...no, no hay vuelta, o sea hay gente que no, no sé po... tú le puedes conseguir trabajo, le puedes buscar capacitación, un microemprendimiento y no, no hay caso... y hay otras familias que, que qué son la minoría en todo caso, que tiene esa capacidad pero que le falta el apoyo, el empujoncito y cambian, yo tengo una familia que no es mía sino que era del 2002, que le salió un microemprendimiento, en Los Lúcumos y a la Sra. le fue super bien con un negocio, y a diferencia de la demás gente que la plata toda se la comió... (risas), no se comió la utilidad sino que la reinvertió y haciendo un esfuerzo sobrehumano, ¿te fijai?, reinvertió la plata y hoy día esta con su tremendo negocio, sumamente bien, el único problema es que es la única que tuve...(risas) ¿te fijai?, pero ese es como, o sea gente que tiene esa capacidad, así como, no sé cómo explicarlo, a lo mejor es un problema de estratoría y que es capaz de resistir todo, entonces no sé, tengo y por tanto es como que más allá de que tú lo puedas conectar con la red, a ésta persona, es como darle el apoyo para que pueda emprender un negocio, o no sé, y las otras son, no sé... hay un problema, como cultural de todo tipo.

P3: Llámala como quieras...

P1: Claro, es una pobreza estructural, que hagas lo que tú hagas, es como difícil.

P4: Por lo mismo, yo con esas familias que siento que no, no... tu vai y hací lo que tení que hacer no más po', vai le dai nomás.

M: Cumplen...

P4: Vai, para que después no digan que no recibió la información, le dai esa información, si ella quiere sacar algo, tú se lo informas, y si no, no...

P1: Chaaaa...

P4: Pero hay otras familias por las cuales tú te la jugai más, incluso hasta llegas a mover tu red privada.

P3: Claro...

P4: Que puede haber alguna que yo le, no se po'... alguna familia que yo misma le... no se po'... le conseguí algún trabajo con algún familiar, o con algún amigo, cosas que yo misma, que yo he hecho porque yo... a mí van a decir y que no tengo porque andar contando tampoco, ni na', entonces, pero esas son cosas que uno las mantiene, queda al criterio de cada uno de nosotros.

M: Sin embargo las familias, no te lo va a decir, las familias no toman en cuenta el trabajo de uno, uno no se siente motivado por esa familia, al contrario lo que sucede con...

P4: A lo mejor nunca... super duro decirlo así, así como que no, pero la realidad por lo menos en mí caso es así, o sea, yo, hay familias por cuales no me muevo más de lo que tengo que hacer no más po'... de lo que es estrictamente mi trabajo, de cumplir los mínimos con esa familia, punto, no me desgasto más allá de estar conversando con ella, de poder decirle, de ayudarla, de orientarla, que si tiene algún problema con el niño en el colegio, con algún profesor, a lo mejor tú la apoyarías, pero cuando tú cachai que no, pa' qué.

M: ¿Son las mínimas esas familias?

P4: No sé si podría decir que son las mínimas o son las más, son no más.

P1: Hay como hartas categorías de familias, hay familias que son emprendedoras, otras que son como...

P3: Demandantes de todo.

P4: Hay otras que cuando tú estai por egresar, te dai cuenta que se pegaron así un salto, y tú decí pucha por qué justo ahora cuando ya tengo que sacarla del programa, pero bueno, pero ya...algo hicieron.

M: Bueno ahora, cuales son los facilitadores y obstaculizadores que Uds. pudieron presenciar en la etapa de Acompañamiento, monitoreo y seguimiento, si estamos hablando que ahí se suscriben los contratos, los acuerdos, compromisos.

P3: Sabes que, yo creo que...porque no todos llegamos, bueno yo particularmente llegue a varias familias en el tema del acompañamiento, yo sé que la Doris también parece...eh, eh, yo creo, lo que obstaculiza de repente puede ser el tema que sean demandantes, ponte tú se quedan con la impresión de que tú tení que seguir yendo como, todos los meses, todas las semanas, entonces tu vas, por qué yo les explico, yo particularmente, yo voy cada dos meses, yo no voy una vez al mes porque la Miriam dice

que hay que ir una vez al mes, yo no alcanzo, yo no alcanzo, entonces yo les digo a ellos, así care palo, yo no alcanzo a venir, pero a veces yo me pierdo más de dos meses, pero a lo que voy, es que yo les explico, pero ellos igual y "¿ud. que no ha venido?", pero no en mala onda, pero tú te dai cuenta que produces un vínculo tal, que yo no sé si se genera en otra más, ¿o soy yo nomás? Ah, ah, ah (risas) A mí nomás me quieren, a mí nomás ¿ya?. Bueno yo creo... ahora mi gente particularmente, va' verdad que uno no puede decir eso, es del sector rural, entonces de repente ellos, en verdad es como un tema, igual como decía la Erika, tú vas y no solo trabajas la sesión, de repente empiezan "oye mira, o una lola embarazada te pregunta algunas cosas, o sea hay una serie de cosas que tú vai armando un cuento, hay feeling, tu de repente sentí que hay gente que incluso te dice "oiga mire que lindo el pelo", cachai, o sea cuestiones super na' que ver, que salen del contexto de trabajo que tú tení que hacer, pero, pero que hay una relación distinta, o sea, yo creo que a mí el tema...creo que un obstáculo a lo mejor es el tema de esa demanda particularmente, en el tema del acompañamiento. Ahora los famosos documentos estos son pa' tres cosas: a nosotros nos exigen hacerlo, pero, pero, creo que, que hacer las cláusulas a lo mejor del contrato final, yo particularmente la hago en son de que tipo de familia es, si hay niños chicos que vayan al colegio, si hay PAP, si hay control de PAP, y yo les pregunto, "¿lo han hecho, pidieron la hora?" y eso nomás, o sea la responsabilidad es de ellos. Eso es lo otro porque también aquí ha sido super fregado, yo creo pa' todos, el darte cuenta que te cargai mucho emocionalmente de un montón de cosas, entonces hay que saber separar y yo creo que en un principio nos costo a todos, pero, pero no es tú responsabilidad, o sea al final, ya de repente tu vai, vai y no van po', y tu te sentí un poco frustrado, pero después te dai cuenta que no po' que no es tu responsabilidad, que tú lo estas guiando, lo estas informando, incluso yo ene veces, y yo veo que ha la Doris también le pasa que "oye, ¿va pa' Quillota?" y tu los llevai, cachai y ellos "ah, que buena onda" y tu cero rollo con esas cuestiones, pero, pero creo que también, no se po' de repente, este hecho de acompañarlos en el famoso seguimiento eh, eh, también tiene su cuento, porque tu vai a controlar nomás...ahí tu no... y puedes orientarlos en una serie de cosas que van saliendo, pero ya terminaste con, con a lo mejor eh, eh, bueno también ahí un tema de ayuda que llega después po', o sea nosotros sabemos y tenemos claro... que si ingresamos familias este año y que tiene problemas de sellado de vivienda, el proyecto de habitabilidad es recién pa' el próximo año, aunque veai que se esta lloviendo ahora, o sea puede ser una emergencia y podí plantearlo acá en la mesa como una emergencia, pero de esa todos podemos tener, pero no todo va a ser una emergencia ¿viste?, eh, eh entonces muchas cosas, es eso, es yo creo estar ahí nada más, eso es. Bueno, con respecto a los facilitadores, no sé, yo no, no sé si los documentos eran facilitadores para el tema del acompañamiento.

P4: Yo con respecto a eso del monitoreo, seguimiento y todo eso, yo específicamente yo no los he utilizado, o sea yo dentro de mi metodología de trabajo, yo no lo utilizó, o sea yo les hago el contrato final a las familias, no sé por qué, porque pa' mi se me hace como... pa' mi es como un obstaculizador estar yendo a la casa y cada vez que vai, haciendo papelitos y contratos, nooo, o sea pa' mi ni sirven pa' na', o sea , no guardan ni los informes del colegio de sus hijos po', el informe de personalidad, de las

notas y van a guardar el papel que tú les diste, o sea... pa' qué, pa' acumular papeles... o sea, pa' mí, son super innecesarios y aparte que el tema que yo nunca...con el, con las primeras familias trate de hacerlo, es el tema de estar yendo cada tres meses, pero como yo voy a un sector, tengo a una familia aquí que estoy viéndola cada tres meses y la vecina me toca verla cada una vez a la semana, entonces la otra igual me ve que paso donde la vecina, entonces si necesita algo, igual me llama, me pregunta, entonces yo no puedo decirle "no ud. me toca cada tres meses", no le puedo contestar "no puedo.

P3: No po', no podi po'.

P4: Entonces, a mi no me funciona, entonces no lo usó, definitivamente no lo uso.

P1: La otra cosa por ejemplo, que no sé tengo una visión media vieja, que la forma del Puente pa' trabajar es media lúdica (risas), entonces es como un juego, entonces yo encuentro que esa es una visión típica del tipo que va ha estar en las nubes arriba, que piensa que el tipo que es pobre es tonto, es un tipo tonto, entonces que no puede racionalizar su problema, entonces hay que hacer una cuestión lúdica, así una cuestión como de cabros chicos, pa' que él vea su realidad... yo creo que no, mi visión de la pobreza es que los tipos tiene otro tipo de inteligencia que es distinta a la tuya, a lo mejor el tipo no sabe tal cosa ¿te fijas? Pero tiene una estrategia distinta, de hecho, las personas que están ahí viviendo, que están sobreviviendo en ese mundo, si tu te pones, tú en ese, en ese puesto yo estaría en una tragedia (risas), yo, yo me pregunto, yo me muero, me muero, y ellos sin embargo siguen viviendo, tienen pareja, son felices ¿te fijas? dentro de ese medio, y por lo tanto, lo inteligente lo tienen los otros, entonces no es tonto, y por eso me carga trabajar con cosas lúdicas, creen que son cabros chicos en términos intelectuales, hay que... mira con manzanitas, ah, ah noo, eso noo... por eso yo nunca he pescado esa cuestión de la metodología puente... lo encuentro casi una cuestión peyorativa, peyorativa.

P3: Para nosotros fue complicado, porque al principio con el tablero no es ni tanto, ah, pero después no se si Uds. lo han visto (pregunta a las alumnas) pero hay unos tableritos chicos, con unos daditos.

P1: Ah, ah, si po'.

P4: Y hay gente que no sabe ni contar po'.

P3: Cierto, y tú tirabai así, y me acuerdo que a la persona le salía "se ha ganado un beso de la Apoyo familiar" "una flor para la apoyo familiar" (risas) y yo... entonces sabí lo que yo después hice, porque a veces uso las tarjetas y otras veces no, y los tableritos y los dados, las saqué todas esas cuestiones de regalos.

P5: ¿Los besos y los abrazos? (risas)

P3: No ya no, ya...ya pasó ¿ya?...

P4: Yo nunca los usé...

P5: Las estrellitas....

P1: Las estrellitas eran clásicas.

P3: Las estrellitas, imagínate.

M: Me quedo dando vuelta, cuando Uds. hablaron de que habían categorías de familias, tipos de familia, ¿a qué se refieren?

P3: Nosotros las categorizamos.

P4: Nosotros mismos, queda al criterio de cada uno de nosotros... así como familia, no sé po', la familia..

P3: No sé po', hay algunas que son demandantes, que tu sabí... A ver qué más...

P1: hay otras familias que son como lentas, como que tú no...

P4: Que tenía que hacer como presión constante, no sé po', como que caminan y arriba de ellos va la nube negra, así...

P3: Siii!! (risas), cachai o no...

P1: Sí, y eso es también otra cosa...

P4: Familias que tienen tanto cabros chicos.

P3: Familias que tienen un CI bajo, que no te entienden, es un tema así como...

P4: Si es cognitivo.

P1: La otra cosa que no sé, pero habría que hacer un estudio como en más profundidad, pero no sé, pero tienen una capacidad para ser fatales ¿te hai dado cuenta? Nooo (risas) o sea el tipo está cesante, de repente le entró una enfermedad, una enfermedad que... y tu sacai la probabilidad así matemática, son no se po', una en un millón y éste tipo la tuvo así... (risas) increíble, a mi me habría pasado una cuestión así pero oh, oh, oh no puede ser...es como para salir y llorar...como tanto así... hay familias que viven una tragedia así pero...

M: Ahí me quedo claro...

P1: La otra cosa que es importante decirlo, las familias y una estrategia que tienen todos los actores sociales, es que tienen como cuatro o tres discursos mínimos, o sea, por eso nunca hay que creer lo que...

P4: A primera vista...

P1: Claro, hace poco vino una Sra. acá, no voy a contar el caso, pero tu caí en la impresión de que ooooh, pobre niña, Sra. que terrible, y es un discurso eso, está un actor, frente a otro actor y inventan un discurso.

P4: Esa capacidad que tienen para actuar es increíble.

P1: Ah, increíble, tienen discursos para ti tu como A.F, después tienen un discurso cuando tienen que ir a hablar con la jefa ya es otro discurso, después van donde la Waleska otro discurso más, después al Alcalde otro discurso, entonces...mira y tienen que batallar todos con eso, hartos ojos con eso, son tipos inteligentes en ese sentido son actores y tienen estrategias para sobrevivir... cachai... y por tanto, no es que sean pillos, son estrategias.

P4: Es sobrevivencia.

P5: Eh, yo hago la diferencia, la separación entre urbano y rural, porque la gente puede ser tan pobre como, los rurales pueden ser tan pobre como los urbanos pero son terriblemente mucho más inocentes, o sea... es mucho más fácil conversar con ellos, con mucho más posibilidad que cuente las cosas, lo que uno le pregunta y después te encuentras con que alguna vez vinieron y por qué le encontraron cara de huaso no lo inflaron, no lo atendieron y no volvieron nunca más, entonces de repente se da, aparecen cosas que ya eh, eh, aquí en el área urbana.

M: Ya no está.

P5: O sea, acá todo se usa y ellos no... porque es corto de genio, dicen, o sea siempre existe ese problema.

M: Bueno, vamos a pasar al otro tema qué es la percepción acerca de la finalización del programa, o sea qué implicancias Uds. consideran que hubo, eh, cuando surgió la desvinculación entre Uds. y las familias ¿Cómo ellas tomaron esta situación?

P2: Disculpa, voy a tomar este tema con el tema anterior de los obstaculizadores y los facilitadores en relación a las etapas, el Puente tiene una etapa intensiva de dos meses, por lo menos al principio, hoy día no se cumple tanto esa metodología, a mi uno de los facilitadores en esta etapa intensiva es la desvinculación en el proceso por cuanto antes tu estás toda la semana y un facilitador en ese sentido es por ejemplo usar en este caso el de los documentos o verbalmente dependiendo de la familia esta tarea de aquí un mes o de aquí a dos meses a cumplir eso para mi fue un facilitador en dos ámbitos cumplimiento de tarea y proceso de desvinculación. El obstaculizador en muchos casos tenía que ver con aquellas familias que tenían un perfil de dependencia por este tema en el caso de la ruralidad que no hay un ente protagonista tradicional que pudiera captar todas estas necesidades ¿ya? entonces hay un tipo de dependencia... desaparece usted y de alguna manera me voy a quedar sin posibilidades y ahí hay un trabajo que se puede hacer. Volviendo y luego en el tema de los.... El otro tema ¿cuál fue?

M: Como se toman las familias el hecho de a desvinculación, o sea que ya no van a contar con su presencia.

P2: A ver, en mi caso sin duda tienen que ver sin duda tiene que ver con el proceso que tus vas viviendo con cada familia para mi fue en un principio con las primera familia pa' mi fue muy positivo el tema como se fue trabajando, porque en un principio también te permite esta tema de la desvinculación por cuanto no tienes tanta presión de otras familias cuidar la mejor calidad de tiempo y todo lo demás...y el obstaculizador en el caso de aquellas familias que habían estado muy solas desligadas o muy lejos de todo y que podían sentir al desaparecer esta persona podían desaparecer estas las posibilidades de esperanza ahh cachai te lo hablo no desde un perspectiva asistencialista pero si del vínculo de que al ir tu como profesional y llevar información y asesoría y ellos por el hecho no de tener plata y vivir en el chuchunco o en el Cajón no pueden acceder.

(Ankele reparte dulces a lo presentes)

P3: Pa' mi gracias...

M: Ya, ahora la siguiente pregunta es como ustedes, ehh una descripción de las condiciones egreso de las familias haciendo una comparación de que ustedes tomaron a las familias en el año 2002 con una situación final, y como fue ese avance, ¿hubo avance, no hubo avance? ¿Cómo fue? A modo general.

P4: ¿A ver cómo...?

P3: Los avances de tu familia...

P5: Pregunta: ¿estamos hablando de las familias del 2002? sabes lo que pasa yo tome familia de otro apoyo llegué justo a egresarla.

M: Si

P5: Es que sabes lo que pasa, es que yo tomo familia de otro apoyo, llegué justo a ingresarla no más.

M: Ahhhh egresarlas.

P5: Las conocí las egrese...

P5: A Sí que yo no tenia ningún problema...

P1: Yo las familias más las tomé como... como en marzo por ahí entonces ... eran familias de otro apoyo entonces... igual es como complejo por que...

M: Por qué no se puede hacer una compararon entre una familia y otra.

P1: Lo otro es que hubo familias en que nunca hubo feeling... Por que se sienten como botás por que nadie las va a ver, entonces por eso es como muy ... por eso las chiquillas partieron con familias del programa 2002...

P5: Y además... además parece que las familias del 2002 fueron muy regalones ahh ... regalaban muchas cosas...

P4: Eso por lo mismo que dije yo antes ... por eso que tu teni la ... todos tus ojos estaban puestos en esas 16 familias con las que partimos y todo estaba ahí entonces...y cuando empezamos ingresar más familias ya se fueron dejando de lado un poco, pero la partida con ellas fue super buena en términos de tiempo, de recursos, de todo...

M: De progresos...

P5: Y los recursos no hubieron más po'o sea ... es que voy a eso también por que...

P4: Claro por ejemplo una vez hubo frazadas, una vez hubo fraza...y después de dos años recién han llegado ahora, pero en ese minuto hubo frazadas y era para todo. Por eso como decíamos recién, por más que las familias sean como lentas y todo las cuales lo que a mí me paso con un par de familia con las cuales tu estai terminando con ellas y te das cuenta que dieron un salto, atinaron, pero ya...ya era no más.

M: Ya, bueno el último punto que es la percepción de Uds. como general del Programa. Cuál es la visión general del Programa Puente como herramienta para la superación de la pobreza.

P5: Yo no digo que es una herramienta, es un diagnóstico...por que la superación tiene que ver con lo que hablaron de las redes en la medida que algunos apoyos han tenido una mejor articulación de redes pueda que haya ido en ese ámbito, pero si tu tomas el tema como concepto como Comuna yo el tema de la red, me van a perdonar, pero yo no veo red comunal que uno pueda decir que fácilmente uno puede decir ahí esta la red, claro, ahh...que el Municipio, y el Dideco y todo lo demás... si pero, como que no se le ha sacado el lustre en términos de lo que fue el Programa Puente o lo que viene siendo el Chile Solidario, a lo mejor con el hecho del traspaso del Chile Solidario con Mideplan y lo que hay detrás del Mideplan en la relación con el departamento social de la Muni... a lo mejor es la oportunidad para que haya ese concepto de red a nivel comunal, o sea una cosa curiosa por ejemplo, este año parece que el DAEM le traspaso los recursos prorretención a los colegios, entonces ahora todos los colegios se interesaron por los niños Puente, pero antes no, o sea yo me vine de Olmué pa' acá y en Olmué teníamos la historia clarita cada colegio sabía que niños puentes tenía y llegue aquí y me encontré que los colegio pa' na y no había como ninguna importancia de si un niño era Puente o no, por lo menos en el sector que yo llegué, daba lo mismo que fuera o no fuera Puente, sin embargo en este año sí, pero ¿por qué?, fue porque hubo cambios en la disposición respecto del bono de retención y porque además la JUNAEB, ya...tuvo porfiando con mayor insistencia respecto de los recursos que iban hacia el Puente, por eso yo diría que en el tema de, de...Educación si hay un

concepto...un chispazo de lo que debe ser la red, respecto a lo que es el Chile Solidario, pero en salud...

M: Erika ¿tú consideras que el Puente si es una herramienta para superar la situación de extrema pobreza de las familias?

P4: ¿De todas las familias que están ingresadas al Programa Puente? No, yo creo que es como una herramienta que se está probando... en términos de vinculación afectiva con la gente creo que ha funcionado yo creo que es lo que más ha funcionado en ...por lo menos en el caso mío ... es el tema de la vinculación afectiva que tu tienen con la familia eso a que te ... eso ayuda a la gente a creer de nuevo en ella y eso le ayuda a mejorar su problema que puedan tener en ese momento, pero eso depende insisto de cada uno de nosotros el como cada uno de nosotros cree en ellos ...yo cuando voy a las casas yo les digo que yo creo en usted creo que puede a salir adelante y que ahora falta que usted se crea el cuento ... ahora falta que usted se la crea, por que si usted no se la cree yo no puedo hacer nada , pero lo que yo creo que pone la gran traba en todo este cuento es que el sistema se haga cargo de esas personas porque el sistema no se hace cargo de esas personas por ejemplo en este momento la gente que son Puente ya el que tiene que solucionar el problema es el Apoyo Familiar o la JUIF entonces van al lado y les preguntan... ¿oiga sabe? ...se sientan ¿oiga sabe qué vengo ? y empiezan a contar ...¿Usted es Puente?... entonces váyase pa' al lado no se queda aquí...

P5: Tu me estas respaldando lo que yo dije.

P4: No sé yo estoy dando mi opinión no más...

P5: No sé... es que me siento comprometido

P4: O sea yo creo que en esos términos ... yo creo que falta eso o sea ... que el sistema se haga cargo de las familias Puente y es más de las Chile Solidario más todavía ya que la única que se hace cargo de éstas familias es la Paulina nadie mas por que nosotros tampoco nos hacemos cargo de ella yo te digo sinceramente que viene una familia Chile Solidario la escucho la atiende dentro de lo que yo puedo pero mas no me voy a mover mas por ella ...mas que por un Puente que me esta esperando es mas si tengo una Chile Solidario y una Puente atiende a la puente por que es con ella con la que estoy trabajando, la otra espérese el Lunes o el martes que la Paulina atiende entonces la única que esta atendiendo es la Paulina y nadie más ,me entendí... entonces eso siento que falta, falta en eso falta... pero, así como nosotros partimos camino al andar ... yo encuentro que ahora se esta haciendo camino al andar con el Chile Solidario, pero con menos personas que puedan patalear o que puedan decir de que ese sistema esta malo o bien, por que la única que en este momento tiene acceso a ese tipo de información es la Paulina y la familia , pero no le van a ir a preguntar a la familia que si les ha funcionado el Chile Solidario o no.

P1: Es que sabes lo que pasa es esa esa ... frase es como no se ,como típico del Puente que es para erradicar la Extrema Pobreza o para superar la extrema pobreza , o sea la pregunta es qué se entiende por

eso... y yo siempre tengo esa duda que se tiene por eso.. porque me da la impresión que el Puente entiende que tu cumplas con los 53 mínimos y tu con eso estai, si eso es superar la pobreza.. por supuesto bastante bien, ahora si tu entiendes que es mejorar la calidad de vida y eso es sostenible en el tiempo, discutible... ahora si es un apoyo psicosocial un poco como dice la Erika yo creo que si ... hay que regular en términos generales yo creo que si esto como dice la Erika tu gran meta en el fondo ...es lograr ese vínculo que la persona pueda creer en ella reafirmar esa capacidad cognitiva, psicológica y verla ... yo creo y eso es un trabajo bastante complejo o sea , yo creo que en ese punto de vista no estamos tan mal ...

M: Bueno ... y finalmente ehhh...que elementos ustedes consideran del programa que pueden ser mejorados... hablando de metodología , hablando de todo...

P4: Todoexcepto el equipo...(risas)

P1: Yo creo lo que tendría que mejorar es... mejorar calidad más que cantidad, más que preocuparse que tantas familias y cosas... calidad.... dar más tiempo a la calidad...mejorar la red...

P4: Lo mismo que hablaba la Erika que la familia estuviera informada de ...

P1: Y lo otro lo otro es queque el concepto más que superar la pobreza es que los tipos sean ciudadanos... que las personas sean ciudadanas por ejemplo... cuando vansiempre cuento es historia de... cuando una señora fue hablar con esta nueva reforma procesal Penal... uno piensa que es la tremenda reforma y no es nada... es nada , la señora tuvo el tremendo ... tuvo un problema todo los días en el campamento Molinare con una señora que la insulta vino a hablar con los carabineros y le dijeron lo que Usted tiene que hacer es matar a esa persona lo que tiene que hacer es matar a esa señora por que es reiterativo por que pelea con todo el mundo ... entonces con eso tu quedas como... yo creo que tiene que ser una cuestión como sistémica.- tiene que ser una reforma a la justicia ... cómo entienden las familias nuestras...el tema de la educación como entiende un niño igual... por ejemplo hoy día hay un caso típico que el niño empieza con problemas ... un niño que esta justo en los pasos ...o sea no va a clases que lo han pillado fumando, él fué a hablar para allá y le dijeron su hijo se porta muy mal el tema es super simple se va y es libre o queda acá y cumple todas las normas.... con eso ya te digo todo o no entienden que el niño tuvo una historia un problema ...entonces yo creo que eso hay que mejorarlo que es una visión sistémica.

P4: Yo pienso igual que el Ankele...o sea yo creo más que nada ... fortalecer el tema de la calidad de la intervención ... hay un tema que por lo menos pa mi' a lo mejor yo soy un poco recurrente pero pa' mi no es menor el tema... el tema de tener como estabilizarse un poco más los equipos de trabajo ... o sea en esos términos pasa mucho por un tema que siempre estamos siendo casi como entre comillas criminal ...van a ser evaluados en cualquier momento van a ser evaluados ...o sea en cualquier momento significa que te pueden echar entonces tu estay ahí uno como que uhh... como que uno te dice un discurso y el otro te dice están super

bien cabros son el mejor equipo el exitoso de la comuna, entonces oye me acaban de decir una semana atrás que vamos a ser evaluados que significa que eso en cualquier momento te pueden echar por que si sales mal evaluado te pueden echar y somos el mejor... entonces que queda para los otros que son los mas malos o sea a esos lo pueden echar mañana entonces ... siento que también eso es una gran debilidad también de aquí ...yo creo que eso también influye mucho en el trabajo con las familias por más que tengai un compromiso igual te afecta... el ir a trabajar pensando que si el próximo año a lo mejor no vai a estar igual influye de una u otra forma en las familias... por que tu no te proyectas tampoco con ellos.

P1: Pero ...pero la pregunta es esa ...la pregunta que yo me hago si eso es... yo tengo la impresión que eso es como mucho Miriam ... ese aire de inestabilidad laboral te fijan... que es cierto nosotros tenemos un relación real y que por lo tanto cada año te puedes ir perfectamente para la casa... pero tengo la sensación que la Miriam crea ese ambiente ...

P4: Claro que si...

P1: ...Ese atisbo personal que estai a punto que te apunte en la ... en serio la Miriam es eso ... que aquí y allá que van a se evaluados ...todo el cuento, pero me da la impresión que eso no es en toda la provincia en todas las region no en todo Chile es esa relación ,me da la impresión que la Miriam pone mucho hincapié en eso(risas)

M: Ehh... ya bueno finalizamos ...ehh muchas gracias por su disposición por su tiempo su participación ... para ustedes un aplauso...

Transcripción Grupo de Discusión de Familias Puente

**TRASCRIPTIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN (GD) FAMILIAS (F)
PROGRAMA PUENTE**

FECHA: Jueves 10 de Noviembre de 2005.

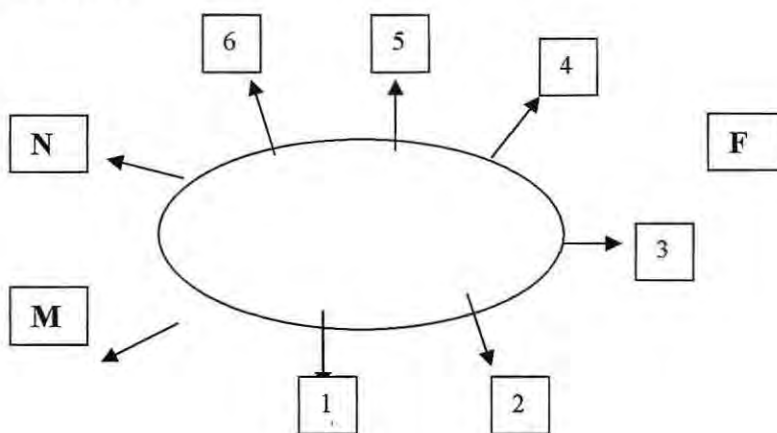
HORARIO: 18:30 – 19:30 horas

LUGAR: Salón de Reuniones Oficina de Promoción Familiar – O’ Higgins 470. Quillota.

CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR: Buena iluminación – Buena Acústica.

OBSERVACIONES: En ocasiones y por la presencia de dos de los hijos de las participantes de corta edad, se generan algunas distorsiones, que llevaron a tomar decisiones en torno a esto.

PARTICIPANTES:



MODERADORA: (M)

NOTERA: (N)

FOTOGRAFA: (F)

REPRESENTANTES DE FAMILIAS:

- 1) O.Ch: P1
- 2) C.C: P2
- 3) Y.P: P3
- 4) A.V: P4
- 5) E.Q: P5
- 6) J.F: P6

DESARROLLO DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

M: En lo formal chiquillas, les quiero dar las gracias a todas Uds. por haber venido aquí no sé si se acuerdan si alguna de nosotras tres fue a encuestar a la casa, y es porque nosotras estamos haciendo un estudio acerca de la percepción que tienen Uds. acerca del Programa, si les gustó, que no les gustó, que les gustaría mejorar, si algunas cosas fallaron, o anduvieron hasta por ahí, y nosotras con ésta pequeña reunión, queríamos ahondar en algunos aspectos de lo que yo les preguntaba, o lo que mis compañeras les preguntaban en la encuesta, que era como bien larga ¿se acuerdan?

Bueno y como primer tema es la percepción de Uds. acerca del programa Puente en general, y cuál es el significado para Uds., puede hablar cualquiera... qué significado tiene para Uds. que una persona de aquí de la municipalidad o del DIDECO, vaya al domicilio de Uds. a trabajar con Uds. diversos temas ¿cómo fue para Uds. el hecho de ingresar a un Programa donde el eje central fuera que el profesional las fuera a ver a Uds. y no que Uds. tuvieran que venir para acá?, ¿qué significa eso para Uds.?

P4: Para mí fue un buen apoyo, porque a veces una no tiene el tiempo necesario como para venir, o a veces uno no quiere venir sencillamente... no quiere venir. Bueno, cuando a mí me toco mi apoyo... yo estoy super agradecida de ella, ella me apoyó justo en el momento que yo necesitaba más apoyo, en realidad. Yo estaba super mal, entonces ella llegó a mi casa, y cuando ella me conoció, yo vivía en una pieza chiquitita, yo tenía dentro de esa pieza dos colchones, uno arriba del otro, y ahí yo dormía con todos mis hijos... yo soy mamá y papá de mis hijos, porque mis hijos no tienen papá, entonces ella cuando llegó, para mí fue un buen apoyo, porque llegó a mi casa a buscarme, es como cuando uno busca a Jesús, yo no soy evangélica, pero es una comparación, es cuando uno busca a Dios y uno ésta mal... a mí me llegó esa persona en el momento justo, no tanto por lo económico, ni lo material que me puede dar, porque en realidad a mí no me interesa que me den plata, lo que me interesa es que a mí me apoyen, o sea... a mí me faltaba un poquito de apoyo, a lo mejor para salir adelante, entonces para mí fue un buen apoyo, que llegará ella, me gustó mucho.

M: Le asigna una gran importancia a ella.

P4: Mucho, mucho, incluso yo hoy día la vi, y siempre que la veo conversamos como somos amigas de años, yo jamás he buscado en ella... por ser... que voy a ir a DIDECO porque me falta no se po... por último un pan. No, si ha mí me dieron los ingresos del Programa Puente para salir adelante en el sentido de trabajar, por el Programa FOSIS, porque después me entraron en el programa FOSIS..., me dieron esa oportunidad, yo la aproveche bien, yo la aproveche bien, porque estuve apoyada por ella. Ella vió la situación en la que en estos momentos estoy ahora, a como yo estaba ¿disculpa cuál es su nombre?

M: ella, Dafne

P4: La Dafne vio mi situación económica en estos momentos, no es excelente, pero a lo que yo vivía... estoy muy agradecida. Yo ha ella le

explique, que si mi experiencia, o mi apoyo le sirve a terceras personas, yo estoy dispuesta para lo que necesiten, si necesitan alguna persona... a ver, hay personas que en el programa FOSIS trabajan por el mismo programa Puente, y no saben administrar sus fondos... yo tuve a mucha gente de las que estuvieron trabajando en el programa Puente y después FOSIS... que yo le hacía todo lo que era inventario, yo le ayude... pero después vi que ya no estaban trabajando y yo sola me fui, porque no puedo apoyar a alguien que no quiere salir adelante.

M: no estaba motivado, y Uds. chiquillas, alguien, otra que quiera compartir lo que les dije, de que viniera una persona a su casa, que la invitará a participar... ud, quiere participar en un programa, siendo que hace 2 años atrás, no incluso antes en el 2002, apenas estaba empezando el Puente, Uds. no sabían de qué se trataba,... entonces como fue para Uds. decir, chuta será un programa más del gobierno a lo mejor...

P2: Yo cuando fue la Erika a mi casa, yo no sabía de qué se trataba, y yo no le tomé mucha importancia, y después ella me dijo que íbamos a hacer juegos y que íbamos a trabajar juntas, y yo le dije ya... aunque no sabía, y después igual fue mi amiga, me encariñe harto con ella, y también yo hoy día traje a mi hijo chiquitito, donde ella fue un apoyo y una amiga también, y... super buena persona.

M: Y con el correr del tiempo te diste cuenta que el programa no era tan fome...

P2: No, no era fome... fome para na...igual hice el curso del FOSIS... todo eso... así que me fue super bien

M: Alguna otra, chiquillas que quiera dar su opinión, bien cortito.

P6: Bueno, yo también estuve en un programa bien bueno, muy bueno, claro que a mí no me resultó lo del FOSIS, porque estuve... pero no me dieron lo que quería.

M: Pero a ti cuando te fueron a ver, por ejemplo que llegaron a tu casa para invitarte, tu dijiste...

P6: Noo, yo lo acepte altiro, vamos le dije yo nomás... sin saber a lo que iba, no y super amiga de la primera apoyo, porque me cambiaron 3, 2 veces me cambiaron el apoyo, así que hasta ahí nomás llegué, a mitad de año... pero la primera fue una super buena amiga mía.

M: Chiquillas, con respecto a como trabaja el Programa Puente, Uds. consideran que el método que tiene el programa, de utilizar ese tablero, otras veces juegos, o que trabaja todos esos pilares, dimensiones, consideran que fue como adecuado para su familia, para cada una de sus familias, considerando que unas tienen hijos grandes, otros hijos chicos, otras tienen pareja, otras no. A Uds. les gusto, no les gusto la forma de trabajo del programa considerando que Uds. tienen distintos problemas.

P5: Si a mí me gusto, lo que pasa es que no alcanzamos a terminar.

M: Pero te gusto en el sentido de que ella haya tratado hartos temas.

P4: Sí, muy buena la orientación, en realidad fue buena, porque hay muchas cosas que no entendíamos, por ser la cedula de identidad, por lo menos yo no sabía que los niños recién nacidos podían sacar carnet de identidad ahora, o sea son cosas que uno no sabe o el tema de la salud también...

P6: Incluso la otra vez me robaron todos los documentos, a mi marido, todo ¿te acuerdas cuando fuimos a Valparaíso, que tuve que llevar a mi marido y me robaron todos los documentos de la billetera, y vine a hablar con este señor, Asistente Social, y el me puso todo al tiro los documentos para sacarlo?

M: Claro, porque había un beneficio de \$500 con que uno sacaba el carnet. O sea Uds. consideraron, chiquillas Uds. tienen que decir lo bueno y lo malo, si aquí nadie le va a poner un uno... entonces les gusto que haya ido un apoyo familiar, y el hecho de que ellos le dijeran, a ver por ejemplo a ver Anipsa te has hecho el PAP, no... entonces vas a tener que hacerlo, los chiquillos han ido al colegio... no... ya.

P1: Es como eso... que llegue otra persona a ponernos mano dura...

M: ¿Eso, que les pareció a Uds., fue una ayuda?

P4: Para mi ella llego como cualquiera persona, al tiro amiga

P2: Fue ayuda, porque a mi hijo me costo mucho ingresarlo al jardín.

M: A si me contaste.

P2: si po... con ese papel me lo recibieron al tiro

P4: Mi hijo igual lo llevo al almuerzo y le dijeron no, no, no, entonces yo fui y le dije sabe señorita, mis hijos son del programa puente, ha al tiro había un cupo, entonces con eso

M: Se le abrieron puertas como al tiro

P4: claro, en muchas partes, en muchas partes. Yo con el programa Puente, a ver, yo no se, a lo mejor es latoso lo que voy a contar, pero yo en el programa puente, cuando yo entre al programa puente estaba en un momento muy malo, a mi se me había muerto mi hijo de un año un mes, yo me metí al vicio del trago, tomaba día y noche, todos los días, para mi no había día, no había noche, tomaba, tomaba, tomaba, y cuando llego la Sra. la Carolina Maturana que ella fue mi apoyo, bueno ella llegó a mí lado, ella me dijo a mi que... yo recién había salido así como... decirlo yo recién había salido así como más fácil decirlo... de una cura, por decirlo así, yo había tomado toda la noche... yo pensé que no me iba a tomar en cuenta... no se po,... iba a decir a lo mejor ésta no lo necesita, pero fue mucho más fuerte, porque en vez de ir ella una vez a la semana iba todos los días a mi

casa a verme, todos, porque hicimos una promesa, yo le hice la promesa que no iba a tomar más... que no iba a salir, que no me iba a pegar ningún reventón, que me iba a preocupar de mis hijos, porque yo a mis hijos los iba a dejar con mi mamá y yo salía, que me importa a mí... yo lo único que quería en ese momento era morirme, entonces que lo que paso cuando llego, me apoyo, me apoyo... de ahí cuando ella empezó a apoyarme, tuve la posibilidad de estudiar, sacar mi cuarto medio, saque mi cuarto medio, saque mi título de secretaria administrativo, este año... el año pasado me gane una beca municipal para mis gastos, porque yo estaba en un instituto... claro... no pude seguir en el instituto porque quede embarazada de mi hijo, primero, y después lo saque igual mi cartón profesional y en abril de este año eh... fui seleccionada en el día internacional de la mujer, saque el mayor esfuerzo, y por esa posibilidad que me dieran en ese tema... yo estoy trabajando en la gobernación, soy secretaria, o sea soy...trabajo administrativo de la gobernación, soy secretaria de un abogado, soy secretaria de planificación que tiene que ver con concejal y con una señorita que ve todo el tema de los periódicos y fondos concursables y cosas así, entonces... yo que más puedo pedir...o sea, pero eso fue a base de todo lo que a mí me ayudaron, o sea me sacaron adelante, me dieron la oportunidad de estar en el programa FOSIS, yo con el programa FOSIS, por eso yo le digo, hay que saber administrar, yo lo trabaje y yo le pagaba, yo tengo un hijo en 4º medio, tengo dos en el colegio, más mi hijo en el jardín, yo trabaja... con ese yo todos los días iba a trabajar al campo, no trabajaba en las naves, sino que iba al campo y les ofrecía ropa a las niñas, porque yo vendía ropa interior, y en verano me iba a la playa con mi hijo y vendía flotadores, y vendía lo que yo veía...

M: super emprendedora

P4: Claro, y en invierno con esa misma plata iba a la Ligua a compraba yerses y vendía yerses, o sea con eso me di vuelta, y empecé a juntar plata... lo primero que me compre fueron camarotes me acuerdo, para mi hijo, y de ahí me pague mis estudios... yo con mi esfuerzo me pague mis estudios, y con mi esfuerzo tengo a mis hijos, y este otro año si Dios lo quiere, con mi esfuerzo voy a mandar a mi hijo a la Universidad, porque el quiere ir a la Universidad, entonces... de todo depende de uno, de uno... si uno le hace empeño uno puede ser más, y si uno no le hace empeño no es nadie, entonces por eso yo le digo, que para mi el apoyo puente fue demasiado bueno...la Sra. Carolina me ayudo harto, montones, incluso cuando yo iba día sábado... me picaban las patas por salir a bailar, por salir a bailar, me llamaba al teléfono, Anipsa donde estai...en la casa... ah pásame con tu mamá... o sea me pillaba si estaba o no estaba en la casa... entonces yo un día me salí del carril, porque me invitaron a un cumpleaños y ella igual me llamo y yo estaba en una fiesta y me dijo ha ya viste rompiste la promesa, pero jamás me dijo te voy a sacar del programa puente, no nunca, siempre me apoyaba, me apoyaba, me apoyaba, hasta ahora...

M: Que bueno super bien y como un poco lo que cuenta la Anipsa, alguna situación que ocurrieron durante los 2 años, dentro de que entraron en el 2002 y salieron en el 2004 ¿Cuáles creen Uds. chiquillas que fueron como los principales elementos o factores tanto positivos como negativos que se

presentaron durante estos 2 años, no se po... a lo mejor fueron 2 años donde el apoyo iba en un principio super seguido, después empezó a decaer la frecuencia del contacto, iba cada una vez al mes, cada dos meses, ¿cuáles son las cosas que Uds. encuentran positivo y negativo de esos 2 años, para Uds. que les paso en esos 2 años, pueden ser cosas buenas o cosas malas?. La Yasna, haber Yasna, como lo encuentras tú, lo encuentras positivo, negativo.

P3: Bueno positivo, porque este programa... se le dio para abrir muchas puertas... dar muchas posibilidades, de cómo mujeres poder realizarnos, sacar nuestros estudios, poder trabajar, y a la vez tratar de poder salir prácticamente de una rutina... porque una metía en la casa aparte de cocinar, lavar y hacer esas cosas... no teníamos como la fuerza suficiente como para salir para otro lado, nosotras pasamos ahí en la casa no más... muchas personas yo creo que ni siquiera sabían que por fuera podían hacer otras muchas cosas más... eh... bueno también porque se preocupan mucho de apoyar a las personas...eh... a las familias sobretodo, apoyarlas, ayudarlas, ver en que las podían... eh ayudar.

M: Claro...y algún factor negativo que podríamos mencionar.

P6: Que no me iban mucho a visitar... que no me iban mucho a visitar...me iban a visitar una vez a las 500, me dejaban solita.

M: Era como que le hubiese gustado que la fueran a visitar un poquito más seguido.

P3: Si, me hubiese gustado más, haberme integrado más eh... a otras reuniones... no sé a otros talleres a lo mejor... pero no se porque no se hizo, por lo menos allá en ese sector, subí como 2 veces a unas reuniones ahí en el consultorio.

M: Y tu encuentras que por ejemplo en el sector de San Pedro o en otros sectores denominados más bien rurales, tu encuentras que por eso a lo mejor ocurría o por otras cosas...

P3: Mira la persona que estaba a cargo de eso, de reunir a esa gente de hacer esa encuesta... iba muy poco para allá, porque tenia por ejemplo ya había abierto un sector y le estaban integrando gente de otro lado... entonces no tenia mucho tiempo para ir a ese mismo sector más seguido... porque estaba integrándose con otras familias, entonces si ella no iba, por lo menos a veces no se sabía si podían haber reuniones en otros lados, podía uno asistir, o la podían invitar... o si habían talleres para participar, entonces no...

M: Chiquillas, hablemos de la primera parte del Programa cuando al principio el apoyo la iba a visitar bien seguido, cuáles fueron las cosas que les pasaron en esos 6 meses, positivas o negativas, que les paso ahí según Uds.

P6: Para mi hubieron más cosas positivas que negativas, o sea todas fueron positivas, de las conversaciones, chistes por aquí, por allá, todo fue muy

bueno para nosotros porque fueron más cosas positivas, negativas no hubieron

P5: Bueno, igual estuvo bien, porque esa vez cuando preguntaron por los maridos... y chuta que pasa porque nos viene a buscar a nosotros, quede así yo po, y mi mamá, mama le digo yo, mi suegra y me dijo pasen y la dejamos pasar y nos pusimos a conversar, porque venían por el programa puente, pero en todo caso fue bonito...

M: Si, y Ud., señorita que esta media calladita, que piensa Ud. Cuando el apoyo iba más seguido, como te gusto...

P1: Si, si me gusto, pa' mi, mi apoyo excelente mi apoyo, excelente no tengo nada que decir de él, me ha ayudado mucho, mucho, mucho...

M: ¿En qué te ayudo?

P1: El me ayudo a poder desarrollarme aquí en la municipalidad, me ayudo a desarrollarme porque yo soy muy vergonzosa... me cuesta desarrollarme con otras personas, por eso me quedo calla...

M: Antes no venias acá...

P1: No, no. Por qué, porque tu vai y no sabi como es la otra persona, si te va a decir pase, o si es pesa... porque eso es lo que pasa cuando tu vai a un lado y la persona es pesa, porque tu vai a pedir a algún favor y uno se queda pa entro, y tu no sabi que hacer, porque ellos son los que mandan... el Edgardo me enseñó a inscribirme al... para pedir trabajo en la OMIL, me... al jardín me metió al niño, me hizo, me busco pega pa trabajar en el cementerio, después por eso... por el puente hice un curso de manipulación de alimentos, y de ahí que empecé a trabajar y he trabajado los 3 años seguidos...eh estado trabajando postule a empresa, nos pagaron pa terminar el curso pa que nos entregaran el carnet, en la universidad del Mar, así que super bien con él, no tengo na que decir de él.

M: super bien...

P4: Antes de que empezara estos Programa Puente estaba, yo me acuerdo que DIDECO antes estaba allá en merced, de merced se cambio para acá, o sea a andao en todos lados, pero antes cuando uno iba a DIDECO a pedir alguna ayuda, que tampoco se llamaba DIDECO antiguamente, por decir una vez yo me acuerdo que fuimos con mi mamá, se nos voló el techo, yo fui a pedir nylon, como 12...más... paso el invierno y nunca nos dieron el nylon, en cambio ahora con el programa puente, uno dice sabe soy del programa puente voy a ir a pedir, no se po nylon...altiro, altiro se abren las puertas, o sea el programa puente abre muchas puertas... muchas, demasiadas... o sea uno iba antiguamente a los estudios, antes uno no podía estudiar si no... o sea o un trabajo si no tenia por lo mínimo 8º básico, en cambio uno, tiene la posibilidad en el programa puente de estudiar, estudiai, o sea lo ayudan harto... si uno...yo estoy muy agradecida, no tengo nada que decir.

M: Chiquillas, después se acuerdan que al principio iba bien seguido, luego empezó a decaer las visitas, durante ese tiempo que significo para Uds. el hecho de que el A.F, la persona que los iba a ver, ya no fuera como tan seguido, como se sintieron frente a eso, como se sintieron?

P4: Yo venia directo a hablar con ella,

P2: Yo la eche de menos

P4: Yo llegaba y decía, sabe que vengo a hablar con la señorita Carolina, es que no... dígame que soy yo Anipsa, es que ella sabe... y ella altiro, pase, pase y ella altiro me atendía, y yo le preguntaba que pasa que no me ha ido a ver.. mire no y ahí ella me explico como era...porque yo no supe la primera vez... pero ella igual iba constantemente a mi casa, harto tiempo, si era una vez al año ella iba más... o si no ... yo a veces tenia problema, no se po cualquier problema, yo venia donde ella y se los contaba...

M: ¿Y en tu caso Claudita como fue?

P2: No...la Erika cada vez que tenía una oportunidad que me la diera, que me sirviera a mí, iba a buscarme...

M: Aunque no le tocara la visita...

P2: Aunque no le tocara la visita... o pasaba por ahí igual pasaba... y como que se llama... lo del FOSIS... ella fue a decirme si yo estaba interesada y yo le dije que si....

M: ¿Y cómo te sentías tu con eso, que igual pasara...como te sentías tu?

P2: Super bien, super bien, y después con los carnet, también po, yo le dije a ella que quería meter a el (a los tres, a nosotros) y ella dijo a ya, pero no me quedan más, pero te prometo que la otra semana vengo y te traigo uno... y así fue, me cumplió.

M: Y Uds. dos chiquillas, en su caso como les cambiaron el A.F, como se sintieron frente a eso, en que pasaron un buen tiempo sin que nadie las visitará.

P6: Mal, porque después vino otra persona y no la conocía, ¿ya? Y ella dijo que venia reemplazando a la primera persona, entonces le dijimos que bien, que estaba bien... también muy buena persona la segunda asistente, muy buena persona.

M: ¿En tu caso Elizabeth también?

P5: Si a pesar que la primera, la Nardi, le contamos todo y después la segunda no...

M: ¿Pero estuvo mas tiempo la primera?

P5: Si hasta como mitad de año, faltaban como tres meses pa que... cuando la cambiaron..., pero en todo caso bien...

M: Pasando como a otro tema, en relación al programa también, ¿para Uds., chiquillas como es el hecho de contar ya, con la presencia de un apoyo familias, siendo que Uds., salieron el año pasado del puente, que son Chile Solidario, que todas lo tiene como clarito, cómo fue para Uds., el hecho de no contar ya con un apoyo familiar, que no fuera más a sus casa, como las hace sentir eso?

P5: Lo que pasa es que uno se acostumbra con la persona que a uno la va a ver a la casa

P6: Nos hace falta el apoyo todavía

P2: Yo todavía la veo, mi cuña' salio hace poco del programa puente, y tuvo que ir la Erika, entonces igual la veo

P1: Yo igual tengo contacto con Edgardo, porque salí del puente y aparte de ser mi apoyo aparte el Edgardo es como amigo, porque gracias a él, conocí a la Paulina, conocí a la Angélica, hicimos un curso, así que... es como que igual esta conmigo el Edgardo...

M: Y el hecho de que ya no vaya, no se po...la Yasna, algún hecho negativo, alguna cosa negativa... que trajo el hecho de pensar que ahora son Chile Solidario y que ya no me van a venir a ver más...igual a lo mejor a Uds. Se les paso por su cabeza, a lo mejor voy a quedar solita... no se...

P3: Yo me sentí como un poquito abandonada, porque yo siempre me enteraba por otras personas... por lo menos el cambio... yo me entere por otras personas que yo no iba a ser más familia puente, que iba a pasar a ser Chile Solidario, porque allá la única persona que iba para la casa era la tía Doris... ella era la que me comunicaba, también hacíamos eh... como juegos familiares, didácticos, conversábamos, por lo menos mi esposo un tiempo estuvo bien mal, y le hizo super bien conversar con ella, se desahogo... ella lo ayudo, le dio nombres, le dio direcciones de acá de Quillota, donde yo tenia que ir más facilito, no llegar aquí a preguntar... entonces yo llegue y al otro día... necesito hablar con la señorita tanto... sobre tal tema... me mando tal persona... entonces ya llegaba más directo.

M: Y para Uds., chiquillas algún aspecto negativo del programa en general, de los 2 años, pensando en los 2 años que Uds. estuvieron que es un tiempo igual largo de un programa del gobierno, alguna situación mala, algo que les incomodo, que no les gusto, alguna situación.

P1: Que fueron cortas las clases no más, de la sesión.... Muy cortas las visitas...

M: Les hubiera gustado que fueran mas largas.... Ya... y además de eso alguna otra cosa, situación... negativo del programa... que les paso...

P4: A mí lo que no me gusto, fue porque...bueno se supone que íbamos por metas, teníamos que cruzar el puente... a mí lo único que me faltó fue la vivienda... el tema de la vivienda, fue lo único, pero no es culpa de nadie, lo que pasa es que... yo termine justo en el lapso cuando se presento la oportunidad de... a lo mejor tener una posibilidad de vivienda... que en realidad fue lo único que me faltó.

M: Pero fue por un tema tuyo, tu misma dices que no fue por tanto por el programa

P4: No, no, no fue tanto por el programa. No lo que pasa es que cuando hubo la oportunidad de a lo mejor postular para casa, que en ese tiempo estábamos por el tema de SERVIU, que SERVIU estaba encargada de las casas que están allá, los departamentos que están por allá por la Agustina Bezon, todo eso que están por allá, yo no tenía la plata... yo no tenía la plata... entonces claro fue un problema mío porque yo no tenía la plata, era una cosa o la otra, estudiar o tener algo, o sea uno no puede tener todo al tiro...

M: Y otro aspecto negativo del programa en general

P3: Yo todo lo contrario de lo que dice la señora, porque si porque... yo viví muchos años en una mediagua, y cuando, se dio el tema de la mediagua, cuando me fueron a visitar, porque en el tiempo que llovió tanto, me fueron a visitar, a mi se me mojaba toda la mediagua...se me mojaban las camas, yo tenía que estar corriendo las camas, corriendo las cosas, porque llovía tanto que se me mojaba todo, y después a mi en Octubre del año pasado, me entregaron la casa nueva, y de aquí del programa, cuando yo tenía como 2 meses de estar viviendo en mi casa, nueva sólida, aparecieron con una mediagua... con una mediagua para mi, entonces yo dije que pasa... se abran equivocado y me contó el caballero que había una persona que la necesitaba, porque también estaba viviendo como en un cuartito, que se había llovido... que tenía niños, entonces yo le dije al caballero que mejor... porque no se la... se la entregaba a él... y yo le firmaba un papel... o por último que llamara a ...

M: Se la cedió.

P3: Claro, yo la cedí, porque habría sido muy egoísta de mi parte, sabiendo que había una persona... que también en ese tiempo la necesita más que yo...haber dicho, a ver si es mía, yo me la dejo, la recibo, firmo los papeles y me la dejo...

M: Pero en ese sentido, tomando en cuenta lo que contaba Yasna, para Uds. igual hay una pequeña diferencia o gran diferencia entre la situación que Uds. presentaron al principio de que la fueron a invitar al programa, o la situación que después de 2 años les ocurrió, Uds., hacen una evaluación que es la misma situación del principio, es distinta.

P1: Es distinta, es muy distinta porque, yo también... yo postule también a Chile... a los Ríos de Chile, y saque departamento, conseguí departamento, también fueron los del puente, hicimos un asado...tuvimos todos, lo que

hicimos el curso, la Paulina, el Edgardo, el Aroldo, todos fueron, nos juntamos los chiquillos... que hicimos el curso, así que yo... ha sido distinto, así que cuando yo vi... el Edgardo me dijo que cuando ya cruces el puente, es porque... ya tu podí avanzar sola... lo único que es lo que el puente te llevan adonde tu cumplí tus metas... y cuando ya ven que cumpliste te dejan sola y es como que... algunos siguen y algunos se... se caen de nuevo... es como que te llevan a la cima y de repente quedai sola... y si seguí avanzai o si no jodi...

M: ¿Y como te ves tu ahora?, ¿Cómo se ven Uds. ahora que hace 2 años atrás, han cambiado, es distinto. Claudita en tu caso, es distinto, es igual?

P2: Haber...eh... es igual.... No es distinto... es distinto, porque a mi también me llego una mediagua... y cuando me llego esa vez, yo pensaba que eran los de la basura... (Risas)... y yo mire por la ventana y me llamaban, Sra. Claudia... y yo decía los de la basura... y era bien temprano... y yo dije ah no me voy a levantar... y tuvieron como media hora, y tuvieron que irme a buscar al frente... y ahí después me fueron a buscar po...

P4: Yo cuando postule, cuando hubo el tema de la vivienda dinámica... haber primero dieron unas casas que eran por allá en Boco, ahí yo postule... yo estaba lista, llegar y... me iban a entregar la casa... yo tenia la plata... lo que paso fue que justo, yo tuve a mi hijo en esos días... y mi hijo nació con una malformación congénita al corazón... entonces cuando llego el momento de entregar la plata... al niño me lo hospitalizan grave en santiago, en el Calvo Mackenna... mi hijo esta operado al corazón... entonces la salud de mi hijo o mi casa po... preferí mi hijo... tenia que viajar todos los días a santiago, tenia que comprarle remedios, tenia que comprarles cremas, porque tenía unas cremas especiales para echarle, porque el niño estuvo un día aquí en Quillota, una semana en el Gustavo Fricke, un mes en el Calvo Mackenna, entonces se me junto todo... y yo ahí, ahí fue la primera vez que vine, digamos así a molestar a la Sra. Carolina para que me diera ayuda con los pasajes, con las cremas, con la leche, porque el niño no podía tomar leche con... tenía que ser pura leche con... que no tuvieran fibras... no tenia que tener fibras, entonces era una leche especial que costaba \$6.500 los 450 gramos, un tarrito de esos chiquititos, entonces yo no tenia plata, entonces ellos me empezaron ayudar... me ayudaron harto en ese sentido... y de ahí quede sin casa po... entonces por eso le digo, no fue problema del programa, sino porque yo quede sin plata...

M: Entonces Uds. En general pueden ver en cierto modo una mejoría, o algún cambio en lo que les pasó hacen 2 años atrás comparando con lo que es ahora.

Todas: si...

M: Y eso es atribuible a los factores del programa o a Uds.

P3: A nosotras y al programa también po..., porque de la noche a la mañana, yo pa mi... por ser a mi yo quede fuera de la lista de Boco, tenia que esperar y cuando me fueron a decir que si, que ahora si... yo les dije que no, que no me iba a ir... y había sacado la plata... y después como

sacamos un resto de plata hicimos un curso nosotros, en red joven, con el programa... y por hacer el curso todos, nos regalaron \$150.000... y de ahí pusimos el resto... los \$30.000 que nos faltaban, también hicimos cosas, juntamos todos más plata, pa pintar y todo... es rico despertar y tu estai en lo tuyo, nadie te va a molestar, si queri haci las cosas, si queri te levantai... es rico, porque estai tu, tu marido y tus hijos y nadie más... en unos departamento que le podí hacer ampliación, un dormitorio pa cada niño...

M: Eso como cosas positivas de que a lo mejor Uds., ¿Uds. encuentran que esas oportunidades se les hubiesen dado sin el programa?.

Todas: No, no creo

P4: No creo, en realidad no soy comunista, ni na, pero los municipios el gobierno en si, si no hubiese existido este programa, no se hubiesen acordado de los pobres

P1: A veces, yo me refería que cuando, yo digo tu vai a un lado te miran la pinta, y si tu no teni pa ir tan arregla, porque acá viene mucha gente llena de joyas y la reciben altiro, hay mucha gente, mucha, pero si tu vai con ropa así normal y te ven así... te dicen a ya esperece... y a veces uno aunque vaya limpia igual la discriminan... y si no hubiese sido por este programa, mucha gente no estaría donde esta ahora...

P4: Mucha gente por ser programa puente le han regalado camas, le han ayudado con frazadas, a mi me ayudaron con frazadas en el programa puente... a mi me ayudaron con que mas...a ver... con la educación, que es lo principal para mi... y cuando tuve a mi hijo en el hospital... ese tipo de ayuda, pero no de ir yo a la municipalidad y decir a ver... aprovecharse del programa, no. No soy partidaria, porque yo digo a ver si a mi me dieron la oportunidad, viene muchas personas detrás mío y a lo mejor también lo necesita...si lo saben aprovechar, van a ser otras personas, o si no van a quedar donde mismo están.

M: Para Uds. seria igual, lo mismo que el programa se haya presentado a Uds. Con la posibilidad de acceder a una casa, o con acceso a estudiar, seria lo mismo que haya sido un programa si estructurado, o que haya ido un A.F, Uds. Le asignan la importancia a que esté el apoyo o que no este el apoyo, es lo mismo.

P4: Tiene que haber apoyo, porque el apoyo es quien... lo mismo que te contaba en delante, por que si a mi me hubieran dicho tu perteneces al programa puente, en primer lugar no sabi lo que es un programa puente, de que se trata, que te están hablando, si no hubiese estado el apoyo puente, yo no habría estado donde estoy en estos momentos... por que tu deci... ah un programa puente, en que te van a ayudar, porque uno es lo primero que piensa, me irán a dar plata... o no me iran a dar plata... o no... díganme si no pensaron lo mismo... todos pensamos lo mismo... me van a dar plata. A mi la Sra. Carolina me dijo, parece que te van a dar un bono de \$10.000 y de ahí van a ir bajando, y yo le dije, sabe que... esta bueno... pero no es pa que te los tomi...ah...

M: Y marca la diferencia a lo mejor para Uds. El hecho de que haya ido un hombre, una mujer, un apoyo familiar a sus casas, marca la diferencia en Uds. O no, en el programa, es un actor importante...

P4: A mi que fue la señorita Carolina fue mujer, si hubiese sido un hombre igual, por que, porque yo no soy partidaria de... por decir... ah tiene que ser mujer porque si no me da vergüenza, yo soy super abierta pa conversar, yo tengo puros hijos hombres, tengo 4 hijos hombres, en mi casa los hombres son hombres, en el sentido que tienen que ser hombres porque tienen que andar con mujeres, pero en mi casa mis ghijos, tienen que hacer las cosas... yo trabajo para ellos...ellos no trabajan y ninguno de mis hijos jamás a trabajado, jamás a trabajado... si ellos quieren zapatos, si ellos quieren bicicleta, si ellos quieren lo que quieren... yo se lo compro con mi plata, con mi esfuerzo, lo que ellos han querido, yo se los he comprado con mi esfuerzo, entonces en mi casa mis hijos, son mis hijos hombres porque son hombres, pero más allá de que... porque soy hombre no tengo por que... no... en mi casa yo llego y mis hijos tienen que encerado, tienen lavada la ropa, el Manuel tiene 13 años, el sabe cocinar de lo que uds. Le pidan de comida el lo sabe cocinar, yo llego a la casa y el me tiene echo el esfuerzo para llevar lonchera, porque yo tengo que llevar todos los días y el hermano mas grande también tiene que llevar almuerzo, así que él se encarga de hacer almuerzo, o sea yo sábado y domingo me preocupo totalmente de mi casa, si yo estoy enferma, ellos se preocupan de su hermano chico, ellos le dan los remedios, o sea en mi casa no hay distinción de que por que son hombres son machistas... no... por eso yo digo, si un hombre o una mujer que hubiese sido mi apoyo, me hubiese dado lo mismo, porque uno tiene que ser abierta con la gente y conversar... si de eso se trata, de hablar y contarle, o si no, no somos nada po...

M: Y para uds, chiquillas, me refiero a que haya ido una persona , un profesional, un asistente social, como les dicen un visitador, haya ido a sus casas, marca la diferencia a que como el programa le haya dicho mire Sra. a Ud. Le vamos a dar un bono y ciertos beneficios a los que ud. Puede postular, es como distinto, es lo mismo como para Uds.

P2: Es distinto, porque la ayuda que me dio la Erika, igual yo la necesitaba, plata si también, porque tenia que comprar remedios a mi hijo que también estuvo hospitalizado... y fue bueno.

M: Ya, y la Eli, la Jovita.

P6: Con respecto a eso nunca tuvimos problemas, nunca pedimos cosas, nada

F: Pero para Uds. El A.F Qué signifíco, el hecho de Uds. No tuvieran que venir a la municipalidad, siendo que ahora la persona tenía que ir a Uds. a entregarle la información, Uds. En su casa podían esperar que les trajeran los contenidos, la información, que sintieron Uds. para Uds. que fue, que significado tuvo eso, que ahora Uds. eran como...

P6: Era más importante y más fácil también, que la persona llegaba a la casa, uno no salía a buscar a esa persona, sino que ella iba a la casa...

P4: Nos sentimos como más... más realizadas como mujer, o sea siempre uno tiene que ir al municipio, primera vez que va alguien del municipio hacia nosotros...

F: A Uds. no les intimidó el hecho de que él entrara a su casa, que les pareció, les pareció bueno eso.

P5: No, a nosotros no nos intimidó, porque igual fue una persona común y corriente...

P1: Se recibió como uno más de la casa...

P5: Claro.

P4: Por lo menos a mi, cuando la Carolina llegó, ah ya me puse patua, delante era la Sra.... cuando llegó ella, ella a mi me ayudó, o sea cuando ella llegó a mi casa, me dijo, yo vengo a ver si es que tú quieres participar, yo le dije bueno...desde ahí, cuando ella entró a mi casa, para mi fue una persona más para mi, fue como un familiar más cercano... digámoslo más cercano que mis papas... porque son separados, con mi mamá no me llevo bien y con mi papá tampoco, pero entonces ella llegó... para mi es como una amiga, una muy buena amiga, y yo siempre se lo he dicho, y ella me dice, si tu me quieres considerar como una amiga, pucha yo me siento super orgullosa, por que nadie al final a uno la considera como amigo, pero para mi fue mi amiga, y es mi amiga, todavía...

M: Y a ti Yasna, en ese sentido como te fue...

P3: Bueno en ese sentido para mi fue más fácil, porque yo conocía a la tía Doris hace mucho tiempo, fue directora del Hogar Campo los Espinos de San Pedro donde están mis hijos, donde estuvieron mis hijos, porque ahora ésta el mayor nomás, así que fue como... mucho más fácil, ya nos conocía, así que fue más fácil, poder compartir con ella, poder hablarle, poder explicarle, contestarle lo que ella nos respondía, preguntaba en ese momento y tenía una forma tan... no sé...como tan simple, tan angelical como para llegar... fue tanto así que mi esposo un tiempo estuvo, bien deprimido, estuvo un tiempo bien enfermo, y el no hablaba con nadie, pasaba enojado y yo le dije, un día que fue ella, tía sabe que mi marido aquí, mi marido allá, ya me dijo, déjeme un ratito con versar con él... no se cómo, pero supo llegar a él, supo hablarle y mi esposo se abrió con ella, le conversó, le contó, lloró...se desahogó... y quedo super tranquilo y fue una forma más fácil...

M: Bueno, como otro punto más de ésta reunión, a nosotras nos gustaría saber chiquillas, que en su proceso, o experiencia de participación en el programa, Uds. Consideran que el Programa Puente contribuyó a que Uds. mejorarán su calidad de vida

Todas: si... Mucho

M: En qué sentido, así como a grandes rasgos...

P4: Bueno a mi me sirvió porque me realice más de lo que era, o sea a mi me encantan los temas de ayuda social, yo me desempeñe mejor, me desempeñe mucho mejor... como persona, me empecé a valorizar mucho más...a ser otra persona, no la que era...

M: ¿Y tu Jovita que ibas a decir?

P6: Que como se llama, yo salí de la timidez... porque yo también era super tímida, pero ahora con ese apoyo, voy a cualquier lado, hablo, me defiendo... así que estoy super agradecida del programa puente, super agradecida.

M: Y en tu caso, Oriana, tu sentiste que el programa contribuyó a que se mejorará tu calidad de vida.

P1: Si, si, mucho, yo creo que, no se po... como que aprendí a desarrollarme sola... a defenderme, como decía la Sra., a defenderme porque me quedaba calla, a venir acá, a inscribirme a la OMIL pa pedir pega, antes me daba vergüenza... así que yo creo que si...

P2: Yo aprendí a cuidarme como persona, eh... a conocer mas gente, porque antes pasaba allá metía en la casa... y pa salir a trabajar también porque estaba metía ahí en la casa, no salía.

M: Bueno, como consideran Uds. que el Programa Puente, revisando las cosas que tiene el programa, como trabaja, cual es la opinión de Uds. respecto a los elementos que pueden ser mejorados de éste.

P4: Yo cambiaría en el aspecto... a ver... que el apoyo no lo cambiarán, se supone que si a mí me dicen... mira tu vai a trabajar como apoyo puente... no se po... que vai a trabajar con una familia, me gustaría a mí que fuera como un apoyo, pero que el apoyo no lo cambiarán... porque que lo que pasa, si yo le estoy dando mí confianza a esa persona y de repente me dicen, sabes que no va estar tu apoyo... como lo que le paso a Uds.... no po... no va estar tu apoyo, te lo van a cambiar... o sea... es como que uno, como que ya uno piensa que lo están agarrando pa el leseo... lo que yo cambiaría sería eso en primer lugar... que no cambiarán el apoyo, y en segundo lugar cambiaría el tiempo, muy poco el tiempo... no tanto por lo material sino que por el apoyo, porque uno tiene a una persona ahí, esta con uno, te van a ver, se preocupa de ti, y de repente es muy poco, o sea, los primeros 6 meses, es igual que un consultorio, los primeros 6 meses se preocupan harto de los cabros chicos y despúes... los niños llegan al año y ya... te dicen no tiene control hasta que cumple los 4, o sea es como que te sueltan, te dejan demasiado estar. Si nosotros somos igual como niños po... o sea en el programa... si es igual como un niño, si tu lo afirmas, lo afirmas hasta el año, hasta que aprende a caminar bien... el cabro chico te le va ir caminando y jamás te le va a caer... en cambio si tu estas 2 años y te tienen hasta ahí, y llegan los 2 años y te sueltan, como que te sueltan demasiado rápido y quedai así como... entonces no po...pa mi manera de pensar, no deberían irse tan luego los apoyos... yo mejoraría esas dos cosas.

M: Alguna de Uds. si tuvieran la posibilidad qué mejorarían del programa, qué le agregarían

P1: Visitas más largas.

P3: Más frecuentes y más largas porque las encuentre como muy cortitas...

M: El tiempo

P3:...mmmm... porque el tiempo que tienen las personas que van a visitar esta como... como muy pauteado, por ejemplo, media hora aquí, 20 minutos allá, 15 minutos para allá, aunque yo los entiendo también que tienen que cumplir un horario, pero de repente hay temas que son como un poquito más importantes y tienen demasiado poco tiempo...

P2: Para mí fue muy corto el Programa Puente...

M: Te gustaría que durará más.

P2: Si, porque la Erika antes iba siempre, y ahora va poquito pero igual... va a ver a mi cuñada...

M: Y les gustaría a lo mejor que se tratarán más temas.

Todas: Si

M: Y cómo que tipos de temas.

P4: Bueno a mi lo que me gustaría que tratarán más temas... por decir temas sociales, o temas de los niños, por ser yo que tengo más hijos... yo soy papá y mamá de mis hijos, yo no tengo marido... mis hijos salieron del amor nomás... de nada más (risas), ... eh... me gustaría que me apoyarán en el sentido de decirme, no se po... en estos momento, ahora, ahora, ahora... yo estoy así como bien desorientada en el tema de la universidad de mi hijo, eso me gustaría que fuera como más pauteado, como que me dijeron, sabes que Anipsa, mañana vamos a venir a conversar contigo y tu hijo, por el tema de la universidad, o mi hijo que se ésta portando mal, por decirlo, y vamos a venir a conversar con tu hijo y te vamos a apoyar en tal cosa... lo que pasa es que mi hijo tiene 13 años y yo lo tengo en la escuela Abraham Lincoln... en esa escuela se portan super mal, los profesores fuman con los cabros chicos... yo he tenido cualquier problema ahí po... entonces yo fui y mi hijo un día tuvo una semana sin ir a clase, lo bueno de él, es que se iba al colegio pero se quedaba en el patio, entonces si hay profesores, la profesora me mandó fuera al niño, porque no me llama, Sra. Porque no se ha presentado, o sea al cabro chico sacó la hoja del cuaderno y a mí nadie me dijo nada, y el niño iba a la escuela, iba, iba y una amiga me dijo, oye sabí que tuve que hacer el papel de... de tío, o sea me representó para que el niño ingresará a clases, porque ya llevaba una semana sin entrar a clases, iba pa lasa dos semanas, y quien me dijo algo, nadie... entonces que es lo que paso, es que mi hijo se puso medio así, como agresivo, se puso medio pesao...

M: Entonces te gustaría que apoyaran más en esos temas.

P4: Claro... y que es lo que hice yo, como él se estaba portando mal, fui a carabineros po... si no tengo ningún apoyo más, soy yo nomás... en mi casa soy yo y nadie más, soy yo... alrededor mío están mis hermanos, papás, pero para mí no existen, siempre he sido yo y mis hijos nomás... he aperrado siempre por mis cabros chicos, entonces que fue lo que hice, fui a carabineros, fui a conversar con un paco, y le dije quiero que me ayude en algo, tengo un problema que mi hijo se está portando mal y yo no quiero internarlo, porque soy enemiga de los internados, pero me gustaría que le dijeran por último... o sea meterle un susto... ya ni un problema me dijo, Suarez es el apellido del carabinero. Fue y le dijo, oye jovencito ven para acá, y mi hijo lloraba... lloraba... y me decía, mamá por favor... y yo le decía, no vengas na, yo a vos te dije, si te portas mal te mando preso nomás, no estoy no ahí... yo le decía lo que le iba a pasar adentro si él caía internado, lo que pasa en realidad toda la cuestión,... y lloraba po... ya dijo... después el carabinero me dijo... señora por favor pase... si dígame... me dijo, mire por Ud., por Ud., por el trabajo que Ud. tiene no lo vamos a mandar internado, pero si a este flaquito lo veo en la calle, me lo llevo preso... nunca más mi hijo salió a la calle... o sea no se portó más mal... no lo hice por maldad, pero yo no tenía a quien decirle que me apoyará, o sea esos son los temas que uno de repente necesita conversar y acercarse y decirle con quien tengo que hablar... como me pueden ayudar Uds. que solución me dan, esos es lo que a mí me gustaría que fuera como más...

M: Y alguien más que quiera aportar con qué otro tema le gustaría que tratará el programa, o si están bien las cosas que hay, o no...

P2: A mí me hubiese gustado el tema de trabajo, trabajar en otra cosa, no en lo que estoy, porque no me gusta... estoy en las naves...

M: Pero además de eso, algún otro tema que te gustaría y que el programa no trató contigo, alguna otra cosa que te gustaría incorporar.

P2: No, porque todos los temas que yo quería tratar los trató.

P1: Yo sobre los niños, no sé si yo estoy en la edad en que ellos empiezan a preguntar o como que ya los niños están tan abiertos que ven cosas y ellos lo hacen... o sea mis hijos me han preguntado varias cosas y yo no sé como decirle a ellos... expresarle como se hacen esas cosas... han preguntado cosas... que te ayuden a orientarte en como podí criarlos... pa que no les pase lo que me pasó a mí, ser tan joven quedar embarazada, casarme, ya después responsabilizarme, ir al colegio, esas cosas así, que orienten a uno para ver como puede criar al niño y que salga bien, que no vaya a ser delincuente, como criarlo bien... esas cosas...

M: Jovita, algún tema que te gustaría que trabajara, además de los que ya trataron

P6: Me gustaría que hubieran talleres, talleres, ya sea de economía domestica, costura, tejido todas esas cosas para que uno aprenda más de lo que sabe.

M: Eso te gustaría incorporar, y a la Eli...

P5: Eso... lo mismo que dijo la señora... de poder estudiar, pero no dijeron ninguna cosa de eso del estudio... si no me hubiera metido altiro...

M: Bueno además de eso, de las temáticas, a Uds. le gustaría que el Puente a lo mejor tuviera otro método de trabajo, que no se po... le llevará a la casa juegos, o tableros, cosas como más didácticas para Uds., para sus hijos, para su familia, o que fuera el apoyo nomás y conversará y se fuera.

P6: No, que también hubiera una entretención... aunque a nosotros no nos toco lo de los juegos

M: Pero a Uds. les gustaría más cosas...

P4: Sí me gustaría, en el sentido de enseñarle a los niños más cosas a través de juegos didácticos...

M: Y por qué te gustaron los juegos didácticos...

P4: Porque era super entretenido, yo en mi casa era yo nomás programa puente, pero cuando llegaban los chiquillos del colegio se incorporaban al programa, o sea cuando me tocó el programa Puente me dieron una cartola grande, donde iba el puente primero, a ver... era como un luce, miento fue un luce primero... ¿ustedes hicieron el luce?, con el número 1, y que nosotras teníamos que decir que podría poner en el primero, el segundo, las etapas y después vino el programa puente

P1: No después del luce, antes del luce vino la familia, los monitos, igual que tener una casa, ponerles los monitos, los árboles

F: ¿Pero todos vieron eso?

P6: No, nosotros no.

M: ¿Y la Yasna?

P3: Si.

M: Y a Ud. qué le pareció

P3: Entretenido, si...si, porque a la vez todo lo que nosotros... por lo menos lo que yo puse, como dijo ella la familia, y después el luce, era como los temas que uno quería tratar más adelante, por lo menos yo todos los temas que yo saqué, todos los temas se trataron, y quede conforme con la respuesta y con las opiniones y con todo lo que logre.

M: Y en el caso de la Jovita y la Elizabeth, por lo que las demás cuentan, a ustedes les gustaría que se hubiese trabajado con eso?

P6: Claro que sí... si...

M: ¿Y por qué Jovita?

P6: Porque la señora Nardi, nos dijo a nosotros, pero en ese lapso a ella la cambiaron, así que ahí quedamos metidas, no pudimos hacer nada...

M: Chiquillas, alguna de Uds. si quiera agregar algo, que tenga que ver con el programa, de los tiempos, del apoyo familiar, de sus procesos, este es el momento, díganlo nomás.

P4: Yo lo que quiero es agradecerles, agradecerles de todo corazón por todo lo que han hecho por mí, porque sin Uds. yo no sería nada, la Carolina, me dice nooo eso es mentira, pero es verdad, para mí es verdad, porque gracias a Uds. estoy donde estoy y soy lo que soy. Bueno, cuando yo estaba... antes de entrar al programa Puente yo no era nadie, ahora lo soy, para mí manera, yo me siento orgullosa de mí, yo antes no estaba ni ahí, no me interesaba nada, pero cuando yo entre acá era algo así (hace un gesto de que estaba pequeña), y ahora estoy así (gesto, señalando algo grande), mucho más gigante que lo que era, tengo mucho que agradecerle, y si se presentara otra oportunidad del puente, no por lo económico, sino que por el apoyo yo me inscribiría para volver a hacerlo, porque es muy bonito compartir, conocer gente, hacerse de amistades y tener lo que uno no tiene en ese momento, yo como persona lo que nunca tuve fue el apoyo de mis papás, entonces estoy muy agradecida, eso quería decirles.

M: Y Uds. chiquillas a través del programa Puente pudieron conocer a otras personas, se les amplió su conocimiento de otra gente, de otras instituciones de otros servicios, Uds. pudieron conocer los servicios o ya conocían otros servicios u otra gente.

P2: Por el curso del FOSIS hubieron varios profesores

M: Y ahí conociste más personas

P2: Si.

M: ¿la Oriana también?

P1: Si

F: ¿y la Yasna?

P3: No

M: La Elizabeth?

P6: Nosotras también, si tenemos hasta recomendación nosotras... la otra vez también conocimos, estuvimos en cóctel con ellos

M: Conocieron que otros servicios existían también.

P6: Claro que si... incluso el gobernador quería ser el padrino de la niña

P4: y no aprovechaste (risas)

P6: No... no

F: y que otra cosa les gustaría decir del Puente, como decía recién.

M: En general

P4: Que sigan, que no nos dejen abandonados...

P5: Aunque sea una vez al año que nos vayan a ver... (risas)

P4: Me gustaría a mí, a mí me gustaría no que cambiarán sino que siguiéramos avanzando, o sea que cada vez, apoyar a más familias, y nosotras que estamos acá, no se po... como a mí manera de pensar, como lo dije casi al principio...podríamos aportar un granito de arena, si Uds. necesitan ayuda con mi persona, cuenten para lo que sea... si Uds. necesitan no se po... de repente... yo donde estoy ahora trabajando he aprendido muchas cosas que jamás me imagine que iba a aprender...hay programas de fondo solidario que ayudan a las Juntas de Vecinos, fondos solidarios que ayudan a los niños, a la cultura, al deporte, montones de cosas que uno no sabe y eso nosotros... ustedes como programa Puente, mi manera de pensar... podrían pedir apoyo a la gobernación, y que cuando hayan fondos concursables, incentivar a los programas puente que incentiven a las Juntas de Vecinos para hacer esas actividades... y poder... recibir los beneficios... porque por ser el Programa en el fondo concursable, el Presidente de la República, no porque yo lo diga acá, es un fondo muy bueno, o sea, te aportan con 29 millones de pesos para una Junta de Vecinos, entonces... tu podi postular con 29 pero de repente te ayudan con 5 millones si es algo claro, y entonces que es lo que pasa, pueden postular para hacer canchas, salas de juegos para los niños, y nosotros mismos ayudarlos a... ya, yo soy programa puente y nos juntamos todos y un día x nos juntamos y vamos a hacerle clases no se po... de tenis a unos niños, o de ping pong... eso, incentivar a la gente a salir de lo que estan, porque hay mucha drogadicción, mucho robo, muchas cosas, y los niños lo hacen porque no tienen en que entretenerse.

M: En ese sentido ustedes concuerdan que el programa debería incorporar como a los barrios, a las condiciones de las familias del programa, para mejorar, como decía ella, más infraestructura para deporte, en cultura.

P4: Bueno mí manera de pensar si... yo si.

M: Alguien difiere en esa opinión, es decir que no éste de acuerdo con ella.

P6: Bueno nosotras no podemos decir eso, porque es céntrico.

P4: Bueno, si ha mi me dieran la oportunidad de decirme hagamos esto, yo... por el Programa Puente... hay estoy, o sea igual iría a ayudar...

M: Bueno chiquillas, estoy muy contenta por todo lo conversado, en serio, le agradezco junto con el equipo un montón su presencia de verdad, Uds. no saben lo importante que es para nosotras que Uds. hayan venido y lo importante que es para nosotras su opinión, sea lo bueno, sea lo malo. Ojalá que nos podamos juntar de nuevo, para nosotras devolverles los resultados de las encuestas, nosotras vamos a tratar de devolverle los resultados para que Uds. se enteren qué pasó con esa encuesta que nosotras le aplicamos. Nuestra compañera, le va a hacer entrega de un pequeño regalo, aunque bien simple.

Muchas gracias y nos vemos.

Transcripción Entrevista a Director Regional De FOSIS

ENTREVISTA A DIRECTOR REGIONAL DEL FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSIÓN SOCIAL FOSIS

Fecha: Sábado 18 de Junio de 2005

Hora: 10:00 Hrs.

Lugar: Centro de Eventos "Aconcagua" La Calera.

Entrevistado: Sr. César Barra Rozas. Abogado.

E: Las preguntas centralmente están referidas al programa en general y un poco más centradas a la comuna de Quillota, en primer lugar sería ¿Cuáles son los factores que Ud. le atribuye el hecho de que Quillota sea una de las comunas, digamos una de las comunas mejor evaluadas dentro de la región, de la provincia? ¿Cuáles son los factores más relevantes que Ud. podría atribuir a esto?

C.B: A ver, yo creo, primero que hay una visión por parte de las autoridad política de lo que se quiere hacer con la gestión municipal, yo creo que eso es fundamental, si no hay visión, si no se tiene una especie de sueño, de marco o meta donde se quiera llegar, yo creo que es muy difícil que la gestión municipal sea coherente, y yo creo que esa es la fundamental fortaleza del equipo de Quillota y a partir de eso obviamente viene todo lo que es el trabajo más profesional y técnico, sobretodo en el área social eh...el trabajo en red y creo que nosotros como FOSIS de hecho en los mismos documentos que dan cuenta del inicio del programa Puente menciona a la comuna de Quillota con su contrato familiar.

E: Contrato social...

C.B:...Como un antecedente....contrato familiar del Puente y eso te...que hay capacitada de innovación, ha habido creatividad, yo creo que es una lucha constante contra los métodos más tradicionales de la burocracia municipal y en ese sentido yo creo que Quillota es un buen ejemplo de cómo se tienen que hacer las cosas, pero todo parte porque la autoridad política, en este caso el Alcalde tiene una visión, ha planteado un sueño de comuna, una comuna con desarrollo humano y al mismo tiempo se ha planteado desde el punto de vista social un trabajo en red a nivel de los equipos, entendiendo que la familia, el usuario es lo central y por lo tanto los resultados que se ocurren con él es lo relevante y al mismo tiempo ha hecho trabajar en conjunto redes que muchas veces no se encuentran como lo es salud y educación haciéndolo entender que es el mismo usuario que está yendo al consultorio, el alumno al colegio y el apoderado al colegio, y por otra parte el trabajo en los territorios propiamente en las localidades, da cuenta también de este trabajo a partir de un método participativo, con programas como el Barrio de mis sueños, yo creo que tiene que ver con eso, tiene que ver con la capacidad de creatividad, de trabajar en red, de entender que el trabajo social desde el ámbito municipal es fundamental para las personas, hoy día la lógica de la ventanilla única da cuenta también de eso, entonces hay una mirada desde el punto de vista del método, del trabajo, de lo que es el enfoque de trabajo municipal hacia las personas que dentro de éste no lo ves en ninguna otra municipalidad, creo que alguien, un municipio que ha avanzado en ese sentido pero en el ámbito productivo, no social es Valparaíso en los últimos 2 años, pero en el punto de vista social yo creo que Quillota no tiene comparación por lo

menos en la región, y por lo mismo uno puede entender por qué efectivamente el Programa Puente hay tiene un mayor nivel de presencia institucional, también al interior del municipio, que da cuenta de un peso específico muy importante en lo que es el trabajo del área social al interior también de la municipalidad, entonces eso yo creo que son como el contexto y la explicación.

E: Perfecto, Don César además Ud. considera o en su opinión digamos ¿Cuáles son las principales características o cualidades que debiese tener un equipo de trabajo, incorporando a la JUJIF y a los A.F para dar un cumplimiento efectivo al objetivo, digamos, del programa en general?

C.B: Yo creo que tener liderazgo, hay que liderar las tareas con una... con un enfoque de trabajo en red, donde además hay que tener en cuenta que éste es un trabajo que tiene un respaldo político, desde el presidente hacia abajo, y por tanto, no es un trabajo menor y eso hay que hacerlo sentir a todos los equipos, porque en general nosotros eh... creo que al instalar el programa Puente al interior de los municipios también genera una pequeña revolución al interior de los equipos, pero en el caso de Quillota quizás, no era, no fue tan fuerte el impacto por la forma de trabajo, ya que traía , pero evidentemente genera una dinámica distinta y por lo mismo, hay que... primero obviamente tener el compromiso, tener las capacidades, las competencias técnicas para abordar las tareas con las familias, pero por sobre todo tener la capacidad de liderar un tema que obviamente no era un tema que los municipios estaba relevado como un trabajo con las personas de extrema pobreza, se le veía solamente como personas que captaban subsidios o que eran usuarios de ciertos programas casi de beneficiencia y no como personas con ciertos derechos y deberes en compromiso de superación.

E: Cómo agentes pasivos, digamos o reactivos.

C.B: Claro, como agentes pasivos del accionar de la institucionalidad, hoy día no hay otro enfoque, y por tanto, creo que los equipos tienen que ser también participes de esos enfoques distintos, yo creo que aunque en Quillota no se nota tanto el cambio de enfoque, porque como lo conversamos recién, había una mirada distinta hace bastante tiempo, pero en otras comunas el impacto es fuerte, se nota, tu ves jefas de unidad que tienen un lenguaje distinto al que tenían antes, tienen una mirada distinta a la que tienen otros personeros del municipio, incluso colegas de profesión, entonces tu ves de que, que evidentemente el método, el enfoque del Puente va cambiando también a los equipos, y yo creo lo que se necesita evidentemente es liderar la tarea.

E: Don César, para finalizar en su opinión digamos ¿Cuáles son los agentes que Ud. puede considerar como facilitadores y obstaculizadores del proceso con las familias o del programa además en general?

C.B: Yo creo, el actor político el actor político tiene que, tenemos que comprender que es importante acá la consagración de una política en que se están estableciendo derechos y deberes con las personas, como ciudadanos, y por lo mismo... eh nosotros cuando vemos que el Programa Puente a apoyado porque el actor político, o sea a comprendido el trabajo que se ésta realizando con las personas y los resultados que se logra, sé que un enfoque paternalista,

o autoritario, o bastante conservador del punto de vista de que cuales son los resultados de las personas y del trabajo en pobreza, evidentemente esto se ve como un trabajo del municipio en forma tradicional, o sea, entrega subsidio de canasta, de mediaguas, de cosas y la verdad es que se pierde la mirada del resultado en los usuarios, yo creo que ese es el actor fundamental, si tú no tienes un actor político comprometido con éste trabajo no te va a ir bien o vas a obtener resultados pero quizás no los mejores, si tienes un actor político que comprende cual es el... la tarea que tenemos que realizar con las personas yo creo que se puede avanzar mucho.

E: OK, muchas gracias Don César por su disposición.

Trascripción Entrevista a primer JUIF de la Comuna de Quillota

ENTREVISTA A JEFE DE UNIDAD DE INTERVENCIÓN FAMILIAR DE LA COMUNA DE QUILLOTA AÑO 2002

Fecha: Lunes 21 de noviembre de 2005

Hora: 13:00 Hrs.

Lugar: Departamento de Desarrollo Social. Oficina N° 16

Entrevistado: Sr. David Ramírez. Asistente Social.

1.- Considerando que usted en el año 2002, se desempeñaba como JUIF, cuales cree Ud. que fueron las principales fortalezas y debilidades del equipo de profesionales que se desempeñaban como Apoyos Familiares (A.F.):

E: Partiendo por las fortalezas, la principal fortaleza del equipo fue las ganas de trabajar, las ganas de aportar al trabajo, el compromiso con las personas y el trabajo mismo, yo creo que fue fundamental para sacar adelante aquel primer periodo. La capacidad de trabajar en equipo, la capacidad de adaptarse a condiciones adversas, yo creo que eso es lo que caracteriza al equipo de trabajo en la primera etapa, me refiero básicamente a los A.F., bueno, y yo también que actuaba como A.F.

En cuanto a las debilidades podría referirme a la falta de experiencia en cuanto a la relación que tenían las personas con las redes institucionales, porque eso hacia que las personas cifraran, los equipos profesionales cifraran demasiadas expectativas en las redes institucionales, entonces cuando las redes institucionales no respondían a esas expectativas, se provocaban ciertos grados de tensión en el equipo, pero eso es lo único en realidad, porque lo otro, la otra debilidad, no era un tema del equipo, sino que era un tema del sistema, que el sistema como estaba recién funcionando, habían muchas cosas que no estaban listas al momento en que nosotros interveníamos, por ejemplo el tema del sistema computacional, no estuvo para nada bueno en un primer momento, pero los chiquillos se adaptaron super bien a eso, a ese tipo de requerimientos, incluso la metodología también, siendo una metodología que no habían sido antes aplicada, igual los chiquillos se lograron adaptar, entonces básicamente la realidad tenia que ver por el tipo de expectativas que ellos enfrentaban en relación a la acogida que iba a tener el programa en las instituciones que rodeaban al programa.

A: Que percepción tiene Ud, de la metodología Lúdica que utiliza este programa puente, en cuanto a los tableros y naipes

E: A ver, yo creo que es buena la metodología en sí, bueno si me llevan a ese punto hacer ese uso de herramientas, yo creo que cada profesional en la relación con sus familias debiera evaluar si es útil o no útil, yo creo que no debiera ser una imposición del programa usarlo, como una herramienta posible de usar esta super bueno así tu en la relación con la familia estimas que te es de utilidad y la puedes usar bien, bien, pero no como imposición

A: Considerando que el programa puente pretende acercar a las familias a la red social, cuál es su opinión respecto a la respuesta de las redes frente a la implementación del programa en la comuna

E: Ya, a ver, allí hay como tres niveles de análisis, el primero es que la red, lo primero es que la red es información, en ese sentido yo siento que a nivel nacional, supuestamente este programa venía con todo el apoyo del gobierno porque era un apoyo un programa gubernamental para sacar de la indigencia un montón de gente, entonces desde ese sentido, yo creo que hubo un poco sensibilización desde el nivel central hacia los distintos estamentos que debieran participar en el programa, o apoyando el programa. Este programa lamentablemente en un inicio se echó a andar así, a la ligera, o sea no hubo ningún tipo de preparación, ni de sensibilización, tu te das cuenta por ejemplo en el tema entre otros tipos de programa que a lo mejor no son de tanto impacto social, por ejemplo en el tema del transantiago o en el tema de la autopista si tu ves, antes de que llegue y se implemente, están bombardeando por todos los medios de comunicación, la gente tiene una idea de lo que es pero el programa puente no fue así. El 21 de mayo el presidente dice que se va a echar a andar el programa, y en junio ya se está echando a andar, o sea ni un mes ni dos meses, sin ningún tipo de preparación de sensibilización, entonces la red institucional, sobretodo aquella red que es mas centralista no tenía ningún tipo de conocimiento de los que era el programa puente. Ahora a nivel medio, que éramos los encargados de ejecutar el programa, digamos encargados como es el encargado provincial y yo como encargado de la comuna, yo siento que también nos faltó... haber... por un lado tuvimos que echar a andar lo que es el nivel de contacto, o sea, cuando nosotros nos tuvimos que empezar a contactar con, los consultorios, con las escuelas, era un nivel muy primario, un nivel primario de contacto de que.. de que "oye yo te ubico" yo soy fulana de tal, cachai, como se está implementando esto, entonces eso hacia mucho mas demoroso el que toda la red se sensibilizara y se interiorizara al respecto. LO otro que yo como, una deficiencia personal, siento que nos faltó, a mí personalmente me faltó gestión en ese sentido, yo lo asumo un poco esperando este impulso, del estado, ¿me entiendes? Porque tu te quieres sentir respaldado porque si parto yo como que en mi programa o como incluso el programa de la DIDECO que era como sabían en ese momento, obviamente no va a tener respaldo a que si tu lo ves como programa estatal, que viene con todo el respaldo del Estado me entiendes? Siento que si bien es cierto, uno debiera aportar, no debiera, insisto los programas sociales del Estado no deben sostenerse por el hecho de que una persona se mueva o deje de moverse, insisto, lo del Estado es un política institucional, política estatal gubernamental, o sea el estado debiera allí jugársela con todo, me entiendes, entonces yo siento que en ese sentido faltó eso y... eh... como un tercer nivel es la respuesta que tuvieron los propios A.F. al enfrentarse a cada... digamos en el área chica, o en el caso es como con la red, siento que en eso, si bien es cierto, hay ciertas instituciones que muestran desconocer la existencia del programa, cuando a ti te presentan un caso reacción, el profesional que te atiende reacciona de un muy buen modo, me entiendes, o buscando alternativas, yo creo que era a lo que se dió, si bien es cierto, a nivel de red era muy conocido el programa, en este caso se fueron dando las soluciones, que se pedían dar, cachai, ahora, en las instituciones que

mas dieron trabajos fueron aquellas que estaban mas rigidizadas, etc. Los programas de los Ministerio de Educación, Salud, Vivienda, hasta cierto punto, vivienda, de hecho hasta ahora, se han flexibilizado, por otro lado hay instituciones que nos brindaron harto apoyo, estuvieron como bien abiertas y con buena disposición, Registro Civil, la Corporación de Asistencia Judicial, aun cuando la corporación se entero muy tarde del programa, y le llegaron todos los instructivos como después, me entiendes, Prodemu super dispuesta, entonces hubo distintos grados de reacción, pero en términos generales, yo siento que la red, como tal funcionó bien, porque además, la red hasta cuando echamos a andar el programa, no tenía instrumentos exclusivos para el programa, porque la lógica del programa era beneficiar o priorizar, la, a las personas, pero no habían instrumentos especiales para ello en las instituciones en general, me entiendes, si no que de acuerdo a las posibilidades de cada institución, ellos iban adecuando sus políticas, en el sentido que eso se fue dando. Otro es el de los centros abiertos...cuando... mientras no conocen el programa, mientras no les llegan los instructivos, ellos no se pueden, no pueden establecer prioridades, pero una vez que le llegó el instructivo, sobre todos los centros abiertos, respondieron super bien, pero es distinto cuando te viene algo de arriba, cuando viene un par de la comunidad o de , digamos de, el estamento municipal, "porque no me haces una gauchá", cachai, es super distinto, ellos como todos nosotros, son un respaldo, en sus manos pueden establecer ciertas operaciones que les permitan priorizar a las familias, sino es un poco difícil, ahora, desde otro punto de vista, yo siento que si bien es cierto la priorización se fue dando de a poco, tampoco yo sentí, y esto es una opinión super personal, que en ciertos servicios fuera tan necesario, me explico, si nosotros vamos al Ministerio de Educación y tu revisas a los niños que estaban estudiando cerca del noventa y tantos por ciento estaban estudiando, nunca hubo una necesidad, un esfuerzo como supremo de decir, oiga por favor atiéndame este niño, recíbamelo, no sino que los niños estaban estudiando y cuando se dieron los casos de niños que había que reinsertar, el departamento de educación o provincial respondieron, de acuerdo a lo que ellos siempre hacen, podría yo haber trabajado cualquier caso, se los llevo y me lo hubieran atendido de la misma manera, no estoy criticando, estoy diciendo que los sistemas operan, lo mismo en salud, en más del noventa por ciento las mamás llevaban a los niños a control, tenían las vacunas al día, recibían leche, ¿cual eran las deficiencias en salud?, lo eran la atención de matronas con mamás, ginecológica, sí, el control de pap, de todo eso, pero esas atenciones deficitarias para las personas del puente eran para todos en general, era un tema de que el servicio estaba... me entiendes tu, aún cuando quisieran hacer esfuerzos por enfocarlo, no tiene recursos, no tiene de adonde hacerlo, entonces en ese sentido, cuando se necesitó del sistema, la red en general la tuvo, el tema era que no habían instructivos, no bajaron, no estaban, no estaba bajando instructivos o instrumentos especiales, se les dijera, denles solamente prioridad, pero no se creó ningún diseño enfocado para atender las necesidades de esta familia.

A:Y esos documentos usted siente que sirvieron como documento que se les daba a las familias, o certificaban

E: Absolutamente sí, sirvieron como método de sensibilización de la familia ahora de la red hay mucha gente como te decía, que no tenía idea, ahora eso es porque la información debe ser algo constante, permanente y para todos, lo más que se pueda, en lo que es para nosotros, yo siento que no estamos siendo muy eficaces, porque era mucha gente a la cual informar, pero por el otro también las instituciones que tenían que bajar la información, estaban recién adecuándose a este requerimiento del presente, imagínate en un ministerio como el de educación, de salud, donde el presidente en Mayo dice que va a echar a andar un programa y en Junio ya lo esta echando a andar, o sea, pa' que le llegue al Ministerio y pa' que el Ministro se ponga a hacer andar un programa, primero para que lo informe y segundo para que diseñe una estrategia, alguna propuesta, o sea igual pasaron meses, yo te estoy diciendo que recién la red grande empezó a acusar recibo del programa en Septiembre, Octubre mientras ya estábamos desde Agosto trabajando, estas instituciones recién en Noviembre se enteraron de la existencia del programa. Este es un tema que partió todo muy a la carrera, un poco se endoso la responsabilidad en el nivel medio, digamos en el nivel local, yo siento que no debió haber sido así, o sea, tenemos un rol que cumplir, pero necesitamos un respaldo del Estado, si ellos son los que echaron a andar el cuento.

3.- Tomando en consideración que el programa puente fue implementado en el año 2002, como una iniciativa piloto, usted considera que esta es una herramienta u oportunidad que contribuye para la superación de la pobreza.

E: Yo siento que si consideramos solo el programa, no, o sea el programa como tal, no, es una oportunidad, sí, haber, como explicar, el programa igual ha tenido...el diseño del programa igual es bueno, pero como deficiencia que le veo yo, en dos años imposible hacer un trabajo que perdure en la familia, menos en estos sectores en donde el daño es mucho, lo segundo, que si se han ido adecuando herramientas, de todas maneras paliativas, no apuntan, no logran un cambio de switch en la familia, porque están poco tiempo, no la estrategia la lógica es buena, el diseño es bueno, pero necesita ... que es lo que se buscó, la cantidad por sobre la calidad, eso mató el programa, ahora dentro de esta propuesta a la carrera, busca la cantidad por sobre la calidad, yo siento que si es una oportunidad para algunas familias que las encuentras en un buen pie, cachai, yo siento que todas estas iniciativas son muy buenas, porque dan a la gente, pero estas cosas se toman o se dejan, se ocupan o se pierden, yo siento que mientras hayan oportunidades, si somos eficaces en el uso de los recursos, es decir, es tanta la oportunidad que se esta dando, pero las que realmente la esta ocupando es poca, me refiero, en el cambio que estamos buscando, un cambio de actitud, un salto cualitativo, que digan yo, es decir que una persona pueda lograr realmente un cambio de vida, que pueda aspirar a más, yo creo que eso es poco, se avanza en la condición de materialidad, por ejemplo que es super importante, que el programa fue ganando en eso, realmente atender a la gente más necesitada, pero que al comienzo tampoco había recursos para eso, aportes extraordinarios que de todas maneras eran necesarios, aun cuando servía que se fuera focalizando a nivel local, igual era preciso aportar a las soluciones más inmediatas de la gente, porque como es motivador atender a cualquier persona que le falta para comer, que se llueve en el invierno, que pucha, poder aspirar a una

dignidad mínima, lo básico, entonces yo creo que en eso ganó, obviamente en eso se aportó, porque se logró visualizar las necesidades, llegamos a sus casa, pero de allí a lograr ese salto cualitativo, nos falta.

A: Además, puede ser que el instrumento de medición que esta en el sistema de monitoreo también es más en base a lo cuantitativo, en cuanto a lo que lograste en la sesión, y que en un mismo momento se ve lo más subjetivo, que es la relación profesional con el apoyo en el que la familia logre un cambio de actitud, de activación, de ser más, es lo mismo que tiene un enfoque de capital social, ¿cómo se puede medir eso?

E: No se puede medir, y esa es la deficiencia de todas estas iniciativas, creo en una actitud lógica de buscar rendimiento por sobre calidad, el tema o el riesgo que se corre es que tu termines botando muchísima plata la basura, porque finalmente no se están logrando los objetivos que se persiguen, yo siento que el programa es bueno cambiando dos condiciones: La cantidad de gente que el A.F. tiene y el tiempo de intervención, no se si es más o menos, yo siento que hay familias que ameritan un año de intervención para poder quedar paradas, otras no, otras cinco, otras nunca van a poder lograr pararse, me entiendes, pero eso es algo que tu no puedes sujetar a un formato para todos igual, no puedes sujetar a todos a una misma medición, yo siento que el tema de cumplir con requisitos mínimos es importante, porque te ordena el trabajo y te establece compromisos, creo que es el fundamento para una reacción, como relación profunda y profesional donde se puedan establecer otras metas, otros tipos de vínculos o aspiraciones, que eso obviamente no queda registrado, ahora yo no temería que estos casos queden registrados siempre y cuando se respete a nivel local ocurran estos procesos, me entiendes, que a nivel central digan okay, entendemos que esto no puede quedar registrado, pero sabemos que esto se está produciendo y que es importante y necesario, que surja en lo central del proceso, entonces no lo vamos a presionar, porque sabemos lo que esta ocurriendo, pero tal sistema como esta determinado, como esta establecido, te permite eso, lo que a nivel central es que se rinda con los planes, etc.

A: Que elementos usted modificaría para consideraren condición la tasa de éxito que tuvo el programa puente en la comuna de Quillota, que elementos centrales usted identificaría para ese logro.

E: Lo que pasa es que me mete en las patas de los caballos. Lo que pasa es que ese porcentaje de logro obedece a las lógicas que estabamos hablando, rendimiento, si se pide rendimiento, se da rendimiento, estoy cuidando mi pega, estoy hablando como alguien que participa, desde el nivel más chico al nivel más grande, porque el ministro cuida su pega, el Seremi cuida su pega, el encargado del Fosis cuida su pega, entonces si el de arriba te comienza a presionar, tu vas a dar lo que te están pidiendo, estamos claros, gracias a dios que yo soy de planta, por eso respondo, ahora, no es que dude de ese porcentaje, lo que si dudo es que si es tan permanente como quisiéramos, porque las mismas variables son super variables, valga la redundancia, en el tiempo, entonces los logros eran variables, y los logros que reflejan esas variables no son cien por ciento perdurables en el tiempo, el tema del empleo, en que alguien aparezca como que logró un nivel de empleo, un nivel de ingreso en determinada fecha, no te asegura que vaya

a ser permanente, lo sabemos, hay mucha gente que ingresa cumpliendo el requisito del percapita, porque era la temporada de verano, habían dos o tres personas trabajando, pero llega el invierno, pierden el empleo y esa variable cambia, es como una foto o una radiografía, pero lo sustantivo es lo que nosotros como unidad de Quillota, como Municipalidad de Quillota, propusimos cuando nos vinieron a ver del Mideplan por el trabajo por el programa contrato social, nosotros a lo que aspirábamos era a la relación, los indicadores bien ayudan, pero no es lo fundamental, te ayuda a monitorear, no es lo fundamental del proceso, por otro, se hizo la observación a la ministra, pero ya los datos estaban echados, era como difícil en un programa que esta aplicado a nivel nacional considerar estas otras cosas, estas se deben considerar a nivel local, pero debe haber una coordinación, un entendimiento entre lo macro y lo micro, que ese entendimiento siento que no hay, eso es lo que yo le agregaría, independiente de los logros, porque ciertamente, aun cuando un 05% hubiera salido, es un 05% que lo logró, lo superó, un salto cualitativo, un 05% que estaba mal y ahora esta bien, pucha, igual es tremendo, las políticas están para eso

Índices

Índice Fotográfico
Índice de Figuras
Índice de Cuadros
Índice de Tablas
Índice de Gráficos.

ÍNDICE FOTOGRAFICO

Contenidos	Pág
Capitulo I Contextos de la Experiencia.	
Contexto Territorial	
Foto N° 1: Panorámica de la Ciudad de Quillota.....	2
Foto N° 2: Plaza de Quillota.....	2
Foto N° 3: Sector Población El Esfuerzo.....	3
Foto N° 4: Panorámica de sector Rural.....	4
Capítulo V: Resultados de la Evaluación	
Foto N° 5: Mapa Comuna de Quillota.....	160
Foto N° 6: Plano Sectores Rurales Comuna de Quillota.....	161

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos	Pág.
Capitulo I Contextos de la Experiencia.	
Contexto Institucional	
Figura N ^o . 1: Organigrama Municipal.....	9
Figura N ^o . 2: Organigrama Funcional Dideco.....	13
Contexto Programático	
Figura N ^o 3: Misiones de la Comisión Asesora Presidencial.....	17
Figura N ^o 4: Componentes del sistema Chile solidario.....	19
Figura N ^o 5 : Componentes del programa.....	23
Figura N ^o 6: El rol del vinculo de apoyo.....	47
Capitulo II Marco de Referencia	
Esquema N ^o :7 Esquema de supuestos de la actual estrategia.....	91
Esquema N ^o 8: Lógicas de Intervención.....	99
Esquema N ^o 9 :Capital Social y su diferencia con otros conceptos	116

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Pág.
I Capítulo contexto de la Experiencia: Contexto Programático	
Cuadro N° 1: Soportes Legales del Sistema Chile Solidario.....	18
Cuadro N° 2: Montos del Bono de Protección.....	2
Cuadro N° 3: Duración y Frecuencia de la Fase de Trabajo Intensivo.....	40
Cuadro N° 4: Duración y Frecuencia de la Fase de Acompañamiento, Monitoreo y seguimiento.....	41
Cuadro N° 5: Actividades de la Fase de Cierre.....	42
Cuadro N° 6: Sesiones de las fases del proceso de intervención.....	46
Cuadro N° 7: Roles del Apoyo Familiar y las familias.....	49
Cuadro N° 8: Cimientos de los Apoyos Familiares para el Trabajo con las Familias.....	51
Cuadro N° 9: Elementos de base para el Apoyo Psicosocial.....	56

Capitulo II MARCO DE REFERENCIA	
Cuadro N° 10: Orígenes del Concepto de Capital Social y principales enfoques.....	111
Cuadro N° 11: Autores y definiciones de capital social.....	112
Cuadro N° 12: Indicadores de capital social desde red personal y de asociatividad.....	119
Cuadro N° 13: Tipos de beneficios que puede generar el capital social según unidad en que los genera.....	121
Cuadro N° 14: Las lógicas predominantes de la acción ya las expresiones complementarias.....	128

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Pág.
Capítulo 1 Contexto Territorial	
Tabla N ° 1: Antecedentes Geográficos de la comuna de Quillota.	3
Tabla N° 2: Antecedentes Demográficos de la Comuna de Quillota.....	3
Tabla N° 3: Población según Línea de Pobreza Comuna de Quillota / Hogares según línea de Pobreza.....	4
Capítulo II Marco de Referencia	
Tabla N ° 4: Pobreza e indigencia.....	89
Tabla N ° 5: Líneas de pobreza e indigencia.....	89
Capítulo IV Resultados del proceso de Evaluación.	
Tabla N ° 6: Vía de ingreso al Programa.....	175
Tabla N° 7: Motivos de la brevedad de la Fase de Acompañamiento y monitoreo.....	177
Tabla N° 8: Área a la cual corresponde el beneficio o capacitación recibida.....	187
Tabla N ° 9: Respecto a la confianza que las familias le tiene a los agentes externos.	272
Tabla N° 10: Agentes externos que tienen influencia para	

mejorar la situación económica de las familias.....	273
Tabla N° 11: Redes formales a las que las familias solicitan ayuda.....	284
Tabla N° 12: Redes a las que han solicitado ayuda para mejorar la vivienda.....	286
Tabla N ° 13: Redes a la que las familias solicitan trabajo.....	288
Tabla N° 14: Percepciones de los niveles de confianza demostrados por los usuarios.....	288
Tabla N° 15: Confianza que le tienen los sujetos a sus contactos..	297
Tabla N ° 16: Confianza de los contactos hacia los sujetos.....	298
Tabla N° 17: Ayuda para buscar trabajo.....	299
Tabla N° 18: Préstamo de Dinero.....	300
Tabla N° 19: Consejos con los contactos.....	301
Tabla N° 20: Duración de la relación con los contactos.....	301
Tabla N° 21: Frecuencia del Contacto.....	302
Tabla N° 22: Sexo de los contactos.....	303
Tabla N° 23: Situación económica en relación al contacto.....	304
Tabla N° 24: Accesibilidad al contacto.....	305
Tabla N° 25: Cercanía con el contacto.....	306
Tabla N° 26 Contacto con otras personas.....	306

Tabla Nº 27: Instituciones a las que pertenecen los sujetos.....	307
Tabla Nº 28: Aporte y asistencia a reuniones a las instituciones que pertenece.....	311
Tabla Nº 29: Conocimiento de amigos de contacto.....	312

ÍNDICE DE GRAFICOS

Contenidos	Pág
Capítulo V Resultados de la evaluación	
Gráfico N° 1: Distribución de casos válidos y perdidos.....	163
Gráfico N° 2: Casos perdidos	164
Gráfico N° 3 Condición de Egreso.....	165
Gráfico N° 4: Mínimos cumplidos egreso simple.....	165
Gráfico N° 5 Condiciones mínimas de egreso simple.....	166
Gráfico N° 6: Distribución de Familias por zona de residencia.....	167
Gráfico N° 7: Distribución de Familias en el sector Urbano.....	168
Gráfico N° 8: Distribución de Familias en el sector rural.....	169
Gráfico N° 9: Sexo del Beneficiario.....	169
Gráfico N° 10: Tipo de Familia.....	170
Gráfico N° 11: Distribución por edad.....	171
Gráfico N° 12: Nivel de escolaridad.....	172
Gráfico N° 13: Actividad económica.....	172
Gráfico N° 14: Tiempo de la primera fase.....	176
Gráfico N° 15: Tiempo de la Segunda Fase.....	177
Grafico N° 16 : Informado respecto a las condiciones de términos del Programa.....	178
Grafico N° 17 : Pilares de condiciones mínimas.....	179
Gráfico N° 18: Pilares mas Importantes según la percepción de las familias.....	180
Grafico N° 19: Metodología Lúdica.....	183
Grafico N° 20: Contratos de Trabajo	185
Grafico N° 21: Capacitación O beneficios de Instituciones.....	186
Gráfico N° 22: Seguridad para contactarse de manera autónoma a la red social.....	188
Gráfico N° 23: Satisfacción acerca de los logros alcanzados como familia.....	189
Gráfico N° 24: Conforme con la experiencia de participación en el programa.....	189

Gráfico N° 25: El programa Puente para UD. Fue.....	190
Gráfico N° 26: A modo de evaluación general el programa funcionó.....	191
Gráfico N° 27 Elementos del programa que pueden ser mejorados.....	192
Gráfico N° 28 Tiempo destinado por el A.F.....	215
Gráfico N° 29 Información entregada por el A.F.....	216
Gráfico N° 30 Contacto con la red.....	217
Gráfico N° 31 Confianza brindada por el A.F.....	218
Gráfico N° 32 Disposición de ayuda de parte del Apoyo Familiar...	219
Gráfico N° 33 Percepción acerca de respuesta del Apoyo Familiar frente a las necesidades.....	220
Gráfico N° 34 Acuerdos entre el A.F y las familias para el desarrollo de las sesiones.....	221
Gráfico N° 35 Continuidad del A.F. en el proceso.....	222
Gráfico N° 36 Compromiso del A.F. Con el programa.....	224
Gráfico N° 37 Compromiso del A.F. Con la familia.....	225
Gráfico N° 38 Comprensión del A.F.....	226
Gráfico N° 39 Contribución del A.F frente a situaciones problemáticas.....	227
Gráfico N° 40 características que debe tener un Apoyo Familiar....	229
Gráfico N° 41 características menos importantes de un A.F.....	230
Gráfico N° 42 Significado que las familias asignan al A.F.....	231
Gráfico N° 43 Frecuencia de tener que pedir prestados para pagar cuentas.....	262
Gráfico N° 44 Frecuencia Que dejan de comprar algo por que no tiene dinero.....	263
Gráfico N° 45: Grado de Dificultad que han tenido para pagar cuentas en los últimos 12 meses.....	264
Gráfico N° 46: Frecuencia de veces que pueden pagar por actividades que les gusta hacer.....	265
Gráfico N° 47: Suficiencia de dinero para pagar vivienda, alimentación, y vestuario.....	267

Grafico N° 48: Situación actual comprada con la de sus padres y con la de sus propios hijos.....	268
Grafico N° 49: Persona a las que recurre los sujetos para que escuchen sus problemas.....	274
Grafico N° 50: Persona que le ha pedido que escuche sus problemas.....	275
Grafico N° 51: Persona a la que recurre para que le cuiden a su hijos.....	276
Grafico N° 52: Persona que le ha solicitado que le cuide a sus hijo.....	276
Grafico N° 53: Persona a la que recurre para pedir un pequeño favor.....	277
Grafico N° 54: Persona a la que recurre a pedir dinero en caso de emergencia.....	278
Grafico N° 55: Persona que a recurrido a pedirle dinero en caso de emergencia.....	279
Gráfico N° 56: Persona a la que recurre para pedir alimentos en caso de emergencia.....	280
Grafico N° 57: Redes formales a las que las familias solicitan ayuda.....	284
Grafico N° 58 Redes de contactos con los cuentas los sujetos.....	295
Grafico N° 59: Nivel de conflictos.....	302
Grafico N° 60: Resolución de conflictos.....	302

BIBLIOGRAFÍA

- Agenda social, Capital social: sus potencialidades y limitaciones para la puesta en marcha de políticas y programas sociales.
- Aguilar E. María José, Ander Egg E. "Evaluación de Servicios y Programas Sociales", Buenos Aires, Argentina, 1994.
- América Latina: Los rostros de la pobreza y sus causas determinantes. CEPAL. Santiago de Chile, Junio de 2004.
- Ander Egg E. Métodos y técnicas de investigación social. IV Técnica para la recogida de datos e información. Buenos Aires. 2003.
- Buenas prácticas para la superación de la pobreza en estudios de caso. Documento de trabajo serie de políticas sociales y pobreza. Volumen II.
- Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe. En busca de un nuevo paradigma, CEPAL, 2003.
- Carpeta de trabajo Jefes de la Unidad de Intervención Familiar. Ministerio de Planificación y Cooperación. Santiago de Chile, 2005.
- Documento de trabajo de la Primera reunión de la Comisión Interamericana de desarrollo Social C.I.D.E.S, Abril 2004, Santiago de Chile.
- Documentos de trabajo para los apoyos familiares. Programa Puente-entre la familia y sus derechos FOSIS Junio 2002.

- Documento de trabajo. Manual/Guía. Programa de fortalecimiento de la capacidad de las contrapartes de FOSIS en los procesos de planificación territorial de la intervención. FOSIS. V Región. Junio 2004.

- Durston, John. Capital Social: parte del problema, parte de la Solución, su papel en la persistencia y en la superación de la pobreza en América latina y el caribe CEPAL, 2001.

- Foxley Alejandro, Logros y fracasos en la erradicación de la pobreza: El caso de Chile, Agosto de 2003.

- Guías temáticas para el Apoyo Familiar. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

- Indicadores y generación de datos para un estudio comparativo del Capital Social y trayectorias laborales, Vicente Espinoza, Santiago de Chile 2004.

- Jornadas de capacitación en sistema de gestión Chile Solidario: Plataforma de monitoreo de familias Puente. Glosario sistema de protección social Chile Solidario, texto de apoyo conceptual. Enero 2005.
- Ley 19.949 Promulgada 17 de Mayo de 2004. Organismo Ministerio de Planificación y Cooperación.

- Mendicoa Gloria E., Veneranda Luciana E. Exclusión y Marginación Social. Nuevas perspectivas para su estudio. Argentina, 1996.

- MIDEPLAN, Estrategia de Intervención Integral a favor de Familias en Extrema Pobreza. Santiago, Noviembre del 2002.

- MIDEPLAN. Síntesis de los Principales Enfoques, Métodos y Estrategias para la Superación de la Pobreza, 2002.
- MIDEPLAN, encuesta CASEN 2000 y 2003.
- MIDEPLAN. División Social. Dpto. de Información Social. Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) de cada año.
- López Montaña C. Pobreza y Capital Social. Informe para la CEPAL. Washington, Octubre de 2000.
- Para un examen exhaustivo del Nuevo enfoque de vulnerabilidad véase CEPAL (2002c); Moser C.O. (1966,1998);(2002);Filgueira (1996;1998b).
- Pastén C. Fernando. La técnica Cualitativa en Servicio Social: su teoría y aplicación. Valparaíso, EDEVAL, 1991.
- Programas para la Superación de la Pobreza y capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile, Dra. Dagmar Raczynski, Dra. Claudia Serrano. CEPAL, Noviembre 2003.
- Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo 1. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.
- Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo 2. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.
- Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo N° 3. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

- Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo N° 4. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

- PROGRAMA SERVICIO PAÍS, Realidades, experiencia y acción, Pobreza en Chile, capítulo 4.

- Sen A. Poverty: an Ordinal Approach to Measurement. *Econometrica* 44. 1976.

- Sitio web www.mideplan.cl

- Serie Reflexiones desde El Puente. Cuadernillo 3. Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) Santiago de Chile, 2004.

- Seminario "Capital Social y Programas de Superación de la Pobreza: Lineamientos para la acción" Chile: Programas de Superación de la Pobreza y Capital Social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile. Versión Preliminar. Dra. Dagmar Raczynski, Dra. Claudia Serrano. Asesorías para el Desarrollo. CEPAL.

- Texto de apoyo conceptual: Glosario Sistema de Protección Social Chile Solidario: Jornadas de capacitación en sistema de gestión Chile Solidario. Plataforma de monitoreo de familias puente. enero 2005.) o Mideplan, División Social-Unidad de subsidios.

- Visita a Secretaría Regional de Planificación y Cooperación (SERPLAC). Melgarejo 669, piso 17, Valparaíso.