

Julio 2021, Santiago de Chile



Pontificia Universidad Católica de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Instituto de Sociología
Evaluación Cualitativa de Programas Sociales

Evaluación Cualitativa del Programa Familias: Vínculo de la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en contexto de pandemia

Contraparte:

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Equipo Docente:

Marianne Daher, Natalia Rojas, Conzuelo Rivas

Equipo de Evaluación:

Victoria Florenzano, Isidora Jeria, Martina Hartwig, Nicolás Prato y Rodrigo Roblero

Resumen Ejecutivo

El presente informe detalla un estudio evaluativo de tipo cualitativo realizado al Programa Familias -perteneciente al Subsistema Seguridades y Oportunidades, gestionado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS)-, que tiene como propósito contribuir a que las familias superen su situación de pobreza sosteniblemente mediante una estrategia de acompañamiento y provisión de recursos de apoyo personalizados en 24 meses. El estudio se enmarca en el curso Evaluación Cualitativa de Programas Sociales del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, dictado el primer semestre del año 2021.

Evaluaciones previas del programa –de corte cuantitativo– han problematizado una serie de aspectos y realizado recomendaciones relacionadas con distintos ámbitos del programa. Navarro (2016) resalta la necesidad de revisar el modelo organizacional, con el fin de gestionar de manera eficaz y eficiente el programa. En paralelo, Bivort (2005) evalúa al entonces Programa Puente, señalando que las familias beneficiarias lo percibían como una ayuda asistencialista, puesto que resaltaban su componente económico más que los aspectos no materiales y psicosociales. En ambas evaluaciones, destacan recomendaciones asociadas a la red de actores, identificando la necesidad de percatar dimensiones prioritarias a abordar a través de los programas de oferta, relacionado con el componente de vinculación, que se realiza mediante un acercamiento de la red con las familias. Por otro lado, se establece que, en la práctica, el programa seguiría una lógica asistencialista, en donde el/la profesional es un experto/a que sugiere, aconseja y prescribe a las familias, estableciendo una posición asimétrica. Esta lógica de contacto y relación de la red de actores del programa, afecta la prestación de servicios, se entrecruza con la crisis sociosanitaria del Covid-19 y las consecuentes cuarentenas y restricciones que impiden tener un contacto presencial y directo entre los actores.

Considerando lo anterior, el objetivo general de la evaluación es *analizar el vínculo entre la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de la pandemia Covid-19 desde la percepción de agentes de intervención.*

La evaluación se realizó mediante técnicas cualitativas de carácter exploratorio y comprensivo, donde además de describir el vínculo entre la red de actores y las familias, se buscó analizar las relaciones entre elementos que forman parte del fenómeno. Debido a esto, se implementó una visión constructivista, asumiendo la existencia de múltiples realidades que se entienden desde construcciones intersubjetivas. El muestreo fue intencional, acorde a criterios de inclusión y exclusión establecidos por el equipo evaluador, en función de la pertenencia o no al equipo de la Unidad de Intervención Familiar del programa. Asimismo, la recolección de datos se basó en entrevistas

semiestructuradas a cinco agentes de intervención, y el análisis se realizó siguiendo los métodos de la Teoría Fundamentada, mediante un análisis descriptivo y relacional.

Finalmente, los hallazgos refieren a: (1) la existencia de un vínculo entre las familias y la red influenciado por el contexto rural de la comuna, (2) el trabajo y dinámicas internas de la Unidad de Intervención Familiar (UIF) del municipio se presentan como el principal articulador del vínculo entre las familias y los actores relevantes, (3) el vínculo con las familias se percibe como relativamente estable y cercano hasta antes de la pandemia, y (4) con la pandemia aparecen problemas relacionados principalmente a la atención remota. Por esto, las conclusiones refieren a tres fenómenos principales, entre los que se encuentran: (1) la importancia del contexto en relación a que el vínculo -que se construye de forma particular- se ve afectado por estas características comunales, así como por las percepciones subjetivas del tipo de personas usuarias, (2) se debe considerar el contexto a la hora de hacer evaluaciones y no realizarlas de la misma manera transversalmente, puesto que éste modela el desenvolvimiento del Programa Familias, y (3) se destaca la resiliencia de la UIF donde, pese a que se da cuenta de que las evaluaciones deben considerar el contexto, existen efectivamente elementos que se pueden entender como habilidad transversal a los contextos particulares. Esto conlleva a una serie de recomendaciones entre las que destacan aspectos relacionados con: (1) mejorar canales de comunicación, (2) priorizar sesiones presenciales y grupales, (3) equilibrar cargas laborales municipales y del programa, (4) considerar las deficiencias estructurales de la comuna, y (5) aprovechar las redes de contacto existentes entre vecinos/as y familiares.

Palabras clave: Programa Familias, Red de Actores, Covid-19, Evaluación Cualitativa, Programas Sociales.

Antecedentes

Programa Familias

El Programa Familias se crea a partir de la promulgación de la ley N° 20.595 el año 2012. Esta ley dicta la creación de un Subsistema de Protección y Promoción Social, conocido como Seguridades y Oportunidades, desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el cual tiene por objetivo la creación de un “ingreso ético familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema” (Ley 20.595, 2012). La interpretación de esta ley se ha complejizado durante los últimos años, traduciéndose en una evolución de programas que intentan responder a ella de manera exhaustiva y eficaz. Actualmente, el subsistema se compone de cuatro programas, que corresponden a los Programas Abriendo Caminos, Vínculos, Calle y Familias. Todos estos programas están destinados a atender y acompañar a personas en distintas situaciones de vulnerabilidad, durante diversas etapas en la vida de las personas y/o familias (Chile Seguridades y Oportunidades, s/f).

Específicamente, el Programa Familias tiene por objetivo “contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, mediante del desarrollo de sus capacidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades y generando ingresos permanentes de manera autónoma”. Debido a esto, es un programa dirigido a familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad socioeconómica, que estén inscritas en el Registro Social de Hogares (Chileatiende, 2021). Para lograr el objetivo propuesto por el programa, las familias usuarias son acompañadas psicosocial y sociolaboralmente por un equipo profesional interdisciplinario de su municipio, a través de sesiones individuales, familiares, grupales y comunitarias. Este equipo está compuesto por profesionales del Apoyo Familiar Integral (AFI) y un Gestor Sociocomunitario (GSC), los cuales trabajan directamente con las familias en su territorio particular. A este equipo se le suma una Jefa de Intervención Familiar (JUIF) que, además de supervisar, se encarga de la gestión administrativa con la municipalidad a cargo. De esta manera, el programa busca acompañar a las familias en la transición de una situación de vulnerabilidad o pobreza hacia un estado de mayor bienestar e inclusión social, por medio de la vinculación de las familias a una estructura institucional de oportunidades (Ruiz Tagle, Peters & Urbina, 2021). El mayor desafío que presenta el programa es responder integralmente a los desafíos particulares que enfrentan las familias, reconociendo que tanto sus problemáticas como su bienestar tienen distintas dimensiones y complejidades.

Hasta el año 2020 -anterior a la pandemia-, según el MIDESO (2016), el Programa Familias se desplegaba a lo largo de cinco etapas. (1) Ingreso al programa: donde se hace se contacta a las familias, se caracterizan sus dificultades y proyecciones de bienestar definiendo su trayectoria, y se

realiza el contacto con redes institucionales y comunitarias, y el catastro de las organizaciones e instituciones del territorio. (2) Construcción de planes de desarrollo: donde se realiza una profundización del diagnóstico, un mapeo familiar, se identifican los recursos institucionales y comunitarios, y se elabora el Plan de Desarrollo de Redes Institucionales y Comunitarias. (3) Ejecución del apoyo al bienestar familiar: por medio de sesiones familiares y grupales, articuladas por un AFI y GSC. En esta etapa se impulsa el Acompañamiento Psicosocial, con el objetivo de retroalimentar y profundizar la conexión con las redes de apoyo institucionales y sociales. Paralelamente, hay un Acompañamiento Sociolaboral, que busca contribuir a la superación de la pobreza por medio de estrategias que impulsen los recursos personales, familiares y del entorno, que permitan a la familia hacer un mejor uso de la Estructura de Oportunidades, para avanzar en el mejoramiento de su calidad de vida (Programa Familias, 2016). (4) Cierre de acompañamiento. (5) Y evaluación: donde las familias evalúan la implementación del programa.

Programa Familias en el contexto de la pandemia por Covid-19

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

Todas las instancias grupales presenciales se suspendieron, y el acompañamiento familiar integral se reemplazó por uno remoto, mediante contactos telefónicos y plataformas virtuales. Según la Norma Técnica del Programa Familias (2021), esta modalidad ha permitido sostener el contacto con las familias, manteniendo su resguardo y garantizando el derecho a la participación de estas, así como su acceso a los servicios y prestaciones establecidos. Adicionalmente, desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se implementó una serie de procedimientos metodológicos especialmente diseñados para la crisis sanitaria, entre los cuales permite: la posibilidad de realizar la etapa de ingreso al programa y el acompañamiento familiar integral de forma remota, un ajuste en la temporalidad de la participación de las familias en los acompañamientos psicosocial y sociolaboral, reduciendo de 24 a 13 meses el acompañamiento efectivo, y una reducción del tiempo de permanencia total de las familias en el Subsistema de Seguridades y Oportunidades de 40 a 28 meses, entre otros.

Formulación del problema de evaluación

Olavarría y Figueroa (2012) establecen que la evaluación de programas sociales es un análisis sistemático que se da a lo largo del proceso de una política, teniendo como fin aportar información

válida a la toma de decisiones. Éstas se llevan a cabo para afectar el desarrollo de las políticas públicas, influir y dar forma al diseño e implementación de las intervenciones y mejorar su administración. En paralelo, Rodríguez y colaboradores (2016), plantean que la institucionalización de evaluaciones de calidad es relevante para Latinoamérica, tanto para el fortalecimiento de las instituciones y de sus políticas, como para el desarrollo profesional de la evaluación. Patton (2002) plantea que las evaluaciones a programas sociales se han basado comúnmente en metodologías cuantitativas, conformándose muchas veces con la construcción de indicadores de cobertura, mediante el recuento de número de beneficiarios/as, y de balances presupuestarios a la hora de rendir cuentas de su gestión, relacionados a indicadores de eficiencia y eficacia, que muchas veces son el foco de la evaluación de programas sociales.

Un ejemplo de este tipo de evaluación cuantitativa realizada al Programa Familias, es la efectuada por Navarro (2016) en la que destaca, entre sus recomendaciones finales, la necesidad de revisar el modelo organizacional, con el fin de gestionar de manera eficaz y eficiente el programa. Se requiere potenciar una unidad que maneje el panorama más global y estratégico del programa, en que haya una necesaria coordinación entre las unidades que gestionan los componentes a nivel nacional, regional y comunal, las unidades que recopilan y sistematizan la información y las unidades que levantan la información. Finalmente, se sugiere fortalecer la capacidad institucional del Ministerio de Desarrollo Social y Familia para gestionar y articular nueva oferta para las familias del programa, además de revisar y adaptar la oferta existente de acuerdo con el actual programa y las necesidades de las familias detectadas en el diagnóstico. Junto con esto considera que, entre sus limitaciones, está el haber tenido acceso estrecho a datos generados cuantitativamente. Si bien el programa tiene indicadores para todos los niveles de objetivos, su mayor limitación es que los medios de verificación no disponen de dicha información (MIDESO, 2016).

Otro ejemplo de este tipo de evaluación, se asocia a investigaciones más antiguas, como la de Bivort (2005), donde su evaluación está vinculada al cumplimiento o no de los objetivos planteados en este, considerando a las personas beneficiadas por parte del programa. La unidad de análisis de su evaluación fueron las familias beneficiadas por el programa durante los años 2003-2004 pertenecientes a la ciudad de Chillán, que hubieran egresado del programa. Sus resultados señalan que las familias beneficiadas perciben al programa como una ayuda asistencialista, dado que resaltan su componente económico más que los aspectos no materiales y psicosociales vinculados al programa, pasando éstos últimos a segundo plano. Por tanto, expone que no generó cambios a nivel de las relaciones sociales y comunitarias de las familias, o en la forma de vinculación de las personas pobres con el Estado y las políticas sociales (Bivort, 2005).

Estas evaluaciones, así como las limitaciones que se identifican en el primer caso asociada a la falta de acceso a datos cuantitativos (Navarro, 2016), se pueden abordar, y complementar con

evaluaciones cualitativas. Patton (2002) enfatiza en la importancia de evaluar programas acordes a metodologías cualitativas –sin devaluar las evaluaciones de corte cuantitativo–, en tanto se debe reconocer que estas resultan insuficientes para capturar la calidad de un programa o el efecto que tienen los programas en la calidad de vida experimentada por sus participantes y la necesidad de que sean combinadas con metodologías cualitativas que permitan profundizar en estas temáticas. Para Olavarría y Figueroa (2012), una evaluación cualitativa corresponde a un análisis que se sirve de metodologías cualitativas de recolección de información, los que permiten acceder a significados, opiniones, actitudes y vivencias, a través del registro de discursos que luego se analizan según distintos modelos. En paralelo, Patton (2002) plantea y destaca el aporte de las metodologías cualitativas en relación a la calidad de las evaluaciones, que se relacionan con detalles y aspectos únicos que marcan la diferencia entre los puntos de una escala estandarizada –asociada a la evaluación cuantitativa–, donde la evaluación cualitativa se relaciona con una cuestión de significados. El enfoque cualitativo y su importancia, además, se asocia a la necesidad de la incorporación de las subjetividades de las partes involucradas en la evaluación, tal como plantea Breuer (2003), quien duda sobre el conocimiento objetivo y, de hecho, establece que todo conocimiento es subjetivo.

Así, en un primer momento destaca la importancia de la realización de una evaluación de corte cualitativo al Programa Familias, en tanto, se requiere profundizar en aspectos que un enfoque cuantitativo no puede abordar, o simplemente porque los datos cuantitativos no están disponibles. Además, hay una necesidad de tener en consideración las subjetividades que pueden enriquecer el contenido de la evaluación mediante este tipo de enfoque, al no limitarse a obviar este aspecto.

En paralelo a estos antecedentes, entre las evaluaciones se han dado distintas recomendaciones respecto al Programa Familias, en primer lugar, Navarro (2016) plantea la necesidad de identificar, a través del diagnóstico de las familias, las dimensiones prioritarias a abordar por medio de los programas de oferta, relacionado con el componente de vinculación y participación activa de la red de actores, por lo que es fundamental que se considere este aspecto en el instrumento de diagnóstico. Se requerirá adicionalmente la implementación de acciones y estrategias que garanticen un funcionamiento que vaya más allá de la lógica de ejecución de programas individualmente concebidos, nuevamente vinculado a una lógica participativa de los actores involucrados.

Por otro lado, Bivort (2005) establece que, en la práctica, el programa seguiría una lógica asistencialista, en donde el/la profesional es un experto/a que sugiere, aconseja y prescribe al usuario/a, estableciendo una posición asimétrica y vertical entre ambos/as. En esta línea, existe la necesidad de realizar una evaluación, en tanto se requiere analizar si –en comparación con evaluaciones anteriores– estas recomendaciones han sido consideradas por parte del Programa Familias y han mejorado en relación con estos aspectos y, por qué ha sido así o no –lo que se puede abordar de manera más profunda mediante una evaluación cualitativa–.

Ahora bien, estas evaluaciones se podrían plantear en términos de los impactos que la pandemia y el confinamiento tiene en las personas y en los programas sociales, asociados a las consecuencias de la falta de contacto y acompañamiento presencial, tanto en las subjetividades como en las formas de situarnos, comprendernos, relacionarnos y confiar en los demás (Boschin, 2020), donde se podría ver intercedida la red de actores del programa y las intersubjetividades como consecuencia del encierro y los encuentros meramente remotos a los que se ha tenido que recurrir y, como tal, la implementación misma del programa. Así, la pregunta a abordar en esta evaluación es *¿De qué manera se manifiesta el vínculo entre la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19?*

Objetivos y Preguntas Directrices

A partir de la pregunta de investigación, el objetivo general es:

Analizar el vínculo entre la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19, desde la percepción de agentes de intervención.

Los objetivos específicos, con sus respectivas preguntas directrices son:

1. Caracterizar a los actores relevantes del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19, desde la percepción de agentes de intervención.
 - a. ¿Quiénes conforman la red de actores del Programa Familias en esta comuna y cuál es su rol?
 - b. ¿Cuál ha sido la trayectoria de la red de actores del Programa Familias en esta comuna?
 - c. ¿Cómo ha sido la relación con actores relevantes pertenecientes al municipio y con aquellos que se encuentran fuera del municipio?
2. Describir aspectos claves del vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana antes y después de la pandemia COVID-19, desde la percepción de agentes de intervención.
 - a. ¿Cómo es el vínculo entre las familias y la red de actores del Programa Familias en esta comuna?
 - b. ¿Cómo ha cambiado el vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias en esta comuna?
 - c. ¿Cómo estos cambios tributan al cumplimiento o no de los objetivos del Programa Familias sobre el mejoramiento del bienestar de las familias?
 - d. ¿Qué obstaculizadores afectan el vínculo entre la red de actores relevantes y las familias del Programa Familias en esta en el contexto de pandemia COVID-19?
 - e. ¿Cuáles son los facilitadores del vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias en esta comuna en el contexto de pandemia COVID-19?
3. Identificar recomendaciones para el vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19, desde la percepción de agentes de intervención.

- a. ¿Qué desafíos puede conllevar el contexto rural de la comuna en el vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias?
- b. ¿Qué aprendizaje y oportunidades de desarrollo se pueden desprender del contexto de la pandemia COVID-19 para fortalecer el vínculo entre los actores relevantes y las familias del Programa Familias en esta comuna?

Metodología

Diseño

El diseño metodológico comprende la utilización de técnicas cualitativas de carácter descriptivo y comprensivo. Es decir, además de describir el vínculo entre la red de actores y las familias del Programa Familias, se analizaron las relaciones entre elementos que forman parte del fenómeno observado, de manera que se fueron identificando categorías emergentes y haciendo comparaciones entre ellas, para así comprender en profundidad la conformación y las dinámicas de esta relación. Se enfatizó en la descripción y análisis de categorías emergentes y no establecidas previamente, maximizando así la probabilidad de descubrir algo nuevo y auténtico sobre el objeto de estudio (Krause, 1995).

En cuanto al paradigma de base, la aproximación se realizó desde una perspectiva constructivista, asumiendo la existencia de múltiples realidades que se entienden como construcciones intersubjetivas (Urquiza, Billi & Leal, 2017). Desde un punto de vista epistemológico, fue posible acceder a estas realidades mediante la interacción, co-construyendo los discursos de las personas investigadas, e intentando ahondar lo más posible en sus perspectivas del mundo, asumiendo que como equipo de evaluación somos parte de la construcción de estas realidades. Metodológicamente, este enfoque supone identificar la mayor variedad de realidades existentes, permitiendo una comparación y construcción hermenéutica de dichas concepciones (Guba, 1990). En este caso, la variedad de subjetividades recabadas, estuvieron sujetas al alcance y limitaciones de la evaluación, las cuales tienen que ver con el contexto sociosanitario actual, así como con las consideraciones relacionadas a la realización de una evaluación en el marco de un curso universitario temporalmente limitado.

Participantes

El muestreo de los/as participantes de la evaluación se hizo de manera intencional, acorde a los criterios de inclusión y exclusión establecidos por el equipo evaluador. Estos se hicieron en función de la pertenencia o no al equipo de la Unidad de Intervención Familiar del Programa Familias, lo que se fue corroborando con la información inicial entregada por la informante clave (la JUIF). En concreto, se convocó a cinco personas, las cuales son caracterizadas en la Tabla 1.

Tabla 1.

Caracterización de los y las participantes

Número de entrevistado/a	Pseudónimo	Cargo	Tiempo trabajando en el Programa Familias
1	Ignacia	JUIF/AFI	7 años
2	Oswaldo	AFI	4 años
3	Camila	AFI	5 años
4	Fernando	AFI	6 años
5	Javiera	AFI	1 mes

Fuente: Elaboración propia

Producción de datos

La producción de datos consistió en la realización de entrevistas semiestructuradas individuales. Esta información fue registrada con grabaciones de voz, para luego ser transcritas y posibilitar una adecuada codificación y análisis. Como es recomendado, las entrevistas no tuvieron una estructura fija, sino que su diseño permite una aplicación flexible, estableciéndose una conversación de estilo cotidiano que, si bien es semiestructurada, cuenta con la suficiente flexibilidad como para que las personas entrevistadas plantearan temas relevantes que emergieron a lo largo de su aplicación (Krause, 1995). Las entrevistas fueron realizadas por plataformas on-line a convenir, resguardando así el cumplimiento de las normas vigentes de salud pública relacionadas a la pandemia Covid-19.

Análisis de datos

En cuanto al análisis, se siguieron los procedimientos de la Teoría Fundamentada, primeramente, a través de la codificación abierta de la información, y la posterior organización de esta a través de conceptos y categorías. Krause (1995) define la codificación abierta como “todas las operaciones a través de las cuales los datos son fragmentados, conceptualizados y luego articulados analíticamente de un modo nuevo” (p. 30). A partir de esta codificación abierta realizada línea por línea a lo largo de las cinco entrevistas, se formularon códigos descriptivos que precisaban lo dicho por los entrevistados y entrevistadas, entendidos como “descriptores”. Como Charmaz (2006) señala, esta codificación, como primer paso, es de suma importancia porque permite distinguir de qué se trata la información que se tiene en frente. Estos códigos, síntesis descriptiva del contenido de las

entrevistas, fueron agrupados de acuerdo a temáticas afines, entendidas como “categorías”. Adicionalmente, en el proceso de orden de las mismas, muchas veces la agrupación de descriptores presentaba distintos niveles de abstracción, por lo que dentro de las categorías emergieron “subcategorías”, con el objetivo de categorizar apropiadamente su complejidad. Todo esto fue luego sintetizado en un esquema de clasificación jerárquico, el cual está en el Anexo 3. Es necesario considerar que los conceptos y categorías que van emergiendo son un constructo del equipo de evaluación, basada en la información que se presenta a través del lenguaje y que se recodifica con el mismo, el cual trae consigo inherentemente una forma de ver y asociarse con el mundo.

Dada la naturaleza de esta evaluación, que busca dar cuenta del vínculo entre actores relevantes del programa con las familias, interesó avanzar hacia una estrategia de análisis relacional, sin dejar de lado la estrategia descriptiva. Como indica Krause (1995), la principal diferencia entre ambas es que en el análisis relacional se buscan establecer relaciones entre las categorías que se crearon durante la codificación, mientras que, en el descriptivo, se busca dar cuenta de manera exhaustiva de ellas. San Martín (2013) llama a este proceso añadido al análisis codificación selectiva. Así, el esquema de clasificación jerárquico guió la creación de un diagrama relacional, como modelo comprensivo general, que articula los aspectos esenciales de los resultados en torno a un fenómeno central. Denominada así porque el reconocimiento de tal fenómeno implica selectividad, integración e interpretación.

Aspectos éticos y criterios de rigor

Respecto a los aspectos éticos, se realizó un procedimiento de consentimiento informado que detalló las condiciones de participación, resguardando la identidad de las/os informantes, estableciendo criterios conocidos para el trabajo en conjunto, así como criterios explícitos bajo los que se espera la participación de las personas. En este sentido, algunos de los factores explicitados son la participación voluntaria y libre de retribuciones económicas y de otra índole, las posibilidades de no responder a las interrogantes planteadas por el equipo de evaluación, finalizar la entrevista en cualquier momento de la actividad, retractarse sobre la información entregada, asegurar la confidencialidad de los datos, entre otros.

Por otro lado, los aspectos de rigor son relevantes en una evaluación debido al rol que estos juegan en la credibilidad, autenticidad y confianza para la creación de conocimiento académico, esto es, dentro de los parámetros establecidos para asegurar su calidad (Cornejo & Salas, 2011). El primero de ellos a destacar es el criterio de transparencia, que se aplicó a lo largo de toda la evaluación, rescatando la particularidad de la relación entre participante y equipo de evaluación por medio del procedimiento de consentimiento informado antes señalado (Cornejo & Salas, 2011). Además, este criterio demandó entregar toda la información relevante a partir de la documentación

recabada durante la evaluación, con el fin de permitir juzgar de mejor manera posible la pertinencia de los resultados, las conclusiones y recomendaciones entregadas (Conejero & Salas, 2011; Krause, 1995). Esto se encuentra particularmente vinculado al criterio de contextualización, necesario a lo largo del informe presentado, con el objetivo de dotar a los lectores de toda la información relevante y herramientas conceptuales posibles para reconstruir el trabajo realizado en el curso de la evaluación (Krause, 1995). De esta manera, es posible rescatar la reflexión que Conejero y Salas (2011) realizan en torno al enfoque cualitativo, en cuanto la relación entre equipo de evaluación y personas participantes del estudio, en que los datos levantados comprenden un carácter fundamentalmente situado, local y contextual del fenómeno.

Otra forma de aproximarse a una mayor credibilidad del estudio fue a partir de la triangulación de datos y actores a lo largo de la interacción con los diversos actores del Programa Familias. En este sentido, tanto Krause (1995) como Conejero y Salas (2011), apuntan a la particularidad de este enfoque y observan en la triangulación la posibilidad de superar ciertos problemas del positivismo, así como entregar encuadres naturales entre los datos encontrados. De esta manera, se realizó a lo largo de la evaluación diversas instancias para la retroalimentación por parte de los/as participantes, como es el caso de las reuniones con las contrapartes de FOSIS para discutir sobre la dirección y avances de la evaluación, así como las instancias desarrolladas con el equipo docente en torno a inquietudes que surgieron a lo largo del proceso.

Así, se buscó integrar una amplia variedad de criterios de rigor con el objetivo de integrar de la mejor manera posible la robustez metodológica necesaria que requiere la aplicación de un enfoque de investigación cualitativa, tomando en consideración sus particularidades, aportes y limitaciones para la evaluación de programas sociales.

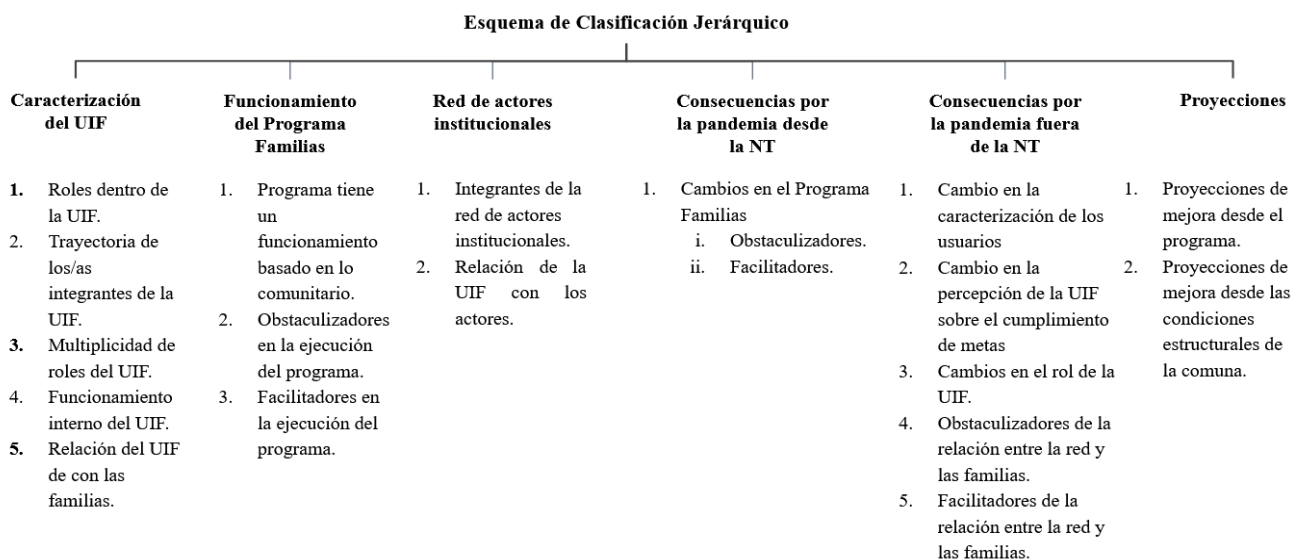
Resultados

Resultados descriptivos

En la siguiente presentación de resultados, se hará un recorrido por el análisis anteriormente planteado, comenzando por la explicación de los resultados descriptivos, para luego esclarecer los relacionales. Acorde a los aspectos éticos de esta investigación, las referencias directas a los/as entrevistados/as, así como la utilización de citas, fueron realizadas por medio de pseudónimos, con el objetivo de resguardar el anonimato de los/as participantes.

Contexto rural

Como el caso bajo evaluación del Programa Familias está inserto en un contexto rural, la presente investigación intentó indagar específicamente en la percepción de los y las entrevistados acerca de esta particularidad. Como indicó Osvaldo: “En el contexto rural, las familias, adhieren más. De hecho, hay una mayor adherencia a las instituciones y hay una mayor participación” (E2, P26), vislumbrando que las características singulares de la comuna podrían configurar particularmente el vínculo entre la red y las familias. Este aspecto también puede ser entendido a partir de las condiciones físicas de la comuna, donde sus cualidades climáticas y geográficas construyen el vínculo con las familias de manera única. Debido a esto, el contexto rural es considerado como un aspecto fundamental en la configuración del vínculo entre la red de actores y las familias.



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 1. Esquema de Clasificación Jerárquico

Caracterización de la Unidad de Intervención Familiar UIF

La primera categoría es la de Caracterización de la Unidad de Intervención Familiar (UIF). Esta categoría está compuesta predominantemente por las descripciones de los/as entrevistados/as sobre sí mismos/as y el equipo en el que trabajan, constituido por los/as Apoyos Familiares Integrales (AFI). De esta manera, se rescataron los roles del equipo, sus trayectorias personales dentro de este, como sus roles tienen una cualidad múltiple, el funcionamiento del equipo, y su relación general con las familias.

Una de las características de los roles de la UIF, considerada como crítica por los/as entrevistados/as, fue la de su cualidad múltiple, categorizada como “multiplicidad de roles”. Esta subcategoría es entendida como la percepción de los y las entrevistadas de su rol dentro del programa, simultáneamente cumpliendo funciones de agente de intervención y de funcionario municipal. Si bien se identifican causas y efectos con respecto a esta multiplicidad de roles, descritos en el esquema completo (Anexo 3), el punto crítico es que las exigencias municipales a los/as AFIs se escapan de su asignación formal, disminuyendo su tiempo invertido en el programa. Como sintetizó Fernando “si te queda tiempo encárgate de tus familias” (E4, P54). Debido a esto, a pesar de que saben que están ayudando a las familias al proveer otros servicios, lo dispuesto por el programa pasa a un segundo plano. Esto se ve intensificado con la pandemia, donde los roles de los/as AFIs se fusionaron con los de respuesta a la emergencia sanitaria.

Funcionamiento del Programa Familias

Esta categoría emerge desde las descripciones de los y las participantes acerca de su percepción de cómo funciona el Programa Familias. Hubo alusión al componente comunitario del programa, entendido por los/as participantes como una característica importante. Adicionalmente, se identificaron obstaculizadores y facilitadores de la ejecución del programa, los cuales nacen desde la experiencia personal de los y las participantes.

Ambas subcategorías se componen en relación a la particularidad rural de la comuna, la cual dificulta y facilita, en distintos sentidos, el robustecimiento del vínculo con las familias. Como fue mencionado anteriormente, la ruralidad se entiende como una singularidad fundamental en la ejecución del programa, donde las características distintivas de la comuna configuran particularmente el vínculo entre la red y las familias. Por un lado, los obstáculos percibidos hacen referencia a la geografía, la falta de transporte y lejanía física con las familias, y la deficiente conectividad a internet y otros servicios básicos.

Luego, los facilitadores relacionados a la particularidad de la comuna hacen referencia a las características subjetivas percibidas desde los/as AFIs sobre las familias. Estas características hacen referencia al trato, a las relaciones entre las familias, y la cercanía y confianza que se tienen entre

ellas, facilitando el vínculo. Sobre esto último, se identificó una posible red entre las familias, la cual se expresa como propio del ambiente rural y cohesionado de la comuna. Como opinó Osvaldo: “Pero generalmente el contexto rural, el tema que en la familia hay una comunidad, de hecho, en [nombre de la comuna rural] todavía se ve eso (...) eh, permiten también una mayor conexión con, tanto con los apoyos [AFIs], como también con la comunidad en sí” (E2, P 26).

Red de actores institucionales

Posteriormente, la categoría red de actores institucionales, fue entendida como la red de actores relacionados al Programa Familias que no es la UIF, esto desde la perspectiva del equipo. Esta categoría está compuesta por las subcategorías de los/as integrantes de dicha red, y cómo ellos/as se relacionan con la UIF.

La red de actores que configuran directa o indirectamente el Programa Familias en la comuna rural evaluada se distinguió por estar conformada por actores locales y nacionales. Esos últimos están insertos en el marco de alguna política pública a nivel nacional, mientras que los primeros son departamentos o instituciones específicas de la comuna. Si bien los y las entrevistadas no hicieron una diferenciación especial sobre su relación con ninguno de los dos, sí se mencionó que el conocimiento de la red local era fundamental para facilitar el vínculo con las familias, debido a su enfoque específico comunal.

Consecuencias por la pandemia desde la Norma Técnica

Luego, acerca de las impresiones de los y las entrevistadas sobre su experiencia con la pandemia trabajando para el programa, manifestaron las dos siguientes categorías: consecuencias por la pandemia desde y fuera de la Norma Técnica (NT). La Norma Técnica fue entendida como la ordenada desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de acuerdo a la Adecuación Metodológica por Crisis Sanitaria (2021), la cual alteró procedimientos e indicaciones normativas y de operación en respuesta a las restricciones sanitarias. Debido a esto, a partir de lo recolectado desde las entrevistas, es que se observó que los/as participantes distinguían que habían, por un lado, consecuencias directamente desde las órdenes ministeriales y, por el otro, algunas que sucedieron de manera natural, es decir, sin un decreto intencional que lo causaran.

Por un lado, las consecuencias por la pandemia desde la NT hacen referencia a cambios de metodología, en tanto modificaciones formales al funcionamiento del Programa Familias por parte del ministerio. Frente a esto, se agruparon las impresiones de los y las participantes en torno a si consideraban que los cambios eran obstaculizadores o facilitadores del funcionamiento del programa, por ende, de su relación con las familias. A partir de esta categoría es que emerge un fenómeno interesante con respecto a la experiencia de los cambios desde la NT, específicamente sobre la

atención remota. Si bien se percibe un alivio general con respecto a la disminución de tiempos que implica tener reuniones remotas, este cambio tiene un efecto directo en el desarrollo de vínculos más íntimos con las familias. Debido a esto, se advierte una ambivalencia de valoración, la cual, producto de las condiciones sanitarias actuales, no es posible resolver equilibradamente.

Consecuencias por la pandemia fuera de la Norma Técnica

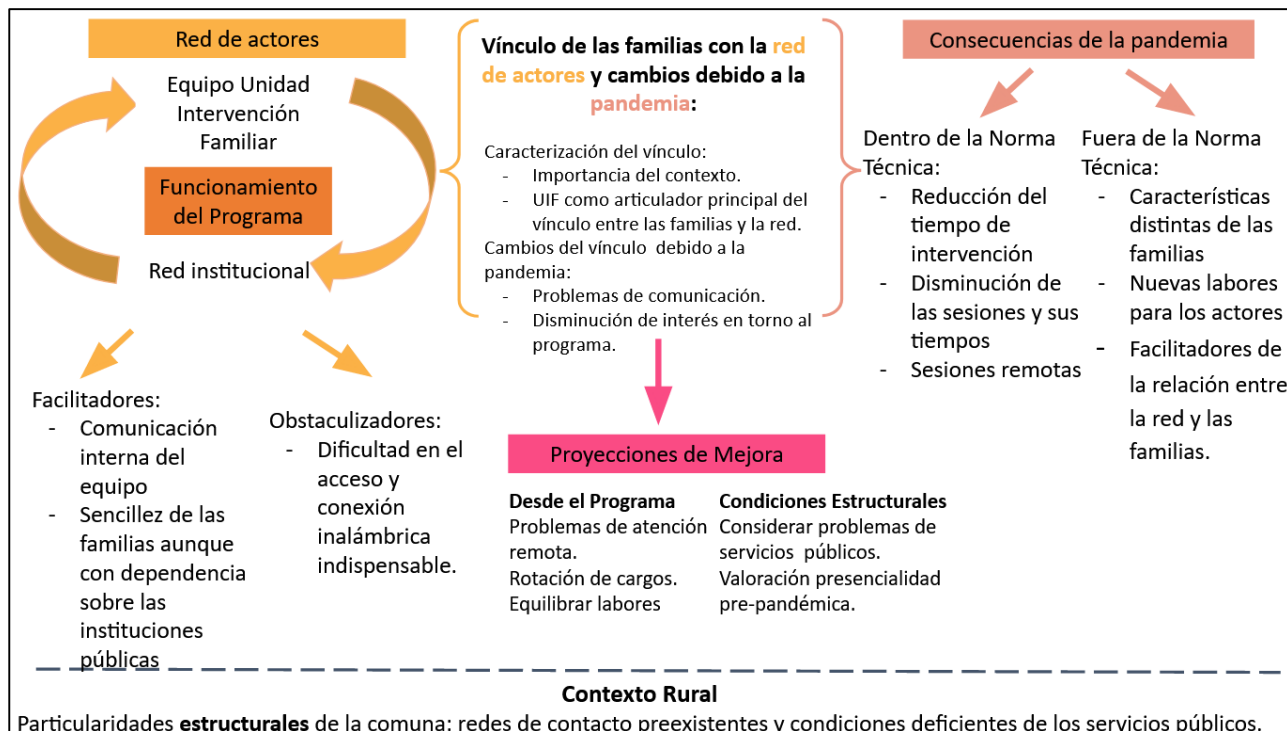
Por otro lado, las consecuencias de la pandemia fuera de la NT hacen referencia a los cambios percibidos por los y las entrevistadas que no son parte de un dictamen formal. Entre ellos, se consolidaron cinco subcategorías, las cuales hacen referencia a los obstaculizadores y facilitadores de la relación entre la red y las familias, debido a la pandemia. Adicionalmente, se categorizaron los cambios en la percepción de cumplimiento de metas, los cambios en el rol de los/as AFIs, y los cambios percibidos con respecto a las características de las familias. Sobre esta última subcategoría, un entrevistado indicó que la pandemia tuvo efecto en “El tipo de familia que está ingresando al programa” (E1, P86), modificando así el desarrollo de los vínculos.

Proyecciones para la mejora de la relación entre la red de actores y las familias

Finalmente, de acuerdo al tercer objetivo de investigación, es que se indagó a lo largo de las entrevistas cómo los y las participantes proyectan mejoras para su relación con las familias, dentro del contexto pandémico. A partir de sus relatos, se conformaron dos subcategorías que condensaron sus impresiones. En primer lugar, emergieron las proyecciones de mejora desde el programa, es decir, recomendaciones técnicas efectuadas por el Programa Familias para robustecer el vínculo con las familias. Por el otro lado, se manifestaron proyecciones de mejora en referencia a las condiciones estructurales de la comuna, aludiendo a posibles cambios en respuesta a sus particularidades. Es decir, posibles recomendaciones de las cuales no se puede hacer cargo ni el Programa Familias, ni la UIF, ya que son inherentes a la realidad comunal.

Resultados relacionales:

Vínculo de las familias con la red de actores y cambios debido a la pandemia



Fuente: Elaboración propia

Diagrama 2. Esquema de análisis relacional

Red de actores

La red de actores se constituye por la relación entre el equipo de la Unidad de Intervención Familiar con la red institucional, conformado tanto por actores locales –Unidad de Adulto Mayor, Hospital de la comuna y Departamento de Ayuda social, entre otros– como por actores nacionales – Servicio Nacional de Drogas y Alcohol SENDA, Oficina de Protección de Derechos OPD, Centro de Salud Comunitario de Salud Mental COSAM, entre otros–. En este sentido, al indagar en la relación entre estos actores para el funcionamiento del programa, se constató una percepción positiva de la coordinación entre los diversos agentes facilitando, a su vez, el servicio que se entrega a las familias. Sin embargo, es relevante notar cómo algunos de los actores municipales presentaban dificultades en la coordinación con el equipo del programa, particularmente la Red de Discapacidad y Adulto Mayor, con quien no existía una relación sólida, así como con la Red de Salud, con quienes las derivaciones se vieron obstaculizadas por la falta de informes sociales que acompañan los casos entregados a los profesionales del equipo de Unidad de Intervención Familiar. Ante esto Camila indicó:

No tenemos una relación tan fluida, no, la verdad no con las colegas. Ellas, de hecho, nos han hecho derivaciones y siempre las derivaciones, por ejemplo, no vienen con mucha información, solamente un correo, por ejemplo, “necesito tal cosa”, y eso igual como que siempre lo criticamos también en las reuniones porque si somos colegas, ellas igual podrían mandar un informe social y se agiliza mucho más el tema.

De esta manera, una de las formas rescatadas por el equipo para combatir la dificultad en la coordinación entre actores es el uso de plataformas compartidas, como el sistema de Gestión Social Local GSL, implementado para facilitar la información de la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO, y así agilizar las gestiones necesarias para que lleguen lo más rápidamente a las familias.

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

De esta forma, el equipo de la Unidad de Intervención Familiar ha elaborado, a su vez, una serie de estrategias para hacer frente a estas dificultades. El intento por mantener buenas comunicaciones, tanto dentro del equipo mediante reuniones y grupos informales de Whatsapp, como fuera de este mediante reuniones formales con el resto de la red en instancias como la Red Comunal, permitirían una mejor distribución de la carga de trabajo y agilización de las tareas. Esto ha favorecido la percepción de una buena relación entre las familias y la red de actores, principalmente en torno a la confianza que reviste este vínculo. Es en este sentido, que los/as profesionales entrevistados/as sostienen que el vínculo ideal entre estos/as y las familias del programa debiera ser siempre de orientadores/as, facilitando la entrega de herramientas que permitan su desarrollo autónomo una vez que salgan del proyecto. Por esto advierten cierta preocupación en torno a la forma en el programa se desenvuelve respecto a las familias, sobre todo en cuanto a la dependencia que se pueda generar hacia ellas, denotando cierto asistencialismo y focalizándose excesivamente sobre las familias participantes, dejando fuera a otras por más del tiempo necesario.

Ahora bien, el programa enfrenta ciertos obstaculizadores particulares a las características de la comuna, como son la lejanía geográfica que impide un acceso rápido a las familias, y las dificultades de conexión inalámbrica que, dado el contexto de pandemia, se vuelven indispensables.

Haciendo alusión a esto, al centrarse en los facilitadores que los/as entrevistados/as señalaron, se encuentra la coordinación del equipo, la sencillez de las familias y un compromiso o adherencia a las instituciones públicas. Estos dos últimos factores presentan cierta complejidad debido a que, si bien se rescató que los problemas de las familias rurales se encuentran más relacionados a la falta de información y consecuencias dado su nivel educativo, esto permitiría un compromiso mayor con el programa. Sin embargo, se generaría también un mayor reposo sobre la asistencia que se presta a estas para superar su situación de vulnerabilidad, profundizándose sobre la preocupación ante este asistencialismo y dificultando el vínculo de los actores con sus familias a partir del ejercicio de su rol ideal, previamente descrito.

Consecuencias de la pandemia

El funcionamiento del equipo opera en aras de atender y generar un vínculo significativo con las familias usuarias del programa. En este sentido, la pandemia ha traído cambios con impactos significativos sobre esta labor, los cuales como se dijo anteriormente, se han dividido según si han ocurrido dentro o fuera de la Norma Técnica y, a su vez, estos cambios han facilitado u obstaculizado la relación con las familias del programa. Dentro de la Norma Técnica, los principales cambios identificados son la atención remota –y suspensión de sesiones grupales– que, por un lado, hace más eficiente las labores del equipo de intervención, en tanto no implican tiempos de traslado, sin embargo, despersonaliza la relación. Y, por otro lado, el uso de plataformas como el GSL, que ha mejorado también la calidad de la atención entregada.

Ahora bien, la despersonalización del vínculo no es la única consecuencia de la atención remota, ya que esto también tiene incidencia sobre la fidelización de las familias, afectando negativamente su permanencia en el programa. Estrechamente relacionado a esto es el hecho de que, muchas veces, las familias temen que quien está llamando sea en un/a estafador/a, ya que a las familias ingresadas post pandemia no las han conocido directamente y el equipo debe solicitar datos personales vía telefónica, por lo que la recolección de antecedentes se dificulta. La atención remota también supone un obstaculizador en la medida en que el equipo de intervención presenta mayores dificultades para identificar sus reales necesidades ya que, por ejemplo, no se puede hacer una evaluación visual del estado íntegro de las personas ni de su situación de vivienda. Esto implica un trabajo más intenso en el establecimiento de un vínculo de confianza inicial, ya que se hace difícil para el equipo darse a conocer y, del mismo modo, conocer de mejor manera las necesidades de las familias. Además, se genera una dependencia en la fiabilidad de las comunicaciones: si una familia llega a cambiar el teléfono, el vínculo se da prácticamente por perdido y no se puede establecer un vínculo.

Fuera de la Norma Técnica, la forma de vincularse con las familias se ha visto afectada por las consecuencias negativas que ha traído el confinamiento, especialmente sobre las familias. Así, el cambio en las dinámicas y estructuras familiares también ha implicado un cambio en cómo los/as AFIs se aproxima a ellas, dificultando la construcción de un vínculo ideal, especialmente porque las familias ya no están tan dispuestas a atender las actividades del programa y priorizan otras. Entonces, se produce un desgaste añadido sobre el equipo que, además de tener que balancear roles adicionales por la contingencia sanitaria y su labor en la DIDECO, debe poner más energía en la construcción de lazos con cada una de las familias, lo cual de no ser porque funcionan bien como equipo y tienen una buena organización, se volvería insostenible. A este desgaste se le suma el hecho de que las familias no puedan salir del programa por incumplimiento de objetivos, viéndose obligados/as a insistir y así deteriorar dichos vínculos.

Uno de los cambios más significativos, como se mencionó, es el carácter de las familias que han ingresado al programa. Desde el inicio de la pandemia ha aumentado el ingreso de familias más numerosas y amplias, con mayor diversidad de composición y nuevas necesidades, ante lo cual el equipo se ha logrado adaptar gracias a su funcionamiento interno. Este cambio ha sido positivo para el equipo, ya que ven de forma explícita el cumplimiento de sus metas en la resolución del variado abanico de necesidades, se sienten útiles y que su trabajo es valioso, sin estar constantemente iterando en los mismos procesos y trámites. Así, este aspecto nuevo trae cambios ambivalentes para el equipo y su capacidad de formar vínculos significativos: por un lado, la recompensa vocacional de los/as integrantes de la UIF da la motivación para hacer el trabajo de buena manera y, por ende, poner mucho cuidado en el trato. Por otro lado, debido a las dificultades para adquirir la confianza ya mencionada y el aumento de carga laboral que suponen más familias, sumado a la multiplicidad de roles que han de cumplir y labores adicionales, no siempre incluidas en la descripción del trabajo (como la entrega de cajas de alimentos), el equipo se siente extenuado y podría, eventualmente, traducirse en una caída en la calidad de atención y de los vínculos producto del cansancio y de la dificultad para mantener tantos lazos simultáneamente.

En cuanto a los facilitadores en esta área, tienen que ver principalmente con el funcionamiento del equipo. Como se dijo, sus capacidades para adaptarse a las necesidades emergentes vienen de una buena estructuración y organización estratégica de los roles a la interna, de su conocimiento de la comuna y sus instituciones y profesionales disponibles, además del compromiso y profesionalismo de los/as integrantes del equipo. Esto ha permitido sobrellevar de la mejor manera posible los cambios y obstáculos que supone la pandemia en torno a la relación con las familias, sin que se dejen de sufrir consecuencias, sino que han sido paliadas a un mínimo. En general, se demuestra que la orgánica interna del equipo es la herramienta más importante a la hora de enfrentarse a cualquier tipo de contingencia, irregularidad o incertidumbre, especialmente cuando se trata de dos cosas: que se

mantengan en cumplimiento los objetivos del programa y, no menos importante, que se cultiven buenas relaciones con las familias usuarias, lo que a la larga beneficia la imagen del programa dentro de la comunidad ya que este aspecto es clave para la entrada del programa a nuevas familias.

Proyecciones de mejora

Siguiendo la misma lógica del análisis descriptivo, en que fueron planteadas las proyecciones de mejora para el vínculo entre las familias y la red de actores –desde el programa mismo y a partir de las condiciones estructurales de la comuna–, es posible analizar cómo estas se encuentran en estrecha relación con el funcionamiento del programa y el flujo de la red de actores, así como con los problemas que se identificaron producto de la pandemia.

En primera instancia, están las proyecciones que se desprenden desde el funcionamiento del programa, donde las más importantes tienen que ver con la atención remota y los problemas de conectividad que obstaculizan el trabajo del equipo y el establecimiento de un vínculo robusto. Asegurar la conexión a internet y a la señal telefónica son aspectos claves que se identifican, no sólo para la continuación de la implementación y seguimiento, sino que además para masificar información relacionada al programa. En este sentido, al ser la atención telefónica la principal vía de contacto con las familias, la existencia de una buena conexión es fundamental para el establecimiento de los vínculos con las familias desde la red de actores. A pesar de todas las limitaciones implicadas en la atención remota, la conexión se constituye como el elemento basal para el desarrollo del programa, en tanto es el medio más eficaz de contacto, y a partir del cual es posible desarrollar todas las demás relaciones con los actores de la red.

Otro aspecto ligado a lo anterior tiene que ver con el trabajo interno realizado en la municipalidad por la UIF y cómo las dificultades de conexión, las deficiencias de espacio o la no respuesta también afectan la relación que se intenta establecer con las familias. Las condiciones de los espacios de atención remota al interior de la municipalidad tienen también incidencia en la conformación del vínculo, ya que de estos espacios depende asegurar la privacidad de las llamadas y ayudar a la reducción de ruidos para mejorar la comunicación.

Siguiendo la misma línea, existen otras proyecciones que se establecen desde el trabajo interno de la red de actores, principalmente desde la UIF que opera en la comuna. En este caso, se plantea como problemática la constante rotación de cargos de jefatura y el desequilibrio que existe entre las labores del programa y las otras que responden al municipio en general. Estas situaciones se buscan solucionar para terminar con los retrasos en tiempo y carga laboral que implican en la atención de las familias. Una optimización de las jornadas laborales y continuidad de ciertos cargos importantes como proyección a mejorar, se relaciona positivamente con lazos más estables y de

confianza para las familias, ya que los problemas de coordinación y falta de tiempo producto de la carga laboral extra, por ejemplo, tiene consecuencias en la calidad de la atención.

En cuanto a las proyecciones que surgen desde las condiciones y particularidades más estructurales de la comuna, en general es posible identificar que muchas de estas intentan responder a la falta de cobertura de ciertos servicios públicos y a la mejora de atención en estos servicios. Estas carencias estructurales son relevantes a largo plazo ya que impiden implementar de manera efectiva las estrategias de acción para cada familia, pudiendo erosionar la confianza y contacto con la red de actores al no cumplirse las expectativas de mejora. Por último, destaca la valoración de la presencialidad y las relaciones interpersonales que existían previo a la pandemia. De esta forma, un intento por modificar o ajustar algunos aspectos del programa en función de las medidas sanitarias vigentes, podría beneficiar la cercanía entre las familias participantes y los actores de la red que se ha perdido con la pandemia y que ha deteriorado el vínculo inicial.

Conclusiones

Discusión

La presente evaluación tuvo como objetivo el análisis del vínculo entre las familias participantes del Programa Familias con los actores relevantes que operan en una comuna rural de la Región Metropolitana, desde la percepción de agentes de intervención y considerando el particular contexto pandémico. De esta forma, a través del análisis de resultados, fue posible identificar la existencia de un vínculo entre las familias y la red institucional influenciado en gran medida por el contexto rural de la comuna. Es decir, las particularidades singulares del contexto donde se implementa el Programa Familias influyen en la construcción del vínculo entre las familias y la red de actores. Adicionalmente, el trabajo y dinámicas internas de la UIF del municipio se presentan como el principal articulador del vínculo entre las familias y los demás actores relevantes de la red. La UIF es, entonces, fundamental para la configuración del vínculo con las familias.

Este vínculo con las familias se percibe como relativamente estable y cercano hasta antes de la pandemia, existiendo en general una buena relación con las distintas instituciones y servicios públicos que constituyen la red de actores, tanto locales como nacionales. Esta relación, percibida como transversalmente positiva, es potenciada en parte por las redes existentes entre vecinos/as, familiares y conocidos dentro de la comuna, las cuales ayudan a ampliar la cobertura a nuevas familias sin generar desconfianza y quiénes, en general, tienen conocimiento del funcionamiento institucional público. Sin embargo, problemas de conectividad, transporte público y deficiencias de cobertura y atención de algunos servicios públicos, se presentan como obstaculizadores para la construcción de vínculos estables con las familias, en tanto impide su participación en algunas sesiones y dificulta la implementación de las medidas que establece el programa.

Con la pandemia aparecen nuevos problemas relacionados principalmente a la atención remota. Las falencias de conectividad y comunicación en algunos casos, sumado a los problemas y necesidades que no logran percibirse debido a la no presencialidad, son elementos que desde la perspectiva de la UIF perjudican fuertemente la relación con las familias y el programa. Sin embargo, considerando las dificultades y limitaciones del contexto sanitario, la valoración de la atención telefónica tiene un aspecto también positivo, ya que permite solucionar los problemas de movilidad y hace más eficientes los tiempos de atención. Cabe recalcar, que esta valoración es ambivalente, ya que la atención telefónica o por internet impiden captar otras dimensiones de la situación de las familias, despersonaliza la atención, y la disposición de las familias disminuye muchas veces al estar realizando otras actividades al momento de hacer las sesiones.

Finalmente, las dinámicas y tiempos de trabajo interno de la UIF son un aspecto relevante en la conformación del vínculo entre familias y actores institucionales de la comuna. Los/as integrantes del equipo del programa son los/as principales articuladores y puentes con los demás servicios e instituciones para las familias; por lo que la carga laboral adicional que aparece con la pandemia significa un deterioro en la vinculación con las familias y, en consecuencia, en el cumplimiento de sus objetivos. Esta carga extra tiene que ver con otras exigencias del municipio que son externas al programa y que dificultan la focalización de las actividades de los/as AFIs y GSC hacia la atención de necesidades de las familias.

Recomendaciones

A partir de lo anterior, se plantean algunas recomendaciones orientadas al diseño de posibles líneas de acción que aporten al mejoramiento del Programa Familias y, en particular, al fortalecimiento del vínculo entre las familias participantes y los distintos actores involucrados en la implementación. Más que tratarse de medidas concretas, estas recomendaciones buscan incorporar el análisis que se realiza de los datos en una serie de consideraciones relacionadas a la caracterización del vínculo entre familias y actores, que permitan potenciar aquellos puntos fuertes del vínculo y fortalecer otros más problemáticos.

La primera de estas consideraciones tiene que ver con el mejoramiento de los canales de comunicación entre las familias y la UIF, de manera que el contacto directo con el equipo del programa, o con el resto de los actores involucrados, sea más efectivo considerando el contexto de pandemia. Esto responde a los variados problemas de conectividad a internet, señal telefónica, conocimientos tecnológicos, y de atención remota que se identifican en la comuna. Si bien esta última tiene valoraciones ambivalentes desde el equipo de la UIF, dada su eficiencia temporal, canales de comunicación que permitan recabar información más completa y de forma coordinada con los tiempos de las familias serían de gran ayuda para el funcionamiento del programa.

En esa misma línea, parte importante de los problemas de comunicación y fortalecimiento del vínculo se relacionan al carácter no presencial que adquiere el programa dado el contexto. En este sentido, siempre resguardando las precauciones correspondientes y siguiendo las normativas sanitarias asociadas a la situación en que se encuentre la comuna, se recomienda priorizar la realización de las actividades y sesiones grupales que originalmente contemplaba el programa. Teniendo en cuenta el complejo y contingente escenario que esto podría significar para la salud de las familias, se propone considerar una reformulación de estas sesiones que logre equilibrar los riesgos asociados a la presencialidad, con la alta importancia que le asignan las familias a estas instancias. Este elemento ayudaría, además, a fortalecer la confianza entre las familias y los actores

de la red del programa en un contexto incierto, generando instancias de retroalimentación de experiencias que pueden ser útiles, sobre todo pensando en las familias nuevas.

En cuanto al trabajo interno realizado por la UIF, y teniendo en cuenta los distintos obstáculos y particularidades que en general favorecen al funcionamiento adecuado del programa, se plantea considerar la búsqueda de un equilibrio entre el trabajo relacionado al programa y el trabajo que responde a las exigencias y actividades del municipio, el que no está contemplado dentro sus labores. De esta manera, al focalizar el tiempo de trabajo de los/as AFIs y GSC, será posible establecer un vínculo mucho más fuerte, cercano y atento a las necesidades de las familias, que no se verá mayormente interrumpido por otras labores que no son exclusivas al personal del programa. De igual manera, el reconocimiento o valoración del trabajo extra realizado podría ser positivo para el desarrollo de la implementación y establecimiento del vínculo.

Por último, surgen recomendaciones ligadas a las condiciones estructurales de la comuna, las cuáles deben ser matizadas por su real alcance y factibilidad de aplicación a futuro. Se propone, entonces, tener en cuenta las carencias de conectividad y transporte que se identifican como problemáticas para la organización y coordinación de la atención remota y presencial. Por otra parte, los problemas cuantitativos y cualitativos de los servicios públicos que operan en la comuna deben ser un factor a considerar durante el desarrollo del programa. El vínculo con las familias podría verse beneficiado en participación y compromiso al tener en cuenta el tiempo destinado a buscar estos servicios fuera de la comuna. Finalmente, para potenciar algunas de las particularidades que se encuentran en el contexto rural, se recomienda aprovechar las redes de contacto familiares existentes para fortalecer el vínculo entre las familias y la red, generando mayor confianza y alcance a familias nuevas que podrían requerir del programa.

Limitaciones y proyecciones

A partir del recorrido realizado para analizar el vínculo entre la red de actores relevantes con las familias desde la percepción de agentes de intervención, es que se pueden vislumbrar ciertas limitaciones a dicho análisis.

Si bien el objetivo general de la presente investigación es en torno al vínculo con los actores de la red, debido a consideraciones técnicas los/as participantes solo fueron AFIs. De esta manera, existe una limitación metodológica basada en la ausencia de entrevistados y entrevistadas de la red ampliada. Si bien la profundidad analítica delo compartido por los y las AFIs se fundamentó en su relación directa con las familias, una visión más general de las interacciones pudo haber aportado una perspectiva panorámica de cómo se están dando esos otros vínculos.

Por otra parte, aunque no era el foco de esta evaluación, la perspectiva de las familias usuarias también se vuelve esencial para comprender cómo se configura el vínculo de manera integral. Como

la relación entre la red y las usuarias es fundamentalmente bidireccional, la percepción exclusiva de los/as AFIs significa parcialidad. Debido a esto, sería interesante indagar la parte del vínculo desde las familias en una futura evaluación, examinando cómo se tensionan las categorías que emergieron.

Finalmente, a partir de los hallazgos generales de la presente investigación, es que se entiende como fundamental que para futuras evaluaciones el contexto donde se desenvuelven los programas sea tomado en cuenta. Como se pudo observar a lo largo de la evaluación, los y las entrevistadas expusieron cómo las características singulares de la comuna configuraron particularmente el vínculo entre la red y las familias. Como este aspecto considera las condiciones climáticas y geográficas de la comuna, así como también las percepciones subjetivas del tipo de personas usuarias, es que la evaluación de un programa de alcance nacional no puede ser juzgado de la misma manera en todos lados. De esta manera, se manifiesta cómo la importancia del contexto, geográfico y socioeconómico, moldea el desenvolvimiento del Programa Familias, por lo que las evaluaciones futuras deben considerar las particularidades contextuales de la intervención.

Referencias

- Boschin, S. (2020). Subjetividad y vínculos en un mundo con pandemia. *Atek Na [En la tierra]*, 9, 395-407.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. London: Sage.
- Chileatiende. (2021). Programa Familias. Rescatado el 23 de abril, 2021, desde <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/55891-programa-familias>
- Chile Seguridades y Oportunidades. (s/f). *Programas*. Rescatado el 22 de abril, 2021, desde <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/programas>
- Conejero, M., Salas, N. (2011). *Rigor y Calidad Metodológica: un reto a la Investigación Social Cualitativa*. Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, Vol. 10, No. 2 (2011), 12-34.
- Guba, E. G. (1990). *The Paradigm Dialog*. Newbury Park, Ca: Sage
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Jolly, J., Lagos, T., León, T., Ortúzar, S., Paredes, M., & Pereira, S. (2017). Agentes de intervención: más que un apoyo, un pilar. Resultados de un estudio cualitativo de los componentes del programa Familias. Informe realizado para el curso “Evaluación cualitativa de programas sociales”. Santiago: Instituto de Sociología, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 7(7), 19-40.
- Ley 20.595. (2012). Crea el ingreso ético familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer. Diario Oficial s/n.
- MIDESO. (2016). Claves del Proceso de Fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Chile.
- MIDESO (2016). Comentarios y Observaciones al Informe Final de Evaluación por parte de la Institución, desde: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-149528_r_ejecutivo_institucional.pdf
- Navarro (2016) Informe Final de evaluación. Familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad – Subsistema de Seguridades y Oportunidades.
- Norma Técnica Programa Familias. (2021). Programa Familias - Seguridades y Oportunidades. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Chile.
- Programa Familias. (2016). Manual de acompañamiento sociolaboral. Santiago de Chile.
- Ruiz Tagle, P., Peters, P., & Urbina, B. (2021). *Programa Familias*. Presentación, Pontificia Universidad Católica.

- San Martín, D. (2014). Teoría Fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol. 16, Núm. 1, 2014.
- Urquiza, A., Billi, M., & Leal, T. (2017). Aplicar una distinción. Un programa sistémico-constructivista para la investigación social cualitativa. *Revista Mad*, (37), 21-53.

Anexos

Anexo 1: Formato carta de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Evaluación del Programa Familia: Análisis del vínculo entre la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19

Victoria Florenzano, Martina Hartwig, Isidora Jeria, Nicolás Prato y Rodrigo Roblero
Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile

Usted ha sido invitado a participar en el estudio “*Evaluación del Programa Familia: Analizar el vínculo entre la red de actores relevantes con las familias del Programa Familias en una comuna rural de la Región Metropolitana en el contexto de pandemia COVID-19*” a cargo de los investigadores y las investigadoras Victoria Florenzano, Martina Hartwig, Isidora Jeria, Nicolás Prato y Rodrigo Roblero, alumnas y alumnos de 5° año de sociología de la Universidad Católica. El objeto de esta carta es ayudarlo a tomar la decisión de participar en la presente investigación.

¿De qué se trata la investigación científica a la que se lo invita a participar?

La presente investigación busca analizar, desde la perspectiva del programa, el vínculo entre la red de actores relevantes y las familias usuarias, en una comuna rural, en el contexto de la pandemia.

¿Cuál es el propósito concretamente de su participación en esta investigación?

Usted ha sido convocado para participar en este estudio dado su rol como parte de la red de actores del Programa Familias en una comuna rural. Se busca conocer su perspectiva sobre la configuración de la red entre las familias y los actores relevantes en el contexto del Programa Familias de la comuna.

¿En qué consiste su participación?

Participará en una entrevista individual remota, a través de Zoom u otra plataforma de videollamada que le acomode.

¿Cuánto durará su participación?

La entrevista tendrá una duración de una hora aproximadamente. Además, es posible que usted sea contactado/a en el futuro con el objetivo de corroborar su participación en el estudio.

¿Qué beneficios puede obtener de su participación?

Usted no adquiriría beneficios directos previsibles y potenciales de este estudio. Sin embargo, su participación en la evaluación podría beneficiar indirectamente al Programa Familias, en cuanto se busca identificar recomendaciones para fortalecer la red entre las familias y los actores del programa en el contexto actual de pandemia.

¿Qué riesgos corre al participar?

Esta actividad no debiera representar ningún riesgo personal, salvo invertir tiempo. Se aclara además que este estudio es realizado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, institución educativa que es completamente independiente del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y de los municipios que ejecutan el Programa Familias.

¿Cómo se protege la información y datos que usted entregue?

Se mantendrá absoluta confidencialidad con respecto a cualquier información obtenida por los/las participantes, siendo esta anónima y borrándose su nombre y antecedentes que permitan identificarlo/a, tanto en los informes o publicaciones, como en las presentaciones que se realicen. La entrevista será grabada y transcrita con el único fin de permitir su posterior análisis, y a este material solamente tendrán acceso los/as integrantes del equipo de investigación.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse una vez iniciada su participación?

Usted NO está obligado/a de ninguna manera a participar en este estudio. Si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin repercusión negativa alguna para usted.

¿Qué uso se va a dar a la información que yo entregue?

La información será manejada sólo por el equipo de estudiantes a cargo de la investigación, y será utilizada para elaborar informes y presentaciones con resultados del estudio para el Fondo de Solidaridad e Inversión Social y/o la Unidad de Intervención Familiar (UIF) del municipio. Eventualmente, los resultados de la investigación podrían ser publicados a través de informes, artículos científicos, presentaciones en conferencias u otros.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas?

Si tiene cualquier pregunta sobre la actividad, o consultas respecto a sus derechos como participante, puede contactar a la responsable del curso Marianne Daher Gray a mdaher@uc.cl o (56) (2) 223545492.

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO PARTICIPAR EN ESTE PROYECTO.

_____ Acepto participar y acepto también ser grabado en audio.

_____ No acepto participar de la investigación.

Firma del/la Participante

Fecha

Nombre del/la Participante

Nombre y firma del Investigador Responsable

Anexo 2: Guión Temático

GUIÓN TEMÁTICO ENTREVISTA

I. Presentación

Hola, me presento, mi nombre es _____, estudiante de último año en sociología en la Pontificia Universidad Católica. Quería comenzar agradeciendo por participar en este estudio, sus respuestas serán de mucha utilidad para nosotros. Aprovecho de recordarle que nos interesa conocer su visión respecto del vínculo entre la red de actores con las familias del Programa Familias, por lo que no existen respuestas correctas o incorrectas. Además, volver a mencionar que sus respuestas son confidenciales y anónimas, y que la entrevista será grabada.

Para partir, le quería pedir si me puede decir su nombre y su edad, su ocupación o actividad dentro del programa, cuál es su rol, cuánto tiempo lleva vinculados/as al Programa Familias, y en qué consiste esta vinculación.

II. Preguntas generales sobre la red

Voy a comenzar con preguntas generales sobre la red de actores del Programa Familias.

- ¿Quiénes conforman la red de actores en esta comuna y cuál es su rol? ¿Con quiénes se relaciona? ¿Cómo describiría esta relación en general?
- ¿Cómo han cambiado estas relaciones a lo largo del tiempo? ¿Cuáles y por qué creen que se dieron estos cambios?
- ¿Cómo ha sido la relación con actores relevantes pertenecientes al municipio y con aquellos que se encuentran fuera del municipio? ¿Cuáles son las principales diferencias en esta relación? ¿Cada cuánto se relaciona con cada grupo de actores (dentro del municipio/fuera del municipio)?
- En cuanto a las familias, ¿Cómo es la relación entre ellas y la red de actores del programa? ¿Cree que esta relación es distinta en otras comunas?
- ¿Cuál cree usted que sería el vínculo ideal entre la red de actores y las familias? ¿Cómo se podría formar ese vínculo ideal?
- Considerando el contexto rural de [nombre de la comuna], ¿Cree que esto puede incidir en el vínculo entre los actores de la red y las familias, comparado con otro tipo de comunas?

III. Vínculo en un contexto pandémico.

- ¿Cómo ha cambiado el vínculo entre los actores de la red y las familias debido a la pandemia en esta comuna?

- ¿Cómo ha cambiado la carga laboral en el contexto de pandemia? ¿Cómo era antes?
- ¿La pandemia ha afectado el cumplimiento de los objetivos del Programa Familias mejorando el bienestar de las familias? Si es así, ¿cómo?
- ¿La pandemia ha impulsado algún método que permita mejorar los objetivos del Programa Familias sobre el mejoramiento de su bienestar? ¿Por qué? Si es así, ¿De qué manera?
- ¿Existe algún elemento instaurado en el programa tras la pandemia que considere un facilitador en el vínculo entre actores de la red y familias? Si es así, ¿Cuál es este elemento y de qué manera actúa como facilitador?
- ¿Existe algún elemento instaurado en el programa tras la pandemia que considere un obstaculizador en el vínculo entre actores de la red y familias? Si es así, ¿Cuál es este elemento y de qué manera actúa como un obstáculo?

IV. Identificación de recomendaciones

- ¿Qué elementos cree usted podrían fortalecer la relación entre la red de actores y las familias en el contexto de la pandemia?
- ¿Hay algo que usted haya aprendido personalmente en el contexto de la pandemia que pueda ser utilizado en el futuro para el desarrollo del Programa Familias en [nombre de la comuna]?
- ¿Hay algún elemento instaurado en el programa tras la pandemia que usted considera como un aporte para el desarrollo del programa y que mantendría? ¿Por qué?
- ¿Hay algo que se pueda cambiar, mejorar o añadir para atender algún elemento particular de la comuna respecto a la vinculación entre familias y actores del Programa Familias?

Anexo 3: Esquema de Clasificación Jerárquico

ESQUEMA DE CLASIFICACIÓN JERÁRQUICO

1. Caracterización del equipo de Unidad de Intervención Familiar

1.1. Roles dentro de la UIF.

1.1.1. Apoyo familiar integral (AFI) (E1, P2) (E3, P9) (E3, P10) (E2, P4) (E4, P2 y P3) (E5, P26)

1.1.2. Gestor socio comunitario: actualmente sin gestor sociocomunitario, su rol es dividido entre el resto del equipo (E1, P23) (E4, P66) (E4, P89)

1.1.3. JUIF: Coordinación del programa (E1, P2) (E1, P22)

1.2. Trayectoria de los/as integrantes de la UIF.

1.2.1 Trayectoria prolongada: Años dentro del programa (desde el año 2014 en adelante) (E1, P4) (E3, P5) (E4, P2). Por lo que se conocen bien y se aseguran entre ellos de hacer el trabajo bien (E4, P52)

1.2.3. Trayectoria reciente: Meses dentro del programa (E5, P7)

1.3. Multiplicidad de roles de la UIF ***Memo: doble militancia entre las labores dentro del programa y las exigencias de la municipalidad.**

1.3.1. Cumplir simultáneamente funciones de funcionario municipal y de agente de intervención del Programa Familias, que depende de FOSIS y MIDESO (E1, P78) (E2, P44) (E3, P24) (E4, P54: “si te queda tiempo encárgate de tus familias”, P56 y P58) ***Nota: Multiplicidad de roles debido a la doble dependencia institucional y a veces a la falta de personal. “Es más malo que bueno estar en la DIDECO” pero depende de cómo la jefatura prioriza los trabajos del programa Familias.**

1.3.2. Causas de la multiplicidad de roles

1.3.2.1. Informalidad de los roles: Rol de JUIF originalmente por compromiso propio, luego reconocida por la jefatura, pero sin contrato (E1, P6)

1.3.2.2. La cantidad de personal es reducido en la municipalidad en comparación a otras comunas más grandes, por lo que tienen que cumplir más roles (E2, P46) E4, (P54, 56 y 58) ***Nota: Multiplicidad de roles debido a cargos y responsabilidades. Entrega de cajas**

1.3.3. Consecuencias de la multiplicidad de roles.

1.3.3.1. Tiempo extra de dedicación, más carga laboral y desgaste que en general (E1, P8) (E2, P44) (E3, P16) (E3, P24) (E4, P76), (E5, P38).

- 1.3.3.2. No hay remuneración en los roles informales (E1, P6)
- 1.3.3.3. Condiciones laborales irregulares: Los vehículos utilizados son de la municipalidad (E4, P58)
- 1.3.3.4. Percepción de necesidad de adaptación (E5, P39)
- 1.3.3.5. Estrategias de cuidado para enfrentar la informalidad
 - 1.3.3.5.1. Equilibrar los roles extras entre el equipo (E1, P10)
 - 1.3.3.5.2. Sentimiento de que no se valora bien el trabajo realizado (E4, P91)
- 1.4. Funcionamiento interno de la UIF.
 - 1.4.1. Comunicación constante entre el equipo para coordinar trabajos.
 - 1.4.1.1. Reuniones de equipo (E1, P82) (E3, P40)
 - 1.4.1.2. Whatsapp de equipo (E1, P82)
 - 1.4.1.3. Coordinación general entre ellos (E3, P38)
 - 1.4.1.4. Buena relación y confianza entre el equipo permite solucionar problemas (E1, P82)
 - 1.4.2. Estrategias del equipo: Les ha permitido cumplir con los objetivos del programa a pesar de la pandemia. (E4, P50)
 - 1.4.2.1. Habilidades para relacionarse de mejor forma con las familias: “eso también es una cosa que nosotros le pedimos los profesionales, la flexibilidad, ser empático, comprometido con las familias, buscarle las soluciones” (E1, P 61) (E3, P38)
 - 1.4.2.2. División equilibrada de labores para el funcionamiento del programa y evitar sobrecarga (E1, P22) (E3, P24) Todos tienen familias asignadas de todos lados (E4, P39: “El primer punto es ver más o menos que estemos todos parejos en el tema de carga, de número y segundo, dentro de ese número, tratar de que vayan repartiendo las localidades”)
 - 1.4.2.3. Se considera positivo conocer problemas particulares de cada localidad (E4, P41)
- 1.5. Relación de la UIF con las familias
 - 1.5.1. Compromiso del equipo con el cumplimiento de labores: “yo siento igual el real compromiso que existe desde los apoyos del equipo en general” (E1, 81) (E4, P52) Compromiso de atención a las familias, independiente del tiempo extra que le dedicaban. Existe un elemento asociado a la vocación profesional (E1, P8) (E3, P67) (E4, P46 y P52) ***Nota: Un ejemplo notable es el hecho de que las familias se sorprenden de que realicen el seguimiento de manera**

regular, ya que anteriormente ocurría que el AFI en una reunión juntaba firmas equivalentes a 6 meses de trabajo y no volvían.

- 1.5.2. Realizar acciones adicionales a las estipuladas por el programa: también ejercían funciones de emergencia sanitaria (E1, P76)
- 1.5.3. Vínculo ideal. De orientadores y evitando el asistencialismo hacia las familias (E3, P50) (E3, P52) con contacto directo más allá de las reuniones (E4, P14). En el vínculo ideal, las familias se comunican de forma rápida y directa ante cualquier eventualidad (E4, P29 y 31). Se está dando. (E4, P33) ***Nota: Se critica incumplimiento de los objetivos del programa (E3, P52).**
- 1.5.4. Percepción de buena relación con familias debido a la confianza entre las familias y la red de actores (E5, P50)

2. Funcionamiento del Programa Familias

- 2.1. Programa tiene un funcionamiento basado en lo comunitario “el programa en sí tiene una línea de acción bastante comunitaria” (E2, P10).
- 2.2. Obstaculizadores en la ejecución del programa
 - 2.2.1. Obstaculizadores debido a las particularidades de la comuna rural que dificultan la relación con los usuarios. (E3, P24) (E3, P50) (E3, P62)
 - 2.2.1.1. Obstaculizadores geográficos: distancia y nieve (E1, P 58) (E3, P54) (E4, P35)
 - 2.2.1.2. Obstaculizadores relacionados a falta de locomoción y conectividad (E1, P 58) (E2, P70) (E3, P60) (E4, P37)
 - 2.2.1.3. Hay problemas serios de conexión a internet en algunos sectores. (E1, P28) (E2, P54), (E5, P69)
 - 2.2.2. La falta de compromiso de algunas familias en ocasiones produce que vuelvan a situación de vulnerabilidad (E2, P68).
 - 2.2.3. Se percibe un acostumbramiento al asistencialismo que a la larga obstaculiza el cumplimiento de los objetivos del programa (E2, P26).
- 2.3. Facilitadores en la ejecución del programa
 - 2.3.1. Elementos técnicos que favorecen la relación con las familias.
 - 2.3.1.1. La coordinación y comunicación efectiva del equipo (E1, P 82) (E3, P18)
 - 2.3.2. Elementos subjetivos de los vecinos que favorece la relación de la red con las familias:

- 2.3.2.1. Sencillez y tranquilidad de las familias: “Yo creo que son harto más sencillos, creo que es la sencillez que tiene una persona en relación a la comuna (...) entonces nuestros clientes por lo general les falta información, conocimiento, su nivel educacional es bajo, entonces de repente eso afecta a...(...) pero por lo general la gente es bien tranquila, respetuosa, sencilla, bastante sencilla por lo general. Pero por lo general yo creo que son personas bastante tranquilas dentro de todo lo que nos ha tocado visualizar” (E1, P56)
- 2.3.2.2. La disposición, compromiso y atención de las familias con el programa (E2, P28; P30) La iniciativa de las familias facilita el trabajo (E4, P27).
- 2.3.2.3. Existe una mayor participación y adherencia a las instituciones y servicios públicos (E2, P26) ***Memo: Esta característica se identifica como propia del ambiente rural de la comuna. Por otro lado, esta adherencia tiene que ver con la dependencia excesiva y la carencia de muchos de estos servicios en la comuna.**
- 2.3.2.4. Mayor confiabilidad en el programa remoto dada la familiaridad y cercanía entre vecinos de la comuna (E5, P56) (E2, P26; P60). ***Nota: Existe una red de contacto familiar y comunitaria entre las familias y vecinos. Esto facilita el re-contacto con familias que dejan de contestar por problemas de internet o de señal.**
- 2.3.3. El funcionamiento estructurado del programa favorece en general al cumplimiento de objetivos (E2, P48).

3. Red de actores institucionales

3.1. Integrantes de la red de actores institucionales

- 3.1.1. Equipo de la unidad de intervención familiar (E1, P82) (E3, P12) (E3, P13) (E3, P15)
- 3.1.2. Actores locales: Medio Ambiente, Fomento Productivo, “Deberíamos tener mayor relación con Discapacidad” (E1, P41), Unidad Adulto Mayor, Subsidios Monetarios, Hospital de [nombre de la comuna], postas locales, Pro [nombre de la comuna], Red de Discapacidad y Adulto Mayor (E4, P6 y 8), Departamento de ayuda social (E3, P44), Patente y Comercio (E1, P43),
- 3.1.3. Actores nacionales: Prodemu, Senda, Corporación de Asistencia Judicial, OPD, Programas de emprendimiento FOSIS (E2, P10), Chile Crece Contigo (E4, P6 y 8), COSAM, Fomento Productivo, Sercotec (E4, P6) ***Nota: Actores**

de la red con quienes las familias tienen mayor contacto (E3, P44) “Ahí recurren mucho, mucho, mucho al departamento de ayuda social, y también se puede decir que al área de salud y al banco.”

3.2. Relación de la UIF con los actores.

- 3.2.1. A modo general existe una buena relación entre el equipo de la JUIF y la red de actores municipales. (E3, P15) (E3, P95) (E4, P15, 21 y 23)
- 3.2.2. La coordinación entre los actores es efectiva: “Entonces, estamos bastante coordinados y conectados con todas estas, estas redes, o todas las prestaciones, obviamente, que pudiesen necesitar las familias...” (E2, P10) (E4, P15 y 21 y 23)
- 3.2.3. Hay actores municipales con los cuales no hay relación (discapacidad): “Deberíamos tener mayor relación con Discapacidad” (E1, P41)
- 3.2.4. Actores municipales que presentan un desafío en la coordinación (E3, P22) Salud “ha cambiado con el tema de la pandemia. No tenemos una relación tan fluida, no la verdad no con las colegas, ellas de hecho nos han hecho derivaciones y siempre las derivaciones por ejemplo no vienen con mucha información solamente un correo por ejemplo "necesito tal cosa" y eso igual como que siempre lo criticamos también en las reuniones porque si somos colegas, ellas igual podrían mandar un informe social y se agiliza mucho más el tema.”

4. Consecuencias por la pandemia desde la Norma Técnica.

4.1. Cambios en el Programa Familias

4.1.1 Facilitadores percibidos por el equipo en la ejecución del programa producto del cambio en la Norma Técnica.

4.1.1.1. Atención remota disminuye los tiempos de traslado (E1, P 33) (E2, P12). (E4, P35) *Memo: ambivalencia en esta valoración es positiva, pero impide percibir otras cosas que sí se aprecian presencialmente.

4.1.1.2. Se abren nuevas posibilidades con uso de plataformas como GSL y se puede dar una atención más detallada y eficiente (E4, P48) (E3, P18)

4.1.2. Obstaculizadores percibidos por el equipo en la ejecución del programa producto del cambio en la Norma Técnica.

4.1.2.1. Atención Remota despersonaliza la relación con las familias (E1, P64) (E3, P65) (E4, P15) (E4, P19 y 44) Se pierde la apertura física que da la

interacción (E4, P44) ***Memo: ambivalencia en la valoración de atención remota** ***Nota: valoración en la presencialidad.**

4.1.2.2. Atención remota afecta la permanencia de las familias (E1, P64) (E3, P60)

4.1.2.3. Estafas telefónicas dificultan la credibilidad del equipo y su comunicación con la familia (E3, P87)

4.1.2.4. Disminución de sesiones debido a la pandemia generó una falsa expectativa de lo que se le prometió en un principio a las familias (E1, P69) (E4, P17) (E4, P68) (E2, P16)

4.1.2.5. Suspensión de sesiones grupales dificulta el desarrollo del vínculo con la familia (E2, P48). ***Nota: El desarrollo de este vínculo se considera como uno de los elementos más importantes para el funcionamiento del programa y como algo que requiere tiempo.**

4.1.2.6. Disminución de tiempo de las familias dentro del programa. (El programa consideraba 24 meses de intervención y ahora son 13) (E1, P64) (E4, P68) (E4, P64).

4.1.2.7. Imposibilidad de ir a buscar antecedentes (trámites) personalmente a las casas por las cuarentenas (E1, P81) (E3, 83) (E3, P87)

4.1.2.8. Atención remota limita identificar problemas que sí podrían ser atendidos con la presencialidad. ***Nota: así como condiciones de vivienda** ***Memo: ambivalencia en la valoración, es positivo por tiempos y eficiencia, pero se pierde la conexión visual y se despersonalizan las atenciones.** ***Nota: valoración tajante de la presencialidad.** (E1, P64) (E2, P56) (E3, P87) (E3, P89) (E3, P95) (E3, P65)

4.1.2.9. Solicitar permisos para las atenciones gasta tiempo en atención efectiva en las familias (E1, P102)

4.1.2.10. Ausencia de fondos propios que les permita operar con autonomía (E3, P103)

4.1.2.11. Familias no pueden irse por incumplimientos de aspectos del programa, lo cual genera que AFIS tengan que estar constantemente insistiendo y contactando a las familias (E2, P64).

5. Consecuencias por la pandemia fuera de la Norma Técnica

5.1. Cambio en la caracterización de los usuarios

5.1.1. Ingreso de familias que no son adultos mayores (E1, P88)

- 5.1.2. Ingreso de familias numerosas (E1, P86)
- 5.1.3. Ingreso de familias con distintas necesidades (E1, P86) (E4, P60) (E3, P44) (E3, P69) (E3, P77) ***Nuevas necesidades como la importancia del Registro Social de Hogares**
- 5.1.4. Ingreso de personas con una heterogeneidad etaria en los integrantes (E1, P86)
- 5.1.5. Ingreso de familias con composiciones familiares distintas (E1, P86)
- 5.2. Cambio en la percepción de la UIF sobre el cumplimiento de metas
 - 5.2.1. Con las “nuevas familias” realmente se puede cumplir los objetivos (E1, P88)
 - 5.2.2. Necesidades de las familias acorde a los objetivos del programa (E1, P88) (E4, P60)
- 5.3. Cambios en el rol de la UIF
 - 5.3.1. Nuevos roles de acuerdo a la emergencia sanitaria. (E2, P78) ***Nota: esto se añade a la multiplicidad de roles pre pandémicos**
 - 5.3.1.1. Coordinar e ir a entregar cajas de mercadería (E1, P76) ***Nota: Muy relacionado a la multiplicidad de roles. Las labores se enfocan a otras áreas municipales** (E3, P28)
 - 5.3.1.2. Surge un rol mucho más activo en mediar las ofertas de otros programas a las familias, buscando otras alternativas. (E2, P36; P38).
 - 5.3.2. Carga laboral adicional (E1, P76)
 - 5.3.2.1. Tener que coordinar los permisos a los domicilios (E1, P102)
 - 5.3.2.2. Aumenta carga laboral para los AFI por el aumento de familias (E4, P72).
- 5.4. Obstaculizadores de la relación entre la red y las familias.
 - 5.4.1. Confinamiento trae consecuencias negativas en las dinámicas y estructuras familiares: “(la pandemia) ha cambiado a la familia en su dinámica, en su composición familiar, en la estructura de roles, el poder ver que anteriormente habían personas que salían a trabajar y ahora pueden estar en la casa, personas que perdieron empleo, los niños (...)” (E2, P44).
 - 5.4.2. Es difícil construir el vínculo con las familias de manera remota. (E2, P14)
 - 5.4.3. Predisposición de las familias a cumplir y atender el programa se ve perjudicado con atención remota. Al no estar presencial, las familias tienden a atender otras actividades no relacionadas al programa. (E2, P14; P78).
 - 5.4.4. Se genera una dependencia telefónica en las familias para participar (E2, P60) ***Nota: cualquier problema de conectividad significa perder el vínculo**

5.4.5. Por mucho tiempo el equipo de intervención no tenían instrucciones claras de cómo aplicar el programa en la pandemia. Provocó incertidumbre. (E4, P88)

5.5. Facilitadores de la relación entre la red y las familias.

5.5.1 Son capaces de adaptarse ellos mismos a las nuevas necesidades emergentes (E4, P62, 78 y 96) (E1, P114)

5.5.2. Buena organización, estructuración y estrategia de los roles (E1, P82) (E4, P78)

5.5.3. Compromiso desde el equipo en pos de que los objetivos del programa se cumplan (E1, P81) (E4, P78)

5.5.4. Profesionales con larga experiencia en el programa, sin renunciadas o cambios (E1, P82)

5.5.5. Conocer la comuna y las instituciones disponibles (E1, P92)

5.5.6. Conocer los profesionales disponibles (E1, P92)

6. Proyecciones para la mejora de la relación entre la red de actores y las familias.

6.1. Proyecciones de mejora desde el programa.

6.1.1. Acercar y masificar la información a las familias (internet y teléfono) asegurando acceso (E1, P108) (E3, P81) (E3, 85)

6.1.2. Limitación a la rotación de cargos de jefatura: cambios en cargos importantes obstaculiza el funcionamiento del programa localmente, retrasa las gestiones dentro de la comuna, dificulta el desarrollo de relaciones robustas, limita las relaciones ya existentes e instauradas (E1, P120, P122).

6.1.3. Optimización de la jornada laboral (E3, P97)

6.1.4. Mantención de la vía telefónica como canal de comunicación importante durante la pandemia, principalmente en el seguimiento. (E4, P82) (E2, P74)

6.1.5. Mantención de la atención telefónica en casos específicos cuando se mejore la situación sanitaria, para mejorar participación (E2, P74).

6.1.6. Reconocimiento y valoración del trabajo extra realizado. Reordenación de prioridades. (E4, P91)

6.1.7. Habilitar espacios de trabajo dentro de los municipios que ayuden a mejorar la confidencialidad y comunicación dada la atención telefónica (es sugerida la creación de cabinas) (E2, P78).

6.2. Proyecciones de mejora desde las condiciones estructurales de la comuna.

6.2.1. Deseo de permanencia en las relaciones de la red y las familias pre pandémicas: presencialidad (E1, P110) (E3, P93) (E3, P107) (E3, P89) (E3, 91) (E3, P93).

- 6.2.2.** Seguir cumpliendo los objetivos del programa a pesar de las incertidumbres (E1, P114) (E4, P78)
- 6.2.3.** Deseos de mayor conocimiento del programa por parte de las familias para optimizar su funcionamiento (E3, P30)
- 6.2.4.** Necesidad de mejorar la atención, cobertura y acceso de servicios públicos dentro de la comuna: muchos de ellos son buscados en otras comunas generando costos extra (E2, P70)