



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

Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y agentes de intervención del programa con las familias usuarias

Emilio Chahuán E., Agustina Noguera L., Tomás Olguín C. y Emilia Saffirio P.

Profesora: Marianne Daher G.

Ayudantes: Conzuelo Rivas P. y Natalia Rojas N.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS

Programa Familias - Subsistema de Seguridades y Oportunidades

Santiago, Chile
Julio, 2021

Resumen ejecutivo

El presente informe reporta una evaluación del Programa Familias, parte del Subsistema de Seguridades y Oportunidades (SSyOO), que tiene como objetivo la superación de la pobreza extrema, aumentando tanto el bienestar como la calidad de vida de las personas. Esto, a través de un acompañamiento, conexión con servicios sociales y transferencias monetarias; lo que devela una comprensión multidimensional del problema. La pregunta que guió la evaluación fue la siguiente: *¿Cómo se configuran los vínculos entre los diversos actores de la red y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana?*

Con ello, el objetivo general de la evaluación consistió en analizar los vínculos entre los diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.

Este propósito se llevó a cabo por medio de metodología cualitativa, con alcance comprensivo y bajo el paradigma constructivista. Se realizaron entrevistas semiestructuradas que permitieron captar la experiencia de los/as participantes. Se entrevistó, de manera individual y por medio de la plataforma Zoom, a dos agentes de intervención y dos actores de la red. Asimismo, el estudio se basó en la Teoría Fundamentada, el análisis de los resultados se realizó a través de la codificación abierta a nivel descriptivo, y la codificación selectiva a nivel relacional.

A partir de lo anterior, se desprendió como principal hallazgo de la evaluación la existencia de una tensión en el vínculo establecido entre agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias con las familias usuarias. Tensión inherente a las características del trabajo y de las familias que aborda el programa, y que se ha agudizado con el transcurso de la pandemia. No obstante, por ello es aún más importante trabajar con ellas y entregar herramientas a los diversos actores para abordarlas de mejor manera.

Palabras claves: Programa Familias, evaluación cualitativa, actores de la red, agentes de intervención, vínculos con las familias.

Emilio Chahuán: eachahuan@uc.cl

Agustina Noguera: anoguera3@uc.cl

Tomás Olguín: tolguin@uc.cl

Emilia Saffirio: esaffirio1@uc.cl

Índice

I.	Antecedentes	3
	A. Descripción del programa	
	B. Revisión de antecedentes	
	C. Formulación del problema	
II.	Objetivos	7
III.	Metodología	9
	A. Diseño	
	B. Participantes	
	C. Producción de datos	
	D. Análisis de datos	
	E. Aspectos éticos y criterios de rigor	
IV.	Resultados	11
V.	Conclusiones	22
VI.	Bibliografía	25
VII.	Anexos	27
	A. Consentimiento informado	
	B. Guión temático entrevistas	
	C. Esquema de clasificación jerárquico	

I. Antecedentes

A. Descripción del programa

El Programa Familias es uno de los cuatro programas que forman parte del Subsistema Seguridades y Oportunidades (SSyOO), que se enmarca a su vez dentro del Sistema Intersectorial de Protección Social coordinado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Retrospectivamente, esta iniciativa tiene sus raíces en el Programa Puente, creado el año 2002 y que funcionó como parte del anterior Sistema Chile Solidario. Sin embargo, fue en el año 2013 -con la implementación del SSyOO como nueva política para la superación de la extrema pobreza- cuando adquirió parte importante de su formato actual y se inició operativamente. Hoy en día, el programa mantiene su propósito inicial, buscando: “contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza extrema de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida, mediante el desarrollo de sus capacidades y recursos disponibles, tanto personales como de sus comunidades y generando ingresos permanentes de manera autónoma” (MIDESO, 2021). Para alcanzar este objetivo, se trabaja con una Matriz de Bienestar como herramienta estratégica, cuyas diversas dimensiones direccionan el funcionamiento de tres componentes principales: acompañamientos, conexión con servicios sociales y transferencias monetarias. Para los fines de esta evaluación, serán de suma importancia los primeros dos elementos.

Los acompañamientos apuntan a fortalecer las habilidades y competencias que favorecen la inclusión y autonomía de los/as participantes (MIDESO, 2020). Así, por un lado, el Acompañamiento Psicosocial -dirigido a las familias para que cuestionen su relación con el entorno, desarrollen competencias sociales y logren vincularse con redes institucionales y comunitarias (MIDESO, 2016)- y el Acompañamiento Sociolaboral -dirigido a máximo dos integrantes por familia para que mejoren su empleabilidad y se aproximen a una estructura de oportunidades (MIDESO, 2016)- conforman un Acompañamiento Integral que es ejecutado a nivel local por los equipos de las Unidades Intervención Familiar (UIF). Estas unidades se conforman por una jefatura, Apoyos Familiares Integrales (AFI) (que realizan plan de desarrollo familiar y sesiones individuales/familiares) y Gestores Socio Comunitarios (que activan redes y realizan sesiones grupales/comunitarias). Sumado a los dos acompañamientos anteriores, encontramos el Acompañamiento a la Trayectoria Eje, cuyo objetivo es acompañar a los/as usuarios/as en su paso por el programa, mediante un diagnóstico, seguimiento y evaluación. Acá los/as ejecutores/as son principalmente los Gestores Familiares (equipo regional de FOSIS), pero algunos/as AFI también realizan diagnósticos.

Por otro lado, el componente de servicios y programas Sociales busca facilitar el acceso a una oferta institucional que responda a las necesidades de los/as participantes (definidas como brechas en las dimensiones de la Matriz de Bienestar), a través de una articulación intersectorial. Este esfuerzo de coordinación es realizado a nivel provincial/regional por la Gestión de Redes y a nivel comunal/territorial por el Gestor Socio Comunitario. Este último actor, posee una relevancia central, en la medida que “contacta a las instituciones, programas sociales y organizaciones territoriales y funcionales, realiza un mapeo y construye plan de redes institucionales y comunitarias” (MIDESO, 2016).

En tiempos de pandemia, el funcionamiento ha cambiado. En la comuna a analizar, el Gestor Socio Comunitario debió transformarse en AFI (renunciando posteriormente) y la UIF se encuentra trabajando de forma remota con las familias, pero con un sistema de turnos presenciales en el municipio. Esto coincide con las indicaciones para el presente año señaladas por el MIDESO (2020), donde se plantea la implementación de un Acompañamiento Integral Reducido que conserva solo las sesiones individuales y familiares, pero que prescinde de las comunitarias y grupales. Asimismo, la UIF sigue manteniendo lazos con la oferta programática, al tiempo que continúa derivando e informando a las familias sobre servicios y programas.

B. Revisión de antecedentes

A nivel teórico, el programa concibe el problema de la extrema pobreza desde una perspectiva multidimensional. Así, el MIDESO (2016) explicita que las distintas dimensiones incluidas en la Matriz de Bienestar (Trabajo y Seguridad Social, Ingresos, Salud, Educación, Vivienda y Entorno, Apoyo y Participación Social), corresponden a las dimensiones más utilizadas en las investigaciones sobre pobreza multidimensional. Inspirándose en los trabajos de Alkire y Foster (2008), Coneval (2015), Castillo y Jácome (2015) y PNUD (2016), el programa sigue una nueva forma de comprender y medir la pobreza, entendiéndola como un fenómeno que integra diversos tipos de privaciones (más allá de carencias en ingresos).

Ahora bien, la estrategia que adopta el programa se inspira en el enfoque de capacidades de Amartya Sen, que complementa esta perspectiva multidimensional. Así, la pobreza se entiende en términos de un deterioro de las capacidades individuales, esto es, de “la libertad general de una persona para alcanzar aquello que valora” (Urquijo, 2014, p.74). Debido a esta tesis, cada dimensión de la Matriz de Bienestar del programa encierra un compromiso de acción vinculado al “desarrollo y fortalecimiento de capacidades, en términos de movilizar recursos personales, familiares y comunitarios” (MIDESO, 2016, p.18). Así, se parte del supuesto de que los/as usuarios/as cuentan con habilidades y recursos para

alcanzar logros de bienestar, que pueden ser potenciados y que no solo son propios, sino que también se encuentran en una red de apoyo que los rodea. Esta última idea, subyace a la intervención en red que lleva a cabo el programa, que busca reconstruirla o construirla en base a los requerimientos de cada familia (Martínez, 2006), siendo relevante para esta evaluación.

Pasando al plano empírico, la información existente sobre el programa corresponde en forma abrumadora a evaluaciones cuantitativas. Aquí habría que destacar a la DIPRES (2016) que se centró en evaluar el diseño, eficacia, eficiencia y economía del programa. Obviando la escasa información a la que se tuvo acceso, los resultados de mayor relevancia para la presente evaluación tienen que ver con la falta de consistencia identificada entre el propósito de superación de la pobreza extrema y los componentes. Particularmente, con relación a la vinculación con la oferta, la DIPRES (2016) señala que existirían “varios programas de los que no se tiene claridad respecto de la pertinencia y efectividad para el logro del propósito” (p.57). Asimismo, se denuncia una coordinación intersectorial deficiente que dificulta la complementariedad entre programas (especialmente en el ámbito laboral), como también una débil sistematización de esta gestión realizada a nivel local y regional.

Como excepción frente a esta predominancia cuantitativa, CSP (2018) evaluó todo el SSyOO desde una metodología mixta. En su apartado cualitativo, este estudio se centró en recoger percepciones, juicios evaluativos y recomendaciones que, tanto los/as ejecutores/as como los/as usuarios/as de los programas en la Región Metropolitana, plantearon en relación con diversas temáticas. Específicamente sobre el Programa Familias se realizaron importantes hallazgos. Por ejemplo, desde la perspectiva de los equipos de intervención, se constató que las familias tienden a desarrollar un vínculo cercano con los/as profesionales a cargo de los acompañamientos, que permanece incluso después de la intervención. Esta percepción, fue corroborada desde la perspectiva de los/as beneficiarios/as, quienes mostraron haber establecido lazos personales y muy significativos con estos/as, superando así una relación formal ciudadano/a-funcionario/a (CSP, 2018). Asimismo, sobre la vinculación con la oferta, se destacan trayectorias exitosas, donde se combina el acompañamiento sociolaboral con programas vinculados al emprendimiento y la empleabilidad. Ciertamente, el carácter cualitativo de esta evaluación requiere de mayor profundización. En particular, parece necesario un estudio que se centre exclusivamente en el Programa Familias, como también en un territorio más acotado.

Asimismo, CSP (2018) abordó diversos objetos (diseño, operación, efectos y relaciones entre actores) sin enfocarse en ninguno particularmente. Intentando llenar este vacío, la presente evaluación se propuso estudiar exclusivamente los vínculos entre actores del programa y familias usuarias, esto en una comuna

urbana de la Región Metropolitana. Centrarse en este objeto, se justifica además por la gran relevancia - ya descrita en CSP (2018)- que tiene el elemento vincular del programa para los/as usuarios/as y su valoración sobre el mismo.

Por otro lado, el campo de estudio emerge en torno a los actores de la red y los/as agentes de intervención, dada la imposibilidad práctica y las enormes dificultades que el contexto actual impone para establecer contacto con las familias usuarias. No obstante, la experiencia de los actores de la red y los/as agentes de intervención en la vinculación con las familias es clave, en tanto va sedimentando la forma en que estos actores se presentan ante los/as beneficiarios/as, determinando su aproximación y vivencia cotidiana en la entrega del servicio.

Finalmente, a diferencia de CSP (2018), se adoptó un foco de análisis de tipo discursivo, buscando captar las experiencias y no las percepciones de las personas en la red operante. Así, se intentó acceder a la forma en que estos actores significan su vínculo con las familias usuarias, en el entendido de que “la experiencia es un evento lingüístico (no ocurre fuera de significados establecidos)” (Scott, 2001, p. 66).

C. Formulación del problema

La evaluación de programas sociales responde, generalmente, a la medición de impacto o eficiencia de un programa. Considerando que el Programa Familias busca contribuir a la superación de la pobreza extrema a lo largo del tiempo, es menester una visión multidimensional de dicho concepto. La visión predominante al momento de evaluar programas sociales es de corte cuantitativo que, sin lugar a duda, resulta útil al momento de exigir responsabilidades a los actores involucrados en los programas. Aun así, en ellas se genera una tensión: se produce conocimiento que excluye varias dimensiones de la pobreza.

Si bien las herramientas cuantitativas son necesarias, las personas son más que la variación del ingreso autónomo de los hogares después de la aplicación de un programa y el Programa Familias también lo cree así. Cuando manifiestan que su objetivo es el desarrollo de las capacidades y recursos disponibles de las personas, es ahí donde las herramientas cualitativas son fundamentales. Patton (2002) señala que, para comprender totalmente el significado que tiene un cambio en la vida de una persona particular “es necesario desarrollar una descripción de la calidad de vida que integra interdependientemente las dimensiones de calidad dentro de un todo” (p.150). Asimismo, Patton le da relevancia a lo cualitativo en tanto señala que tiene que ver con los matices, con detalles y con cosas sutiles y únicas que hacen la diferencia entre los puntos de una escala estandarizada. Las descripciones cualitativas profundas pueden

dibujar cómo son las vidas y perspectivas de dos personas distintas” (Patton, 2002, p.150, traducción propia). Así, la comprensión multifacética de las metodologías cualitativas es esencial para evaluar el impacto que tiene el Programa Familias en la vida de las personas en situación de vulnerabilidad y responder oportunamente a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se configuran los vínculos entre los diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana?

II. Objetivos

Los objetivos de la presente investigación son los siguientes:

Objetivo general

- ❖ Analizar los vínculos entre los diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.

Objetivos específicos

1. Caracterizar el **tipo de vínculo** entre diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.
2. Identificar las **barreras y facilitadores** en el vínculo entre diversos actores y las familias, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.
3. Describir los **cambios en el vínculo** entre diversos actores de la red y las familias producto de la **pandemia**, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.
4. Identificar las **implicancias del vínculo** entre diversos actores de la red y las familias en el apoyo entregado a estas, a partir de las experiencias de agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana.

A partir de estos objetivos específicos se desprenden las siguientes preguntas directrices:

Objetivo 1: tipo de vínculo

- ❖ ¿Cuáles son las cualidades a destacar de los vínculos establecidos entre actores de la red y agentes de intervención con las familias?
- ❖ ¿Qué nivel de cercanía y confianza existe entre los actores de la red y agentes de intervención con las familias?
- ❖ ¿En qué ámbitos de apoyo los actores de la red y agentes de intervención fundan los vínculos con las familias? ¿En el ámbito afectivo-emocional, de subsistencia, información, el de los contactos sociales u otro?

Objetivo 2: barreras y facilitadores

- ❖ ¿Qué escenarios y contextos propios de las familias dificultan o facilitan la configuración del vínculo con los/as agentes de intervención y actores de la red?
- ❖ ¿Cómo los actores de la red y agentes de intervención experimentan la regulación institucional y los instrumentos programáticos (normas, metodología de trabajo, funciones y roles) en el desarrollo de los vínculos que mantienen con las familias?
- ❖ ¿Qué otros factores, desde la experiencia de los actores de la red y agentes de intervención, pueden estar influyendo en la configuración del vínculo con las familias?

Objetivo 3: cambios en el vínculo producto de la pandemia

- ❖ ¿Qué efectos positivos y negativos ha tenido la pandemia en los vínculos establecidos entre agentes de intervención o actores de la red con las familias?
- ❖ ¿Existen cambios en el tipo de vínculo generado entre los actores de la red y agentes de intervención con las familias producto de la pandemia? ¿Cómo se configuraba el vínculo entre actores de la red y agentes de intervención con las familias con anterioridad a la pandemia?
- ❖ ¿Cómo evalúan los/as agentes de intervención y actores de la red del Programa Familias el nivel de impacto que tienen los vínculos establecidos con las familias sobre el bienestar de estas en el contexto actual?

Objetivo 4: implicancias del vínculo

- ❖ ¿De qué manera los actores de la red y agentes de intervención se ven implicados en la vida personal de las familias usuarias?
- ❖ ¿Cuál es el grado de involucramiento, estabilidad y perdurabilidad de los vínculos establecidos entre los actores de la red y agentes de intervención con las familias?
- ❖ ¿Cómo evalúan los actores de la red y agentes de intervención el impacto de los vínculos establecidos en el bienestar de las familias?
- ❖ ¿Qué brechas en las dimensiones de la Matriz de Bienestar son atenuadas a partir de los vínculos que establecen los actores de la red y agentes de intervención con las familias?

III. Metodología

A. Diseño

Esta evaluación buscó analizar cómo los y las agentes de intervención y actores de la red experimentan el vínculo con familias usuarias del programa. En esta línea, la pertinencia de que la evaluación sea de corte cualitativo corresponde a que la pregunta de investigación supone la descripción de las características o cualidades que posee el objeto de estudio, buscando capturar la visión particular de los individuos actantes (Krause, 1995). La elección del enfoque se basó en la necesidad de indagar el conocimiento de los/as participantes involucrados/as, recogiendo la perspectiva de los actores en toda su diversidad (Flick, 2007). De modo que gran parte del análisis aquí desarrollado es interpretativo (Strauss & Corbin, 2002) y de alcance comprensivo. Asimismo, la congruencia con la elección de la metodología deriva del contexto particular en que se ha situado la investigación, entendiendo que el estudio se enfoca concretamente en un contexto local y temporal particular (Flick, 2007). En este sentido, la evaluación pretendió ser un aporte para el futuro del programa, identificando fortalezas y oportunidades de mejora, y sirviendo de insumo para el gobierno local y la comunidad específica del Programa Familias involucrada en esta comuna.

B. Participantes

La técnica de muestreo fue intencional y el acceso a través de informantes claves. En un inicio, el equipo docente del curso “Evaluación Cualitativa de Programas Sociales” dictado por el Instituto de Sociología UC entró en contacto con funcionarios/as del FOSIS. Luego, el equipo de evaluación accedió a los/as participantes por medio de la jefa de la Unidad de Intervención Familiar de la comuna a evaluar. Los criterios de inclusión para seleccionar a los y las participantes fueron en base a su actividad como actores clave del Programa Familias, quienes tenían un rol activo en la estructura de intervención del mismo, ya sea como actores de la red o como agentes de intervención (AFI).

Tabla 1

Características de los/as participantes

Participante	Sexo	Edad	Rol	Profesión	Función
1	Masculino	No informa	Actor de la red Docente	Técnico en Salud y Terapias naturales	Supervisar prácticas profesionales, intervención socio-emocional
2	Femenino	49 años	Apoyo Familiar Integral	Trabajadora social	Acompañamiento integral a las familias del programa
3	Femenino	No informa	Apoyo Familiar Integral	Trabajadora social	Acompañamiento integral a las familias del programa
4	Femenino	34 años	Actor de la red Trabajadora social vivienda	Trabajadora social	Orientación acerca de subsidios habitacionales

C. Producción de datos

Como herramienta de producción de datos se utilizó la entrevista semiestructurada (Flick, 2007), siendo realizadas de forma individual a los/as participantes por parte de un/a integrante del equipo. Dado el escenario de la pandemia por Covid-19, estas se llevaron a cabo vía digital mediante la plataforma Zoom, de modo que existió un contacto audiovisual con el fin generar una mayor proximidad durante la realización de la entrevista. Sin embargo, el medio de registro de los datos solo fue mediante audio, para facilitar su posterior transcripción. Asimismo, se promovió la utilización de un cuaderno de campo durante estas instancias con los/as participantes. Las entrevistas fueron realizadas a los/as agentes de intervención y actores de la red, buscando una aproximación a la experiencia que han tenido a la hora de forjar el vínculo con las familias usuarias.

D. Análisis de datos

El análisis fue desarrollado mediante un enfoque descriptivo y relacional a partir de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002). Así, se buscó construir categorías emergentes, es decir, desarrolladas a partir de los datos y no previamente establecidas (Krause, 1995). Proceso llevado a cabo a través de la codificación abierta, donde los conceptos detectados se organizan en categorías que redundan en un esquema de clasificación jerárquico (ver Anexos). Con ello, se realizó el análisis relacional, en el cual las categorías son puestas en relación entre sí para dar lugar a modelos teóricos,

esto por medio de la codificación selectiva. Este último, es el procedimiento por excelencia que se ha impulsado en el desarrollo de la Teoría Fundamentada (Flick, 2007).

Si bien el fin último del análisis fue poner en relación los conceptos y categorías, aun así el nivel descriptivo fue vital en la medida que posibilitó que estos conceptos y categorías emerjan en primera instancia. Por lo que fue importante dejar abierto el espacio para que surgieran diferentes cualidades que no pueden ser puestos en relación mediante un modelo específico.

E. Aspectos éticos y criterios de rigor

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los aspectos éticos de la investigación, las entrevistas fueron aplicadas con la previa firma de un consentimiento informado, bajo las recomendaciones de Lira (2008), donde se expone la voluntariedad y confidencialidad de la participación en el estudio. Del mismo modo, se optó por no revelar la comuna evaluada en el informe, dado que la caracterización de los/as participantes de la evaluación podría devenir en una posible identificación de estos/as, lo que pondría en riesgo el principio de anonimato y podría generar importantes perjuicios a su persona. Asimismo, se estableció clara y explícitamente que el uso de los datos regía solamente para la evaluación presente y las condiciones en que se realizó el trabajo.

En cuanto a los criterios de rigor, se recurrió a la triangulación entre investigadores/as y los/as participantes del estudio modificando, en caso de ser necesario, los objetivos y preguntas que lo guían, en busca de credibilidad y una mayor validez. Con ello, atendiendo a las correcciones y comentarios que tanto el equipo docente como el FOSIS realizaron, así como también a las modificaciones que surgieron a partir del análisis de las entrevistas u otros escenarios.

IV. Resultados

1. Características del tipo de vínculo entre actores y agentes con las familias

Si a partir de las entrevistas se pudiera resumir en una palabra el tipo de vínculo entre actores del programa y familias usuarias, el concepto de **multidimensionalidad** sería ineludible. Sin excepción, tanto agentes de intervención como actores de la red, reportaron relacionarse de diversas formas -muchas veces contradictorias- con los/as usuarios/as. Así, en todas las entrevistas, pudo observarse cómo convivían en la relación con los/as usuarios/as rasgos tan disímiles como la **autoridad, formalidad, cercanía y dependencia**. Estas cuatro características son las que más saturaron en la codificación, aunque también emergieron otros atributos del vínculo más particulares con ciertos/as participantes o que se derivan de los elementos ya mencionados.

Vínculo anclado a una figura de autoridad

En primer lugar, la idea de que los/as usuarios/as ven en los actores del programa una **figura de autoridad** apareció con fuerza en la voz de los/as entrevistados/as. Por un lado, en el caso de las AFIs, derechamente se hacía alusión al respeto que las familias les tenían como autoridad, de tal manera que declararon tener la potestad ante las mismas para generar conciencia y reglas que se cumplieran. Interesantemente, una de las AFIs también manifestó cierta incomodidad con este rol, al tiempo que dejaba entrever un modo impositivo de ejercerlo: “De repente siento que es malo, pero que la gente ve en mí una autoridad dentro del grupo. Entonces, yo digo esto para, y para” (E2). Por el contrario, esta misma entrevistada, en conjunto con el resto de los/as participantes, también expresaron la existencia de un modelo de **autoridad más cercano, vinculado a la sabiduría y orientación**. De esta forma, la jerarquía entre actores del programa y usuarios/as aparece estaría aparejada a la labor pedagógica que cumplen los primeros de entregar consejos, conocimientos e información.

Cabe destacar que este último rasgo del vínculo no solo sostiene la autoridad de los actores de la red y agentes de intervención, sino que también define la relación con las familias. Es decir, en coherencia con el objetivo de capacitar a los/as usuarios/as, una parte importante de la interacción con ellos/as pasa por la educación y concientización o, en otras palabras, por un esfuerzo que apunta a cambiar su forma de pensar. Así, a modo de ejemplo, un agente de intervención señaló: “...las familias creen que la vivienda es algo inalcanzable, y nosotros como el rol que tenemos es hacerles ver que en realidad no es así” (E4). Por otro lado, una de las AFIs también manifestó aprender de los/as usuarios/as -en particular dada su

diferencia cultural-, lo cual muestra que podría existir una bidireccionalidad en la dimensión pedagógica del vínculo.

Vínculo anclado a la formalidad

Otro atributo de la relación entre actores y usuarios/as que emergió con recurrencia en los relatos fue el de la **formalidad**. En contraste con la cercanía que -como se verá más adelante- parece sostenerse desde ambas partes del vínculo, este rasgo es fundamentalmente empujado por los actores del programa. Así, por ejemplo, los/as agentes de intervención reportan una marcada organización y estructuración temporal de las actividades con los/as usuarios/as.

Tanto en actores de la red como agentes de intervención pueden observarse estrategias para **limitar la comunicación informal** con los/as usuarios/as. Estas estrategias adoptan principalmente dos formas: una orientada a la restricción del contacto estrecho con las familias y la otra vinculada al encauzamiento de la comunicación con las mismas. Sobre este último tipo de estrategia, puede destacarse como ejemplo el uso de bitácoras en terapias, que permiten a los/as usuarios/as registrar sus vivencias sin invadir a los/as funcionarios, así como también el uso del grupo de WhatsApp de las AFIs con los/as usuarios/as, que tiene reglas establecidas para limitar la comunicación sobre temas personales o externos al programa. Por último, la formalidad del vínculo descrito también se sostiene en el respeto recíproco entre usuarios/as y actores del programa, de manera que las AFIs, por ejemplo, le exigen respeto a los/as usuarios/as, pero también lo entregan de vuelta. Asimismo, esta relación de respeto también parece fundarse en un reconocimiento mutuo y en una cierta igualdad entre usuarios/as y actores, lo cual matiza la asimetría descrita inicialmente.

Vínculo anclado a una relación de cercanía

Aun cuando pueda parecer contradictorio respecto a lo que se ha desarrollado hasta ahora, algunos actores de la red caracterizaban su vínculo como uno de **cercanía** con los/as usuarios/as del programa. Es preciso notar que esto ocurre, aun cuando se identifica la presencia de autoridad por sabiduría, desarrollada fundamentalmente entre aquellos actores que otorgan algún tipo de atención u orientación a los/as usuarios/as. Es justamente el ser portadores de información, de una cierta expertiz, lo que los hace forjar un vínculo de protección con las familias. Este vínculo de protección también es destacado por agentes de intervención que, según declararon, se desarrolla de forma particularmente fuerte con algunos tipos específicos de usuarios/as, tal como los/as adultos/as mayores. La identificación a juicio de los actores de **una gradiente de conocimientos deriva en que los/as usuarios/as se sientan**

resguardados por los/as funcionarios/as del programa. No obstante, quizás el hallazgo más interesante en este objetivo es que la protección que los y las usuarias sienten va configurando el establecimiento de una relación con rasgos de cercanía, tal como se advierte en la siguiente cita:

Es una relación como si fuera de protección... Porque ellos sienten que uno sabe más, por ser la que los orienta. (...) Por ejemplo, pueden postular online, pero van igual a la oficina a postular porque tienen miedo de equivocarse (...). Entonces, se sienten protegidos (...) porque no sé, ya terminas dándoles el celular y todo, y si pasa algo te llaman... y si necesitan ayuda te llaman... de repente (...) gente a las tres de la mañana llamándote por teléfono porque pasó algo en su casa. Entonces, como que sienten que uno puede solucionarlo todo (Participante 4)

De este modo, la capacidad de los actores de la red para transmitir conocimientos importantes, para cumplir con ciertos procesos claves involucrados en el programa, genera un sentimiento de resguardo, que convive con ciertas prácticas que van más allá de la atención presencial en la oficina municipal. Así, la guía y el conocimiento para resolver situaciones, no solo se da en torno a trámites que podrían considerarse de carácter burocrático, sino que el asesoramiento también se desarrolla en un plano más personal, donde se involucran problemas privados que compete a cuestiones en el hogar y se utilizan tanto canales de comunicación -entrega de números de teléfono personal o WhatsApp- como horarios extra oficiales.

Junto con esta **relación de protección**, los actores reportaron que el vínculo con los/as usuarios/as tiende a ser muy empático y de iguales. En esta línea, se advierte el impulso de una serie de estrategias para forzar características de **similitud y conexión** con los/as usuarios/as, remarcando que ellos/as aun cuando sean funcionarios/as también durante su historia de vida han tenido que pasar por procesos y etapas similares a los que enfrentan las familias. Asimismo, los/as agentes de intervención declararon el uso de estrategias para enfatizar la situación de igualdad y evitar resquemor por parte de los/as usuarios/as:

La experiencia que tengo dentro del programa, me ha ayudado a darme cuenta cuando alguien está asustado. (...) Cuando siento que es por miedo, me saco lo trabajadora social, “yo soy mamá, yo soy igual que tú, la única diferencia entre tú y yo es que yo estudié esta carrera y estoy trabajando en esta área. Entonces, entiendo cuál es tu miedo”. (...) Y ahí la gente se abre (Participante 2)

En algunas ocasiones, los actores declararon sentir que, en los procesos de atención, van estableciendo un vínculo a través del cual van tomando protagonismo en la vida de los/as usuarios/as. Esta situación se da de manera particularmente latente en aquellos actores involucrados en el componente psicosocial, debido a la atención periódica y constante que se tiene, donde se encuentran más de una vez a la semana y se impulsan procesos de atención incluyendo la dimensión psicológica y emocional. Así, se advierte que quienes brindan este tipo de atención presentan importantes dificultades para evitar sentirse demasiado parte de la vida de los con los/as usuarios/as. Incluso llegando en algunas ocasiones a confundirse con vínculos de filiación, tal como se ilustró en la siguiente cita:

Se transfieren como hijos, algunos dicen: “Ay! es que es como mi mami o como mi abuelita”. Y yo les digo, (...) son sus consultantes, ellos necesitan sanación (Participante 1)

No obstante, estas dinámicas no son exclusivas de los actores involucrados en atención psicoemocional. Los agentes cuyas labores se desarrollan en el marco de una intervención por periodos largos de tiempo, también llegan a establecer un vínculo cercano con los usuarios. Esta situación era particularmente fuerte en el periodo prepandemia. Era una más de la casa, ya casi. Llegabas y decían “ya, tomemos tecito”. (...) Porque era mucho el tiempo de intervención, era mucho lo que tu estabas con las familias” (Participante 2)

De todas formas, el sentirse familiares o parte del hogar de los/as usuarios/as no es la única forma de entablar una relación cercana. Muchas veces se comentó que este tipo de dinámicas también se forjan mediante el establecimiento de una amistad, desarrollando una comunicación que excede el horario laboral. De la misma manera, se permite que se les trate de tú o por los diminutivos; así también, en gran parte de las entrevistas se mencionó el recibimiento de regalos u obsequios por parte de las familias como forma de agradecimiento.

Vinculación desde la dependencia

Un rasgo característico a destacar es que el lazo entablado fue descrito como uno de **dependencia** por parte de los/as usuarios/as hacia los actores de la red y agentes de intervención. Este resultado no debiese ser sorpresivo si se considera que los distintos tipos autoridad coexisten con dinámicas de cercanía. Con ello, es posible comprender por qué el y las entrevistadas narran la presencia de un hiperapego por parte de los/as usuarios/as hacia su persona, fundamentalmente debido a la situación crítica

de vulnerabilidad social y emocional en que muchos/as de ellos/as se encuentran. Ello dificulta, por ejemplo, la derivación hacia redes o funcionarios/as en especialidades que los/as agentes no manejan, tal como se manifestó a continuación:

Una mujer violentada es atrozmente vulnerada en todo aspecto, entonces, decirle “vaya y cuénteles esto a otra persona que queda en...”, es muy difícil que lo tome, es muy difícil. Entonces, qué es lo que hacen ellos: “no, ustedes señorita, usted conténgame, usted ayúdeme” (Participante 2)

En ese sentido, diversas narraciones de los actores y agentes de intervención también dan cuenta de la falta de autonomía e independencia de los/as usuarios/as, al considerar que recae en ellos/as el estar insistiendo y reforzando que la gente cumpla con ciertos procedimientos y actividades que involucran los diversos componentes del programa. Asimismo, por parte de las AFIs se advierte que los/as participantes sólo asisten a sesiones comunitarias cuando ellas estén presentes. Esto es importante en tanto **la falta de autonomía no sólo estaría perjudicando procesos individuales sino también grupales.**

El punto más complejo respecto a las dinámicas de hiper apego y dependencia es cómo ello genera un conflicto para las AFIs. Puesto que, por una parte, el generar lazos de cercanía y apego se articula de manera clave para abrirse camino inicialmente con las familias, de modo que éstas identifiquen que pueden ser un aporte para acceder a oportunidades y confiar en ellas. No obstante, generar ese hiper apego y dependencia también puede tener consecuencias nocivas a largo plazo, e incluso ir en contra de objetivos fundamentales, como es dar herramientas para fomentar la autonomía. Por ende, **los límites son difusos y es un equilibrio complejo de lograr**, donde se dan prácticas y discursos inconsistentes en tanto promueven o refuerzan la dependencia, pero al mismo tiempo se trata de evitar:

Estas familias que se encuentran en condición de pobreza extrema y vulnerabilidad socioeconómica, la verdad es que el tema del apego, (...) la constancia tuya como trabajador... De repente te pasa que tienes que llamarla una vez al mes a la señora, (...) pero el mes es tan largo, (...) le pueden pasar mil cosas. Yo le digo (...) “manténgame informada de todo lo que usted hace y todo lo que no hace”, entonces, la familia (...) va como diciendo “ah, yo la necesito a ella”. Pero cuál es el tema, (...) tú tienes que hacer que la familia empiece a creer en ella, porque si siente que estar conmigo para realizar todo, (...) cuando termina el proceso de intervención la familia me sigue llamando, porque siente que no puede seguir sin mí. Entonces, ahí está

también el límite, cómo hago que esta familia se apoye en mí en este momento y comience a... en el fondo a tener esta herramienta... “ (Participante 3)

2. Barreras y facilitadores en el vínculo entre actores y agentes con las familias

Barreras para una vinculación exitosa

Las principales barreras que impiden la existencia de un vínculo exitoso entre las familias usuarias y los actores relevantes también son multidimensionales, en tanto involucran distintas esferas de la vida de las familias, englobando también variables institucionales del programa, y variables contextuales de las familias. Las **actitudes que presentan las familias** usuarias hacia los/as agentes de intervención resultan en un bloqueo activo de la injerencia del programa y de sus objetivos. Las AFIs señalaron que muchas veces es difícil tener una relación que permita compartir información de forma recíproca cuando las familias omiten información o directamente mienten:

El registro Social de Hogares, es un instrumento castigador. (...) Entonces, qué hacen, sacan todo y mienten. Y frente a un trabajador social, ellos tienen mucho temor (Participante 2)

Por otro lado, existen familias que tienen dificultades para expresar sus problemáticas, familias que siguen mal los procesos y familias que, con actitudes pedantes, dificultan el establecimiento de un vínculo exitoso. Asimismo, se identificó que existe una reticencia a compartir información (ostracismo) por parte de las familias usuarias, que muchas veces disfrazan esto como una mera falta de interés para no dar información, situación que creen les puede perjudicar.

También existe un **factor idiosincrático dentro de las familias** que tiene que ver con las aspiraciones y expectativas, diferidas por el género de el o la participante, que choca con las capacitaciones o talleres del programa. Otra barrera frecuente entre los actores relevantes y las familias fue el temor; temor hacia la función de el/la trabajador/a social, que se reflejaba en un hermetismo de las familias hacia los actores relevantes, poniendo en entredicho siquiera la existencia de una relación entre las AFIs y algunas familias.

Asimismo, existe una preocupación por la existencia de **barreras lingüísticas** por la incorporación de familias haitianas al programa, incrementada por la concentración de conocimiento en el hombre del hogar, que constantemente está ausente trabajando, lo que imposibilita la comunicación con las familias.

Existe un creciente sentimiento de que las familias migrantes deberían asimilar la cultura y el lenguaje nacional si son parte del programa. Por lo demás, variables contextuales, cómo distintas formas de pobreza o el nivel educacional de las familias, son barreras activas para el programa, en tanto dificultan un adecuado seguimiento de las instrucciones de los actores relevantes.

Asimismo, existen **variables institucionales** que también son un problema, tales como las condiciones laborales de los equipos de intervención que facilitan una “*puerta giratoria*” y la falta de espacio para apoyarse mutuamente entre los actores. Las personas entrevistadas también señalaron que la corta duración de la intervención, y su carácter predominantemente formal y cuantitativo deja de lado el corte integral de la misma. A esto se suma la inexistencia de herramientas que ayuden a familias en situaciones particularmente urgentes.

Facilitadores para una vinculación exitosa

Los facilitadores para establecer un vínculo exitoso entre los/as usuarios/as y los actores relevantes del programa tienen un toque agridulce, pues abarcan factores contextuales cómo la pobreza o la falta de educación, pero también la motivación de las familias y su capacidad de adaptarse a las metodologías del programa. En primer lugar, las personas entrevistadas identificaron cómo un facilitador la presencia del **Apoyo Familiar Integral**, ya que promueve un mayor compromiso con las actividades del programa.

Asimismo, la existencia de un **compromiso inicial con el programa** de parte de las familias es un gran facilitador para el cumplimiento de los objetivos del mismo, en tanto permite cumplir con los plazos estipulados por la metodología. Este punto fue identificado como un facilitador en tanto “*la constancia es fundamental*” para que las familias puedan postular a distintos subsidios y cumplan con los requisitos. Además, los/as entrevistados/as identificaron la motivación de las familias cómo un facilitador, en tanto se muestran proactivas y más dispuestas a comprometerse con los actores relevantes y el programa.

Por otro lado, para los actores relevantes, las **familias poco empoderadas** presentan una oportunidad de mejoría muy grande, en tanto les permite a las AFIs mostrarse cómo una autoridad competente, lo cual fortalece activamente su legitimidad ante las familias a través de orientaciones psicológicas o socio-laborales, lo que resulta en un establecimiento exitoso del vínculo. En esta misma línea, las distintas pobrezas se presentan cómo un facilitador porque: “*(...) tú le entregas un poquitito y ellos van contigo. ¡Les entregas otro poquitito y pa! y son power*” (Participante 2).

Esto resulta ser un facilitador del vínculo porque dichas **familias piden más ayuda**, no se atreven a seguir ciertos procesos del programa solas, por lo que la figura de las AFIs gana legitimidad que se renueva constantemente.

Esto se ve complementado muchas veces por sentimientos de horizontalidad, la empatía y el compartir intereses permite darle un peso distinto a la labor de las AFIs. Con ello, los regalos y agradecimientos de las familias hacia los/as agentes, si bien pueden ser cuestionables, resultan en un incremento de la simetría de la relación, lo que muchas veces resulta en un incremento del compromiso. Así, se constató que cuando se alinean los intereses de los/as participantes y el equipo de intervención, el establecimiento de un vínculo no conoce barreras.

También se identificaron ciertas **variables institucionales** que resultan ser facilitadores, cómo la profundidad de la red del Programa Familias y la variedad de talleres y actividades que ofrece el programa, en tanto resulta en una mejoría paulatina en la calidad de vida de las familias, lo que deviene en estabilidad y más facilidad para cumplir con el programa.

3. Cambios en el vínculo producto de la pandemia

Las restricciones asociadas a la crisis sanitaria por el Covid-19 han influido, de manera inherente, al desarrollo de la intervención del Programa Familias. El distanciamiento social y las cuarentenas han afectado el trabajo en terreno y el contacto presencial con las familias usuarias. Asimismo, la metodología del programa debió ser modificada pasando al **trabajo remoto**, y es algo que se ha hecho notar entre los y las participantes. Con lo anterior, los diversos actores del Programa Familias se han visto enfrentados a dificultades inherentes al desarrollo de sesiones y actividades vía telefónica, y el intentar realizar videollamadas que en algunos casos no es posible.

En el abordaje se aprecia que la **duración del programa** es insuficiente, tanto hoy -de 13 meses de duración- como antes de la pandemia -de 24 meses-. Afirmaron que esto demuestra la lógica técnica y carente de profundidad del programa. Si bien los bonos estatales duran 24 meses, el Programa Familias es mucho más que eso, asegura una participante. Como se desarrolla más adelante, el trabajo con las familias usuarias es mucho más profundo que la entrega de bonos y esto es invisibilizado en la metodología y el sistema donde se lleva el control del trabajo realizado.

Entiendo que siempre los recursos son escasos, (...) pero si nosotros queremos que la plata que invierte un gobierno en estas familias se vea reflejado al término de una intervención, tiene que ser

una intervención de calidad. Y una intervención de calidad requiere de tiempo. Requiere, en el fondo, que yo esté pendiente de esas familias (Participante 3)

Dicho carácter superfluo trae como consecuencia la sobrecarga de trabajo sobre los/as agentes de intervención del programa, diseñado sobre la base de la **disminución progresiva del contacto** con los/as usuarios/as. Pero la realidad es diferente y sus jornadas laborales acaban por extenderse. Si bien se les indica, por ejemplo, que hay dos meses en los que no se deben contactar con las usuarias, las AFIs aseguraron que eso es imposible, tanto porque las familias las contactan de manera más frecuente, como porque para establecer un vínculo fuerte necesitan mantener la comunicación.

Esta sobrecarga también se da por la **difusión de los límites laborales** que ha traído consigo la crisis sanitaria. El pasar del trabajo en terreno en los hogares de las familias, al contacto telefónico, ha significado beneficios, como los es la mayor eficiencia en el uso del tiempo, en la medida en que los tiempos de traslados de hogar en hogar ya no son necesarios, lo que les permite extender las sesiones de intervención. No obstante, el entregar su número de teléfono personal ha significado la extensión de las jornadas laborales a tardías horas de la madrugada e incluso fines de semana:

El tiempo no pasa en pandemia. De repente, me pasa que hay gente que cuando estábamos en cuarentena, como era todos los días encerrados, no llevaban la cuenta y no sabían que era sábado, entonces, te llamaban igual. “Pero es sábado, quiero descansar” digo yo (Participante 2)

A esto se suman **variables contextuales** que dificultan la intervención, como la educación en casa de niños y niñas, la crisis económica, así como también la desmotivación de los/as usuarios/as y la resistencia a la intervención. Lo que acaba en la deserción de varias familias.

Asimismo, el **agudizamiento de las vulnerabilidades** de las familias usuarias egresadas del programa, ha dificultado el cortar los lazos por parte de los y las agentes de intervención. Comprenden por lo que las familias están pasando y, considerando la desinformación de los medios y la situación sanitaria, sienten que es poco ético cortar completamente la relación con las familias egresadas, en la medida en que no tienen dónde más informarse. Una participante contó que ha acordado con sus usuarios/as que no las contactará, pero que pueden acudir a ella siempre que la necesiten. Incluso, continúan en el grupo de WhatsApp que tiene la entrevistada con sus familias.

4. Implicancias del vínculo en el apoyo entregado a las familias

Respecto a este punto, los resultados dieron cuenta que el vínculo establecido genera implicancias fundamentales en beneficio del apoyo a las familias. En primer lugar, el y las entrevistadas declararon que el forjar una relación entre actores de la red y las familias contribuye al empoderamiento de las mismas, a la superación de problemas, a abrir oportunidades de desarrollo personal, y al conocimiento y utilización de las redes disponibles. En este sentido, el vínculo es exitoso para **promover objetivos programáticos**. A su vez, los/as entrevistados/as también dieron cuenta que el vínculo es un aporte para **cumplir labores complementarias o no declaradas**, tal como ayudar a contrarrestar cierto ostracismo presente en algunas familias usuarias y apoyar ante la falta o debilidad del trabajo socioemocional, facilitando la integralidad de la intervención. Asimismo, se declaró que este último punto genera mejoras en las comunicaciones y relaciones intrafamiliares.

Un hallazgo interesante es que el establecimiento del vínculo también tiene **implicancias importantes para los/as mismos/as agentes de intervención y actores de la red**. En tanto cuando se ha entablado relación con familias que alcanzan logros significativos, se vislumbra una activa autovalidación y autosatisfacción de los/as funcionarios/as con el trabajo que han realizado. Asimismo, los actores identificaron la importancia que ellos/as han tenido en el cumplimiento de metas de familiares, cuando las personas que han acompañado siguen recordándolas y conectándose más allá de los límites establecidos por el programa.

5. Análisis relacional

En términos relacionales, el fenómeno principal identificado fue **la tensión entre formalidad e informalidad** entre los/as agentes de intervención y actores de la red con las familias usuarias. Esta dinámica resume bien las características del vínculo descrito, donde -a pesar de ser contrarias- coexisten en la práctica, tal como se explicó en lo descrito previamente. Así, en el trato con las familias usuarias los actores del programa no solo ejercen autoridad, aplican metodología y se ciñen a estructuras, sino que también son cercanos, empáticos y protectores.

Por parte de los actores de la red y agentes de intervención, se observa un **choque entre el desempeño de su rol en la práctica y las normas o contornos institucionales**. Así, por ejemplo, la vinculación cotidiana con los/as usuarios/as lleva a estos/as profesionales a transgredir y sobrepasar las demarcaciones establecidas por FOSIS y la Municipalidad. Esto en respuesta a que los horarios y espacios oficiales, número de sesiones y medios de comunicación sugeridos parecen no dar abasto a las exigencias que impone

dicha relación. Esto último obliga a los actores del programa a responder a demandas muchas veces contradictorias, entre lo formalmente establecido y aquello que es requerido en la práctica para dar respuesta a las necesidades de los/as usuarios/as.

Por otra parte, al considerar los antecedentes que emergen desde las familias usuarias se han identificado **tres factores críticos** que tributan a la tensión entre formalidad e informalidad.

- ❖ En primer lugar, los actores de la red y agentes de intervención describen la presencia de ciertas características contextuales de los/as beneficiarios/as del programa que contribuyen a una flexibilización de los roles de autoridad, por imposición y la aplicación netamente formal de la metodología promoviendo, por el contrario, que se fuerce el lazo de cercanía, protección y dependencia hacia los/as usuarios/as. Ello ocurre cuando se encuentran familias con niveles de **mayor vulnerabilidad** social y emocional que son particularmente altos, como también cuando se enfrentan a usuarios/as desconfiados o con **temor**.
- ❖ Por otro lado, el intento de establecer un lazo más cercano por parte de los actores del programa, se ve ocasionalmente obstaculizado por el **hermetismo** de ciertas familias, lo que conduce al mantenimiento de cierta distancia y a un trato formal siguiendo únicamente lo que la metodología y las normas programáticas estipulan.
- ❖ Finalmente, muchos/as usuarios/as tienden a **presionar por cercanía** de la que permite el vínculo laboral, transgrediendo límites y forzando una relación de familiaridad o amistad que no es siempre bienvenida por los actores del programa.

En términos de sus consecuencias, la tensión descrita tiene diversas expresiones. Por un lado, en los actores del programa, adopta la forma de una **inconsistencia interna**, que en los relatos se manifestó principalmente a través de contradicciones en el discurso. Así, por ejemplo, al mismo tiempo que se negaban explícitamente rasgos de cercanía o dependencia en el vínculo con los/as usuarios/as, se dejaba entrever en la descripción de la relación que esos elementos igualmente existían.

Por otro lado, tal como se mencionó inicialmente, se observaron el **desarrollo de estrategias** por parte de los actores del programa para limitar la comunicación más informal con las familias. Bajo una óptica relacional, estos mecanismos pueden ser ahora reinterpretados como formas **restrictivas o encauzadoras**, para así abordar el debate entre formalidad e informalidad que los actores enfrentan día a día.

Por último, esta tensión también se expresa ocasionalmente en un **conflicto entre actores del programa y los/as usuarios/as**, al intentar los primeros de poner límites y mantener cierta distancia, frente a los segundos que presionan por mayor cercanía.

Sobre la pandemia, el análisis relacional permite interpretarla como un **factor agudizador de la tensión** presentada, en la medida que no sólo exacerbó antecedentes, como la situación de vulnerabilidad de los/as usuarios/as, sino que también acentuó el choque entre las normas institucionales y el desempeño, sobre todo de las AFIs en su rol. Como bien manifestó una de las entrevistadas, la metodología en pandemia parece no poder estructurar por completo la relación con los/as usuarios/as, en la medida que esta termina por desbordar los contornos establecidos (número de sesiones, canal de comunicación y duración de la intervención) en términos de la frecuencia, formato y persistencia del contacto.

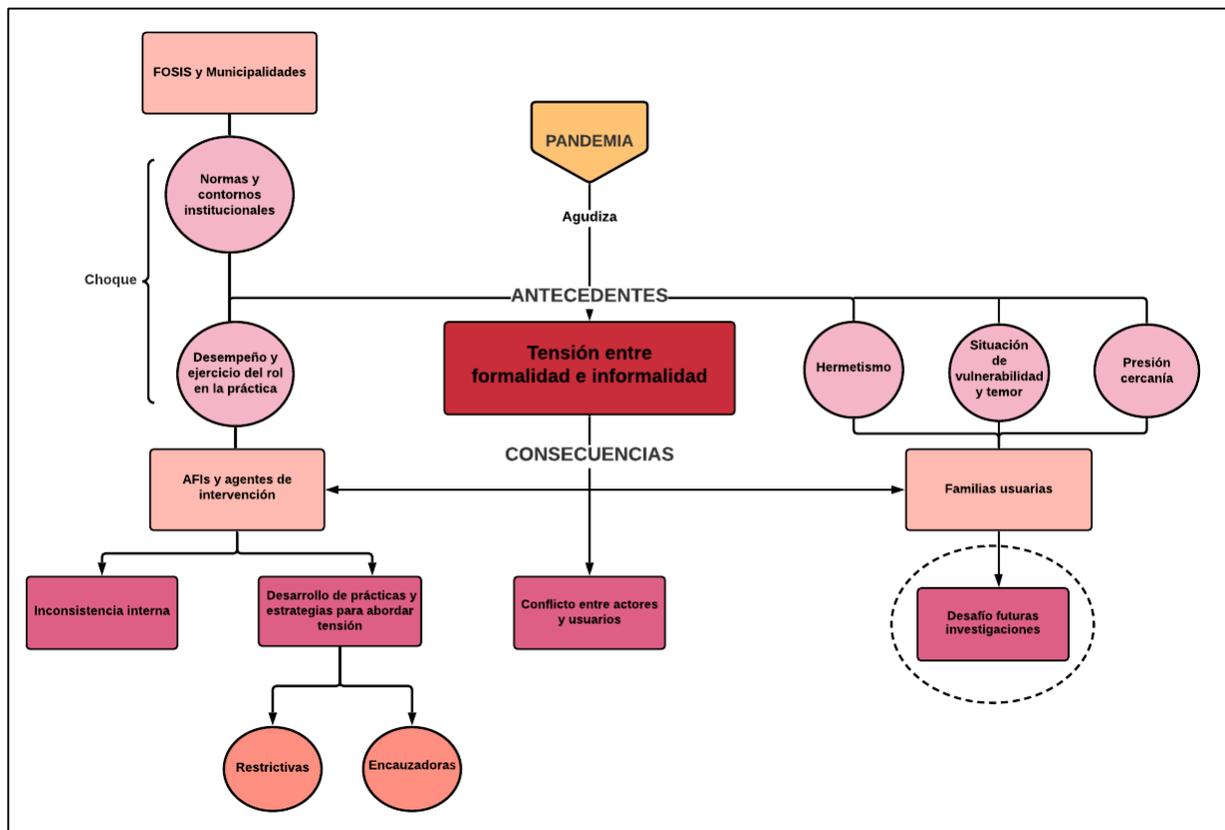


Figura 1. Diagrama relacional: tensión entre formalidad e informalidad

V. Conclusiones

En la presente evaluación se tuvo por objetivo general analizar los vínculos entre los actores de la red y agentes de intervención con las familias usuarias del Programa Familias implementado en una comuna urbana de la Región Metropolitana. Para lo cual se realizaron cuatro entrevistas semiestructuradas a agentes de intervención y actores de la red.

Como se describió anteriormente, los principales resultados dan cuenta que los vínculos establecidos entre los actores de la red y agentes de intervención con las familias usuarias **fluctúan entre la autoridad, formalidad, cercanía y dependencia**. Asimismo, se dio cuenta de características y actitudes de las familias, como también de los actores, y variables institucionales que juegan un rol preponderante en la definición del vínculo.

Por el contrario, el bajo empoderamiento de los/as usuarios/as, así como el compromiso, la constancia y proactividad actúan como **facilitadores**. Con lo anterior, el tiempo que pasan con las familias, las actividades extraprogramáticas que solía realizar el programa, la profundidad de la red del Programa Familias y la empatía por parte de los actores facilitan el establecimiento del vínculo.

Mientras que la corta duración de la intervención, sumado a la deserción de AFIs, entre otros, actúan como **barreras**. La depresión de algunos/as usuarios/as, la resistencia a la intervención y el contexto de pobreza en el que se ven inmersos/as muchas veces actúan como barreras para la configuración del vínculo.

Respecto al **trabajo en red** y la profundidad de éste, se destacó la transparencia y fluidez que existe entre los actores y agentes de intervención. Sin embargo, faltan instancias de trabajo en equipo con todos los actores involucrados en el programa. Hallazgo que va en línea con la DIPRES (2016), donde se acusa de cierta deficiencia del trabajo intersectorial.

En cuanto a las **implicancias del vínculo** sobre el bienestar de las familias usuarias, cabe destacar el empoderamiento de ellas, la superación emocional de sus problemas, y el desarrollo de vínculos que se extienden, muchas veces, más allá de la propia intervención.

Por lo anterior, sobre todo dada la disimilitud de los rasgos de los vínculos -autoridad, formalidad, cercanía, dependencia- y otros factores, como la pandemia, es que los vínculos establecidos oscilan, en una constante **tensión entre la formalidad e informalidad**. Algo que ha pasado desapercibido en la literatura y visto problemáticamente. CSP (2018) asegura el establecimiento de lazos personales y muy

significativos entre actores y usuarios/as, como una superación simplemente de una relación formal entre ciudadano/a-funcionario/a.

Recomendaciones para el programa

Con lo anterior, las principales recomendaciones que se desprenden del análisis de los resultados se encuentran las siguientes.

Trabajar la tensión entre formalidad e informalidad con los distintos actores del Programa Familias y entregarles las herramientas necesarias para que ésta no se manifieste o perciba de manera tan conflictiva. Dada la naturaleza de la intervención, asociada a las familias con las que se trabaja, sus vulnerabilidades y necesidades, es inevitable la existencia de cierta tensión entre formalidad e informalidad. No obstante, es fundamental que se trabaje en torno a ella y aliviar, en cierto sentido, la carga que recae sobre actores de la red y agentes de intervención.

En ese sentido, en primer lugar, entendiendo el contexto y las necesidades de las familias usuarias, se hace necesario la **transición de un modelo asistencialista y técnico** -al centrarse en la entrega de bonos- a un apoyo que, tanto en el diseño como en la práctica, sea multidimensional. Si bien el programa en la teoría apunta a esto, en la práctica el equipo de intervención se enfrenta a diversas barreras; quizás la primera y primordial es la cantidad de familias a las que asisten.

Asimismo, surge desde los/as propios/as participantes, la solicitud de **capacitaciones y metodologías** de trabajo que se correspondan de manera particular con las necesidades de cada familia. Como lo sería el caso de familias que reingresan, o familias migrantes donde se presentan barreras lingüísticas. También resalta la importancia de hacer un trabajo con el grupo familiar completo, más que con un/a representante. Lo que permitiría que la intervención genere resultados de mayor duración y sostenibles.

Por último, frente a la crisis sanitaria del Covid-19 y las dificultades que esta ha traído para el desarrollo del Programa Familias, emerge una fuerte valoración hacia el **trabajo presencial y en terreno**. Si bien del contacto telefónico se han obtenido ciertos beneficios, la presencialidad y el compartir con las familias en sus hogares es de vital importancia para el establecimiento de los vínculos y así, el éxito de la intervención.

Limitaciones y proyecciones para futuras evaluaciones

Sin lugar a duda, una primera limitación de esta evaluación cualitativa del Programa Familias deviene de la cantidad de entrevistas realizadas. Las que siendo cuatro, debido a limitantes de recursos, no logran necesariamente una saturación de los resultados. Sin embargo, esto afecta en mayor medida al análisis relacional, puesto que respecto al análisis descriptivo se considera que se alcanzó la saturación en buena parte.

Por otro lado, a partir de la evaluación se desprenden nuevos lineamientos futuros a desarrollar en otras investigaciones. Se hacen necesarios estudios que evalúen el desempeño del Programa Familias desde la perspectiva de las **propias familias beneficiarias**. Con un enfoque cualitativo en la comprensión de las múltiples vulnerabilidades a las que se enfrentan las usuarias y de los efectos de la intervención sobre sus vidas y bienestar. Para finalmente diseñar metodologías de trabajo atingentes y que verdaderamente respondan de manera integral a las problemáticas de los/as usuarios/as.

Adicionalmente, se deben abordar las condiciones y ambientes de trabajo que viven los equipos de intervención a nivel municipal, entendiendo que son un factor fundamental para el desarrollo laboral de los/as agentes y que, finalmente, repercute en la calidad de la intervención con las familias usuarias del programa.

VI. Bibliografía

- Alkire, S. & Foster, J. (2008). Recuento y medición multidimensional de la pobreza. Documento de trabajo OPHI, n°7, Universidad Venderbilt y Universidad de Oxford
- Castillo, R., & Jácome, F. (2015). “La medición de la pobreza multidimensional en Ecuador”. Instituto Nacional de Estadística. Quito: Ecuador
- Coneval (2015). Informe de evaluación de la política social en México 2014. Distrito Federal México: México.
- CSP [Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile] (2018). Evaluación de Impacto del Subsistema de Protección y Promoción Social Seguridades y Oportunidades (Ley N°20.595) - Usuarios Egresados. Santiago: Chile
- DIPRES (2016). Informe Final de Evaluación Programa Familias en Situación de Pobreza Extrema y Vulnerabilidad- Subsistema Seguridades y Oportunidades. Subsecretaría de Servicios de Servicios Sociales. Ministerio de Desarrollo Social.
- Flick, U. (2004). En Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos. Revista Temas de Educación, 7, 19-39.
- Lira, E. (2008). Bioética en investigación en ciencias sociales. Santiago, Chile: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Martínez, V. (2006). El Enfoque Comunitario: el desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales. Santiago: Chile.
- MIDESO (2020). Norma Técnica 2021: Programa Familias - Seguridades y Oportunidades. Santiago: Chile.
- MIDESO (2016). Claves del Proceso de Fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades. Santiago: Chile.

- MIDESO (2021). Programa Familias. Chile Atiende. <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/55891-programa-familias>
- Patton, M. Q. (2002). Particularly appropriate qualitative applications. En *Qualitative Research and Evaluation Methods* (pp. 143–205). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Patton, M. Q. (2005). Qualitative Research. *Encyclopedia of Statistics in Behavioral Science*. doi:10.1002/0470013192.bsa514
- PNUD (2016). Informe Desarrollo Humano. Progreso multidimensional: bienestar más allá del ingreso. Nueva York: Estados Unidos
- Scott, J. (2001). Experiencia. *La Ventana*, (13), 42-73.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia
- Urquijo, M. J. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. *Edetania*, (46), 63-80.

V. Anexos

A. Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTAS

Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y familias usuarias
Investigadores Responsables: Agustina Noguera, Emilio Chahuán, Emilia Saffirio y Tomás Olguín
Instituto de Sociología -Facultad de Ciencias Sociales
Pontificia Universidad Católica de Chile

Usted ha sido invitado/a a participar en el estudio “*Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y familias usuarias*” a cargo de alumnos de quinto año de Sociología, del Instituto de Sociología de la Universidad Católica. Este estudio se enmarca en el curso de Evaluación Cualitativa de Programas Sociales, dictado por la profesora Marianne Daher. El objeto de esta carta es ayudarle a tomar la decisión de participar en la investigación.

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

El objetivo de esta investigación es analizar los vínculos generados entre actores de la red, agentes de intervención y las familias del Programa Familias, Seguridades y Oportunidades, a partir de las experiencias de los actores de la red y agentes de intervención.

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

Usted ha sido invitado/a a participar por estar vinculado/a al programa señalado, iniciativa gubernamental implementada por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). Se busca conocer su perspectiva sobre los vínculos entre actores de la red, agentes de intervención y familias del Programa Familias implementado en una comuna de la Región Metropolitana. En ese sentido, se le preguntará por los vínculos establecidos con los/as familias del programa.

¿En qué consiste su participación?

Su participación en esta investigación consiste en mantener una **entrevista individual vía remota** (sea por videollamada o en forma telefónica). Usted no está obligado(a) a proporcionar ninguna información que le haga sentir incómodo(a). Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas y puede retirar su participación en cualquier momento del estudio. Esta actividad no tiene efectos negativos ni positivos en su relación con el programa, siendo voluntaria y pudiendo expresarse con total libertad y confianza.

¿Cuánto durará su participación?

Su participación toma alrededor de 60 minutos.

¿Qué beneficios puede obtener de su participación?

No existen beneficios directos por participar en este estudio. Sin embargo, el Programa Familias podría beneficiarse de este estudio en un futuro, en la medida que le permite conocer la visión de actores y agentes de intervención sobre la temática mencionada y mejorar su rol en torno a ella.

¿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?

Toda información entregada por los entrevistados es **absolutamente confidencial**, 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 solamente en audio 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. Sus datos personales (nombre, correo electrónico, número telefónico, etc.) serán eliminados al finalizar la investigación.

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

Usted NO está obligado/a de ninguna manera a participar en este estudio. Además, si accede a participar, puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin repercusión alguna. Si usted se siente incómodo/a con la conversación, puede interrumpir la entrevista en cualquier momento.

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

La información será manejada por el equipo de estudiantes a cargo de esta 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 existe la posibilidad de que la información sea utilizada para la publicación de informes, artículos científicos o para 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 al representante del equipo de investigación Emilio Chahuán (+56967696499) o a la profesora Marianne Daher (+56993210054).

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

Firma de el/la Participante

Fecha

Nombre de el/la Participante

Firma de el/la Investigador/a

Fecha

Nombre de el/la Investigador/a

(Firmas en duplicado: una copia para el/la participante y otra para el/la investigador/a)

B. Guión temático entrevistas

GUIÓN TEMÁTICO ENTREVISTAS

Estudio: “Evaluación del Programa Familias: Vínculos entre actores de la red y familias usuarias”

Presentación

Buenos días/tardes, mi nombre es_____ y somos estudiantes de quinto año de Sociología de la Universidad Católica. Actualmente estamos realizando un estudio, en el marco del curso de evaluación cualitativa de programas sociales, sobre los vínculos establecidos entre distintos agentes y las familias usuarias del programa. En ese contexto, agradecemos que haya decidido participar en esta entrevista.

La idea es que podamos conversar entonces sobre algunos temas respecto a estos vínculos señalados. Quisiera recordarle que todo lo que hablemos en este espacio es confidencial (es decir, privado). Se grabará solo con el objeto de dejar un registro y poder analizar la información adecuadamente, pero los datos sólo serán trabajados a nivel agregado, es decir, no serán trabajados a nivel individual. Para resguardar su anonimato sólo nos quedaremos con el registro de audio de la entrevista, sin la imagen. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de 40 minutos.

[Nota: Recordar Grabar consentimiento verbal luego de haber leído en conjunto el consentimiento]

Frase que debe decir el o la entrevistado/a (pegar en el chat de ZOOM): Yo _____ he leído la declaración de consentimiento informado y autorizo que esta entrevista sea grabada y utilizada para efectos del estudio Evaluación del Programa Familias: vínculos entre actores de la red y familias usuarias.

Introducción

Para comenzar, quisiera pedirle que nos pueda contar un poco de usted y que se presente brevemente:

1. Nombre (no apellido), edad, formación profesional, cargo, funciones e institución en la que trabaja.

I. Preguntas generales

Para empezar, nos gustaría que nos pudiera contar sobre su relación con el Programa Familias:

2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted trabaja/se relaciona con el Programa Familias?
3. Cuénteme ¿Cómo ha sido esta experiencia? ¿Ha cambiado esto con el tiempo?
4. En términos generales ¿qué aspectos positivos destaca de esta experiencia? Y ¿cuáles han sido los principales desafíos en ello?

II. Tipo de vínculo establecido con las familias

Ahora, me gustaría conocer con mayor profundidad cómo se da la relación con las familias usuarias del programa.

5. Me podría contar cuál es la evolución de esta relación desde el primer contacto o acercamiento hasta el egreso ¿A través de qué actividades o rutinas usted se vincula con ellas cotidianamente?
6. ¿Cómo evaluaría su relación con las familias usuarias? ¿Cómo definiría su relación?
7. ¿Cómo evaluaría la cercanía y confianza existente entre usted y las familias? ¿Existen distintos tipos de relación con las familias? ¿Qué factores cree que inciden en ella?

III. Barreras y facilitadores en la configuración del vínculo

8. ¿Existen distintos tipos de familias con las que te relacionas? ¿Cómo esto influye en la calidad de la relación?
9. ¿Cómo definiría usted una relación que podría considerarse idealmente exitosa para los cumplimientos de los objetivos del Programa?
10. ¿Qué contextos o características de las familias usuarias facilitan la configuración del vínculo con ellas? ¿Cuáles lo dificultan?
11. ¿De qué manera cree que influyen las normas del Programa, metodologías de trabajo, y funciones en el desarrollo de los vínculos con las familias?
12. ¿Qué otros factores creen que influyen en la configuración del vínculo con las familias usuarias?
13. ¿Cuáles han sido los principales desafíos o dificultades que ha enfrentado a la hora de relacionarse con las familias?

IV. Implicancias en el apoyo entregado

1. ¿De qué manera cree que el establecer una relación impacta en el bienestar de las familias? (*Nota: Indagar en términos de servicios, información, contacto con otras redes*).
2. Una vez terminado el trabajo con las familias en el marco del programa, ¿Es común que se mantenga la relación con ellas? En caso que sí, ¿esta relación sigue siendo igual o cambia?

V. Cambios en la configuración de los vínculos producto de la pandemia

1. ¿Considera que ha cambiado la manera en que se relaciona usted con las familias producto de la pandemia? ¿Por qué?

2. ¿Qué efectos positivos y negativos ha tenido la pandemia en su relación con las familias?

VI. Cierre

1. ¿Qué recomendaciones le haría al programa para fortalecer la relación con las familias?
2. ¿Hay algo más que quisiera agregar?

Nos gustaría volver a agradecerle por su tiempo y disposición a lo largo de toda la entrevista.

C. Esquema de clasificación jerárquica

1. **Características de los vínculos** establecidos entre familias usuarias y los diversos actores del Programa Familias.
 - 1.1. **Autoridad de los actores del Programa Familias.**
 - 1.1.1. **Respeto hacia la autoridad** de los representantes del Programa Familias (E3, P26; E3, P38; E3, P44; E3, P48)
 - 1.1.1.1. Usuarios ven a AFI como autoridad dentro de grupo, lo cual ella a veces siente que es malo (E2, P35) ***MEMO: Conflicto con ser autoridad**
 - 1.1.1.2. AFI afirma generar conciencia y reglas que se cumplen (E2, P32; E3, P38)
 - 1.1.1.3. Usuarios respetan límite puesto por AFI ante agresión en grupo de Whatsapp (E2, P30; E2, P35)
 - 1.1.1.4. Frente a agresión en grupo de Whatsapp, AFI interviene poniendo límite y usuarios acatan (E2, P30)
 - 1.1.1.5. Usuarios se recuerdan entre ellos reglas establecidas por AFI para grupo de Whatsapp (E2, P30)
 - 1.1.2. **Autoridad por imposición**
 - 1.1.2.1. AFI pone límite de forma impositiva a dinámica de feria de emprendedores y usuarios acatan (E2, P32)
 - 1.1.2.2. AFI se describe como dictadora de su grupo de Whatsapp (E2, P30)
 - 1.1.2.3. “Yo digo esto para, y para” (E2, P35)
 - 1.1.2.4. AFI ha debido sancionar gente sacándola del grupo cuando siguen agrediendo pese a límite (E2, P35)
 - 1.1.2.5. Frente a mentira del usuario se releva rol de trabajadora social (E2, P15)
 - 1.1.3. **Autoridad por sabiduría y orientación:** importancia consejos e información entregados. (E3, P44; E4, P13; E4, P21; E1, P23)
 - 1.1.3.1. Información y conocimiento como herramienta de poder (E2, P35, E4, P35)
 - 1.1.3.2. Orientación llevada a cabo bajo un modelo de tareas o pasos por cumplir (E4, P29)
 - 1.1.3.3. Entrega de ayuda y servicios en situaciones urgentes o críticas de gran desesperación (E4, P21)

- 1.1.3.4. Sentimiento de los usuarios de que los actores pueden “solucionarlo todo” (E3, P 63; E4, P33)

1.2. **Formalidad**

1.2.1. **Estructuración y organización de actividades e hitos por cumplir emerge como estrategia de actores de la red**

- 1.2.1.1. Actores de la red estipulan y comunican rígidamente modelos de tareas con pasos que los participantes deben cumplir fijamente (E4, P29)
- 1.2.1.2. Fechas estipuladas y constantes (E1, P17; E4, P29)

1.2.2. **Servicio en espacios institucionales/ municipales**

- 1.2.2.1. Atención de orientación en la oficina municipal donde se entrega información acerca de subsidios, procesos, postulaciones y se realiza el análisis particular de cada caso. (E4, P4; E4, P13;)

1.2.3. **Estrategias para limitar comunicación informal/personal con usuarios**

1.2.3.1. Restrictivas

- 1.2.3.1.1. Prohibición de dar el número de teléfono para evitar el uso y abuso de Whatsapp (E1, P17; E3, P46)
- 1.2.3.1.2. AFI pone límite a usuarios cuando la tratan como amiga o familiar, relevando relación laboral (E2, P37, E2, P39)
- 1.2.3.1.3. Con los jóvenes, AFI mantiene distanciamiento para evitar abuso de confianza (E2, P42)

1.2.3.2. Encauzadoras

- 1.2.3.2.1. Uso de bitácoras en las terapias naturales para mantener formalidad del vínculo y evitar que usuarias invadan a agentes de intervención (E1, P17)
- 1.2.3.2.2. Grupo de Whatsapp con usuarios tiene reglas establecidas que limitan la comunicación sobre temas personales o externos al programa (E2, P30)

1.2.4. **Hermetismo lleva a formalidad**

- 1.2.4.1. Con familias herméticas solo se aplica metodología (E2, P19; E3, P34)

1.2.4.2. Ausencia de cercanía, ni de confianza porque usuarios no dan espacio a eso, aun cuando les conoce toda la vida ellos mantienen en reserva. (E3, P34; E4, P33)

1.2.5. **Respeto recíproco entre usuarios y AFI- Actores**

1.2.5.1. AFI exige respeto a usuarios (E2, P34; E2, P35; E2, P37; E3, P26; E2, P26)

1.2.5.2. AFI respeta a usuarios

1.2.5.2.1. Frente a intento de algunos usuarios de compartir su religiosidad con AFI, ella pone el límite dejando en claro sus creencias con mucho respeto (E2, P41)

1.2.5.2.2. Frente a aspiraciones de usuarias que desean desempeñar mejor su labor como madres y dueñas de casa, AFI reconoce que debe respetarlas y recalca importancia de respeto mutuo (E2, P48)

1.2.5.3. AFI afirma que usuarios no le temen, pero la respetan (E2, P30)

1.2.5.4. Enseñanzas de usuarios hombres a AFI, permiten reconocimiento mutuo que da lugar a respeto de ambas partes (E2, P51) ***MEMO: Nexo con igualdad**

1.2.5.5. Relación de respeto basada en tratar a los usuarios como par o igual (E3, P26; E4, P33) ***MEMO: Nexo con igualdad**

2. **Protección**

2.1. Relación de protección: usuarios sienten que actores saben más que ellos al desempeñarse en labores orientación (E4, P33)

2.1.1. Aun cuando algunos trámites pueden desarrollarse de manera online, ello les da temor a los usuarios: prefieren hacerlos desde la oficina sintiéndose protegidos. (E4, P33)

2.2. Sobre protección con adultos mayores debido a indefensión y menos capacidad de intervención (E2, P17)

3. **Igualdad** (E4, P33)

3.1. Se declara tener una relación muy empática, de pares e iguales (E4, P33)

3.2. Forzar características de similitud para generar empatía y conexión (E4, P33; E2, P15)

- 3.3. Frente a miedo de usuaria se abandona rol de trabajadora social, apegándose a relación de igualdad (E2, P15)
 - 3.4. Usuarios basan confianza en contactos en común, a los cuales AFI también recurre (E2, P46)
4. **Cercanía**
- 4.1. Protagonismo de los actores del programa en la vida de las familias usuarias y en los procesos personales psicoemocionales que acceden por el programa (E1, P23)
 - 4.1.1. Llamada para solicitar ayuda en situaciones personales: “pasó algo en la casa” (E3, P48; E4, P33)
 - 4.2. Entrega de número de teléfono (E4, P33)
 - 4.2.1. Llamadas en altas horas madrugada (E4, P33)
 - 4.2.2. Contacto por Whatsapp (E3, P46)
 - 4.3. AFI y actores de la red como familiares de usuarios
 - 4.3.1. Mucho tiempo con familias llevaba a AFI a transformarse en un cuasi miembro del hogar (E2, P26)
 - 4.3.2. AFI es tratada como “tía” por algunas usuarias de tercera edad (E2, P39)
 - 4.3.3. Transferencias como hijos o nietos de las usuarias por parte de los/as terapeuta (E1, P23)
 - 4.4. Algunos usuarios tratan a AFI como una amiga
 - 4.4.1. Algunos usuarios tratan de “amiga” a AFI, contactando fuera de horario laboral (E2, P37)
 - 4.4.2. Algunos usuarios le envían contenidos humorísticos y obscenos por Whatsapp a AFI (E2, P37, P39)
 - 4.4.3. Familias de comuna anterior todavía llaman a AFI, pero no por dependencia, sino que para saber de ella (E2, P53; E3, P 48)
 - 4.5. Trato cariñoso a AFI por parte de usuarios
 - 4.5.1. AFI permite que usuarios la tuteen y no le gusta que la traten de usted (E2, P39)
 - 4.5.2. Algunos usuarios tratan a AFI por su nombre diminutivo (E2, P31, P41, P44, P53)
 - 4.6. Al relacionarse con adultos mayores, AFI transgrede los límites que suele imponer su rol sobre el vínculo con usuarios (E2, P41) ***MEMO: Nexa con sobreprotección**

- 4.7. Programa genera expectativas de cercanía en usuarios, pero al mismo tiempo las limita al imponer asimetría en conocimiento entre usuario y AFI (E2, P42)
 - 4.7.1. “Entonces yo le digo "pero pa ser amigas tenemos que conocernos, y yo te conozco a ti, pero tú no me conoces a mí. Perdón, pero lo que necesites aquí estoy"” (E2, P42)
- 4.8. Cuando se logra generar un vínculo de empatía y conexión: “relación simbiótica” (E1, P48)
- 4.9. Regalos entregados por las familias usuarias en agradecimiento a los/as actores (E1, P18; E1, P26; E3,P4; E3, P32)
- 5. **Dependencia** por parte de las familias usuarias: falta de autonomía. (E1, P18; E3, P46; E4, P8)
 - 5.1. Hiper-apego hacia actores del programa por vulnerabilidad de las usuarias (E1, P17; E1, P18; E1, P24; E1, P26; E1, P41, E2, P22; E3, P26; E3, P32; E3, P46; E3, P48;
 - 5.2. Resistencia de usuarios a ser derivados (E2, P22; E2, P24; E1, P37)
 - 5.2.1. Dificultad para que usuaria violentada- vulnerada en todo aspecto- vaya y le cuente toda su historia a otra persona de Lo Espejo (E2, P22)
 - 5.2.2. Usuarios piden que AFI los contenga y ayude y no otra persona (E2, P22; E2, P24; E2, P24)
 - 5.3. Falta de autonomía e independencia en usuarios
 - 5.3.1. Usuarios accedían a participar en sesiones grupales y comunitarias cuando sabían que AFIs iban a estar (E2, P27)
 - 5.3.2. Usuarios le preguntan a AFI por quien votar, a pesar de educación cívica que ella les hace (E2, P31)
 - 5.3.3. Algunas señoras mayores le piden ayuda a AFI tratándola de “tía”, lo cual ella considera un ejemplo de gran dependencia (E2, P39)
 - 5.3.4. Preferencia por que funcionarios hagan trámites de postulación por temor a equivocarse si se hace de manera independiente (E4, P30)
 - 5.4. AFI promueve dependencia al tiempo que afirma evitarla
 - 5.4.1. AFI declara que al terminar intervención va soltando vínculo con familias para no generar dependencia, pero se muestra disponible ante necesidades de usuarios egresados (E2, P42)

6. **Educación y concientización**

- 6.1. Fuerte rol de abrir una caja de esperanza de oportunidades que son impensadas para participantes: “cambiar el chip” (E4, P22)
- 6.2. Actores juegan rol de coaching al estar constantemente motivando a los usuarios (E3, P26; E4, P24)
- 6.3. AFI realiza educación cívica a usuarios (E2, P31; E2, P54)
 - 6.3.1. Educación cívica emerge como solución frente a instancia de agresión (E2, P34-35)
- 6.4. AFI concientiza vía grupo de Whatsapp sobre riesgos del virus a pesar de vacuna (E2, P31)
- 6.5. AFI realiza educación de género a usuarios y usuarias, cuestionando a roles tradicionales (E2, P48; E2, P49)
- 6.6. AFI aprende de usuarios
 - 6.6.1. Para AFI el trabajo con usuarios hombres es enriquecedor, porque le enseñan cosas y son generosos con su conocimiento (E2, P51)
 - 6.6.2. Aprendizaje de AFI en interacción con usuarios de culturas diferentes (E2, P62; E2, P63; E2, P64)

7. **Barreras** para establecer vínculos considerados como exitosos

- 7.1. Actitudes y características personales de las **familias usuarias** (E3, P14; E3, P22; E3, P26; E3, P 32; E3, P34; E4, P35)
 - 7.1.1. Familias usuarias que ocultan información, no se muestran transparentes o mienten (E2, P10; E2, P 15; E2, P19; E2, P22; E3, P26; E1, P21; E4, P35)
 - 7.1.2. Salud mental y depresión dificultan la participación en el programa (E1, P30; E3, P40)
 - 7.1.3. Dificultad de las usuarias para verbalizar sus problemáticas (E1, P21)
 - 7.1.3.1. Familias actúan de forma irregular y siguen mal los procesos a los intereses del programa (E3, P44)
 - 7.1.3.2. Usuarios con mayor conocimiento y poder se comportan de forma pedante (E4, P32)
 - 7.1.4. Aprehensión emocional de las usuarias sobre terapeutas genera incomodidad y conflicto interno entre estos últimos (E1, P24)

- 7.1.5. Deserción del Programa Familias (E1, P28; E3, P36; E3, P54)
- 7.1.6. Ostracismo de parte de las familias
 - 7.1.6.1. Dificultad para generar vínculos con familias más cerradas (E2, P19)
 - 7.1.6.2. Verdad como condición para intervención
 - 7.1.6.3. Muchas intervenciones fallan por una falta de interés que es disfrazada por los usuarios (E2, P15)
 - 7.1.6.4. Familias herméticas siempre piensan que lo que van a decir los puede perjudicar (E2, P19)
- 7.1.7. Metas de capacitación de usuarias centradas en labores domésticas ***MEMO: A diferencia de las mujeres, en los hombres los roles tradicionales no parecen ser un obstaculizador significativo para intervención**
 - 7.1.7.1. Intento de AFI por promover desarrollo personal y su perspectiva como profesional chocan con aspiraciones de dueñas de casa en relación a temas de capacitación (E2, P48)
 - 7.1.7.2. AFI logra que usuaria se interese en curso de educación financiera, al mostrarle cómo le serviría para manejar presupuesto familiar (E2, P48; E3, P34)
- 7.1.8. Temor de los usuarios
 - 7.1.8.1. Temor ante la función de trabajador social (E2, P12)
 - 7.1.8.2. Usuaria temía que se llevaran a sus hijos por llevarlos a su trabajo (E2, P13; E3, P32)
 - 7.1.8.3. Temor constante de familias herméticas hacía la verdad (E2, P19)
- 7.1.9. Idioma de usuarios haitianos obstaculiza intervención, transformándolos en grupo extranjero más difícil de intervenir para equipo completo (E2, P63)
 - 7.1.9.1. Barrera lingüística genera sobrecarga en AFI (E2, P58; E2, P59; E2, P62)
 - 7.1.9.2. Barrera lingüística se acentúa en el caso de mujeres haitianas, cuyo manejo del español es peor por su subordinación frente al marido (E2, P62)
 - 7.1.9.3. Usuarios haitianos que no manejan mucho el español terminan desertando porque AFI no tiene como intervenirlos (E2, P62)
- 7.2. Dificultad para establecer una relación de información simétrica por parte de los **actores del programa** (E1, P7)

- 7.3. **VARIABLES CONTEXTUALES** que dificultan el establecimiento de vínculos exitosos.
 - 7.3.1. Distintas formas de pobreza de las familias usuarias dificulta asistencia y compromiso, en distintos niveles, con el programa (E1, P30; E3, P12; E3, P42; E3, P46)
 - 7.3.2. Escolaridad de hijos/as o nietos/as a veces impiden asistencia a las actividades y terapias (E1, P30)
- 7.4. **VARIABLES INSTITUCIONALES** que dificultan el establecimiento de vínculos exitosos.
 - 7.4.1. Infraestructura, condiciones laborales (“puerta giratoria”) y falta de espacios de equipo para apoyarse inciden en deserción de los agentes de intervención (E1, P37; E3, P10; E3, P12; E3, P44)
 - 7.4.2. Corta duración de la intervención. (E1, P8; E1, P18; E3, P38; E3, P40; E3, P42; E3, P44; E3, P54)
 - 7.4.3. Carácter formal y cuantitativo que adquiere la medición del éxito de la intervención, dejando de lado la entrega integral de los/as AFI (E1, P37; E3, P36)
 - 7.4.4. Ausencia de herramientas o soluciones municipales/locales inmediatas para usuarios que están pasando por situaciones particularmente críticas (ej. desalojos) (E4, P50)
- 8. **FACILITADORES** para establecer vínculos exitosos.
 - 8.1.1. Tiempo con familias como facilitador de relación cercana (E2, P26)
 - 8.1.2. Presencia de apoyo familiar (E3, P36)
 - 8.1.3. Compromiso con el actor relevante (E3, P28, E3, P32; E3, P46)
 - 8.1.4. Constancia para cumplir con procesos e hitos. (E4, P12, E4, P15, E4, P21, E4, P22, E4, P24)
 - 8.1.5. Poco empoderamiento
 - 8.1.5.1. Familias poco empoderadas y con baja autoestima son “ricas de intervenir” (E2, P21)
 - 8.1.6. Pobreza
 - 8.1.6.1. Familias muy pobres no demandan nada y responden de buena forma ante la menor ayuda (E2, P21)

- 8.1.6.2. Familias con menores niveles culturales, educacionales: menor acceso y manejo de conocimientos tiende a pedir más ayuda al no atreverse a seguir procesos solos o no saber cómo hacerlos (E4, P35)
 - 8.1.7. Motivación
 - 8.1.7.1. Familias “sedientas de conocimiento” muestran alta proactividad (E2, P21)
 - 8.1.7.2. Motivación previa. (E3, P32)
 - 8.2. Actitudes y características de los actores del Programa Familias.
 - 8.2.1. Adaptación de los actores a las expectativas sociales del rol de autoridad (E1, P36)
 - 8.2.2. Motivación a aprender por parte de los practicantes del IDMA (E1, P13)
 - 8.2.3. Actores impulsan estrategias para ilustrar con el ejemplo de usuarios que sí han alcanzado cuestiones importantes: “mostrar que otros sí lo han logrado” (E4, P24)
 - 8.2.4. Empatía por parte de los agentes de intervención (E1, P36)
 - 8.2.5. Similitud de vivencias o intereses personales generan afinidad y vuelven la relación horizontal (E1, P28; E1, P48)
 - 8.3. Variables **institucionales** que facilitan el establecimiento de vínculos exitosos
 - 8.3.1. Profundidad de la red del Programa Familias: mejor trabajo y apoyo entre equipo. (E1, P5; E3, P 44)
 - 8.3.2. Talleres y actividades extra-programáticas (E1, P5)
 - 8.3.3. Intervención socio-emocional por parte de instituciones asociadas al programa (E1, P21; E1, P39)
 - 8.3.4. Transparencia y canalización de las problemáticas de las familias usuarias permite mejorar intervención de los AFI (E1, P39)
 - 8.4. Regalos y aporte voluntarios a los terapeutas del IDMA incrementa la simetría de la relación (E1, P18)
9. **Implicancias** del vínculo establecido entre los actores del programa y las usuarias para estas últimas:
- 9.1. Vinculación, conocimiento y utilización de redes de acuerdo a demanda de familias como objetivo central (E2, P48)
 - 9.2. Superación de problemas y empoderamiento de las familias usuarias (E1, P18; E1, P48; E2, P48; E4, P21)

- 9.2.1. Con respecto a capacitaciones, AFI busca incentivar interés en **desarrollo personal**, más allá de cumplimiento de roles familiares (E2, P48)
- 9.3. Complementar intervención del programa (E3, P36)
 - 9.3.1. Contrarrestar el ostracismo de las familias usuarias (E1, P39)
 - 9.3.2. Complementar la falta de trabajo socio-emocional y facilitar el apoyo integral (E1, P4; E1, P8; E1, P9; E1, P42)
 - 9.3.3. Mejora comunicación y relaciones intrafamiliares en casos de NNJ que reciben terapias naturales (E1, P34)
- 10. **Implicancias** del vínculo establecido con las familias usuarias para los agentes y actores de la red:
 - 10.1. Autovaloración y satisfacción con el trabajo realizado cuando las familias alcanzan logros significativos que tienen impacto de largo plazo (E4, P22)
 - 10.1.1. “Es como el primer amor” personas que te ayudan en logros tan importantes como obtener una vivienda no se olvida (E4, P56)
 - 10.2. Vínculos entre diversos actores del Programa Familias y las usuarias se generalmente extiende más allá del programa (E1, P42; E1, P43, E4, P56)
 - 10.2.1. Pocos casos de extensión de las terapias naturales a través de sesiones pagadas por las familias usuarias (E1, P42; E1, P43)
- 11. **Efectos** de la pandemia sobre los vínculos establecidos
 - 11.1. Difusión de los límites de los vínculos (E3, P54)
 - 11.1.1. Moderación de la tecnología de los vínculos establecidos (E3, P50; E3, P52)
 - 11.2. Tecnología como facilitador de vínculo
 - 11.2.1. Grupo de Whatsapp permite comunicación masiva y no particular por parte de AFI (E2, P32)
 - 11.2.2. Grupo de WhatsApp y llamadas como forma de mantener contacto en periodo sin intervención que establece metodología en pandemia (E2, P26; E2, P29)
 - 11.2.2.1. El que usuarios la vean genera vínculo fuerte (E2, P9)
 - 11.2.3. Videos por Whatsapp permiten superar analfabetismo de usuarios y mal interpretación de audios (E2, P30)
 - 11.2.4. Feria de emprendimiento a través de grupo de Whatsapp, permite generación de redes para usuarios (E2, P10)

- 11.2.5. Comparte noticias cotidianas a través de videos (E2, P9)
- 11.3. Tecnología como obstaculizador de vínculo (E2, P9)
 - 11.3.1. En la presencialidad vínculo se daba approblemáticamente, al transmitirse amor por la carrera (E2, P9)
 - 11.3.2. A muchos usuarios les cuesta soltarse en el teléfono (E2, P44)
- 12. **Efectos** de la pandemia sobre el desarrollo de la intervención.
 - 12.1. Desestructuración horaria
 - 12.1.1. Usuarios confunden días y contactan a AFI fuera de horario laboral (E2, P53)
 - 12.1.2. AFI afirma estar pendiente del celular todo el día, todos los días (E2, P30)
 - 12.2. Pérdida del compromiso de las familias con las terapias naturales: inasistencia, deserción y mayor resistencia a la intervención (E1, P21; E1, P46)
 - 12.3. Aumento de variables contextuales que obstaculizan el desarrollo de la intervención: niños/as en la casa, disponibilidad de espacio y dispositivo tecnológico, ausencia sede física (E1, P30; E1, P45; E1, P18)
 - 12.4. Imposibilidad de realizar algunas terapias naturales vía remota (E1, P30; E1, P45)
 - 12.5. Cambios en la metodología de la intervención
 - 12.5.1. Metodología pre pandemia facilitaba relación con familias (E2, P26)
 - 12.5.1.1. Mucho tiempo de intervención transformaba a AFI en un miembro más del hogar (E2, P26)
 - 12.5.2. Metodología invisibiliza el trabajo que hacen realmente las AFIs: continúan contactando a familias en periodo sin sesión, pero eso no es visibilizado en las evaluaciones FOSIS y el panel (E2, P26; E2, P28)
 - 12.5.2.1. Necesidad de mantener contacto en periodo de dos meses sin intervención, para así generar vínculo con familias (E2, P26)
 - 12.5.2.2. Frente usuaria que no tiene tiempo para videollamada por diversas funciones que realiza como dueña de casa, AFI le ofrece realizar sesión por teléfono como también dividirla en múltiples llamadas (E2, P28)
 - 12.5.2.3. Suele pasar que una sesión se realice en múltiples llamados y antes se podía reportar claramente (E2, P28)

- 12.5.2.4. AFI realizó contención a señora por fallecimiento de esposo, lo cual no cuenta como sesión, entonces la volverá a llamar en días subsiguientes (E2, P28)
- 12.6. Mejor utilización del tiempo (E2, P44)
 - 12.6.1. Antes de pandemia intervención era menos ágil y más corta por necesidad de traslado (E2, P44)
 - 12.6.2. Al realizarse sesiones vía teléfono, AFI puede atender a usuarios durante más tiempo (E2, P44) *MEMO: Teléfono obstaculiza el vínculo, pero facilita el uso del tiempo.
 - 12.6.3. Evaluación positiva de acortamiento de tiempo de intervención en pandemia (E2, P26)
- 13. **Persistencia** de vínculos en el tiempo (E2, P54)
 - 13.1. Considerando desinformación de medios y situación sanitaria, AFI siente que es poco ético cortar lazos con usuarios; no tienen donde más informarse (E2, P53; E2, P54)
 - 13.2. AFI llegó a acuerdo con usuarios, para no sacarlos del grupo de Whatsapp una vez egresados (E2, P53)
 - 13.3. AFI le planteó a usuarios que no los contactaría, pero que podían acudir en caso de necesidad (E2, P53) *MEMO: antecedentes tensión
 - 13.4. Luego de la intervención la gente sigue llamando a actores para cualquier problema que tenga relación con la municipalidad más allá de sus atribuciones: “se abren te preguntan de todo” (E4, P56)
- 14. **Institucionalidad** y red del Programa Familias
 - 14.1. Falta de apoyo al Programa Familias y sus actores (E1, P11)
 - 14.1.1. Ausencia de recursos municipales para el desarrollo de los talleres y actividades del programa (E1, P8; E1, P11; E1, P50)
 - 14.1.2. Ausencia de apoyo psicoemocional para los agentes de intervención (E1, P36; E1, P37)
 - 14.2. Dedicación y lucha por parte del equipo del programa, constantes esfuerzos por mejorar y enfrentar adversidades (E1, P50; E3, P29)
 - 14.3. Falta que el equipo se empodere y logre visibilizar más el programa (E1, P50; E1, P51)

- 14.4. Relación entre Instituto del Medio Ambiente y agentes de intervención del programa
 - 14.4.1. Relación fluida y constante (E1, P16; E1, P46; E1, P18; E19)
 - 14.4.2. Canalización de las problemáticas que emergen en las terapias y corresponden ser tratadas por AFIs (E1, P16; E1, P39; E1, P46)

15. **Otras limitaciones - críticas y sugerencias al Programa Familias**

- 15.1. Sesgo asistencialista traducida en la necesidad constante de que agentes/actores estén monitoreando y forzando a la gente en el qué hacer (E1, P4; E4, P8; E4, P11 E3, P52; E3, P54; E4, P82)
 - 15.1.1. Constante necesidad empuje genera -paradójicamente con fines del programa- demasiada dependencia en las personas (E4, P8; E3, P48)
 - 15.1.2. Falta de instancias de construcción común entre usuarios: espacio comunitario para que redes se abran más allá y perduren sin que otros te fuercen (E4, P9)
 - 15.1.3. Impulsar más instancias grupales con todas las familias participantes de modo que se vayan influenciando con