



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

**Evaluación del vínculo entre los actores de la red del Programa Familias,
desde la percepción de agentes de intervención y actores de la red**

Equipo Docente:

- Marianne Daher (mdaher@uc.cl)
- Conzuelo Rivas (ctrivas@uc.cl)
- Natalia Rojas (nprojas2@uc.cl)

Equipo evaluación

- Sebastián Arancibia (sgarancibia@uc.cl)
- Consuelo Avilés Urzúa (ceaviles@uc.cl)
- Benjamín Lustig (bjlustig@uc.cl)
- Loreto Neira (lcneira@uc.cl)
- Rodrigo Olganier (rcolagnier@uc.cl)
- Fernando Yáñez (fayanez3@uc.cl)

Santiago, 6 de julio 2021

Resumen ejecutivo

El presente informe corresponde a un estudio evaluativo realizado al Programa Familias, perteneciente al Subsistema de Seguridades y Oportunidades, y gestionado por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), llevado a cabo en el marco del curso Evaluación Cualitativa de Programas Sociales UC. Este programa busca que las familias superen su situación de extrema pobreza, esto por medio de una estrategia de acompañamiento y entrega de recursos de apoyo personalizados. Si bien estudios anteriores muestran que los/as beneficiarios/as perciben al programa como asistencialista (Bivort, 2005), se encuentra que en la última década existe mayor satisfacción usuaria respecto al programa, aunque aparecen incongruencias entre los estándares de los/as beneficiarios/as y los del programa mismo, es decir, los/as usuarios/as del programa presentan expectativas mayores a las capacidades del programa, o bien no se corresponden con el enfoque de este (FOSIS & ClioDinámica Consulting, 2015).

En este contexto, la pregunta guía de esta evaluación es la siguiente: ¿De qué manera se configura el vínculo entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago? Teniendo por objetivo principal describir la configuración de los vínculos entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago.

La metodología utilizada para dicha evaluación fue de corte cualitativa, siguiendo los supuestos de la Teoría fundamentada para su análisis y la utilización como técnica de producción la entrevista semi-estructurada. Las participantes de la evaluación correspondieron a cuatro agentes de intervención pertenecientes a la Unidad de Intervención Familiar del programa y a dos actores de la red.

La vinculación de los actores de la red del programa se caracteriza por ser contingente, esto es, incipiente y débil, pero resolutiva. La organización tiende a ser informal, donde destaca la buena organización de la UIF, que levanta sesiones semanales, las cuales se complementan con un grupo de WhatsApp donde se comparte información diaria. La articulación con otras organizaciones, sin embargo, es más bien contingente y guiada por las necesidades que las familias tengan en el momento.

Palabras clave: Programa Familias, evaluación de programas sociales, actores de la red, superación de la pobreza.

1. Antecedentes

1.1. Descripción del Programa Familias

El Programa Familias se enmarca en lo que fue el Programa Puentes, creado dentro del contexto del Sistema Chile Solidario en el año 2002, el cual tenía como objetivo integrar a las familias en los distintos niveles de las redes de protección social existentes (Bivort, 2005). Inserto en este contexto, el Programa Puentes buscaba generar un acompañamiento psicosocial y un apoyo económico a las familias que forman parte de este proceso. Así, teniendo esto como base, el Programa Familias busca generar un acompañamiento integral a las familias en situación de pobreza extrema, para que estas puedan mejorar sus condiciones de vida y su bienestar general (Programa Familias, 2021), además de brindar un apoyo relativo a las necesidades específicas de cada usuario/a (DIPRES, 2016).

El objetivo que se planteaba el Programa Puentes es fortalecer la ciudadanía a través de un sistema de agencia que fomente las capacidades de autogestión de las personas involucradas (Bivort, 2005). En esta misma línea, el Programa Familias pretende contribuir a que las personas y familias superen su situación de pobreza de manera sostenible, mejorando su nivel de bienestar y calidad de vida tanto personal como en la comunidad, entregando herramientas y conexiones en las redes de servicios públicos disponibles (Programa Familias, 2021; Hoces, Hojman & Larrañaga, 2011).

La línea de acción del programa se basa principalmente en reconocer la interdependencia de la familia y su entorno, potenciar a las familias en cuanto a sus capacidades y recursos, y promover su autogestión en el proceso de cambio. Estos son ejes que se traducen en un acompañamiento integral, que tiene como clave el vínculo interpersonal, con el fin de conectar a la familia con redes de apoyo enfocadas en distintas dimensiones, tales como salud, educación, trabajo, vivienda, entre otras (Programa Familias - Seguridades y Oportunidades, 2016a). El programa se inicia con una etapa de diagnóstico en la cual se revisan las capacidades y necesidades de las personas involucradas, para luego crear una intervención global aterrizada a su realidad, acompañadas por un equipo de la Unidad de Intervención Familiar (UIF) del respectivo municipio.

El equipo territorial del Programa Familias corresponde a la Jefa de Unidad de Intervención Familiar (JUIF), los/as Apoyos Familiares Integrales (AFI), y el/la Gestor Sociocomunitario. La JUIF puede tener a su cargo uno o más territorios, dependiendo de la división de la comuna; dentro de

dichos territorios se desenvuelven los/as Apoyos Familiares Integrales y el/la Gestor Sociocomunitario. Los/as primeros/as se encargan de los logros básicos de bienestar de las familias, a partir de diagnósticos y aplicación de instrumentos para apoyar su desarrollo, además de la evaluación del cumplimiento de logros. El/la segundo/a se encarga de la activación y articulación de las redes de institución y comunidad a nivel territorio, haciendo el contacto con las instituciones, los programas sociales, organizaciones territoriales y funcionales, mapeando y construyendo un plan de redes, con el objetivo de generar un apoyo social efectivo para las familias dentro del programa. Sin embargo, como fue mencionado en reuniones previas con la contraparte, estos roles han debido cambiar y asumir diversas tareas debido al nuevo contexto de implementación del programa en el marco de la pandemia por Covid-19.

Los actores de la red asociados al programa se pueden mencionar la Oficina de Protección de Derechos (OPD), los Centros de Salud Familiar (CESFAM), la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), entre otros, así como programas de FOSIS como el Programa Emprende Semilla. Estos trabajan a la par con las intervenciones realizadas a través del programa, generalmente por medio de derivaciones o interconsultas, dependiendo del caso.

Respecto a los aspectos operativos del mismo, el programa tiene como base una duración de 24 meses, sin embargo, debido al contexto de crisis sanitaria, se reacomodaron los tiempos de las intervenciones en pos de la efectividad de estas. De este modo, se genera una modalidad de acompañamiento remoto, donde el tiempo del programa es reducido a 13 meses. Asimismo, la permanencia de las familias en el Subsistema Seguridades y Oportunidades se reduce de 40 a 28 meses y, finalmente, se suspenden las instancias de sesiones comunitarias y grupales (MIDESO, 2020).

1.2. Antecedentes teóricos y empíricos

El Programa Familias aborda el problema de la pobreza extrema y la vulnerabilidad. En Chile, la población que se encuentra en situación de pobreza según la última medición CASEN es de un 8,6% (CASEN, 2017). Asimismo, indicadores de pobreza multidimensional, que refieren a la satisfacción de necesidades y el ejercicio de derechos en distintos ámbitos de la vida social, como lo son el trabajo, educación, salud, vivienda, entre otros, dan cuenta de que la población en esta situación es de un 20,7% (CASEN, 2017).

Así, la pobreza se entiende como un fenómeno complejo que abarca diferentes aristas, desde lo económico hasta lo subjetivo. En Chile, el enfoque de una pobreza absoluta que se centra en lo monetario ha sido el principal foco al momento de generar políticas en torno a este problema (Bivort, 2005). Sin embargo, actualmente han surgido programas de intervención que buscan darle una visión más amplia e integral a este fenómeno.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el año 2016 publica las claves del proceso de fortalecimiento del Subsistema de Seguridades y Oportunidades (MIDESO, 2016), dando a conocer los ejes transversales y las orientaciones futuras para el mejoramiento de programas sociales gubernamentales. Bajo los lineamientos de este Subsistema, y en relación con la comprensión multidimensional de la pobreza, se pretende abordar esta problemática de manera integral, a partir de un enfoque del ciclo de vida donde la intervención, en cuanto a protección y apoyo de la persona, se constituye con relación a las necesidades que surgen de la propia experiencia de vida del sujeto, teniendo en cuenta sus transiciones como también los factores contextuales. De este modo, se elabora una estrategia multidimensional y dinámica para abordar lo referido a pobreza y vulnerabilidad. Sumado al enfoque del ciclo de vida, se le da también a este programa una mirada que permita obtener una perspectiva integral. Esto se logra a partir del enfoque de derechos, el cual tiene tres dimensiones: la de ciudadanía, el bienestar multidimensional e la inclusión social.

En base a esta comprensión multidimensional de la pobreza, y con el objetivo de enfocar estratégicamente aquellos aspectos claves para la inclusión social, la acción del Subsistema se orienta por los siguientes ejes: 1) Acompañamiento integral que contribuya a fortalecer las capacidades de los sujetos; 2) Reconocimiento de la diversidad de características personales y las distintas trayectorias y desigualdades territoriales; 3) Contribución al mejoramiento de las condiciones que facilitan la inclusión social de personas-familias-comunidades; y 4) Construcción de protección social a nivel territorial local, formando redes de trabajo que fomenten el desarrollo de la calidad de vida del territorio.

La evaluación de programas sociales se ha transformado en un tópico de suma relevancia para la sociedad (Rodríguez et al, 2016). Esto, en tanto una buena evaluación puede ayudar a tomar decisiones eficaces e informadas que pueden transformar de manera positiva la vida de los/as usuarios/as. Para que una evaluación sea efectivamente relevante, debe ser rigurosa y oportuna, de manera de impactar positiva y eficientemente la política evaluada. Por tanto, la evaluación del Programa Familias es relevante, en cuanto es una forma de comprender el funcionamiento interno de

una política que busca solucionar problemas asociada a la extrema pobreza en nuestro país y que, a su vez, la entiende como un todo multidimensional.

Como menciona Ruiz-Roman (2018), al evaluar un programa cuyo público objetivo se trata de población en situación de vulnerabilidad social, se hace clave la evaluación del trabajo de las redes, pues es el punto clave de acción, y también con el fin de identificar modos de trabajo que puedan ser referentes para otros contextos, entidades y organismos.

Sobre este punto, al evaluar el Programa Familias, es importante considerar el cambio de funcionamiento de su modalidad de atención a producto de la pandemia y la reducción del tiempo de beneficio, lo que ha implicado que la intervención se realiza de manera más acotada y de manera remota, limitando el alcance que los actores podrán tener. Además, debido a la contingencia y las restricciones estatales de movimiento, se limitan las posibilidades de visitas a familias y actividades comunitarias, se ha configurado una nueva forma de trabajo de los actores que corresponde evaluar. Es con fundamento en esto, que se hace necesaria evaluar de manera específica el funcionamiento de la red en términos de las relaciones entre los distintos actores, esto puesto que en un programa donde el acompañamiento es lo primario, el trabajo integral del equipo es fundamental para el cumplimiento de los objetivos del programa.

A partir de lo anterior, la pregunta de esta evaluación es: ¿De qué manera se configura el vínculo entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago?

2. Objetivos y preguntas directrices

Objetivo general

- Analizar la configuración del vínculo entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y acortes de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago.

Objetivos específicos y preguntas directrices

- 1) Caracterizar la **estructura de trabajo** de los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago.
 - ¿Cómo se organiza el trabajo de la Unidad de Intervención Familiar en relación con los actores de la red?
 - ¿De qué manera se articula la Unidad de Intervención Familiar con otras instituciones municipales de la comuna? ¿Se realizan trabajos intersectoriales?
 - ¿De qué manera se vincula la Unidad de Intervención Familiar con otras organizaciones no municipales?
- 2) Identificar las **prácticas asociadas a la relación** entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna del sector poniente de Santiago.
 - ¿Cómo son los conductos regulares de difusión de información con los actores de la red?
 - ¿Qué actividades se llevan a cabo con los actores de la red?
 - ¿De qué manera se llegan a acuerdos con los actores?
 - ¿Son estas prácticas permanentes en el tiempo o no?
- 3) Describir el **posible cambio pre y post pandemia** en el vínculo entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana del sector poniente de Santiago.
 - ¿Qué tipos de adaptaciones o afrontamientos se han generado ante la pandemia para mantener la organización de la Unidad de Intervención Familiar y su relación con los actores de la red?
 - ¿De qué manera ha afectado la pandemia en el vínculo con organizaciones municipales y no municipales?

- ¿Cómo ha evolucionado esto, antes y después, considerando el mandato técnico del programa del año 2020?
 - ¿De qué manera la articulación de la Unidad de Intervención Familiar con los actores de la red logra apoyar las necesidades actuales de las familias?
- 4) Detectar **recomendaciones para el fortalecimiento del vínculo** entre los actores de la red del Programa Familias, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red de una comuna urbana de Santiago.
- ¿Qué facilitadores y obstaculizadores han sido identificados para mantener o fortalecer el vínculo con los actores de la red?
 - ¿Es posible que aspectos organizacionales influyan en el vínculo con los actores de la red?
¿Qué otros aspectos influyen en esta relación?
 - ¿Qué prácticas se deben modificar o promover para aportar al fortalecimiento del vínculo de los actores de la red?

3. Metodología

3.1. Diseño

El trabajo desarrollado corresponde a una evaluación del Programa Familias siguiendo un enfoque cualitativo, teniendo por objetivo analizar el vínculo entre los actores de la red. El enfoque cualitativo se caracteriza por centrarse en los significados subjetivos de las personas involucradas y en la comprensión de los contextos donde ocurren los fenómenos (Vega, Ávila, Vega, Camacho, Becerril & Leo, 2014). Dado que el proceso de evaluación del Programa Familias que se llevó a cabo tuvo por objetivo analizar percepciones, el enfoque cualitativo se consideró adecuado para guiar la evaluación, pues permite acceder a procesos subjetivos de las personas y dar cuenta de la perspectiva propia de los actores sociales involucrados en un fenómeno (Krause, 1995).

3.2. Participantes

Con respecto a la selección de participantes para la evaluación, se utilizó un muestreo intencional con criterio de máxima variabilidad (Patton, 2002). En este sentido, se buscó que los/as participantes de la evaluación cubran la diversidad de personas involucradas en la implementación del programa: agentes de intervención y actores externos.

Como criterio de inclusión se consideró, en el caso de los agentes de intervención, su desempeño en torno a la red de oportunidades y, en el caso de los actores de la red, su colaboración con el programa. Como criterio de exclusión se tomó una antigüedad inferior a 14 meses, esto último según el objetivo de lograr dar cuenta de diferencias pre y post pandemia. La estrategia de acceso a los/as participantes fue mediante informantes clave, en específico a través de la JUIF responsable de la comuna donde se evaluó el programa.

Tabla 1

Caracterización de los/as participantes

Participante	Características
1	AFI Edad no reportada Antropóloga y trabajadora social Desempeño en el programa desde 2011
2	AFI 39 años Profesión no reportada Desempeño en el programa desde 2017
3	Gestora Sociocomunitario 73 años Profesión no reportada Desempeño en el programa desde 2004
4	Coordinación de redes institución externa Edad no reportada Colaborando con el programa desde 2017
5	AFI Edad no reportada Trabajadora social Desempeño en el programa no reportada
6	Funcionaria municipal 55 años Colaboración con el programa no reportada

3.3. Producción de datos

Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas (ver Anexo N°1), de carácter individual y realizadas vía remota dada la contingencia socio-sanitaria. La entrevista semiestructurada consiste en una herramienta de recolección de datos basada en un diálogo entrevistador/a - participante mediante un esquema flexible de preguntas (Flick, 2007; Jiménez, 2012). Su objetivo es, mediante la recolección de saberes privados, la re-construcción del sentido social de la conducta de las personas de referencia (De Toscano, 2009), por lo que la aplicación de entrevistas asoma como el mecanismo idóneo para capturar las percepciones individuales de los actores y agentes del programa. Las entrevistas se realizaron por la plataforma Zoom o vía telefónica según disponibilidad de los/as

participantes, siguieron un guión temático flexible y el contenido fue registrado en audio, el cual posteriormente fue transcrito con el fin de facilitar el análisis de la información.

3.4. Análisis de datos

El análisis de la información recopilada se realizó bajo el marco de la Teoría Fundamentada y su propuesta de análisis descriptivo y relacional, siguiendo los tres principales pasos: codificación abierta, axial y selectiva (Strauss & Corbin, 2002).

La primera etapa del procedimiento es el análisis descriptivo, por medio de la codificación abierta, la cual consiste en un procedimiento de revisión sistemática de la información obtenida con el objetivo de conceptualizar los fenómenos reportados mediante etiquetas verbales, las cuales luego son categorizadas y clasificadas en un orden establecido según las dimensiones y los patrones que se desprendan de los conceptos identificados (Strauss & Corbin, 2002). Para cumplir con este paso, las entrevistas realizadas fueron codificadas minuciosamente y luego los conceptos identificados fueron agrupados en un esquema de clasificación jerárquico según los objetivos de investigación.

Por su parte, la segunda etapa del proceso consiste en el análisis relacional, partiendo con la codificación axial. Este proceso se basa en establecer una relación entre categorías y subcategorías, desde una perspectiva analítica y ya no meramente descriptiva, alrededor de fenómenos centrales, para así obtener explicaciones completas y precisas sobre los fenómenos identificados y sus interacciones. Esta codificación se hace en base a preguntas como por qué pasa, dónde, cuándo y cuáles serán los resultados, buscando construir teoría (Strauss & Corbin, 2002). A partir de las categorías relevantes identificadas en el esquema del paso anterior, se identificaron aquellas centrales para el análisis y su entrecruzamiento e interacción.

Finalmente, como tercer paso está la codificación selectiva, consistente en el proceso de seleccionar el fenómeno explicativo central de la evaluación e integrar el resto de las categorías y dimensiones en torno a este para formar un esquema o modelo teórico mayor, una historia o explicación de la relación entre fenómenos (LaRossa, 2005; Strauss & Corbin, 2002). Desde las categorías relevantes, se identificó el fenómeno explicativo central encontrado en los hallazgos y fue sintetizado en un mapa conceptual, resumen del análisis relacional realizado y que es presentado en el siguiente apartado.

3.5. Aspectos éticos y de rigor

Con respecto a los aspectos éticos, se preparó un consentimiento informado que se entregó a cada participante y se recibió firmado antes de iniciar las entrevistas. En este se explicita el contexto del estudio y las implicancias de la participación. Se solicitó además el consentimiento para realizar una grabación de audio de la entrevista, solo para fines de transcripción y análisis, los cuales no fueron compartidos con nadie más que el equipo de investigación y el equipo docente. El equipo se comprometió a resguardar todos los datos personales de los/as participantes, a fin de garantizar su anonimato.

Es relevante mencionar, además, que la participación de esta evaluación no implicó consecuencias negativas para los/as informantes. La participación fue completamente voluntaria, explicitando la opción de detener las entrevistas o retirar el material de la investigación en caso de que fuese solicitado.

Con respecto a los criterios de rigor, se hicieron instancias de triangulación, es decir, se verificó y comparó la información obtenida con la finalidad de extender el marco comprensivo de la evaluación y hacer los datos más fiables (Benavides & Gomez-Restrepo, 2005). Esta triangulación, en el caso de la presente evaluación, se llevó a cabo mediante una retroalimentación constante entre el equipo evaluador, el equipo docente y la contraparte institucional. Para esto, se organizó también una reunión con la JUIF de la comuna, donde se presentaron los avances respecto a los objetivos propuestos y las demandas de la contraparte, a fin de monitorear el trabajo y realizar las modificaciones que resultaran pertinentes a tiempo. Además, cada semana se presentaron los avances al equipo docente, con el mismo objetivo.

4. Resultados

Siguiendo la estrategia de análisis explicada en el apartado anterior, los resultados de la presente evaluación se dividen en descriptivos y relacionales.

4.1. Resultados descriptivos

Los resultados descriptivos se organizaron en torno a cinco temáticas principales, asociadas a la vinculación de la red en el Programa Familias de la comuna bajo evaluación:

- (a) Descripción de la relación entre actores de la red
- (b) Organización del trabajo interno de la UIF
- (c) Percepción del funcionamiento de la red
- (d) Implicancias de la pandemia sobre el trabajo en red
- (e) Oportunidades de mejoras del programa

A continuación, se describirán los resultados de cada una de estas categorías jerárquicas:

Sobre la descripción de la relación entre actores de la red, esta fue caracterizada acorde a distintas temáticas. Por un lado, la UIF es descrita como con alta cohesión interna y un buen funcionamiento. También se la caracteriza por una alta adaptabilidad que permite ser flexible en diversos contextos, lo cual se ha hecho aún más evidente con el trabajo en pandemia. Existe una percepción de que el programa cuenta con poca capacidad de influir en las decisiones de otros actores, lo que genera frustración en las profesionales. Por último, existe una fragmentación de actores, dentro de las cual el actor más relevante y presente en el discurso de las entrevistadas es la red infanto-juvenil, con la cual destacan un trabajo constante.

Lo bueno de eso, a pesar de todo, es que tenemos, formamos parte de una red que es la red Infantojuvenil, que la lidera la OPD, somos alrededor de... a las reuniones asistimos alrededor de 60 personas de distintos programas, una vez llegamos a ser más de 100, entonces de alguna manera la información de la red en pandemia nos está llegando (Participante 3, párrafo 6)

Respecto a la organización del trabajo interno de la Unidad de Intervención Familiar, se destacó el trabajo interno de la misma y los cambios en su organización. En lo referente a lo primero, el trabajo interno fue percibido como uno eminentemente colaborativo, caracterizado por el apoyo constante entre las integrantes del equipo, además de un permanente complemento entre ellas respecto a la información que manejan.

(La relación) dentro del equipo es excelente, es excelente, porque trabajamos mucho en equipo, compartimos información. Si alguien necesita hacer una gestión, un vínculo o tiene un contacto con una institución la comparte al resto, entonces, ahí vamos complementando nuestro trabajo y retroalimentándonos, no es cierto, de nuevas indicaciones de FOSIS o de capacitaciones que nos hacen. Entonces, vamos conversando, vamos preguntando para que así nos quede a todos claro. Entonces, ahí nos vamos apoyando entre todos (Participante 1, párrafo 3)

Por otro lado, sobre los cambios en la organización del funcionamiento de la UIF, se percibe que el equipo se ha logrado adaptar a los cambios exigidos por el contexto, dándose incluso una mayor coordinación dentro del mismo. Se ha innovado digitalmente en las formas de interacción y vinculación con los actores de la red, tanto en la utilización mayoritaria de vías remotas de reunión, las cuales son percibidas como más expeditas, así como en la digitalización de determinados procesos, como el uso de Google Drive para compartirle a los actores externos el acceso a determinada información.

Entonces, el equipo se ha adaptado bien. Entonces, ha habido una buena adaptación, no es cierto, se generan canales digamos de comunicación más directa, se innova, no es cierto... Se buscan vías de información que sean más expeditas, grupos de Whatsapp, por ejemplo, para ciertas temáticas, para que sean más fáciles de comprender y de recibir la información (Participante 1, párrafo 8)

En cuanto a la percepción del funcionamiento de la red, las percepciones de las entrevistadas fueron organizadas en fortalezas y debilidades. Como fortalezas del funcionamiento de la red fueron percibidos aspectos como la fluidez de las comunicaciones entre los actores que ha traído el trabajo remoto, así como también el alto grado de confianza existente entre los actores de la red, lo que permite la utilización de vías informales de comunicación que otorgan mayor celeridad a los procesos y mantienen informados a los actores.

“Por ejemplo, en esta semana, ¿cómo ha sido mi vínculo? Me entero de proyectos que van a funcionar durante el mes de septiembre, como apoyo a mujeres emprendedoras. Y eso me lo dieron en un contacto de cuando llamé para saber cómo estaba el gato de otra compañera, que supe que estaba enfermo, ¿te fijas? (Participante 2, párrafo 18)

Como debilidades percibidas, se observó en las entrevistas una percepción de que existe un poco conocimiento acerca del programa, tanto por los/as usuarios/as, como por los actores de la red, lo cual dificulta la comunicación fluida entre el programa y sus redes, teniendo como consecuencia el excesivo tiempo en poder hacer gestiones con actores de la red.

Bueno, en cuanto a las gestiones que nosotros hacemos... A veces dan resultados, a veces son exitosas y otras veces no, ya... Yo creo que es por el poco conocimiento que se tiene del programa, ya... Si bien es un programa del Estado que interviene a familias en condición de vulnerabilidad, no hay mucho conocimiento (Participante 1, párrafo 2)

Sobre las implicancias de la pandemia en el trabajo en red, destacaron tres ejes: adaptaciones del programa y su funcionamiento, implicancias positivas e implicancias negativas.

Con respecto a las adaptaciones del programa, se relataron cambios tanto en la duración como en la forma de implementar el mismo, así como también una flexibilización de los roles de los/as agentes del programa, quienes dada la contingencia han debido desempeñar tareas que antes no les correspondían.

El trabajo en red también se vio afectado por la pandemia, puesto que el contexto socio-sanitario ha implicado la formación de redes con instituciones distintas a las del periodo pre Covid-19, entre las cuales destacan las gestiones con programas de salud, pero también con programas de apoyo en temáticas como educación y emprendimiento, además de apoyos a familias que necesiten trámites en otras instituciones estatales. Otro aspecto que se mencionó fue que, dadas las restricciones debido al distanciamiento social, se ha potenciado el uso de medios digitales de comunicación y de trabajo.

Pero ahora, por el tema de la pandemia, ya se eliminó el tema de la gestión socio comunitaria en cuanto a las sesiones grupales. (...) Entonces ahora... O sea, no existe, en el sentido de que ya no se hacen sesiones grupales y comunitarias, porque no

podemos reunir a las personas, pero sí seguimos haciendo la gestión entre las redes y entregando la información que las familias requieren (Participante 5, párrafo 3)

Como se mencionó, la pandemia ha tenido implicancias que son consideradas como positivas, donde se señaló principalmente la fluidez y facilidad en las comunicaciones con los actores de la red que ha traído la digitalización y virtualización de los procesos y reuniones, así como también una percepción de mayor calidad de estas instancias.

Mira, yo creo que, con el Covid, de alguna forma la gente está mayormente participando. Por el mismo tema que yo ya no puedo llegar y firmar que estuve en la reunión de la red y me voy. Estaba en la reunión, me tomaba un cafecito, diez minutos, que me entregaran todo, firmo la asistencia y me voy. Y, a grandes rasgos, estuviste en la reunión. Pero ahora como estás... Como tienes que estar en línea, tienes que figurar, tienes que estar con la cámara prendida: tienes que participar, (...) te ves obligado de participar, de poner atención, y aportar y recoger... (Participante 2, párrafo 26)

Por otro lado, entre aquellas implicancias de la pandemia consideradas como negativas se encuentra la disminución de los cupos en programas sociales destinados a usuarios/as del Programa Familias y la suspensión de las instancias presenciales de trabajo, tanto con las familias como entre los actores. Aunque este último punto pareciera menos problemático dada la digitalización de los procesos, lo cierto es que esto ha traído consigo la manifestación de una brecha digital, tanto entre actores-usuarios/as como entre agentes-actores que ha entorpecido el rumbo del programa, causada tanto por la dificultad de los/as usuarios/as para acceder a las herramientas, así como por el desconocimiento en el uso por parte de los actores y agentes.

En relación a las oportunidades de mejora, las entrevistadas ven el tener una mayor oferta externa programática ofrecida por la red. También, en el ámbito de la intervención, se percibe la necesidad de evitar la sobre intervención y mejorar el trabajo al crear una red comunal sobre trabajo con familias vulnerables, pues si bien valoran la existencia de la red infanto juvenil de la que son parte, se dan cuenta de que no es suficiente para potenciar el trabajo en red que necesita el programa, de esta forma la red infanto juvenil:

No es lo que nosotros pretendemos, nosotros queremos hacer una red comunal si es posible, de quienes trabajamos con familias, porque no es lo mismo infante juvenil que familias, pero nos sirve, hemos aprendido mucho (Participante 3, párrafo 6)

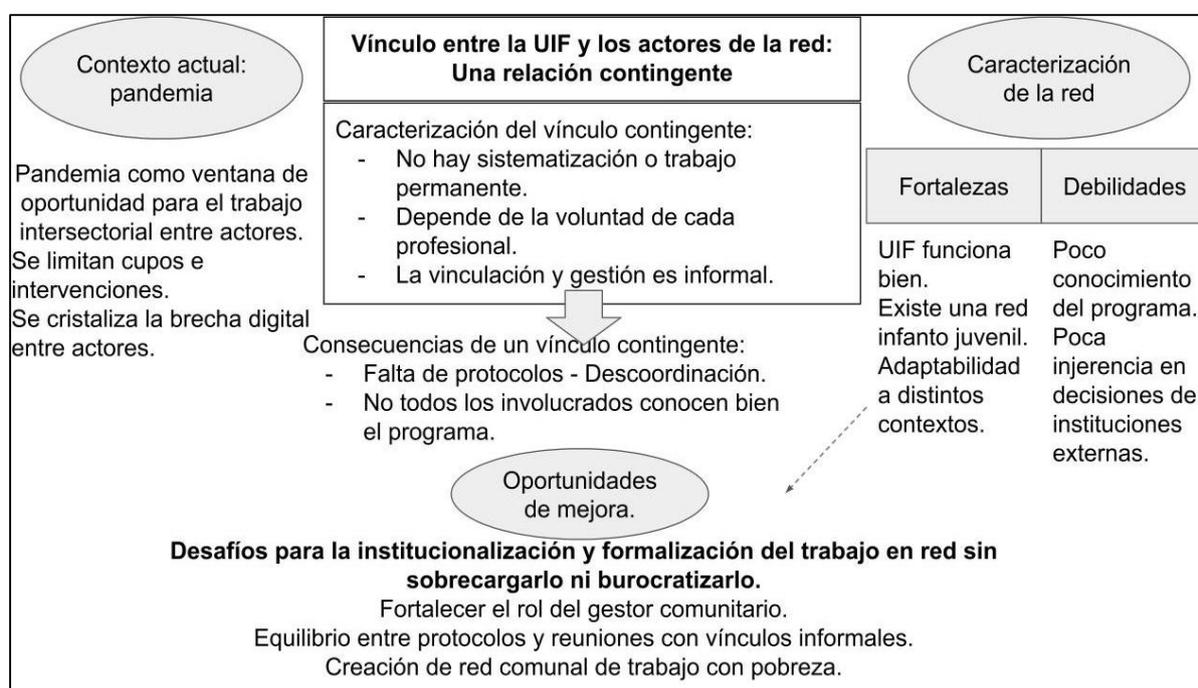
Esta necesidad de coordinarse mejor mediante una red intersectorial, va de la mano con otras oportunidades a mejorar relacionadas, como es trabajar con programas que realizan labores parecidas con las familias, siempre en miras de evitar la sobre intervención y mejorar el trabajo de los programas:

Porque incluso hay programas que son muy parecidos, o que abordamos cosas parecidas. ¿Por qué?, porque no se han unido, porque no se han sentado en una mesa a decir “bueno, tú abor das tal parte y yo abordo tal otra” (Participante 3, párrafo 13)

Otra oportunidad de mejora percibida en las entrevistas tiene relación con lograr un mayor conocimiento, tanto de los/as usuarios/as como de los otros actores de la red. El conocimiento es percibido como un elemento que generará una mayor eficacia del trabajo del programa, por lo que es percibido como una oportunidad de mejora relevante.

4.2. Resultados relacionales

El diagrama (Figura 1) presenta una síntesis de los resultados relacionales en torno a las características del vínculo entre la UIF y los actores de la red del Programa Familias.



Fuente: elaboración propia.

Figura 1. Diagrama relacional.

El vínculo entre la UIF y los actores de la red es definido como contingente, es decir, un vínculo débil, el cual no está sistematizado ni se nutre de pautas de trabajo permanentes. Se explica que el vínculo entre la UIF con otros actores, tanto municipales como externos, depende fuertemente de las necesidades que las familias tengan en el momento, de la voluntad de cada profesional por buscar soluciones y oportunidades para las familias, y también de la voluntad de quienes reciban las solicitudes.

Bueno, tu sabes que todas las cosas dependen un poquito de las personas, pasan además por los profesionales y las personas. El apoyo que tenemos en este momento es bastante bueno, nos mantiene bastante informadas y nos escucha, y lleva, en lo posible, a nivel central algunas de las inquietudes y las defiende (Participante 3, párrafo 14)

Sumado a lo anterior, la vinculación y las gestiones están marcadas por la informalidad, siendo más frecuentes como canales de comunicación los chats por la red social WhatsApp o llamadas telefónicas.

Las reuniones han tenido que ser por Zoom para no juntarnos, porque igual es un poco peligroso, y usamos en realidad canales muy informales como es el Whatsapp. El Whatsapp aquí funciona para todo y a toda hora, porque si no alcanzamos en horario de trabajo, la buena sintonía que tenemos hace que incluso fuera del horario de trabajo me puedan solicitar alguna ayuda o yo pueda pedirle alguna ayuda a ellos en alguna de sus familias... Y usamos el Whatsapp de nuestros celulares propios (Participante 6, párrafo 8)

Conectando lo anterior con la caracterización de la red, es esta misma informalidad del vínculo que los agentes consideran como una de las principales fortalezas del trabajo de la red, debido a que ha significado una gran facilidad al conectarse con otros actores, debido a la inmediatez de la comunicación remota informal. En este sentido, la adaptación que ha tenido el trabajo de la red a la comunicación remota ha facilitado la vinculación.

Además de lo anterior, los actores consideran que otra fortaleza del trabajo en red ha sido la gran coordinación existente dentro de la UIF, donde trabajan de manera colaborativa, compartiendo información diariamente que pueda resultar útil a las demás integrantes del equipo, según las necesidades que tengan las familias a su cargo.

Por otro lado, dentro de las debilidades identificadas se encuentran el poco conocimiento del programa, tanto por los/as beneficiarios/as como por otros actores. Con los/as beneficiarios/as, esto ha dificultado su labor cuando, por ejemplo, se ven enfrentados a solicitudes que exceden sus posibilidades como profesional del programa, o a que las familias pierdan oportunidades por no saber que puede optar a ellas. Desde otros actores, el desconocimiento del programa ha impactado en que cada vez que cambie el profesional encargado de los cupos para beneficiarios/as, o quienes reparten los beneficios de cierto programa, los/as agentes de la UIF deben volver a presentar el programa o los beneficios de los/as participantes del mismo. Por tanto, el poco conocimiento del programa ha implicado muchas veces trabajar extra. Esto se conecta también con la informalidad de las comunicaciones.

Otra debilidad en la vinculación identificada por las agentes corresponde a la poca injerencia que tienen en las decisiones de instituciones de la red externa. Por ejemplo, con las definiciones de la cantidad de cupos o la prioridad de los/as beneficiarios/as del programa.

¿Cómo es la red? frágil, incipiente, hay que construirla y coordinar los programas para que verdaderamente seamos un apoyo unos de otros. Y eso no parte solamente por nosotros, sino que parte por los niveles superiores. Nosotros hacemos lo que podemos, o sea nosotros nos saltamos protocolos y nos saltamos cosas, pero no es la idea. Porque si dicen que hay 33 programas que nosotros somos prioritarios, ¿por qué no somos prioritarios en una red?, ¿por qué no podemos llamar y decir “mira somos el apoyo familiar de la familia tanto tanto...”? Porque está en el papel (Participante 3, párrafo 20)

Según los actores, esto sucede por la poca conexión que existe entre superiores y/o actores municipales con la realidad de las familias del programa. Se menciona la necesidad de que los agentes de la red interna puedan injerir en los programas donde las familias son beneficiarias, porque son ellos/as los/as profesionales que tienen conocimiento de la realidad y necesidades de las familias, pero no siempre la oferta programática se conecta con lo que la familia necesita.

Con respecto a lo que la pandemia ha significado para el trabajo en red, como fue mencionado anteriormente, la comunicación remota se ha traducido en una gran fortaleza y facilitador. El trabajo remoto ha abierto una ventana de oportunidad para el trabajo intersectorial con diversos actores, al haberse conformado instancias remotas, como la red infanto juvenil, a la que asisten las agentes del programa, que ha servido tanto para conocer otras iniciativas que sirvan a población objetivo del programa, como para que otros actores y organizaciones conozcan el Programa Familias y el Subsistema de Seguridades y Oportunidades. En esta línea, el contexto de comunicación remota ha significado crear nuevas conexiones con actores externos, lo cual antes de la pandemia era mucho más difícil, por todo el trabajo burocrático que implicaba.

O sea, si yo voy a golpear la puerta del CESFAM, le voy a ver el leterrito a la niña y ella me va a ver a mí y “Ah, pero si nosotros nos vimos en la red”, ¿te fijas? (Participante 3, párrafo 22)

Finalmente, el gran desafío detectado por los actores corresponde a lograr institucionalizar y formalizar las relaciones del trabajo en red, sin que esto implique una sobrecarga laboral para los agentes internos, ni tampoco la creación de protocolos que burocratice y enlentezca la relación con los actores externos de la red. En este sentido, el mayor desafío se plantea como el lograr un equilibrio entre el fortalecimiento de los protocolos y el mantenimiento de vínculos informales que faciliten la comunicación.

Para esto, algunas de las oportunidades de mejora que las participantes mencionaron tiene que ver con el fortalecimiento del rol del Gestor Sociocomunitario, ya que su objetivo es lograr generar conexiones con agentes externos y, considerando su relación directa con los apoyos familiares, que son quienes conocen con mayor cercanía la realidad de las familias, el otorgarle más facultades y autoridad frente a otros actores, iniciando por los municipales, implicaría lograr oportunidades que las familias realmente necesiten.

Y se menciona la necesidad de la creación de una red de trabajo intersectorial comunal de distintas iniciativas que trabajen con población vulnerable y, en específico, con pobreza, puesto que, además, de compartir la misma población beneficiaria y objetivos, muchas veces distintas iniciativas hacen el mismo trabajo, por lo que se puede caer en la sobre intervención, lo que implica poca eficiencia frente a recursos limitados, así como enlentecimiento y burocratización de las relaciones de los actores de la red.

5. Discusión y conclusiones

5.1. Principales resultados

La presente evaluación tenía el objetivo de analizar cómo se configura el vínculo entre los actores de la red del Programa Familias, en una comuna urbana del sector poniente de Santiago, desde las percepciones de agentes de intervención y actores de la red. Para este fin, se realizó un trabajo de corte cualitativo, el cual consistió en entrevistas en profundidad, tanto a agentes internos como actores externos del programa, las cuales fueron analizadas desde la Teoría Fundamentada.

De lo señalado por las participantes, y para responder a la pregunta de evaluación, la vinculación de los actores de la red del programa se caracteriza por ser contingente, esto es, incipiente y débil, pero resolutiva. La organización tiende a ser informal, existiendo pocas instancias de vinculación formal, donde destaca la buena organización de la UIF, que levanta sesiones semanales, las cuales se complementan con un grupo de WhatsApp donde se comparte información diaria. La articulación con otras organizaciones, sin embargo, es más bien contingente y guiada por las necesidades que las familias tengan en el momento. De esta manera, las prácticas asociadas a la vinculación con los actores no se nutren de conductos regulares que se mantengan de manera permanente en el tiempo. Además, un gran determinante de las vinculaciones corresponde a la voluntad de los/as profesionales, de qué tan lejos estén dispuestos/as a llegar por solucionar problemas u obtener oportunidades para los/as beneficiarios/as, siendo esto lo que en gran parte determina las prácticas y vinculaciones con los demás actores de la red.

Considerando el escenario pandemia, esto resulta sumamente relevante, ya que lo que se considera como fortalezas de la red está asociado a la inmediatez de la comunicación y facilidades de contacto que ha implicado el contexto remoto. Ahora bien, a pesar de que la comunicación informal es resolutiva, no es lo que se espera del funcionamiento ideal de una red de actores. Esto resulta problemático, considerando que el contacto remoto es solo circunstancial y probablemente no se mantenga durante los próximos años. Sumado a esto, las debilidades identificadas tienen que ver con la fragilidad de la relación informal que se configura en torno a la comunicación remota, y al mismo tiempo, lo que se identifica como oportunidad de mejora tiene que ver con el fortalecimiento y formalización de estas relaciones informales.

5.2. Relación entre antecedentes teóricos y empíricos

Tal y como se mencionó en los antecedentes, la importancia de un vínculo fuerte y unificado en la red resulta clave cuando de un programa que busca contribuir a la disminución de la pobreza se trata.

Si bien es contraproducente en términos burocráticos y de sistematización de la información, el vínculo contingente, muchas veces informal que se crea dentro de la red abre la puerta a la posibilidad de gestionar oportunidades fuera de los límites formales para los/as beneficiarios/as del programa, y es por medio de la formalización de estas interacciones humanas y trabajo colectivo que es posible prestar apoyo de forma más holística y aterrizada a las familias.

Dentro de lo encontrado en las entrevistas destacó, por ejemplo, cómo las características y voluntades personales de los actores de la red inciden en el resultado final de la configuración de la red, dependiendo de la energía y voluntad del trabajador/as.

Si bien se infiere que la reducción temporal de las intervenciones resultaría en un detrimento, las herramientas tecnológicas, en específico las comunicacionales, resultaron un beneficio para los actores de la red: mejoras en la transmisión de información, comunicaciones más efectivas y apertura a posibilidades antes no consideradas son algunas de las características que destacaron en el levantamiento de información.

5.3. Recomendaciones

A partir de lo que se ha señalado a lo largo del informe, surgen las siguientes recomendaciones.

Lo primero es que, a corto plazo, parece necesario tener una base de datos compartida y actualizada tanto de los/as usuarios/as como de los programas y convenios disponibles con instituciones colaboradoras del Programa Familias, para así tener un panorama general sobre la situación de los/as usuarios/as, esto permitiría hacer más expeditos los intercambios de información pues el acceso sería más fácil.

Segundo, y ligado al primer punto, a partir de la pandemia se ha notado la existencia de una brecha digital, tanto entre los actores de la red como también entre actores y usuarios/as del programa. La disminución de esta brecha puede tener efectos positivos sobre las labores administrativas de los/as

agentes de intervención (Gestor Sociocomunitarios/as y AFI), así como también podría mejorar la misma intervención del programa. Para esto, pensando en una mejora a mediano plazo en las labores, es recomendable implementar capacitaciones enfocadas en habilidades tecnológicas como manejo de programas como Excel y/o Google Drive, y para los/as usuarios/as entregar herramientas para capacitarlos en torno al uso y los beneficios de las tecnologías, como podría ser un programa de alfabetización digital o de facilidades de acceso a internet y/o tecnologías.

Finalmente, y proyectando a largo plazo, surge la posibilidad de desarrollar una red comunal de trabajo en la cual se integren proyectos vinculados a la red del Programa Familias, ya sea como facilitadores o como agentes de intervención, en donde se pueda difundir información relativa al programa a los/as actores externos así como también fortalecer la red de trabajo e intervención, pudiendo generar alguna preferencia para los/as beneficiarios/as del Programa Familias en proyectos externos a los cuales son derivados. Esta red comunal surge como una posibilidad de unificar y agilizar proyectos de intervención, con el fin de que estos sean más eficientes y de que se evite la sobre intervención.

5.4. Alcances y limitaciones de la evaluación

Con respecto a los alcances y limitaciones de esta evaluación, se reconoce la posibilidad de sesgo a partir de la entrega de contactos, puesto que estos fueron realizados por medio de la jefatura, por lo que podrían presentar una alteración en los resultados.

De la mano de esto último, se reconoce la limitación de la evaluación en términos del alcance de entrevistadas, no incluyéndose a los/as beneficiarios/as del programa, quienes deben tener su propia visión de la relación entre los distintos actores de la red. Asimismo, es necesario entrevistar a más actores con el fin de conocer la existencia de algún otro tipo de red, como lo es la red infanto juvenil, que pueda no haber sido mencionada por parte de las participantes de esta evaluación.

Por último, y no menos importante, el contexto de crisis sanitaria producida por el Covid-19 significó realizar las entrevistas de forma remota, lo cual limita las posibilidades de producción de información por parte de los/as evaluadores/as. En este sentido, se plantea como una posible proyección para futuras evaluaciones del Programa Familias, el aplicar técnicas distintas de producción de datos, como lo pueden ser grupos focales, observaciones en terreno o algún otro método que pueda ser atinente a la temática tratada con el fin de complementar los resultados obtenidos en este trabajo.

Referencias

- Bivort, B. M. (2005). Estrategias de superación de la pobreza: agencia, ciudadanía y redes en el Programa Puente. *Theoria*, 14(2), 9–16
- De Toscano, G. T. (2009). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. *Graciela Tonon*
- Benavides, M. O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(1), 118-124. (comp.), 46.
- FOSIS, & ClioDinámica Consulting. (2015). Estudio de Satisfacción de Usuarios FOSIS 2015. Informe final de resultados generales.
- Jiménez, I. V. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Calidad en la educación superior*, 3(1), 119-139.
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista temas de educación*, 7(7), 19-40.
- Landivar, L. C., Ruppner, L., Scarborough, W. J., & Collins, C. (2020). <? covid19?> Early Signs Indicate That COVID-19 Is Exacerbating Gender Inequality in the Labor Force. *Socius*, 6, 2378023120947997.
- LaRossa, R. (2005). Grounded theory methods and qualitative family research. *Journal of marriage and Family*, 67(4), 837-857.
- MIDESO (2016). Claves del Proceso de Fortalecimiento del Subsistema Seguridades y oportunidades. Santiago, Chile.
- MIDESO. (2016). Resumen Ejecutivo Evaluación Programas Gubernamentales (EPG) Programa Familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad - subsistema Seguridades y oportunidades. Santiago, Chile.

Ministerio de Desarrollo social y familia. (2020) Norma Técnica 2021. Programa familias - Seguridades y oportunidades

Programa Familias - Seguridades y Oportunidades. (2016a). Manual de acompañamiento psicosocial. Santiago de Chile.

Programa Familias. (2021). Retrieved 26 April 2021, from <http://www.chileseguridadesyoportunidades.gob.cl/programa-familias>

Quinn Patton, M. (2002). Qualitative research and evaluation methods.

Rodríguez, P., Martinic, S., Soberón, L., Klier, S. Guzmán, A. & Tapella, E. (2016). *Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe*. Akian Grafica Editora.

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universida de Antioquia.

Vega-Malagón, G., Ávila-Morales, J., Vega-Malagón, A. J., Camacho-Calderón, N., Becerril-Santos, A., & Leo-Amador, G. E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15).

Anexo N°1: Consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTAS A AGENTES DE INTERVENCIÓN Y ACTORES RED

Investigadora Responsable: Marianne Daher

Facultad de Ciencias Sociales, Instituto de Sociología, Pontificia Universidad Católica de Chile

Usted ha sido invitado/a a participar en el estudio *Evaluación de la configuración del vínculo entre los distintos actores de la red de intervención del Programa Familias, desde la percepción de los agentes de intervención*, llevado a cabo por estudiantes de Sociología de la Universidad Católica y supervisado por la investigadora Marianne Daher, en el contexto del curso Evaluación Cualitativa de Programas Sociales.

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

El objetivo del estudio es describir la relación entre los diferentes actores de la red, desde la perspectiva de los agentes de intervención y dichos actores del Programa Familias en una comuna urbana del sector poniente de Santiago.

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

Usted ha sido invitado/a por estar vinculado/a al Programa Familias, iniciativa gubernamental implementada por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS). Se busca conocer su perspectiva sobre la relación entre los actores de la red en el contexto del programa.

¿En qué consiste su participación?

Participará en una entrevista realizada de manera remota (vía Zoom o telefónica), que consistirá en una conversación guiada sobre ciertos temas que nos permitan conocer su experiencia en como parte de la red socio-institucional del Programa Familias. En ese sentido, se le preguntará por las relaciones socio-institucionales en el marco del programa. Usted tiene la libertad de responder o no según lo que le acomode, recordando que no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que interesa es conocer sus opiniones tal cual

son. Esta actividad no tiene efectos negativos ni positivos en su relación con el programa, siendo voluntaria y pudiendo expresarse con libertad y confianza.

¿Cuánto durará su participación?

Su participación durará una hora aproximadamente.

¿Qué beneficios puede obtener de su participación?

No existen beneficios directos por participar en este estudio, sin embargo, el Programa Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, podrá verse beneficiado en un futuro de estudio, en la medida que le permite conocer la visión de los actores de la red 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. Reiterar que no tiene relación con su vínculo con el programa. Se aclara además que este estudio es realizado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, institución educativa que es completamente independiente del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y de los municipios que ejecutan el Programa Familias.

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

Se mantendrá absoluta confidencialidad con respecto a cualquier información obtenida, siendo esta anónima y borrándose su nombre y antecedentes que permitan identificarlo/a, tanto en los informes o publicaciones, como en las presentaciones que se realicen. La entrevista será grabada y transcrita con el único fin de permitir su posterior análisis, y a este material solamente tendrán acceso los/as integrantes del equipo de investigación. Sus datos personales (nombre, correo electrónico, número telefónico, etc.) serán eliminados al finalizar la investigación, mientras que la grabación de la entrevista y los datos generados serán conservados durante 5 años, período tras el cual serán eliminados.

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

Usted NO está obligado 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 utilizada para elaborar informes y presentaciones con resultados del estudio para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y/o el Fondo de Solidaridad e Inversión Social y/o la Unidad de Intervención Familiar (UIF) del municipio. Además, se presentará en instancias de divulgación científica y para la publicación de artículos científicos. Posibles actividades de difusión son seminarios/mesas de trabajo/foros/coloquios/conversatorios, publicación en formato digital/físico, presentación de resultados a otros actores (públicos/privados), difusión web/redes sociales, publicación folletos/dípticos/afiches, registros audiovisuales, presentación de ponencias en congresos, elaboración de artículos/manuscritos científicos, elaboración de libro digital/físico, etc.

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

Si tiene cualquier pregunta sobre la actividad, o consultas respecto a sus derechos como participante, puede contactar a Loreto Neira, representante del equipo de investigación, al correo lcneira@uc.cl o al número telefónico +56 9 5012 7964. También puede contactar a la profesora responsable Marianne Daher Gray al correo electrónico mdaher@uc.cl o al número telefónico +569 9321 0054.

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)

Anexo N°2: Guión temático entrevista semiestructurada

Guión Temático Entrevista Individual

Presentación

Buenos días/tarde, mi nombre es_____ y soy estudiante de quinto año de Sociología de la Universidad Católica. Actualmente estamos realizando un estudio, en el marco del curso evaluación cualitativa de programas sociales, sobre los vínculos establecidos entre distintos agentes y actores de la red del programa Familias de la comuna. En ese contexto, queremos darle las gracias por participar en esta entrevista.

La idea es que podamos conversar sobre algunos temas respecto a estas relaciones señaladas. Quisiera recordarle que toda la información proporcionada en esta entrevista es confidencial. 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. Por favor, siéntase con libertad para hablar. La conversación durará alrededor de 60 minutos.

Recordar grabar consentimiento verbal.

Introducción

Para comenzar, quisiéramos preguntar sobre usted y se presente brevemente, su nombre, su edad, su formación profesional, cuánto tiempo lleva vinculada al Programa Familias y en qué consiste su vinculación al programa.

I. Preguntas sobre vinculación con la red

Como usted sabe, en esta evaluación nos interesa conocer la relación que existe entre la red de actores del Programa Familias.

- ¿Cómo considera que ha sido su **relación con el Programa Familias**?
- Si tuviera que definirla ¿Cómo describiría esta relación? ¿Por qué?
- Me podría contar ¿cómo se da esta relación entre las distintas encargadas/os o personas de la red? ¿Existe una red de actores o bien relaciones bilaterales con el Programa Familias?

- ¿Qué aspectos positivos ve en cada uno de estos tipos de relaciones? ¿Y los principales desafíos en ello?
- ¿Ha habido **cambios** en estas relaciones a lo largo del tiempo? ¿Cuáles y por qué cree que se dieron estos cambios?

II. Modalidad de la intervención y estructura de trabajo

Ahora me gustaría hacerle algunas preguntas sobre la estructura de trabajo de la red de intervención.

- **(Miembros UIF)** Me podría comentar ¿Cómo se organiza el trabajo de la Unidad de Intervención Familiar?
- **(Miembros UIF)** ¿De qué manera se articula la Unidad de Intervención Familiar con otros sectores municipales de la comuna, y con instituciones no municipales?
- ¿Me podría comentar cómo es la comunicación en general entre las distintas partes? (Nota: Indagar en instancias formales e informales, condiciones institucionales en las cuales se da como mesas de trabajo, reuniones de caso, etc. Y recursos asociados a la comunicación intersectorial).
- Me gustaría preguntarle sobre el trabajo en sí ¿Qué actividades llevan a cabo? ¿Se llegan a acuerdos? ¿Se realizan trabajos intersectoriales? ¿Son permanentes en el tiempo?
- ¿Con qué sectores o personas es más fácil a su juicio ha podido mantener una relación intersectorial de forma permanente? ¿Hay otros sectores con quienes cuentan un vínculo más esporádico? ¿Y con aquellos que es más complejo entablar un vínculo?
- ¿Qué elementos cree que han influido en estas distintas relaciones? (Nota: Indagar en condiciones institucionales y sociales, personales que se ponen en juego en estos vínculos).
- ¿Cómo son los conductos regulares de difusión de información en el marco de los actores en la red a nivel de cumplimiento de los objetivos del programa?

III. Cambios post pandemia.

Considerando el contexto socio sanitario, quisiera que contará cómo han enfrentado la crisis y qué cambios han debido hacer:

- ¿Qué tipos de adaptaciones o afrontamiento se han generado ante la pandemia para mantener la organización de la red? ¿Cómo han evolucionado en el último año?
- ¿De qué manera la articulación de la Unidad de Intervención Familiar logra apoyar las necesidades actuales de las familias?
- ¿Cómo evalúa la labor de la red en la pandemia para el apoyo de las familias?

- ¿De qué manera ha afectado la pandemia en el vínculo con otras organizaciones municipales y no-municipales?

IV. Identificación de obstáculos y oportunidades de mejora.

Para ir terminando, quisiéramos preguntarle:

- ¿Qué obstáculos existen entre las distintas personas que conforman la red de intervención del programa?
- ¿Cómo definirían un **vínculo ideal** con el programa y entre ustedes como actores? ¿Qué tendría que aportar cada uno/a para que eso ocurriera?
- ¿Qué prácticas se deben crear o modificar para aportar al fortalecimiento de la configuración del vínculo de los actores de la red?
- Y por último, ¿qué **recomendaciones** usted haría al programa para que mejore el trabajo en red?

De todo lo que hemos conversado, ¿hay algo más que quisiera agregar?

Muchas gracias por su participación.

Anexo N°3: Esquema de clasificación jerárquico

ESQUEMA DE CLASIFICACIÓN JERÁRQUICA EVALUACIÓN VÍNCULOS PROGRAMA FAMILIAS

1. Descripción de la relación con agentes de la red.

- 1.1. Prácticas asociadas a la relación entre los agentes de la red.
 - 1.1.1. Búsqueda de información sobre oferta programática municipal y no municipal. (E1, P2)
 - 1.1.1.1. Se le informa a los actores del programa familias sobre la oferta programática desde otras instituciones (E1, P2; E4, P7, P16;) (E2, P8, P10, P18, P22)
 - 1.1.1.2. Acercamiento dentro de los grupos familiares, antes del acercamiento a las redes. (E3, P6)
 - 1.1.2. Vinculación de la familia con los distintos programas y beneficios de la red. (E1, P2) (E5, P.12) (E5. P.17) (E2, P8, P18, P22)
 - 1.1.3. Se informa a las familias y a instituciones externas sobre el programa Familias y sus beneficios. (E1, P2, P10)
 - 1.1.4. Trabajo guiado por matrices de temas. (E3, P12) (ejemplo: salud, educación, mujer, empleo)
- 1.2. Descripción de actores.
 - 1.2.1. Actores externos no tienen conocimiento sobre el programa y sus beneficios. (E1, P2)
 - 1.2.2. Actores de programas y servicios locales que forman parte de la red (E1, P4) (ejemplos: SENAME, OPD, SENDA) (E2, P10, P13, P32)
 - 1.2.3. El municipio es un actor que interactúa con el Programa Familias para acercar a las familias locales beneficiarias con la oferta programática municipal (E6, P2) (E5, P6) (E2, P24)
 - 1.2.3.1. La red municipal gestiona el acceso de los beneficiarios del programa a la oferta del área social del municipio (E6, P3)
- 1.3. Niveles de comunicación.
 - 1.3.1. Reuniones a través de plataformas digitales cuando existen novedades (E4, P14) (E5,P.22)
 - 1.3.2. Vínculo formal con fundación Emplea a través de correo electrónico (E4, P14)
 - 1.3.2.1. Trabajo colaborativo directo con la fundación mediante una planilla de Drive. (E3, 19) (Los gestores ponen a los potenciales beneficiarios en una planilla de Drive que les entrega la encargada de la Fundación Emplea, y ellos se contactan de manera directa)
 - 1.3.3. Comunicación pragmática a través de Whatsapp (E4, P14; E3, P15) (E2, P15) (Cantidad de cupos disponibles, personas interesadas, etc)
 - 1.3.4. Una persona del equipo del programa familias es encargada de la relación con programas externos. (E4, P14, P19) (A esta persona se le envía información relevante y tiene la labor de comunicarla con el resto de la UIF) (E2, P22, P25)
 - 1.3.5. Participación activa en la red Infanto-juvenil liderada por la OPD. (E3, P6) (E5, P.33)
 - 1.3.5.1. Se presentan distintos programas en reuniones periódicas. (E3, P6) (E5, P.24) (E2, P18, P22, P25)
 - 1.3.6. Apoyo provincial desde FOSIS apoya el trabajo en red, mantiene a las gestoras sociocomunitarias informadas (E3, P14)

- 1.3.7. No hay instancias formales de reunión con fundación Emplea (E4, P15)
- 1.3.8. Comunicación por teléfono o por otra vía directa con la encargada de la red municipal (E6, P3)

2. Organización del trabajo interno de la UIF

- 2.1. Descripción del trabajo interno.
 - 2.1.1. Trabajo colaborativo. (E1, P3)
 - 2.1.1.1. Mapa de oportunidades compartido entre el equipo donde se comparte información sobre oferta programática. (E3, P16) (esto mediante la plataforma MEGA)
 - 2.1.2. Apoyo constante entre los integrantes del equipo. (E1, P3; E3, P21) (E2, P18, P22, P25)
 - 2.1.3. Complementación de la información entre los distintos integrantes del equipo. (E1, P3) (E2, P22, P25)
 - 2.1.4. Reuniones semanales con la JUIF. (E3, P15) (E2, P22, 25)
- 2.2. Cambios en su organización
 - 2.2.1. Mejor coordinación en el equipo. (E1, P8)
 - 2.2.2. Adaptación a los cambios. (E1, P8) (E2, P26, P27)
 - 2.2.3. Innovación en las maneras de crear vínculos con los distintos actores de la red. (E1, P8) (ejemplo, ahora usan vías remotas, más expeditas, que antes no usaban producto de la pandemia (E5, P.22)
 - 2.2.4. Digitalización de los procedimientos (E4, P9) (EJ. usan drive para ir anotando a personas interesadas en los programas externos y que los actores externos puedan acceder a esa información) (E2, P26)
- 2.3. Tipo de relación con la red
 - 2.3.1. Trabajo fidelizado con la fundación Emplea (E4. P5, P27)
 - 2.3.1.1. El programa familias es uno de los principales colaboradores en la red con fundación Emplea (E4, P4)

3. Percepciones del funcionamiento de la Red.

- 3.1. Fortalezas.
 - 3.1.1. Fluidez en las comunicaciones derivado del trabajo remoto. (E1, P7; E4, P5) (E5,P.26,P.27) (E2, P26)
 - 3.1.1.1. La comunicación por whatsapp permite que las mismas familias compartan entre ellas información. (E3, P8; E3, P21)
 - 3.1.1.2. La comunicación informal permite acelerar procesos (E4, P27) (E5,P.22) (E5,P.24) (E5.P.26) (E2, P18)
 - 3.1.1.3. Confianza entre actores de la red (E4. P27)
 - 3.1.2. Disposición del AFI para atender cualquier problema que pueda existir (E4, P29)
 - 3.1.3. Alta adaptabilidad del equipo del programa a las dificultades del trabajo en terreno (E6, P4)
- 3.2. Deficiencias.
 - 3.2.1. Pocos cupos para beneficiarios en servicios externos. (E1, P2) (E3, P23) (E5, P.15)
 - 3.2.2. Falta de prioridad para los beneficiarios del programa. (E1, P5)
 - 3.2.2.1. Falta de protocolos a nivel central para la entrega de beneficios de la red externa a los beneficiarios del programa. (E3, P12) (Ej en específico, los beneficios JUNAEB que cambian año a año) (E2, P32)

- 3.2.3. Poco conocimiento del programa familias por parte de beneficiarios e instituciones externas al programa. (E1, P2-P10-14)
- 3.2.4. Las gestiones/trámites toman demasiado tiempo. (E1, P5) (E3, P23) (E2, P24)
- 3.2.5. Informalidad de la forma de vinculación con la red. (E1, P13)
 - 3.2.5.1. Comunicación y formación de vínculos guiada por las necesidades de las familias en específico. (E1, P13)
- 3.2.6. Vínculos con agentes externos, como colegios, tienden a ser contingentes y no mantenerse en el tiempo. (E1, P12; E3, P12)
- 3.2.7. Poca injerencia en las decisiones que toma la red externa del programa. (E1, P5)
 - 3.2.7.1. Burocracia y protocolos de instituciones externas que hacen más lenta la intervención (E1, P5)
 - 3.2.7.1.1. Burocracia lleva a tener que saltarse protocolos para cumplir las necesidades de las familias. (E3,20)
 - 3.2.7.2. Mapa de oportunidades de la municipalidad manda sobre el de la UIF, lo que genera incoherencias en el trabajo. (E3, P16)
- 3.2.8. Niveles de organización superior municipal, y también de la red externa, no conocen la realidad de las familias, lo que hace que la organización del programa no siempre apunte a sus necesidades. (E3, P13)
 - 3.2.8.1. Se agendan reuniones con familias en horarios o medios a los cuales no tienen acceso. (E3, P13) (Ej, desde programas de microemprendimiento, agendan reuniones con madres en horarios que están al cuidado de sus hijos; se agendan reuniones por zoom y no tienen acceso a internet)
- 3.2.9. Inexistencia de programas informáticos que ordenen y tengan disponible la información de beneficiarios. (E3, P12) (Por ejemplo, de sus intereses)

4. Implicancias de la pandemia sobre el trabajo en red.

- 4.1. Adaptaciones del programa y su funcionamiento.
 - 4.1.1. Cambio en la duración y forma de implementación del programa. (E1, P6:E5,P.4) (E2, P14)
 - 4.1.1.1. Antes hacían intervenciones a nivel familiar, barrial, y comunitaria. (E3, P12; E5,P.2-3)
 - 4.1.1.2. Actores de la red que no atendían directamente a familias han debido hacerlo en cierta ocasiones debido a la multiplicación de tareas que ha implicado la pandemia (E6, P2)
 - 4.1.2. Gestión de redes con instituciones distintas. (E1, P4) (Ej, antes se contactaban más con jardines y colegios por los temas de cupos, ya no tanto)
 - 4.1.2.1. Programas de salud (E1, P2) (E2, P15, P16, P24)
 - 4.1.2.2. Programas de apoyo en dimensión educativa (E1, P2) (Ej. programa de entrega de cajas junaeb) (E3, P22)
 - 4.1.2.3. Programas de apoyo al emprendimiento (E1, P2)
 - 4.1.2.4. Apoyo en trámites con otras instituciones estatales (E1, P5) (Ej trámites de extranjería o postulación a beneficios como subsidios de vivienda)
 - 4.1.3. Potenciamiento de la digitalización de los procedimientos (E4, P9)
 - 4.1.4. Brecha tecnológica de los actores de la red del programa (E4, P21, P25) (Los beneficiarios por difícil acceso a la tecnología y los actores de la red por desconocimiento del uso)
- 4.2. Positivos.

- 4.2.1. Facilidades de comunicación remota con los agentes de la red. (E1, P9; P7) (E2, P15, P26)
- 4.2.2. Mayor compenetración entre los actores del programa y del municipio (E6, P5)
 - 4.2.2.1. Más cercanía en el trabajo día a día entre los actores del programa y los del municipio en comparación con la época pre-pandemia (E6, P6)
- 4.3. Negativos.
 - 4.3.1. Menor cantidad de cupos en beneficios de la red. (E1, P2)
 - 4.3.2. Suspensión de instancias de intervención presenciales. (E1, P9)
 - 4.3.2.1. Disminución de beneficiarios derivados debido al cambio de modalidad de intervención presencial-remota

5. Oportunidades de mejora.

- 5.1. Tener mayor oferta programática externa. (E1, P2)
- 5.2. Que los procedimientos se hagan con mayor agilidad. (E1, P2)
- 5.3. Mayor conocimiento del programa por otras instituciones. (E1,P2)
 - 5.3.1. De una manera vertical en los distintos agentes de la red. (E1, P11)
 - 5.3.2. Comunicación directa de los agentes de la red con los beneficiarios del programa familias. (E1, P15) (Ej. tener una oficina de agentes del programa en las instalaciones de instituciones externas)
- 5.4. Preferencia a beneficiarios del programa en distintas atenciones. (E1, P2)
- 5.5. Actualización de listas de beneficiarios del programa familias en otras instituciones y servicios de la red. (E1, P14)
- 5.6. Creación de una red comunal de trabajo con familias. (E3, P6)
- 5.7. Unión con programas que hacen cosas parecidas al programa familias, (E3, P13)
- 5.8. Capacitación en el uso de tecnologías (E4. P26) (E3, P30)
- 5.9. Creación de un protocolo unificado para evitar la sobre-intervención y facilitar el acceso a beneficios (E2, P32)

Anexo N°4: Carta gantt del proyecto

Actividades	Evaluación Cualitativa de programas sociales - Evaluación Programa Familias															
	Marzo		Abril				Mayo				Junio				Julio	
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Inicio curso Evaluación cualitativa de Programas sociales	■															
Sesión inicial presentación del proyecto		■														
Contacto inicial con el programa			■													
Producción de insumos para el levantamiento de datos (guión temático y consentimiento)				■	■	■										
Contacto con participantes de la evaluación						■	■	■								
Producción de datos (realización de entrevistas)								■	■	■						
Transcripción de entrevistas										■	■					
Análisis descriptivo											■	■				
Análisis relacional													■	■		
Presentación avance evaluación y triangulación con contraparte						■										
Presentación y entrega final																■