



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS SOCIALES DESDE EL
ENFOQUE DE INTERFAZ: EL CASO DEL PROGRAMA ACCION DEL FONDO DE
SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

CLAUDIA ISABEL URRUTIA LABRÍN

PROFESORA GUÍA
LORETO MARTÍNEZ OYARCE

MIEMBROS DE LA COMISIÓN
MARÍA PÍA MARTIN MUNCHMEYER
FRANCISCA LEÓN BULLING

Este trabajo ha sido financiado por la Comisión Nacional de Investigación Científica y
Tecnológica – CONICYT

SANTIAGO DE CHILE
2015

Resumen de la tesis para optar al grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas

Por: Claudia Urrutia Labrín

Fecha: 05 de noviembre de 2015

Profesora guía: Loreto Martínez Oyarce

Análisis de la implementación de programas sociales desde el enfoque de interfaz: el caso del Programa Acción del Fondo de Solidaridad e Inversión Social.

El presente trabajo presenta la implementación del Programa Acción en Familia del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) en la Región Metropolitana durante el año 2013, el cual está dirigido a familias en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social que comparten problemáticas relacionadas con su dinámica relacional interna. La intervención busca proveer a las familias de herramientas para desarrollar habilidades que les permitan activar sus capitales familiares, humano, social y físico, a través de un proceso de habilitación social que les posibilite mejorar sus condiciones y superar su situación.

Para desarrollar esta intervención el FOSIS recurre a ONGs y consultoras especializadas en la ejecución de programas sociales. Por lo tanto, intervienen distintos actores: el FOSIS desde el diseño programático, los ejecutores intermedios y las familias, donde cada uno se incorpora con sus visiones, conocimientos, experiencias, sentimientos, formas de comprender la realidad y modos de ver y sentir la vida, así durante el proceso, existen espacios de conflicto, negociación y cooperación entre estos distintos mundos de vida, que van generando adecuaciones, produciendo una distancia entre el diseño inicial y la implementación final del Programa. Para entender cómo se van desarrollando estas negociaciones se ha recurrido a la herramienta de análisis de interfaz.

Definimos una interface social como el punto crítico de intersección entre distintos sistemas sociales, campos o niveles de orden social donde es más probable encontrar discontinuidades estructurales basadas en diferencias de valor normativo e interés social (Long N. , 1999).

Se utilizaron datos cuantitativos que han permitido conocer los perfiles de los actores involucrados y se ha combinado con una estrategia de análisis cualitativo de entrevistas a las familias y grupo de discusión con los profesionales a cargo de la implementación.

Fue posible observar que los ejecutores intermedios se transforman en mediadores entre el Programa y el mundo de las familias, realizando adecuaciones metodológicas que permiten generar una intervención más pertinente a las realidades de las familias, dando cuenta de diversas deficiencias que el diseño programático no ha considerado.

Finalmente, el estudio ha permitido generar recomendaciones para el diseño buscando mejorar aspectos metodológicos respecto de la focalización, instrumentos utilizados y actividades destinadas a las familias.

DEDICATORIA

A mi Padre, en memoria.

A mi Madre por su fortaleza inspiradora.

A mi Nanín por su amor sin condiciones.

AGRADECIMIENTOS

Mis eternos agradecimientos a Alejandra, Julio, Hernán, Sindy y Catherine, quienes han enriquecido este análisis con sus visiones respecto de las tareas que realizan a diario con las familias usuarias del Programa.

A las familias que abrieron las puertas de sus hogares y han compartido sus experiencias para este estudio.

A Gerda, por su constante apoyo.

A Loreto Martínez, por su gran paciencia.

Y especialmente, agradezco a mi querida Sonia, por su enorme generosidad y el tiempo que dedicó en acompañarme en este proceso.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	10
2. MARCO CONCEPTUAL	12
2.1.Contexto: el concepto de pobreza y su impacto en la política social	12
El concepto de pobreza	12
La política social, respuesta del estado	14
La intervención social como expresión de la política social	16
2.2.El enfoque de interfaz como marco de análisis de la implementación de la intervención social del estado	19
La implementación de la política social	19
Programas sociales: materialización de la política social	21
Interfaces de política social	23
2.3.El fondo de solidaridad e inversión social (FOSIS) y el Programa Acción	24
Contexto del FOSIS.....	24
Descripción del Programa Acción.....	27
Eje acción en familia - componente fortalecimiento de la vida en familia	28
3. METODOLOGÍA	34
3.1.Objetivos de investigación	35
3.2.Descripción metodológica del estudio de caso	36
3.3.Operacionalización del objeto de estudio	38
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
4.1.Caracterización de los actores involucrados en la intervención de Programa Acción 2013.....	39
Caracterización de las familias	39
Caracterización de los ejecutores.....	47
El FOSIS como contraparte de la implementación	51
4.2.Análisis de las interfaces FOSIS – Ejecutor – Familia	53
Interfaces en el inicio de la implementación	53
Interfaces en el proceso de intervención familiar	58
5. CONCLUSIONES	64
5.1.Reflexiones finales.....	64
5.2.Recomendaciones	67
6. BIBLIOGRAFÍA	69
7. ANEXOS	73

Anexo N°1: Variables y definiciones conceptuales Programa Acción	73
Anexo N°2: Variables e indicadores, índice de habilitación.....	77
Anexo N°3: Cuestionario Programa Acción.....	80
Anexo N°4: Instrumento de registro diagnóstico familiar	82
Anexo N°5: Pauta de entrevistas a familias	85
Anexo N°6: Pauta de grupo de discusión.....	87

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Las interfaces en el Programa Acción – Eje Acción en Familia	23
Figura N°2: Cuadro resumen de la intervención del Programa Acción	29
Figura N°3: Árbol de problemas del Programa Acción	29
Figura N°4: Definición de la estrategia del Programa Acción	30
Figura N°5: Clasificación de las habilidades en el proceso de intervención	32
Figura N°6: Construcción del índice de habilitación social	33
Figura N°7: Proceso de intervención del Programa Acción.....	34
Figura N°8: Operacionalización del objeto de estudio.....	38
Figura N°9: División territorial del FOSIS Región Metropolitana	52

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Distribución por tipo de familia	42
Gráfico N°2: Distribución de Proyectos por Ejecutor Intermediario Año 2013	48
Gráfico N°3: Distribución de Proyectos por Ejecutor Intermediario Año 2012	48
Gráfico N°4: Distribución por Tipo de Profesión	50
Gráfico N°5: Distribución por Género de los/as Profesionales	51

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Muestra de familias entrevistadas	36
Tabla N°2: Universo del Programa Acción en Familia 2013.....	37
Tabla N°3: Estructura del grupo de discusión	37
Tabla N°4: Pertenencia de las familias al Programa Puente por territorio.....	40
Tabla N°5: Pertenencia de las familias al Programa Puente por comuna y apoyo especializado en dinámica familiar.....	41
Tabla N°6: Pertenencia de las familias al Programa Puente por comuna y apoyo especializado en integración socioeducativa.....	41
Tabla N°7: Jefatura de hogar por tipo de familia	43
Tabla N°8: Estadísticos descriptivos de ingresos autónomos	43
Tabla N°9: Frecuencia de familias por rango de ingresos autónomos	43
Tabla N°10: Rango de ingresos autónomos por jefatura de hogar.....	44
Tabla N°11: Frecuencia de familias con menores de edad que aportan al ingreso familiar.....	44
Tabla N°12: Frecuencia de familias por situación ocupacional del jefe de hogar.....	45
Tabla N°13: Situación ocupacional del jefe de hogar en hogares monoparentales con jefatura femenina.....	45
Tabla N°14: Frecuencia de familias por categoría de problema.....	46
Tabla N°15: Proyectos desarrollados por ejecutores intermedios.....	49
Tabla N°16: Resultados del índice de habilitación línea base.....	56
Tabla N°17: Resultados del índice de habilitación línea base y línea de salida	57
Tabla N°18: Participación de las familias en las actividades	62

1. INTRODUCCIÓN

Las nuevas concepciones de pobreza basadas en enfoques de comprensión multidimensionales, han derivado en el establecimiento de políticas sociales para la superación de la pobreza de diversa índole, generando una red programática que aborda el fenómeno desde distintas perspectivas, ya no solamente con el centro en la generación de ingresos directamente, sino también, desde intervenciones enfocadas a la superación de las distintas situaciones asociadas a la condición de pobreza. Esto se relaciona con el consenso de que para superar la pobreza, junto con abordar carencias físicas o materiales es importante abordar aquellos aspectos intangibles, los que están ligados a estados de ánimo, valores y conductas que son comunes a las personas que viven situaciones de pobreza (Raczynski & varios, 2001).

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social – FOSIS, no es ajeno a esta premisa, es así como su oferta programática se organiza bajo dos objetivos centrales: (1) programas que colaboran con la generación de ingresos y (2) programas que colaboran para eliminar obstáculos para la generación de ingresos. En el primero de ellos se encuentran los programas de las líneas de trabajo y emprendimiento, en el segundo, los programas de la línea de habilitación social.

En los programas de generación de ingresos, los objetivos se relacionan con el propósito de salir de la línea de pobreza o evitar caer en ella. En el caso de los programas de habilitación social, lo que se pretende es la gestión de variables que representan obstáculos a la generación de ingresos por parte de las familias (FOSIS, 2011).

El supuesto subyacente a estos objetivos, es que la superación de la pobreza no sólo depende de la existencia de la oportunidad de acceso a actividades remunerativas para mejorar los ingresos, cómo el empleo o el emprendimiento, sino también a variables relacionadas con las capacidades de las familias para hacer uso de las oportunidades que les ofrece el entorno y desplegar sus propias herramientas para superar su condición, siendo la Línea de Habilitación la encargada de generar estas intervenciones.

El presente estudio de caso centra su interés en la Línea de Habilitación Social, específicamente en uno de los Programas que la conforman, el Programa Acción y su eje de intervención Acción en Familia. Se analizará la ejecución programática del año 2013 en la Región Metropolitana, cuyo tiempo de intervención de diez meses se extendió desde junio del año 2013 a abril del 2014, con algunos casos en que por razones de orden administrativo se debió extender la duración. Se pretende realizar un análisis en profundidad de dicha intervención, la que abarcó 1.963 familias de 48 comunas de la región, agrupadas en 25 proyectos ejecutados por distintos organismos intermediarios contratados por FOSIS para dicha función.

Se escogió la intervención del año 2013, dado que se trata del segundo año de ejecución del Programa, por lo tanto, ya existe un nivel de conocimiento que permite a los involucrados en el proceso poder realizar opiniones respecto de la implementación.

No fue posible seleccionar la intervención del año 2014, puesto que, al momento de la realización del presente estudio, ésta aún se encontraba en ejecución.

El Programa Acción surge de la reestructuración del Programa Desarrollo Social llevada a cabo en el FOSIS durante el año 2011 y vio surgir la primera intervención en el año 2012.

Hasta antes del 2012 el Programa Desarrollo Social orientaba gran parte de su inversión a las familias del Programa Puente, en intervenciones relacionadas con habitabilidad, educación, dinámica e integración familiar. Otra línea del Programa estaba dirigida hacia la intervención en establecimientos educacionales con proyectos de integración socioescolar y hacia adultos mayores. En ambos casos, el foco estaba en el fortalecimiento de los factores protectores en función de las etapas etáreas de las personas. Con la modificación, ya no existe una oferta exclusiva hacia familias del Programa Puente, se eliminan las intervenciones dirigidas en función de las etapas de la vida de las personas y se establece como nueva población objetivo a la familia.

El Programa va dirigido a familias en condición de pobreza y/o vulnerabilidad social. En el caso de la Región Metropolitana, para el año 2013, se incorporaron a mil novecientos sesenta y tres familias, de cuarenta y ocho comunas, tanto de sectores urbanos como rurales, cuya selección se realiza a través de las municipalidades, quienes entregan la derivación directamente o a través de la elección de un establecimiento educacional, donde en este caso es la dirección de éste quien elabora el listado de familias preseleccionadas. La inversión anual alcanzó los \$921.300.000 (novecientos veintiún mil trescientos millones de pesos).

El Programa plantea como hipótesis que es el proceso de habilitación el que facilita que las familias disminuyan su condición de vulnerabilidad, definiendo “habilitación” como el proceso a través del cual se realiza la transferencia de herramientas y competencias a las familias que les permiten fortalecer sus capitales humano, social y físico y con ello dar inicio a un cambio hacia el mejoramiento de sus condiciones de vida, buscando salir de la pobreza (FOSIS, 2013). El proceso de intervención busca contribuir a este proceso de habilitación buscando fortalecer ciertas habilidades en las familias.

De este planteamiento surge la preocupación de conocer cómo se lleva a cabo la implementación de la intervención, es decir, el interés de investigación se centra en indagar cómo los planteamientos del Programa se llevan a la práctica (implementación) y cómo son percibidas por quienes lo ejecutan y quienes lo reciben, partiendo de la hipótesis que la implementación de programas sociales se desarrolla en un marco de interacción entre los distintos actores involucrados, que se incorporan con sus distintas visiones, experiencias, conocimientos y sentimientos, que en su intercambio, van tensionando el proceso y generando ajustes en la intervención, lo que redundaría en una distancia entre el diseño y la implementación.

Para abordar el problema, interesa contrastar los supuestos que están detrás de diseño del Programa, con la forma en que se desarrolla la ejecución, indagando sobre las visiones de los profesionales y las dinámicas presentes en la práctica y, finalmente, cómo reciben las familias este servicio y su opinión respecto al mismo.

El conocimiento que generan los estudios de implementación ofrecen la oportunidad de generar recomendaciones que permitan mejorar el diseño metodológico de los programas sociales, permitiendo la entrega de un servicio más pertinente a la realidad que manifiestan los usuarios y usuarias de los mismos, asimismo, generar conocimiento académico desde la praxis misma, contrastando los conceptos teóricos con la realidad, posibilitando el enriquecimiento de los mismos.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Contexto: El Concepto de Pobreza y su Impacto en la Política Social

El Concepto de Pobreza

La superación de la pobreza es una de las principales preocupaciones de los países, así el Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas, establece como uno de los objetivos del milenio “erradicar la pobreza extrema y el hambre” (2004).

La pobreza ha sido tema de interés de investigación en las ciencias sociales y económicas. Existen innumerables menciones a través de la historia, pero fue a fines del siglo XX donde se iniciaron los primeros intentos por abordarla de forma sistemática, buscando un nivel de comprensión que permitiera generar estrategias para su reducción o superación (Feres & Mancero, 2001).

Existen diferentes formas de comprender el fenómeno de la pobreza, de la definición que se adopte, se determinan su forma de medición y, asimismo, las políticas sociales que se planifiquen y las estrategias metodológicas adoptadas para su mitigación.

La mayoría de los estudios han centrado su atención en definiciones relacionadas con “necesidad”, “estándar de vida” e “insuficiencia de recursos”, cada una de éstas han derivado en diferentes formas de identificar a los pobres y medir su magnitud (Feres & Mancero, 2001):

- a) Necesidad: se refiere a la carencia de bienes y de servicios materiales requeridos para vivir y funcionar como miembro de la sociedad. Aquí se clasifica como pobre a los individuos que no logran cubrir alguna de sus necesidades en los ámbitos de la alimentación, estudio, vivienda, salud, educación, entre otros. Desde esta concepción ha surgido métodos de medición de pobreza basados en indicadores sociales, cómo el método de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI).
- b) Estándar de Vida: sugiere, no sólo existencia de privaciones, sino además agrega la situación de vivir con menos recursos que otras personas. Las personas son pobres cuándo su ingreso o consumo no les permite la provisión

de un nivel de vida considerado como mínimo aceptable. En este enfoque se basan las líneas de pobreza, que es la forma medición más usada en los países de América Latina.

- c) Insuficiencia de Recursos: se relaciona con la posibilidad de poseer recursos económicos para la satisfacción de las necesidades. Bajo esta interpretación, que la persona logre la satisfacción de sus necesidades, no es suficiente para dejar la pobreza, dado que pudo lograrla a través de medios que no le son propios.

Para la Organización de Naciones Unidas (ONU), la pobreza es *“la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios”* (Spicker, 2009, pág. 294).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) señala que la pobreza es el *“resultado de un proceso social y económico- con componentes culturales y políticos- en el cual las personas y hogares se encuentran privados de activos y oportunidades, esenciales por diferentes causas y procesos, tanto de carácter individual como colectivo, lo que le otorga un carácter multidimensional”* (Serrano, 2005, pág. 64)

En la actualidad, han tomado fuerza en la discusión teórica y en los organismos internacionales, los enfoques derivados de la concepción de la pobreza multidimensional y el concepto de “capacidades” generado por Sen (1983). Existe consenso que la pobreza depende de múltiples factores y que posee múltiples consecuencias, es polifacética, *“nunca se produce debido a la falta de un solo elemento, sino que es consecuencia de múltiples factores relacionados entre sí que inciden en las experiencias de la gente”* (Narayan, 2002, pág. 32).

Spicker (2009) y Sen (2000), proponen que la pobreza no debe ser vista como un fenómeno ligado únicamente dependiente de los ingresos que las personas posean para satisfacer sus necesidades, sino además de otros factores sociales y de las capacidades individuales de éstas (Denis, Gallegos, & Sanhueza, 2010). En esta línea de pensamiento, Spicker clasifica la pobreza en tres dimensiones:

- a) Concepto Material: ligada a las ideas de necesidades, patrones de privación y limitación de recursos.
- b) Condiciones Económicas: que se asocia al nivel de vida, la desigualdad y la posición económica.
- c) Condiciones Sociales: relacionada a la ausencia de titularidades, carencia de seguridad básica, exclusión, dependencia y clase social.

Para Sen (1996), la pobreza está determinada por las capacidades de las personas y no por lo bienes que ésta posea. Las capacidades son *“las combinaciones de alternativas que una persona puede hacer o ser: los distintos funcionamientos que puedan lograr”*, entonces la existencia de bienes por sí solo no representan utilidad, ésta estaría determinada por la capacidad de la persona, así el foco se encuentra en la

libertad que tiene la persona para hacer, es decir, *“la libertad de llevar diferentes tipos de vida se refleja en el conjunto de las capacidades de las personas”* (Denis, Gallegos, & Sanhueza, 2010, págs. 3,4). La capacidad no se refiere a las habilidades, sino más bien a las alternativas que cada individuo puede efectivamente elegir.

En este sentido el enfoque de las capacidades define a la pobreza como una situación de privación inaceptable de las libertades de las personas o como una condición de vida que limita las capacidades de los individuos para vivir la vida que desean, pobreza correspondería a *“una situación bajo los niveles mínimos aceptables de ciertas capacidades básicas, por debajo de las cuales, se considera que las personas sufren privaciones”* (Denis, Gallegos, & Sanhueza, 2010).

Han sido estos enfoques de comprensión multidimensional los que han generado modelos de intervención social derivados de políticas sociales que buscan superar la pobreza y en particular, el Programa Acción, al que nos referimos en este estudio, recoge e integra estos planteamientos, buscando sumir la pobreza desde las distintas dimensiones, incorporando la comprensión desde la materialidad hasta los niveles intangibles que derivan de las relaciones, los sentimientos y el entorno social.

La Política Social, Respuesta del Estado

Se entiende la política social como una *“acción organizada del Estado en materia social, consistente en un conjunto más o menos coherente de principios y acciones gestionadas por el Estado, que determinan la distribución y el control social del bienestar de una población por (la) vía política”* (Serrano, 2007, pág. 314). En esta misma línea, Olavarría (2008) agrega que nos referimos a la intervención que realiza el Estado buscando la materialización de las metas de desarrollo del país, relacionadas con la superación de la pobreza y la equidad social.

Esta intervención del Estado se materializa en *“un complejo de proyectos, planes y programas, conducidos por agentes públicos y organizados en un marco de acción para intervenir en las distribuciones de oportunidades y de activos a favor de ciertos grupos o categorías sociales”* (Atria, 2006, pág. 13).

Entonces, entenderemos como política social a toda forma de intervención social realizada desde el Estado a nivel macrosocial y cuyo objetivo es la justicia social definida dentro del marco concordante con el modelo de desarrollo definido por él mismo (Corvalán, 1996).

Si bien existen muchas definiciones respecto a política social, se aprecian elementos comunes en cada una de ellas, relacionando a la política social con intervenciones del Estado en materias entrelazadas con conceptos de pobreza, equidad, exclusión social, entre otras y que derivan de procesos políticos de toma de decisiones. Así, la política social cumpliría distintas funciones. Al respecto, Serrano (2005), señala que cumple cuatro funciones diferentes y complementarias a la vez:

1. Asistencia y Protección Social: la política social surge como un mandato de brindar protección al trabajador y su familia a inicios del siglo XX. Su orientación estaba ligada al establecimiento de normas de relación y derechos laborales.

Con el tiempo, a este concepto se une la idea de otorgar ayudas que garanticen a las personas ciertos estándares que posibiliten su inserción social.

2. La promoción del bienestar: dado que la política social se caracteriza por reconocer y garantizar derechos sociales a través de prestaciones y servicios públicos, tanto universales como focalizados, que se distribuyen en la búsqueda de equidad e igualdad de oportunidades. Señala Serrano, si bien el concepto de bienestar ha estado ligado con las oportunidades y la provisión de servicios atendiendo a la cobertura y acceso, hoy ha sido creciente la preocupación por la calidad de los mismos y la preocupación por atender de grupos considerados como vulnerables y prioritarios, incentivando formas de cogestión y colaboración entre grupos beneficiarios.
3. La realización de los derechos sociales de ciudadanía: según Serrano (2005), esto implica *“reconocer como materias de bien público determinados estándares éticos y sociales cuya consecución requiere que el beneficio individual se subordine a un interés mayor entendido como el bien común”*. Siendo esta idea de bien común materializada en definiciones sobre calidad de vida en la sociedad, comprometiéndolo a los ciudadanos y las estructuras del Estado, en el reconocimiento de ello como derechos de las personas. Añade la autora que *“Incorporar la dimensión de la ciudadanía para tematizar socialmente los derechos de ciudadanía es un asunto fundamental de una política social que acoge la dimensión del bienestar”* (Serrano, 2005, pág. 6).
4. Generación y preservación de un espacio social de pertenencia a la comunidad sociopolítica: la política social, indica Serrano, posee una *“fundamental función político-cívica que se compone y se nutre de las funciones de protección, bienestar y ciudadanía para la construcción de cohesión social, entendida como la idea y el sentimiento de formar parte de una comunidad nacional”* (Serrano, 2005, pág. 6) . El elemento subjetivo de saberse parte de una comunidad, supone la existencia de integración conformados por patrones valóricos construidos socialmente. Asimismo, cada política social posee fundamentos que entregan un marco de referencia que orienta a los Estados respecto del diseño, contenido e implementación (Olavarría, 2008).

Para el caso de nuestro país, el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), actual Ministerio de Desarrollo Social, adopta el concepto de política social para *“el conjunto de medidas e intervenciones que se impulsan desde el Estado, que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la población y lograr crecientes niveles de integración social, habilitando a los grupos socialmente excluidos, en las diversas dimensiones en que se expresa su exclusión (económica, política, territorial y sociocultural)”* (MIDEPLAN, 2012, pág. 7). Esta definición evidencia el reconocimiento de una mirada de la pobreza expresada en la exclusión social desde las distintas dimensiones, por lo tanto, el diseño y contenido de los planes, programas y proyectos que surgen desde esta visión deberían estar orientados a tipos de intervenciones que aborden la pobreza desde acciones integrales, con el objetivo de superar condiciones de exclusión social diversas y dejando en un segundo plano las acciones asistencialistas y aquéllas centradas sólo en el mejoramiento de los ingresos.

El reconocimiento de la complejidad de la pobreza, ha derivado en la necesidad de generar desde el Estado modos de respuesta igualmente complejos, en palabras de Raczynski *“se trata más bien de un modo distinto de hacer lo que se está haciendo. Esto, entre otros, implica asumir e incorporar a la práctica de la política social y de las de superación de la pobreza una forma distinta de comprender y conceptualizar las situaciones de pobreza existentes y de buscar y gestionar respuestas a ellas y nuevas relaciones y prácticas de trabajo en el aparato público y en los vínculos entre éste y la sociedad civil en sus distintos componentes”* (Raczynski & varios, 2001, pág. 1). Por lo tanto, la formulación de la política social se enfrenta a un desafío mayor, relacionado con intervenciones que incorporen esta mirada diversa, cuyo foco sea la visibilización de los destinatarios de la política como sujetos partícipes de sus propios procesos de desarrollo.

La Intervención Social como Expresión de la Política Social

El término intervenir *“proviene, etimológicamente del latín interventio. Es un venir entre, interponerse. En el lenguaje corriente es sinónimo de mediación, intersección, buenos oficios, ayuda, apoyo, cooperación. Pero también es intromisión, injerencia, intrusión”* (Salazar, 2006, pág. 271). Definir el concepto de intervención social es bastante complejo, pues hace referencia a un proceso en que confluyen distintas visiones, desde su origen hasta la forma en cómo se desarrolla, no existe una definición clara y consensuada (Fantova, 2007; Corvalán, 1996).

La intervención social emerge como respuesta a un dilema de tipo ético, surge cuando existen situaciones en que los individuos o sus comunidades no están en condiciones de acceder a un nivel de vida acorde a lo planteado por la Declaración Universal de Derechos Humanos, por lo tanto, se trata de una acción organizada frente a problemas sociales que nacen a partir de la dinámica de la sociedad y a los cuáles ésta no ha podido dar solución, donde confluyen el modelo económico que determina la calidad y cantidad de la provisión de bienes y servicios, por un lado, y la apropiación que los individuos hacen de éstos, como los conflictos de interés que surgen entre ellos (Corvalán, 1996). Es decir, emerge desde la necesidad de corregir las diversas injusticias sociales y situaciones de exclusión que genera el modelo económico, político, social y cultural.

Montenegro (2001) señala que en este campo se han desarrollado discursos y prácticas que persiguen como objetivo, la transformación de una realidad que es considerada como problemática. Entonces, la intervención social se conceptualiza como aquellas prácticas profesionales que buscan generar un cambio que permita dar solución a situaciones sociales identificadas como un problema social y originadas como respuesta a una demanda social. Fantova (2007) denomina intervención social a *“aquella actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social”* (Fantova, 2007, pág. 186).

Corvalán (1996) realiza una distinción dependiendo de la concepción de la intervención en torno al modelo de desarrollo de una sociedad, en sentido de situarse de forma explícita como un apoyo o crítica del mismo, así califica como intervención no-

sociopolítica a aquélla de tipo caritativa o asistencial y como sociopolítica a la intervención a la que realizan el Estado y los organismos no gubernamentales (ONG). La intervención desde el Estado en sí misma tendría un contenido sociopolítico, pues busca objetivos a nivel de sociedad que complementan y apoyan el modelo de desarrollo y las ONGs se posicionarían a partir de las mismas políticas del Estado, pero con discursos y acciones de aprobación o de rechazo a éstas. Así, el autor define a la intervención social de tipo sociopolítica como la *“la acción social producida a partir de la inaceptabilidad de una situación vivencial de un grupo de individuos, la cual a su vez estaría provocada por la dinámica de base del sistema”* (Corvalán, 1996, pág. 5).

Si bien hablamos de un término complejo de definir, existe consenso en los elementos que constituye una intervención social:

- Se trata de acciones premeditadas y planificadas donde se entrelaza el conocimiento técnico y las necesidades que manifiesta un grupo objetivo.

Al ser acciones premeditadas, o como plantea Fantova (2007) actividades que se realizan de manera organizada o formal, se establece la distancia objetiva respecto de otras acciones como el apoyo natural de la familia o de otro tipo de iniciativas informales que surgen de forma espontánea desde la comunidad. La intervención social se nutre de este apoyo natural, pero se centra en generar valor al mismo, mediante acciones técnicas soportadas por el conocimiento científico. Su complejidad radica justamente en esta unión entre teoría y praxis, donde la construcción del objeto de intervención es un proceso teórico – práctico, porque toda intervención tiene su sustento en una matriz de conocimientos teóricos que deriven en un instrumental metodológico que permiten el abordaje de esas realidades concebidas como problemáticas (Rozas, 1998).

Estas acciones son ejecutadas por personas preparadas técnicamente y buscan producir en los agentes que generan esta demanda social, un mejoramiento en su estado de bienestar y esta *“posibilidad de introducir cambios en los modos de vida se basa en la idea de que se pueden lograr determinados objetivos por medio de acciones sistemáticas a partir del saber técnico o profesional o del diálogo entre interventores e intervenidos”* (Montenegro M. , 2001).

Estos profesionales se transforman en los mediadores entre los diferentes niveles de acción de los servicios sociales. Y, por su parte, los intervenidos o usuarios de estos servicios son concebidos como *“necesitados/as”, con pocos recursos, en “riesgo de exclusión” o “marginados/as”, lo que denota que tienen carencias difíciles de superar por ellos/as mismos/as y que necesitan de la ayuda profesional para salir adelante en la sociedad* (Pulido, 2007).

- La intervención social requiere de una comprensión de la realidad particular de la realidad que será el objeto de la misma. Por lo tanto, se fundamenta en una *“rigurosa y compleja comprensión social”* (Matus, 2006).

Para Matus (2006) esta compleja comprensión social está constituida por cuatro dimensiones: los cambios existentes en el contexto, perspectivas teóricas diversas, enfoques epistemológicos y los marcos ético valóricos. Por lo tanto, implica comprender para qué se actúa y sobre quién se realizan las acciones, debiendo necesariamente,

esta comprensión incluir una perspectiva histórica y ser pensada desde los procesos sociales en que se inserta.

Así, la construcción de las realidades que se han considerado necesarias de intervenir se interpretan con base a la "situación" (Montenegro & Pujol, 2003), así todo proceso de intervención implica una interpretación de la realidad "*capturada a partir de un lugar teórico, a partir de un modo de ver. Consecuentemente, no hay intervención sin interpretación social*" (Matus, 2006, pág. 14).

- La intervención social busca incidir en la interacción de las personas con el objetivo de generar un cambio. Incorpora la idea de transformación social, lo que implica realizar una serie de acciones con sentido, planificadas según estrategias y metodologías concebidas con base al conocimiento teórico - práctico. (Fantova, 2007; Matus, 2006)

Como plantea Corvalán (1996), el factor común para la acción en la intervención, sea colectiva o individual, es la idea de la transformación de una situación social, lo que implica en primera instancia la valoración de esa situación para la consideración del cambio.

- Es una actividad que surge como respuesta a necesidades sociales que, siguiendo a Sen, se entienden como las oportunidades reales que determinarían la libertad que poseen los individuos para desplegar sus capacidades y convertirlas en funcionamientos que les permitan desarrollar sus vidas (Fantova, 2007). Como indica Corvalán "*el punto de partida de la intervención es la noción de necesidad, sentida por individuos, que por determinadas circunstancias, no están en condiciones de satisfacerla en forma independiente*" (Corvalán, 1996, pág. 6).

La construcción de las necesidades sociales y la respuesta que se realiza desde la intervención, es un proceso de alta complejidad. Es en la relación entre el interventor y el sujeto intervenido donde se define el problema social, donde cada uno es un actor y aporta desde su "conocimiento situado" a la configuración de la intervención (Montenegro, 2001).

Ahora surge la interrogante ¿Cómo se lleva a cabo este proceso de intervención social? Como se ha mencionado, la intervención social supone una combinación entre conocimiento teórico y saberes derivados de la práctica, que originan una serie de metodologías, estrategias y técnicas particulares, las que señalan cómo se debe hacer la intervención. Este hacer respondería a un conjunto de etapas o secuencias que se entrelazan entre sí, es decir, no estaríamos frente a un proceso de tipo lineal, sino que se trata de "*una guía de cómo intervenir, que se nutre y se enriquece en la práctica de los distintos actores y que le dan sentido, direccionalidad y la hacen particular*" (Rozas, 1998, pág. 70).

Esta forma de hacer va en correspondencia a la heterogeneidad que impone la realidad misma y los espacios sociales que son intervenidos, por lo tanto, se da lugar a construcciones de diferentes estrategias de intervención, a la que se suma la impronta que cada agente agrega al proceso (Aquín & Acevedo, n/d).

Para Aquín y Acevedo estas estrategias de intervención se organizan considerando dos dimensiones: los elementos externos al campo y los elementos internos al campo.

En los elementos externos al campo se mencionan:

- El proyecto político vigente, pues cada intervención incorpora una lectura y un análisis de éste.
- El marco institucional que entrega las normativas, recursos y políticas que pueden posibilitar o limitar una determinada estrategia de intervención.

En los elementos internos, encontramos:

- Los sujetos quienes en la intervención van enriqueciendo la reproducción de la misma.
- El objeto de intervención en su dimensión tanto material (necesidades) como en su dimensión inmaterial (relaciones y saberes).
- Objetivos que indican que queremos lograr y van determinando las modificaciones o redefiniciones del objeto de intervención
- Y las funciones, que dependiendo de los elementos externos como de la visión de los agentes, determinarán lo principal de lo secundario en la intervención.

Resumiendo, estos procesos de intervención se concretan en servicios sociales, de diferente índole, que buscan dar cobertura a las necesidades detectadas y a las situaciones problemáticas que acusan los grupos sociales, persiguiendo contribuir al bienestar y a la disminución de las brechas de desigualdad.

2.2. El Enfoque de Interfaz como Marco de Análisis de la Implementación de la Intervención Social del Estado

La Implementación de la Política Social

El marco más general de la política social en América Latina, ha estado marcada por una relación entre el Estado, la sociedad civil y el mercado que ha ido cambiando desde la década de los 80 del recién pasado siglo XX, a partir de la implementación de la política de ajuste estructural, dando nacimiento a un contrato social en que la política económica, orientada a la apertura de mercados internacionales y la exportación cobran gran relevancia, sobre la base de la desregulación de los mercados y la jibarización del Estado.

En tal contexto, el Estado ha debido reorganizarse pasando de la concentración administrativa (planeación e implementación de políticas) hacia la descentralización. En otros términos, la tarea que anteriormente hacía de manera altamente centralizada, ahora la ejercen las autoridades regionales o provinciales así como otros actores de la sociedad civil organizada (ONGs) o incluso personal contratado y destinado sólo para proyectos específicos.

En este contexto se ha generado una proliferación de actores involucrados en la implementación de la política social. En nuestro país los programas nacionales son dominantes, debido al carácter centralizador de nuestra institucionalidad pública, sin embargo, desde los años noventa las municipalidades han adquirido vital importancia en la administración de políticas sociales sectoriales (vivienda, programas sociales específicos hacia la familia y grupos etéreos priorizados), así mismo las ONGs, de las cuales inicialmente el Estado recibió su experiencia y especialización en la implementación de la política social y que han colaborado en la administración de los programas.

Como resultado de lo anterior ha surgido una multiplicación de situaciones de interfaz (Roberts, 2001), entendidas como el espacio de encuentro entre la planificación de la política social y los resultados en su implementación, donde las instituciones del Estado, las ONGs y otros organismo ejecutores de programas de gobierno, las organizaciones comunitarias y las personas se encuentran, se confrontan y negocian sobre el proceso y el resultado de las políticas sociales o programas (Pulido, 2007).

En lo referente a quienes se orienta la política social, hay una clara orientación a la focalización de recursos y esfuerzos en las poblaciones más excluidas, transitando de una política social universalista a una altamente focalizada. Esta “descentralización viene acompañada de una política explícita dirigida a poblaciones necesitadas. Para remediar lo que ha sido visto como ineficiencia de las políticas universales de asistencia social” (Roberts, 2001).

De este modo, este enfoque que se centra en la interacción de diferentes niveles y actores, permite reconocer tres elementos centrales para el análisis de la implementación de la política social (Repetto, 2007):

- De las reformas orientadas al mercado de los servicios universales y de la seguridad social, y de la expansión de programas focalizados en los más pobres, se transita hacia lentos avances camino a intervenciones de carácter más integral que materialicen una visión amplia e inclusiva del desarrollo social.
- De una concepción de la democracia centrada en los procedimientos formales, en particular los electorales, a una concepción más amplia, en términos de que la sustancia de las decisiones adoptadas incorporen realmente las necesidades del conjunto de la población y fortalezcan, en la práctica, el camino hacia una ciudadanía activa e integral.
- Del ataque sistemático e intencionado de la coalición defensora del mercado, que buscaba destruir los mecanismos e instrumentos de incidencia en la vida económica y social del Estado, a un débil consenso sobre la necesidad de que recupere sus capacidades de gestión para promover un desarrollo social más inclusivo.

En resumen, en el nuevo escenario, contamos con una política social desconcentrada que permite la participación de diversos actores en el proceso de implementación de la misma (heterogénea e interescalar), cuyos esfuerzos están concentrados en la cada vez más creciente necesidad de participación democrática y la promoción de la

construcción de una sociedad más inclusiva a través de la focalización de las ofertas programáticas en poblaciones específicas y con ofertas programáticas pensadas (diseñadas) para estos efectos.

Programas Sociales: Materialización de la Política Social

La política social toma cuerpo a través de la diversidad de programas sociales que le dan vida. Estos programas buscan provocar algún cambio de situación-problema, un impacto sobre los individuos o grupos que conforman la población objetivo o beneficiarios, por lo tanto, estamos hablando de una intervención social.

Según Martínez (2007), los programas sociales pueden conceptualizarse en función de elementos que los caracterizan y que son de gran relevancia para el presente estudio.

Los entiende como artefactos de naturaleza instrumental y simbólica, es decir, tienen un objeto y herramientas para conseguir el mismo (transferencias de recursos económicos e intangibles) pero no se reducen a esta relación sólo instrumental en el sentido de transferencia, sino que se construye un espacio simbólico de relación.

A su vez, los programas sociales son cristalizaciones inacabadas de conocimientos, toda vez que se construyen sobre la incertidumbre y supuestos, en base a relaciones causales inciertas, por lo que la posibilidad de anticipar contingencias y definir la correspondencia entre los productos de la acción y las condiciones de los receptores no es necesariamente la esperada planificadamente.

Son también para el autor, construcciones sujetas a restricciones, pues la acción no es omnipotente, pues encuentra restricciones y obstáculos en el mundo material, social y simbólico. En este sentido, *“la acción siempre está expuesta a los límites impuestos por las expectativas, contribuciones y voluntad de actores sociales que se movilizan orientados por su racionalidad y sus estrategias”* (Martínez, 2007, pág. 3).

En base a lo anterior, los programas sociales se llevan a cabo en arenas de tensión, conflicto y colaboración entre estos diversos actores, lo que exige superar barreras institucionales y hacer un esfuerzo particular para alcanzar objetivos, un lenguaje y marcos normativos compartidos para la acción.

Por otra parte, tanto en los diseños como en la gestión, es frecuente la operación de fuerzas homogeneizadoras que inhiben o coartan la innovación, adaptación y flexibilidad, de tal modo que explican muchos de los problemas de la implementación de los programas sociales:

- Inercia y rigidez institucional, es usual que los diseños procuren asegurar la regularidad, continuidad y estabilidad de la operación y someterla a control permanente a través de la estandarización de las tareas. En suma, la rigidez y el formalismo inhiben la flexibilidad y la posibilidad de incorporar el aprendizaje acumulado.
- Debilidad de las capacidades analíticas y de gestión, y transferencia de políticas, incapacidad para el análisis de problemáticas contextuales propias, ya que se

implantan conceptos, teorías de intervención y modelos organizacionales sin un examen riguroso de la calidad de los contextos institucionales y de las capacidades efectivas para su implementación.

- Transferencia de la ejecución de programas a los niveles subnacionales de gobierno (región, provincia, gobierno local) manteniendo el control financiero de gobiernos centrales que preservan sus capacidades para definir estándares y criterios operativos, brindar asistencia técnica y capacitación, y ejercer el control programático.
- Apremios fiscales y centralización. Los programas se ejecuten con sobresaltos permanentes, que se deben a la precariedad de los acuerdos sociales, a cambios en las conducciones organizacionales y a la incertidumbre con respecto a la disponibilidad efectiva de recursos, imponiendo restricciones severas al uso de los recursos presupuestarios y al ejercicio de las capacidades de decisión de los operadores.
- Marcos normativos genéricos. Las normas a las que la gerencia se debe sujetar carecen de la claridad y de la estabilidad necesarias para facilitar una operación eficiente y la coordinación entre ámbitos y niveles de gobierno, por lo que la gerencia termina siendo pobre, circunstancial y producto de relaciones informales. Además, esas normas suelen tener carácter general y no corresponden a las exigencias de la gerencia social.

La conceptualización de los programas sociales, así como los puntos de inflexión que se señalan, nos entregan parte del complejo escenario en el que se desenvuelve la implementación de la programación social. En este sentido y siguiendo a Martínez (2007), la gerencia para la implementación *“no sólo se apoya en la jerarquía o en la corrección técnica de los diseños, sino que induce comportamientos recurriendo al diálogo y a la negociación. Su papel no se reduce a la conducción de un proceso técnico, sino que debe construir legitimidad, reconocimiento y apoyo, y estimular la comprensión y el compromiso de parte de actores relevantes, constituyéndose en un participante activo en el juego político, protagonista crítico para la viabilización y efectividad de la acción”* (Martínez, 2007, pág. 3).

Como hemos revisado hasta ahora, la implementación de los programas sociales es un proceso altamente complejo, en el que intervienen diversos actores y en distintos niveles de interacción que se encuentran y desencuentran en el espacio micro-local. Esta arena de la implementación se ve tensionada por diversas prácticas, racionalidades y modos de gestión (Peroni & Palma, 2012), donde la predicción, los efectos y los resultados de dicha implementación es incierta y que más bien, muchas veces se aleja de lo planificado. En este sentido, la *“implementación puede desnaturalizar las intenciones de las políticas, pero a la vez abre canales para su enriquecimiento o, en otros términos, para agregar valor”* (Martínez, 2007, pág. 27).

Interfaces de Política Social

Justamente, este espacio de choque entre la planificación programática y los resultados de la intervención, la llamada implementación, es un espacio de cooperación y conflicto entre diversos mundos de la vida, formas de entender la realidad, expectativas y formas comunicativas diversas. Para aprehender este espacio y conocer los cambios que producen en la implementación las negociaciones que se producen en él, se recurre a la herramienta de análisis de interfaz.

Definimos una interface social como el punto crítico de intersección entre distintos sistemas sociales, campos o niveles de orden social donde es más probable encontrar discontinuidades estructurales basadas en diferencias de valor normativo e interés social (Long N. , 1999).

Al referirnos a estudios de interfaces, hablamos del análisis de las discontinuidades en la vida social, caracterizadas por las discrepancias en términos de entender el mundo, pero sobre todo en cuanto al conocimiento y poder. Por lo tanto, las interfaces son visibles donde se entrecruzan campos sociales o “*mundos de la vida*” (diría Habermas), especialmente en situaciones conflictivas, que caracterizan el choque. Más concretamente, caracterizan las situaciones sociales, donde las interacciones entre actores se llegan a orientar en torno al problema de diseñar maneras de acomodarse a, o luchar contra los mundos sociales y cognitivos diferentes del otro (Long & Villarreal, 1993).

Figura N° 1
Las Interfaces en el Programa Acción – Eje Acción en Familia



Fuente: Elaboración propia

Una interfaz es el área de intercambio entre dos o más subsistemas “*que más exactamente son subsistemas interconectados por sus interfaces para formar un solo sistema sociocultural total que corresponde a la sociedad humana en un territorio determinado*” (Durston, Duhart, Miranda, & Monzó, 2006, pág. 18). De acuerdo con este enfoque, en el nivel microlocal y regional interactúan una serie de actores, individuales o colectivos, representando diferentes cosmovisiones y miradas de mundo. Este

enfoque permite analizar las diversas lógicas culturales y de conocimiento de los actores que interactúan en los distintos niveles, los tipos de relaciones sociales que establecen entre sí producto de esas lógicas, y las consecuencias que ese proceso tiene (Duhart, 2006).

Bajo este enfoque, el conocimiento asume una especial significancia al abarcar el intercambio (colaboración y conflicto) entre formas de conocimiento, creencias y valores “expertos” versus otras “informales”, las luchas por su legitimación y la forma de comunicación. Debemos recordar que “la acción comunicativa no es sólo un proceso (cognitivo) para llegar a una comprensión, al tratar de entender algo en el mundo, los actores al mismo tiempo toman parte en las interacciones a través de las cuales desarrollan, confirman, y renuevan sus membresías en grupos sociales y sus propias identidades. Las acciones comunicativas no son sólo procesos de interpretación en los cuales el conocimiento cultural se pone a prueba frente al mundo al mismo tiempo son procesos de integración social y socialización” (Habermas, 1987).

Según lo que hemos revisado hasta ahora, en el contexto latinoamericano y con las transformaciones del Estado y su aplicación de la política social, se han venido a multiplicar las situaciones de interfaz en el nivel local, debido fundamentalmente a los múltiples actores que intervienen producto de la desconcentración y de las transformaciones en la política social.

Según Long, este enfoque permite deconstruir el concepto de intervención planificada tal como es vista usualmente, puesto que es un proceso continuo y socialmente construido, no sólo la ejecución de un plan de acción con resultados esperados específicos y previamente acordados (Long N. , 1999). Esta perspectiva muestra este proceso distante de la lógica de arriba-abajo en la implementación de los programas sociales, puesto que las iniciativas pueden venir tanto desde abajo como desde arriba.

En este sentido, el análisis de interfaz, se erige como una herramienta analítica pertinente para acercarse al diferencial (interfaz) que se produce entre el diseño de la política social a través de sus programas sociales y la implementación de los mismos en un territorio específico caracterizado por un espacio socialmente construido, que conversa con la gerencia social.

2.3. El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y el Programa Acción.

Contexto del FOSIS

La Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional CASEN de 1987 indicaba que un 45,1% de la población se encontraba en situación de pobreza y que la distribución del ingreso se tornaba regresiva respecto de la década anterior, generando la necesidad de realizar un cambio en la estrategia de la política social, caracterizada durante la dictadura militar por la restricción del gasto social, reducción de programas

universales y focalización de subsidios en los sectores más pobres de la población, la transferencia de las funciones de provisión de servicios al sector privado, entre otros (Raczynski, 1994).

En marzo de 1990, luego de más de 16 años de dictadura militar (1973-1990) asume el primer gobierno de la concertación y con ello, la intención de una nueva fase a nivel de la política social en nuestro país. El gobierno de Patricio Aylwin (1990-1994) se propuso compatibilizar la economía de libre mercado y el equilibrio macroeconómico con el combate a la pobreza, buscando integrar ambos componentes como estrategia social, concibiendo que el crecimiento económico sostenido y el control de la inflación son condiciones esenciales en la reducción de la pobreza y, asimismo, la política social, traducida en inversión social y de capital humano, es un aporte al crecimiento económico del país. Con todo, a pesar de esta concepción, se reconoce la necesidad de generar políticas específicas, dirigidas a la superación de la pobreza (Raczynski, 1994).

Esta experiencia nacional no es aislada, pues sucede en paralelo a una tendencia regional de crear fondos de inversión social en los países de América Latina y el Caribe, como *una respuesta de emergencia a la situación de creciente pobreza provocada por la crisis económica y las políticas de ajuste estructural que se implementaron para enfrentarla* (Torres & Pilloti, 2001, pág. 8). En este contexto, es Chile uno de los primeros países¹ en generar una institucionalidad gubernamental especializada en la ejecución de políticas sociales dirigidas al alivio de la pobreza² a través del Fondo de Solidaridad e Inversión Social, FOSIS.

La Ley 18.989, del 19 de julio de 1990, creó el FOSIS como un servicio público nacional y que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), actual Ministerio de Desarrollo Social (MDS). La ley estableció el inicio de sus operaciones el 2 de enero de 1991.

Durante 1991, los esfuerzos de la nueva institución estuvieron orientados a la creación e implementación de planes, programas y metodologías que se pudieran elaborar desde las experiencias de las organizaciones sociales y de la propia gente (beneficiarios potenciales), recogiendo planteamientos y prioridades que permitieran a la institución orientar su quehacer y definir sus objetivos estratégicos (FOSIS, 2011).

En la administración del Presidente Eduardo Frei (1994-2000), el FOSIS ya era una institución posicionada y reconocida en la lucha por erradicar la pobreza, particularmente, por su forma de intervención, caracterizada por la vinculación directa con la sociedad y por incorporar nuevos ámbitos de trabajo con las personas más vulnerables, acordes a las necesidades del momento.

¹ En 1986 se crea en Bolivia, con carácter temporal, el Fondo Social de Emergencia cuyo objetivo era aliviar el costo social de la crisis económica y proteger a los pobres durante la implantación del programa de estabilización macroeconómica y de ajuste (Torres & Pilloti, 2001).

² Los fondos de inversión social no responden necesariamente a políticas para combatir los aspectos estructurales de la pobreza, siendo más bien instrumentos para aliviar el impacto social negativo del reajuste macroeconómico (Torres & Pilloti, 2001).

En el año 2000, el país debe enfrentar los efectos de la recesión económica generada por la crisis asiática, produciéndose aumento en los niveles de desempleo, por sobre los dígitos y una baja en el ritmo de disminución de la pobreza. En este contexto, el FOSIS respondió con la creación de programas de empleo, complementarios a los programas ya existentes.

A contar del año 2002, se opta por focalizar la intervención con un nuevo enfoque, dirigiendo la oferta a los más pobres entre los pobres. Surge el diseño que sentó las bases para el Sistema de Protección Social Chile Solidario y su componente de apoyo psicosocial, el Programa Puentes.

Durante el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet (2006-2010), atendiendo al foco de generar mejores oportunidades y condiciones de equidad, el FOSIS realiza importantes cambios institucionales, orientando su gestión hacia el usuario y usuaria e identificando los atributos guías para su operación: Calidad, Oportunidad, Accesibilidad, Articulación y Complementariedad en Red y Transparencia. Como respuesta a ello, se implementa el Sistema de Selección por Postulación en los programas de empleo y emprendimiento, con el objeto de generar igualdad de oportunidades para el acceso a la oferta y transparencia en los procesos.

A contar del 2010, el FOSIS debe hacerse parte del desafío planteado por el nuevo gobierno de “*construir una sociedad de oportunidades y seguridades que permita erradicar la indigencia hacia el 2014*” y terminar con la pobreza a fines de la década. En la intención de aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y mejorar la focalización de la inversión, se realiza una nueva planificación estratégica institucional que incorpora los nuevos objetivos de la administración, produciéndose un cambio en la misión establecida hasta el año 2009:

“Contribuir en el esfuerzo del país por la superación de la pobreza y la disminución de la vulnerabilidad social de las personas y familias, aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajo complementarios a los que abordan otros servicios del Estado”
(Misión 2009)



“Trabajar con sentido de urgencia por erradicar la pobreza y disminuir la vulnerabilidad en Chile”
(Misión 2011)

En la actualidad, el FOSIS se enfrenta al desafío planteado por el nuevo gobierno de Michelle Bachelet (2014 a la fecha) quien señala en su programa que “*el sujeto de una*

nueva política social debe ser la sociedad chilena en su conjunto”, indicando que las políticas y los programas públicos dirigidos a reducir la pobreza en nuestro país, deben buscar de forma simultánea garantizar a las personas y comunidades umbrales de condiciones de vida mínimos, ampliar sus oportunidades de desarrollo y, simultáneamente, mejorar sus capacidades para hacer frente a sus propios proyectos.

Consecuentemente con ello, el FOSIS desarrolló un nuevo proceso de planificación estratégica³ lo que implicó una reformulación de su misión:

“Liderar estrategias de superación de la pobreza y vulnerabilidad de personas, familias y comunidades, contribuyendo a disminuir las desigualdades de manera innovadora y participativa”
(Misión 2014)

Durante el año 2014, las líneas programáticas del FOSIS se organizaron en tres ejes de acción: (1) expansión de capacidades, (2) bienestar comunitario y (3) inversión para las oportunidades y con énfasis en la promoción de oportunidades y desarrollo de capacidades, para que las personas, familias y comunidades que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad puedan ser actores de su propio desarrollo. Con este objetivo el Fondo de Solidaridad e Inversión Social destinó recursos que permitieron beneficiar a 28.094 familias, 167 mil 135 personas y además a 131 comunidades, con una inversión de \$ 56 mil 596 millones 639.707 pesos (FOSIS, 2014).

El Programa Acción en Familia se inserta en el primer eje definido por el FOSIS, pues como veremos más adelante, su centro es la activación de los capitales familiares, como herramienta para el mejoramiento de la habilitación social, medio que llevaría a las familias a superar sus condiciones de pobreza y/o vulnerabilidad.

Descripción del Programa Acción

“Acción en Familia es un programa del FOSIS que interviene con familias y sus comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social. Está orientado a proveer a las familias herramientas para desarrollar las habilidades necesarias que les permitan manejar o enfrentar adecuadamente las situaciones de vulnerabilidad que los afectan, a través de un proceso de habilitación social” (FOSIS, 2013).

El objetivo general del Programa Acción ha sido formulado como *“Disminuir la vulnerabilidad de familias en situación de pobreza y/o extrema pobreza, mediante su habilitación para superar su situación”* (FOSIS, 2013).

Se entiende por habilitación que las familias “posean destrezas y capacidades que faciliten un proceso de cambio dirigido al mejoramiento de las condiciones de vida y de

³ Durante el segundo semestre de 2014 el FOSIS inició un proceso de planificación estratégica.

participación social, permitiéndoles salir de la pobreza y aprovechar las oportunidades que les brinda el Estado y la sociedad”. Entonces, el proceso de habilitación sería aquél a través del cual se transfiere a las familias, las herramientas y competencias que les permitan activar sus capitales (humanos, sociales y físicos) para transformar su situación de pobreza.

De la definición de este proceso, se derivan los objetivos específicos: (1) Contribuir a que las familias activen su capital humano, (2) Contribuir a que las familias activen su capital social y (3) Contribuir a que las familias activen su capital físico.

La definición que el FOSIS realiza para cada uno de estos conceptos es (FOSIS, 2011):

- a) **Capital Humano:** se refiere al incrementar en la capacidad de las familias para utilizar los recursos humanos que tienen disponibles para la generación de ingresos. Para lograr esto el Programa utiliza la educación financiera, el desarrollo de habilidades básicas para activar a la familia (organización y dinámica familiar), busca evitar la deserción escolar en menores de edad del hogar de modo que el cuidador del (los) niño (s) no enfrente impedimentos para formar parte de la fuerza laboral y se mantenga en el círculo de la pobreza.
- b) **Capital Social:** se busca incrementar la capacidad de las familias para utilizar redes sociales de apoyo tanto públicas como privadas y gestionar acciones colectivas comunitarias en forma autogestionada. La vinculación con otros, el conocer las instituciones y organizarse les permitirían generar capital social.
- c) **Capital Físico:** se refiere al mejoramiento de las condiciones de habitabilidad básica (vivienda y entorno) de las familias, de manera que éstas puedan contar con un contexto adecuado para desarrollar su vida cotidiana y estar en mejor situación para generar ingresos. La autoconstrucción y la formación de hábitos de mantención, forman parte de las herramientas que se utilizan para conseguir este objetivo.

El Programa Acción posee dos ejes de intervención: (1) Acción en Familia y (2) Acción en Comunidad. El presente estudio se centra en el primer eje mencionado en su componente de Fortalecimiento de la Vida en Familia, que es el objeto del presente estudio de caso.

Eje Acción en Familia - Componente Fortalecimiento de la Vida en Familia

El foco de intervención del componente está orientado hacia el mundo privado de la familia y busca fortalecer las competencias y herramientas de sus miembros, a través de una estrategia de apoyo social sistémico para la movilización de los capitales familiares.

El servicio que entrega el Programa a las familias participantes, se resume en la siguiente gráfica (FOSIS, 2013):

Figura N° 2
Cuadro Resumen de la Intervención del Programa Acción – Eje Acción en Familia - Componente Fortalecimiento de la Vida en Familia

Eje de Intervención	Componente	Líneas	Servicios
Acción en Familia	Fortalecimiento de la Vida en Familia	Formación y Acompañamiento Familiar	Elaboración de diagnóstico familiar, talleres de formación básica, diseño del plan de trabajo familiar y definición de la iniciativa familiar, apoyo especializado, acompañamiento.
		Financiamiento de Iniciativa Familiar	Financiamiento de iniciativa familiar.

Fuente: Guía Metodológica del Programa Acción, 2013

El Programa declara mirar a la pobreza desde un enfoque territorial, indicando que las familias a quienes se dirige se encuentran insertas en territorios vulnerables, con características sociales, geográficas y ambientales donde sus habitantes comparten relaciones y condiciones que generan o potencian limitaciones y problemas sociales específicos, como asimismo, fortalezas y oportunidades de desarrollo. Desde este enfoque, comprende a la pobreza como un fenómeno multidimensional que abarca dimensiones tanto materiales como no materiales, por lo cual integra dentro de sus líneas, acciones dirigidas hacia ambas dimensiones.

Figura N° 3
Árbol de Problemas Programa Acción – Eje Acción en Familia Componente Fortalecimiento de la Vida en Familia



Fuente: Orientaciones Programáticas Programa Acción 2013

El problema que ha definido el Programa como su propósito de intervención es la existencia de familias no habilitadas para salir de la pobreza y generar ingresos, asociando como causas el inadecuado manejo de los recursos familiares, la débil

vinculación que estas familias poseen con las redes sociales de apoyo, existencia de problemáticas relacionadas con deserción o rezago escolar, existencia de enfermedades físicas o mentales y formas inadecuadas de relación entre los miembros de la familia, a las que se unen la existencia de condiciones de habitabilidad precarias que dificultan la satisfacción de las necesidades de protección.

A través de la intervención que realizan los equipos profesionales se busca fortalecer capacidades y habilidades de las familias a través de un proceso de acompañamiento y apoyo psicosocial que permite movilizar los capitales familiares, los que se asocian a la superación de las causas del problema central:

Figura N° 4
Definición de la Estrategia del Programa Acción – Eje Acción en Familia



Fuente: Orientaciones Programáticas Programa Acción 2013

Para que una familia sea considerada habilitada, debe desarrollar una serie de habilidades generales y específicas. El Programa ha definido cuatro habilidades generales, de las cuales se desprenden las habilidades específicas. Las definiciones conceptuales que el Programa ha considerado de dichas habilidades son (FOSIS, 2013, pág. 12):

- **Autoestima:** capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo. De la cual se desprenden dos habilidades específicas:
 - **Autoconocimiento:** Es el reconocimiento de la propia historia, temores, necesidades, recursos y habilidades. Saber qué piensan, por qué actúan y qué sienten dadas sus características, sean éstas agradables o desagradables. Permite reconocer que soy parte de mi familia y entorno comunitario e integrarse a ellos.

- **Autovaloración:** Es la habilidad para valorar y otorgar respeto a uno mismo y al entorno familiar y comunitario del que soy parte. Aporta una mirada positiva de las capacidades de uno mismo y de los otros.
- **Relaciones interpersonales:** capacidad que ayuda a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se interactúa.
 - **Manejo de conflictos:** es la habilidad que se tiene para reconocer los conflictos y la capacidad de enfrentarlos a través del uso de estrategias no violentas.
 - **Solidaridad social:** es la habilidad de comunicarse asertivamente con el otro, empatizar con su historia, experiencias, necesidades y afectos, para construir y aportar al bienestar común.
 - **Relación con el entorno:** es la habilidad que tienen los miembros de una familia y/o comunidad para establecer relaciones permanentes, positivas y recíprocas con otras personas, al interior de cada familia (entre sus miembros), con otras comunidades y/o al interior de cada comunidad (entre sus familias y organizaciones) y conocer las oportunidades que brindan redes de apoyo social e institucional.
- **Autocuidado:** capacidad que permite generar factores de protección en su entorno familiar o social. Estos factores inciden en la calidad de vida de las familias y comunidades.
 - **Relaciones sanas y productivas:** cuidado que una persona, familia y/o comunidad tiene de las relaciones que establece con otros y que permitan un desarrollo social y personal.
 - **Salud biopsicosocial:** es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidar de sí misma, su estructura y su identidad.
 - **Administración de bienes:** es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidar sus pertenencias físicas, el adecuado uso o estado de éstos permite aportar al bienestar material de las personas, familias y comunidades.
- **Proyección:** capacidad que permite visualizar posibilidades para mejorar la situación actual y planear el futuro.
 - **Toma de decisiones:** Se refiere a aquellas habilidades que nos facilita manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestras vidas y del entorno social producto de analizar información y experiencias de manera objetiva y contextual. Esto puede tener consecuencias para el bienestar, si las decisiones no se toman en forma activa y evaluando opciones.

- **Planificación y organización:** Es la habilidad que los miembros de una familia y/o comunidad tiene para definir una estructura y acciones precisas en plazos determinados con el fin de obtener un logro mayor.

La siguiente figura resume la forma en que se relacionan los capitales y las habilidades generales y específicas con los servicios que incorpora el Programa:

Figura N°5
Clasificación de las Habilidades en el Proceso de Intervención del Programa Acción – Eje Acción en Familia

CAPITAL	SERVICIO DONDE SE TRABAJA	HABILIDADES GENERALES	HABILIDADES ESPECIFICAS
HUMANO	Diagnóstico Formación Acompañamiento	Autoestima	Autoconocimiento
			Autovaloración
HUMANO SOCIAL	Diagnóstico Formación	Relaciones Interpersonales	Manejo de conflicto
			Solidaridad social
			Relación con el entorno
HUMANO SOCIAL FISICO	Formación Servicio Especializado Financiamiento de Iniciativa	Autocuidado	Relaciones sanas y productivas
			Salud biopsicosocial
			Administración de los bienes
HUMANO SOCIAL	Diseño Plan Familiar Acompañamiento Financiamiento de Iniciativa Familiar	Proyección	Toma de decisiones
			Planificación y organización

Fuente: Orientaciones Programáticas Programa Acción 2013

La medición de las habilidades se realiza a través de la aplicación de un instrumento denominado Cuestionario de Habilidad que genera un índice de habilitación, el que se aplica al comienzo de la intervención dando origen a la línea base y luego al cierre del Programa, entregando los antecedentes para la línea de salida. A través de este instrumento se mide los resultados obtenidos por las familias en el proceso de intervención con respecto a sus niveles de habilitación social.

Este índice se construye de la siguiente forma:

Figura N°6
Construcción del Índice de Habilitación Social

Dimensión	Subdimensión	Valor	Indicadores
Habilitación Familiar	Autoestima	28%	Mide el desarrollo de las habilidades de autoconocimiento y autovaloración.
	Relaciones Personales	21%	Mide el desarrollo de las habilidades de manejo de conflictos, solidaridad social y relaciones con el entorno.
	Autocuidado	21%	Mide el desarrollo de las habilidades de relaciones sanas y productivas, salud biopsicosocial y administración de bienes.
	Proyección	20%	Mide el desarrollo de las habilidades de toma de decisiones, planificación y organización.
Σ = Índice de Habilitación			

Fuente: Variables de Intervención Programa Acción 2013

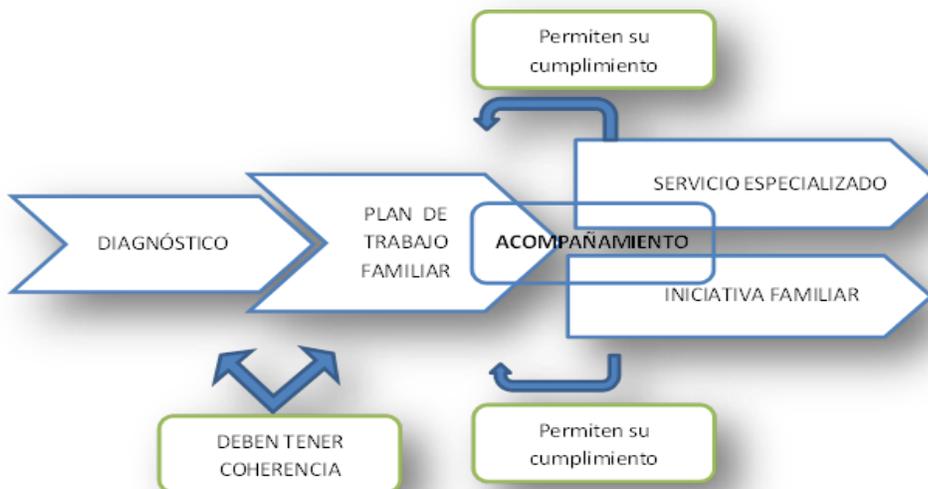
Como forma de organizar el trabajo, el Programa distingue tres etapas, pero esta distinción de etapas cumple un rol operativo en la gestión, porque se ejecutarían de forma interdependientes y se entrelazarían durante el proceso de intervención (no son lineales):

- a) **Identificación de familias, diagnóstico familiar y formación básica:** esta etapa se desarrolla en un período de cuatro meses, en el cuál se realiza la selección de las familias que participarán en el programa. Luego de seleccionadas las familias se elabora un diagnóstico familiar y la entrega de tres módulos de formación sobre temas de educación financiera, dinámica familiar y habitabilidad. En esta etapa se aplica el instrumento de registro de atributos “cuestionario del programa acción”, cuyos resultados se ingresan al Sistema Nacional de Usuarios como línea de base.
- b) **Diseño del plan de trabajo y definición de iniciativa familiar:** esta etapa tiene una duración de un mes y en ella se realizan sesiones trabajo con las familias con el fin de elaborar un plan de intervención familiar, conjunto con ello, se define una iniciativa para financiar que colabore con el cumplimiento de las metas que la familia se haya impuesto alcanzar. Para esta iniciativa el Programa entrega un subsidio de \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos)
- c) **Implementación plan de trabajo, iniciativa, apoyo especializado, acompañamiento y cierre del proyecto:** este período se extiende por cinco meses y durante ese tiempo, los profesionales deben prestar el servicio de apoyo especializado a cada familia de acuerdo a lo detectado en el diagnóstico y a lo contenido en el plan de intervención. Además, se realiza el financiamiento de la iniciativa familiar y, nuevamente, la aplicación del instrumento “cuestionario del programa acción” y se registran las variables de salida.

El Programa plantea que los servicios que se entregan a las familias son interdependientes y que se deben ejecutar de manera articulada, dado que “sólo de esta forma se podrá habilitar a las familias en el fortalecimiento de sus capitales” (FOSIS, "Manual de Intervención Acción en Familia", 2013). Así, se espera que los

planes de intervención y las iniciativas programadas, tengan directa relación con lo detectado en el diagnóstico familiar.

Figura N° 7
Proceso de Intervención del Programa Acción – Eje Acción en Familia



Fuente: Manual de Intervención Programa Acción Eje Acción en Familia 2013.

Particularmente, la intervención del año 2013 en la Región Metropolitana, definió apoyos especializados en Dinámica Familiar y en Integración Socioeducativa, esto significa que en la etapa de servicio especializado los planes de trabajo programados para cada familia, estaban dirigidos a superar problemáticas ligadas a uno y otro tema, según el proyecto en que participaran.

En el proceso de intervención participan distintos actores. Por un lado se encuentra el FOSIS, quien entrega las orientaciones programáticas y, además, realiza el seguimiento. Participan los municipios como contrapartes institucionales, los ejecutores intermedios a cargo de la implementación y las familias destinatarias del servicio.

Entre cada actor que participa en la intervención, existe una zona de interacción, que se considera como espacios de interfaz donde se van produciendo intercambios y negociaciones, producto de los choques ante las realidades que presentan los actores.

3. METODOLOGÍA

A continuación se presenta la hipótesis de trabajo y los objetivos de este estudio de caso. Además como una forma de clarificar el objeto de estudio, se incluye un esquema con la operacionalización de las dimensiones para facilitar la comprensión de éste.

También se presentará de forma integrada la descripción de la metodología utilizada, la estrategia de recolección de información y el plan de análisis de los datos.

3.1. Objetivos de Investigación

- **Hipótesis de Trabajo:**

La intervención social se desarrolla en un proceso de constante interacción entre los actores involucrados. A estos espacios de interfaz, cada uno se incorpora con sus visiones, conocimientos, experiencias, sentimientos, etc., por lo tanto, en este choque se producen negociaciones que van generando adecuaciones en la implementación, provocando finalmente, una distancia entre lo diseñado y lo ejecutado.

- **Objeto de Estudio:**

Los espacios de interfaz en la implementación del Programa Acción en Familia durante la intervención del año 2013 en la Región Metropolitana.

- **Objetivo General:**

Analizar los espacios de interfaz existentes en la intervención desarrollada por el Programa Acción en Familia del año 2013 en la Región Metropolitana.

- **Objetivos Específicos:**

1. Caracterizar a los actores involucrados en la intervención del Programa Acción en Familia del año 2013 en la Región Metropolitana (ejecutores intermedios y familias usuarias).
2. Analizar la interfaz existente entre el diseño metodológico del Programa Acción en Familia y la ejecución de la misma por parte de los ejecutores intermedios.
3. Analizar la interfaz existente en la intervención entre el ejecutor y las familias participantes de la misma.
4. Analizar la interfaz existente entre el diseño planteado por el FOSIS y las familias que participan en el Programa.
5. Generar recomendaciones desde el análisis de implementación para el diseño del Programa y futuras intervenciones.

3.2. Descripción Metodológica del Estudio de Caso

El presente estudio, si bien se trata de un estudio exploratorio y descriptivo, de corte transversal, se enmarca dentro del enfoque metodológico de estudio de caso, dado que busca describir y analizar de forma detallada una unidad o entidad específica (Yin, 1989), esto es, busca estudiar las particularidades y complejidades de una situación singular, para comprender su actividad en circunstancias concretas (Stake, 2007).

En este sentido, siguiendo a Muñoz y Muñoz (Balcázar & Varios, 2005) se define el caso como un “sistema acotado” por los límites que precisa el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se produce. Entonces, un caso es una situación o entidad única que amerita interés de investigación. En el presente estudio el límite corresponde a la intervención del Programa Acción en su Eje de Intervención Acción en Familia del año 2013 en la Región Metropolitana.

Para responder a los objetivos se recopiló información desde las siguientes fuentes: familias beneficiarias y profesionales encargados de la implementación del Programa, ambos actores han aportado información clave para entender los cambios que se producen en el desarrollo de la intervención.

En el caso de las familias se utilizó como herramienta de recolección de información la entrevista semiestructurada. La selección de la muestra se realizó en función de la posibilidad de acceso a las familias, incorporando a participantes de distintas comunas, de ambos apoyos especializados y que hayan trabajado con diferentes ejecutores intermedios. No se definió un número de entrevistas predeterminado, por lo tanto, se utilizó el punto de saturación de la muestra como límite, lo que se produjo en la entrevista número doce.

En la siguiente tabla se presenta la composición de la muestra de las familias entrevistadas:

Tabla N°1: Muestra de Familias Entrevistadas		
Ejecutor	Apoyo Especializado Dinámica Familia	Apoyo Especializado Integración Socioeducativa
SENDA	1	3
Proyecta XXI	2	0
SODEM Ltda.	2	0
GEPSO Ltda.	2	0
Ciudad Proyectos Ltda.	0	1
ONG CIDETS	0	1

También se utilizó la información recogida a través de un instrumento de tipo encuesta que se aplicó a las familias en dos momentos, al inicio de la intervención (línea base) y al final de la misma (línea de salida), cuyos resultados fueron registrados en el Sistema Nacional de Usuarios (SNU), por lo tanto, se analizó el universo de las familias participantes y se utilizaron técnicas de estadística descriptiva a través del paquete

estadístico SPSS como análisis de frecuencias, medias, medianas y cubos olap que han permitido caracterizar a las familias.

La composición del universo analizado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N°2 : Universo Programa Acción en Familia 2013		
Familias	Apoyo Especializado Dinámica Familia	Apoyo Especializado Integración Socioeducativa
Sectores Urbanos	679	137
Sectores Rurales	257	890

En el caso de los profesionales encargados de la implementación del Programa, se utilizó como herramienta el grupo de discusión, utilizando como criterio de inclusión, la participación en el desarrollo de la intervención desde el inicio al término. El grupo de discusión incorporó a profesionales que cumplieron distintas funciones en la ejecución, en ambos apoyos especializados y además, en distintas comunas, tanto urbanas como rurales. Se optó por esta herramienta por sobre las entrevistas, dado que en el desarrollo de la discusión se van integrando de inmediato las opiniones de los distintos participantes, enriqueciendo el debate.

La estructura de participantes en el grupo de discusión fue la siguiente:

Tabla N°3: Estructura del Grupo de Discusión	
Participante	Descripción
Profesional 1	Psicóloga, coordinadora en proyectos de territorios Nororiente 1 y 2.
Profesional 2	Cientista política, coordinadora en proyecto de territorio Surponiente 1 y profesional de terreno en proyecto de territorio Surponiente 2.
Profesional 3	Trabajadora social, profesional de terreno y para apoyo especializado en proyecto de territorio Chacabuco.
Profesional 4	Psicólogo, coordinador en proyectos de los territorios Maipo y Suroriente 1.
Profesional 5	Trabajador social, profesional de terreno y para apoyo especializado en los proyectos de los territorios Maipo y Suroriente 1.

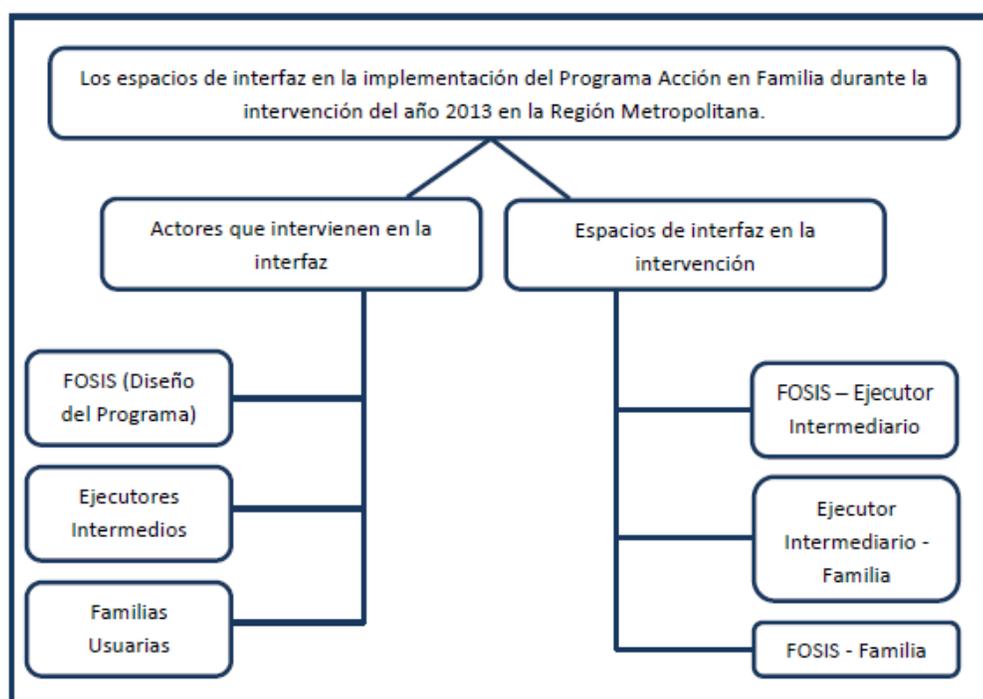
El ejercicio de análisis, tanto para las entrevistas como para el grupo de discusión, se realizó utilizando el análisis de contenido, donde se sugiere una síntesis de las ideas centrales de los contenidos, tal como su nombre lo indica. La herramienta de análisis fue del tipo hermenéutico sobre la base de la transcripción de las entrevistas y el grupo de discusión realizado, lo que permitió la obtención de un *corpus* que contiene conjuntos discursivos producidos por sus fuentes, lo que hizo posible el análisis, ya que son fragmentos de estos discursos (frases) los que funcionan como unidad de observación del mismo.

Se utilizó el método de análisis de contenido transversal temático, según el cual se procedió a la elaboración de una malla temática, en consideración a los objetivos planteados. Una vez establecida con su pertinente codificación, se procedió a la identificación de las unidades en el corpus (frases) y trabajando analíticamente, en un primer momento desde los subtemas establecidos, se generaron síntesis subtemáticas. Luego se procedió a un segundo nivel de síntesis, esta vez en función de los temas esto es, una síntesis temática, desde donde accedemos a una síntesis global.

3.3. Operacionalización del Objeto de Estudio

Con el fin de clarificar el objeto de este estudio de caso a continuación se presenta un esquema gráfico de la operacionalización del mismo que permite un mejor entendimiento del plan de análisis realizado:

Figura N° 8
Operacionalización del Objeto de Estudio



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en el esquema anterior, el objeto de estudio se ha operacionalizado en dos dimensiones: los actores que intervienen en las interfaces y los espacios de interfaz en la intervención.

Se ha considerado como actor al FOSIS sólo tomando el diseño del Programa, omitiendo los otros roles existentes, como el de supervisión de la ejecución, esto obedece sólo a los límites impuestos por la investigadora, pero para facilitar la

comprensión del contexto, se presentará una breve descripción del rol del FOSIS en el seguimiento de la intervención.

Se caracterizaron a los actores, familias y ejecutores intermedios, dada la utilidad que ello representa para contextualizar y comprender las relaciones que se dan en los espacios de interfaz. En el caso de las familias se presentarán las características socioeconómicas y sociodemográficas. Los ejecutores se han caracterizado con la cantidad de proyectos ejecutados con el FOSIS, los apoyos especializados que han desarrollado y los tipos de profesionales que han incorporado para la intervención que se analizó en este estudio.

Para analizar las interfaces planteadas se han considerado temas asociados a las etapas de intervención planteadas por el FOSIS y a los servicios que se incluyen en el diseño metodológico. La síntesis temática que ha permitido el análisis incorporó información sobre:

- Proceso de convocatoria y selección
- Expectativas respecto al Programa
- Reconocimiento de los objetivos del Programa
- Participación de los miembros de la familia
- Proceso de intervención
- Fondos de iniciativa familiar
- Cumplimiento de los objetivos del programa
- Adecuación de los aspectos metodológicos e instrumentos
- Efectos que se observan en las familias

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Caracterización de los actores involucrados en la intervención del Programa Acción en Familia 2013.

Se presenta la caracterización de los actores involucrados, porque ello permite contextualizar el proceso de intervención que se analizará. Se presentan en primer lugar las familias que son las destinatarias del Programa, posteriormente se describen los ejecutores encargados de la implementación y finaliza con una breve descripción de la función del FOSIS en la supervisión y seguimiento de ésta.

Caracterización de las familias

a) Participación de las familias en otros programas del FOSIS:

La base de datos del Sistema Nacional de Usuarios/as (SNU), si bien permite conocer si las personas han sido usuarias de otros programas del FOSIS, esto sólo es posible consultando de forma individual por cada RUT asociado, facultad exclusiva del FOSIS y que requiere de un tiempo de dedicación que es imposible de gestionar, por lo tanto, se priva al ejecutor de esta información, siendo un dato de gran relevancia para la intervención.

El único antecedente que se puede extraer en conjunto con los demás datos es la participación en el Programa Puente⁴. Al respecto, existe un alto porcentaje (44,5%) de las familias que son parte del sistema de protección social, destacando la Provincia de Chacabuco con más del 60%.

Tabla N° 4
Pertenencia de las Familias al Programa Puente o Chile Solidario por Territorio, año 2013

Territorio	Programa Puente	
	NO	SI
Provincia Chacabuco	39.9%	60.1%
Provincia Cordillera	73.4%	26.6%
Provincia Maipo	44.3%	55.7%
Provincia Melipilla	63.1%	36.9%
Provincia Talagante	55.4%	44.6%
Santiago Nor-Oriente	70.0%	30.0%
Santiago Nor-Poniente	56.4%	43.6%
Santiago Sur-Oriente	55.3%	44.7%
Santiago Sur-Poniente	52.4%	47.6%
Total	1089 55.5%	874 44.5%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Al hacer la distinción por apoyo especializado, el porcentaje aumenta en el caso de dinámica familiar llegando al 62,5%, lo que se relaciona con el hecho que las familias son derivadas directamente desde los municipios, siendo en algunos casos las Unidades de Intervención Familiar del Programa Puente las contrapartes para estos efectos, por ejemplo, las comunas de Buin, Cerro Navia, Maipú, Padre Hurtado, Paine, San Bernardo, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Quilicura y San Bernardo, donde el 100% de las familias pertenecen al Sistema CHISOL. En tanto, comunas como El Monte, Estación Central, La Granja, Pudahuel, Quinta Normal y Til Til superan el 90%. En cambio, en integración socioeducativa, donde las derivaciones de las familias las

⁴ Para la intervención 2013 aún no se consideraba el ingreso de familias del Programa Ingreso Ético Familiar – IEF, actual Subsistema de Seguridades y Oportunidades – Programa Familia, aún permanecían en intervención las familias del Programa Puente. Se consideran las familias activas en el Programa Puente y aquéllas que ya han terminado el ciclo en el Programa, pero aún forman parte del Sistema Chile Solidario.

realiza directamente el establecimiento educacional seleccionado por el municipio, el porcentaje mayor (71,9%) no pertenece al Sistema CHISOL.

Tabla N° 5
Pertenencia de las Familias al Programa
Puente por Comuna y Apoyo Especializado
en Dinámica Familiar 2013

Comunas	Programa Puente	
	NO	SI
Alhué	45.0%	55.0%
Buín	0.0%	100.0%
Calera De Tango	35.0%	65.0%
Cerrillos	19.4%	80.6%
Cerro Navia	0.0%	100.0%
Colina	17.9%	82.1%
El Bosque	69.2%	30.8%
El Monte	5.9%	94.1%
Estación Central	7.7%	92.3%
Isla de Maipo	94.4%	5.6%
La Cisterna	17.6%	82.4%
La Florida	73.1%	26.9%
La Granja	4.0%	96.0%
La Pintana	59.2%	40.8%
La Reina	16.7%	83.3%
Lampa	21.4%	78.6%
Lo Espejo	41.0%	59.0%
Lo Prado	23.1%	76.9%
Macul	43.5%	56.5%
Maipú	0.0%	100.0%
María Pinto	71.4%	28.6%
Melipilla	78.6%	21.4%
Padre Hurtado	0.0%	100.0%
Paine	0.0%	100.0%
Pedro Aguirre Cerda	0.0%	100.0%
Peñaflor	100.0%	0.0%
Peñalolén	0.0%	100.0%
Pirque	60.0%	40.0%
Pudahuel	7.7%	92.3%
Puente Alto	85.0%	15.0%
Quilicura	0.0%	100.0%
Quinta Normal	7.7%	92.3%
San Bernardo	0.0%	100.0%
San Joaquín	64.0%	36.0%
San José de Maipo	60.0%	40.0%
San Miguel	76.5%	23.5%
San Pedro	48.6%	51.4%
San Ramón	47.1%	52.9%
Talagante	55.6%	44.4%
Tiltil	3.6%	96.4%
Total	351	585
	37.5%	62.5%

Tabla N° 6
Pertenencia de las Familias al Programa
Puente por Comuna y Apoyo
Especializado en Integración
Socioeducativa 2013

Comunas	Programa Puente	
	NO	SI
Buín	90.0%	10.0%
Calera de Tango	65.0%	35.0%
Cerrillos	81.8%	18.2%
Cerro Navia	84.6%	15.4%
Colina	64.3%	35.7%
Conchalí	65.2%	34.8%
Curacaví	80.0%	20.0%
El Bosque	61.5%	38.5%
El Monte	94.1%	5.9%
Estación Central	83.3%	16.7%
Huechuraba	74.1%	25.9%
Independencia	83.3%	16.7%
Isla de Maipo	62.5%	37.5%
La Cisterna	75.0%	25.0%
La Florida	89.3%	10.7%
La Granja	58.1%	41.9%
La Pintana	64.9%	35.1%
Lampa	75.0%	25.0%
Lo Espejo	67.4%	32.6%
Lo Prado	70.8%	29.2%
Macul	28.6%	71.4%
Maipú	94.4%	5.6%
Melipilla	70.0%	30.0%
Ñuñoa	100.0%	0.0%
Padre Hurtado	82.4%	17.6%
Paine	100.0%	0.0%
Pedro Aguirre Cerda	66.7%	33.3%
Peñaflor	78.6%	21.4%
Peñalolén	78.8%	21.2%
Pudahuel	93.3%	6.7%
Puente Alto	75.9%	24.1%
Quilicura	88.9%	11.1%
Quinta Normal	66.7%	33.3%
Recoleta	72.2%	27.8%
Renca	56.0%	44.0%
San Bernardo	77.5%	22.5%
San Joaquín	73.1%	26.9%
San Miguel	25.0%	75.0%
San Ramón	70.6%	29.4%
Santiago	73.7%	26.3%
Talagante	5.0%	95.0%
Tiltil	57.1%	42.9%
Total	738	289
	71.9%	28.1%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

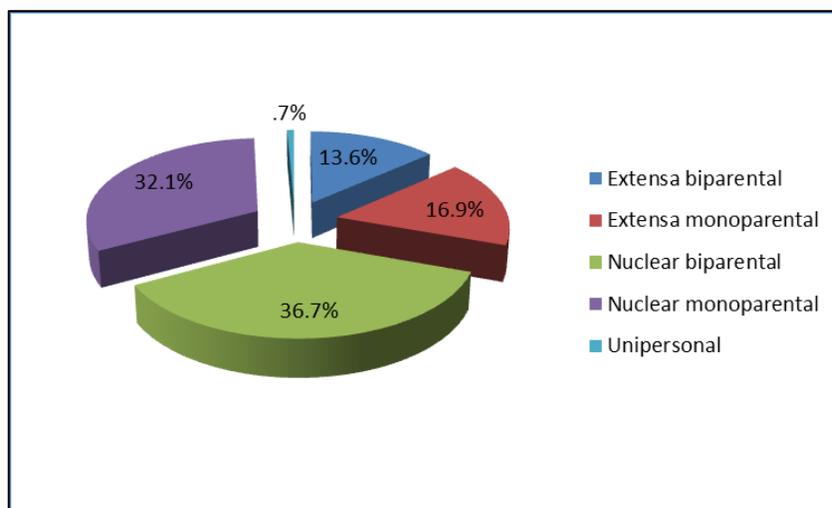
b) Tipo de familias

Respecto a la composición de las familias, la distribución es equitativa entre familias monoparentales y biparentales, nucleares y extensas, con porcentajes del 49% y 50.3%, respectivamente. El porcentaje de familias monoparentales es alto y como se verá más adelante, la mayoría de ellas se encuentran encabezadas por una mujer.

Existen 14 familias del tipo unipersonal, lo que muestra un error de focalización o de registro, dado que el Programa señala explícitamente que no interviene con familias de este tipo y que no fue advertido por parte de la supervisión del FOSIS.

No existe en la categorización que entrega el FOSIS la posibilidad de diferenciar otros tipo de familias como las compuestas o reconstituidas⁵, por lo tanto, no es posible identificar la presencia de éstas.

Gráfico N°1
Distribución por Tipo de Familia
Año 2013



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Del total de las familias sólo el 38.3% reconocen tener jefatura de hogar masculina, el porcentaje restante (61.7%) señala a una mujer como jefa de hogar. En cuanto a los hogares monoparentales, considerando tanto las familias extensas como nucleares, el 69.8% indica tener jefatura de hogar femenina y sólo un 15.4% son hogares monoparentales con un hombre en frente de la familia.

⁵ Se entiende como familia compuesta a aquella conformada por una familia nuclear o una familia extensa más otros no-parientes y por familia reconstituida a aquella donde conviven hijos e hijas de parejas anteriores y de la pareja actual, es decir, uno o ambos miembros de la actual pareja se incorpora con sus hijos e hijas de la unión anterior.

Tabla N° 7
Jefatura de Hogar por Tipo de Familia
Año 2013

Jefatura Hogar	Tipo de Familia			Total
	Familia Biparental	Familia Monoparental	Familia Unipersonal	
Hombre	84.4%	15.4%	0.1%	100.0%
Mujer	29.1%	69.8%	1.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

c) Situación económica de las familias

Con relación a la situación económica y específicamente a los ingresos autónomos que declaran las familias, el 92.8% posee ingresos mensuales de hasta \$400.000, siendo el promedio de \$227.347, en un rango que va desde los \$0 a \$800.000 con una mediana en \$200.000, es decir, que la mitad de las familias declaran ingresos inferiores a este monto y la otra mitad sobre los doscientos mil pesos.

Tabla N°8
Estadísticos Descriptivos de Ingresos Autónomos Año 2013

Ingresos Autónomos	
N	1963
Media	227347.69
Mediana	200000.00
Desviación estándar	124554.874
Mínimo	0
Máximo	800000

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Tabla N°9
Frecuencia de Familias por Rango de Ingresos Autónomos Año 2013

Rango de Ingresos Autónomos	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hasta \$100.000	15.3	15.3
De \$100.001 a \$200.000	37.6	52.9
De \$200.001 a \$300.000	29.2	82.2
De \$300.001 a \$400.000	10.6	92.8
De \$400.001 a \$500.000	4.5	97.3
\$500.001 y más	2.7	100.0
Total	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

En el caso de las familias monoparentales con jefatura de hogar femenina, la situación de los ingresos empeora con relación a los promedios generales, llegando al 68,6% con ingresos sólo hasta \$200.000 y el 92.1% no supera los \$300.000 mensuales.

Tabla N° 10
Rango de Ingresos Autónomos por Jefatura de Hogar
Año 2013

	Rango de Ingresos Autónomos					
	Hasta \$100.001	De \$100.001 a \$200.001	De \$200.001 a \$300.001	De \$300.001 a \$400.001	De \$400.001 a \$500.001	\$500.001 y más
Hombre	13.0%	33.5%	48.6%	51.4%	59.6%	49.1%
Mujer	87.0%	66.5%	51.4%	48.6%	40.4%	50.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Al consultar a las familias sobre la existencia de niños y/o niñas que aporten al ingreso familiar, el 97.6% indican que no existen menores de edad que realicen aportes, pero hay un porcentaje de 2.4% de los hogares que declaran presencia de trabajo infantil en sus familias, lo que corresponde a 48 familias.

Tabla N° 11
Frecuencia de Familias con Menores de Edad que Aportan al Ingreso Familiar
Año 2013

Menores de Edad que Aportan al Ingreso Familiar	Frecuencia	Porcentaje
0	1915	97.6
1	42	2.1
2	4	.2
3	2	.1
Total	1963	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Con relación a la situación ocupacional del jefe de hogar, la mayoría se declara ocupado (81.4%), pero el 36.4% califica su trabajo como precario. Al analizar el grupo de familias que son monoparentales y posee jefatura de hogar femenina, sólo un 13,1% de las mujeres son inactivas y el porcentaje de precariedad laboral aumenta al 43.4%.

Tabla N° 12
Frecuencia de Familias por Situación Ocupacional del Jefe de Hogar
Año 2013

Situación Ocupacional Jefe de Hogar	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Busca trabajo por primera vez	.1	.1
Cesante	9.4	9.5
Inactivo	9.2	18.6
Ocupado permanentemente	45.0	63.6
Ocupado precario	36.4	100.0
Total	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

Tabla N° 13
Situación Ocupacional del Jefe de Hogar en Hogares Monoparentales
con Jefatura Femenina
Año 2013

Situación Ocupacional Jefe de Hogar	Familias Monoparentales con Jefatura Femenina		Total
	NO	SI	
Busca trabajo por primera vez	0.0%	.2%	.1%
Cesante	7.8%	11.5%	9.4%
Ocupada permanente	6.2%	13.1%	9.2%
Ocupada precaria	55.0%	31.8%	45.0%
Inactiva	31.1%	43.4%	36.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013

d) Problemas más frecuentes que presentan las familias

El Sistema Nacional de Usuarios de donde se extrajeron los datos que en esta caracterización se presentan, no entrega una categorización de problemas, pero los ejecutores del Programa al momento de registrar la información, señalan a modo de observación, distintas situaciones que han logrado identificar durante la etapa de diagnóstico.

Se tomaron todas estas observaciones y se agruparon los problemas según la clasificación que se presenta a continuación.

Al revisar los problemas que presentan las familias que son derivadas al Programa, se señala una diversidad de problemáticas sociales las que se han podido agrupar en: presencia de abuso de alcohol y/o drogas, adulto mayor con niños a cargo o ausencia de los padres, baja autoestima, desvinculación con la comunidad, duelos familiares,

presencia de maltrato y/o abuso sexual infantil, niños y niñas acogidos a la red de protección del Servicio Nacional de Menores, existencia de integrantes en situación de privación de libertad, integrantes con problemas de salud que dificultan la vida diaria, existencia de conflictos de relaciones familiares, riesgo y deserción escolar, problemas de precariedad laboral y bajos ingresos, existencia de violencia intrafamiliar y condiciones de habitabilidad deficientes.

Lo anterior refuerza lo planteado desde los enfoques de pobreza multidimensional que toma el presente estudio, puesto que se visualiza en las familias que su condición de pobreza y/o vulnerabilidad trasciende la esfera económica de ésta y agrega otros aspectos psicosociales que hacen aún más compleja su situación y, por lo tanto, exigen modelos de intervención que reconozcan estos distintos factores, como un primer paso a la generación de intervenciones más pertinentes e integrales.

Tabla N° 14
Frecuencia de Familias por Categoría de Problema
Año 2013

PROBLEMAS QUE PRESENTAN LAS FAMILIAS	Porcentaje
Abuso alcohol y/o drogas	1.9
Adulto mayor con niños/as a cargo y/o ausencia de los padres	1.7
Baja autoestima	.7
Desvinculación con la comunidad	.3
Duelo	.6
Maltrato y/o abuso sexual	.3
Niños/as acogidos a red de protección	.2
No indica	28.2
No se observan	8.1
Otro	2.2
Privación de libertad	.2
Problemas de salud	5.8
Relaciones familiares	21.6
Riesgo o deserción escolar	3.6
Trabajo e ingresos	10.0
Trabajo infantil	.1
Violencia intrafamiliar	2.0
Vivienda y/o condiciones de habitabilidad	12.5
Total	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013 integrados como observaciones de los ejecutores.

Se concluye que existe un alto porcentaje de familias de tipo monoparental, donde prima, además, la jefatura de hogar femenina, es decir, mujer sola con hijos. La mitad

de las familias posee ingresos mensuales que no superan los \$200.000⁶, siendo justamente los hogares monoparentales liderados por mujeres los que se encuentran en peor condición económica. Presentan múltiples problemas sociales, la mayoría relacionados con trabajo e ingresos, precarias condiciones de habitabilidad y de relaciones familiares, lo que reafirma la idea de que se trabaja con familias donde la pobreza no es sólo una condición exclusivamente asociada a sus carencias de ingresos económicos.

Se evidencia que las familias usuarias del Programa presentan un nivel variable de experiencia en el involucramiento en una intervención social, lo que se puede considerar un elemento de importancia que puede influenciar este nuevo proceso en las distintas interfaces.

Lo anterior muestra, que si bien existen características que pueden ser comunes, no es posible comprender a las familias como un actor uniforme y que interactuará de la misma forma ante los equipos interventores, dado que sus particularidades y sus experiencias influyen en la forma en cómo se enfrentan al mundo en general, y al Programa en lo específico.

Caracterización de los ejecutores

a) Proyectos por ejecutor intermediario

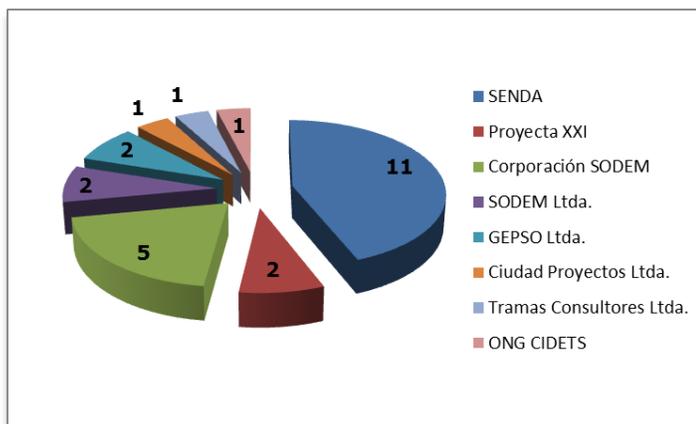
En la versión del Programa que se analiza participaron ocho ejecutores, de los cuales dos corresponden a organismos no gubernamentales sin fines de lucro y el resto, son empresas consultoras especializadas en la implementación de programas sociales. Según señalan las bases programáticas, los ejecutores pueden ser personas naturales o jurídicas públicas o privadas, excluyendo a los municipios, dado que ellos forman parte de los jurados de adjudicación.

A los proponentes se les evalúa según su experiencia en el tipo de programa, en los temas que aborda el Programa y el conocimiento que tengan del territorio (comunidades) donde se implementará la intervención (FOSIS, 2013).

El número de proyecto que ejecutó cada uno es el siguiente:

⁶ La ley 20.689 promulgada el 23 de agosto de 2013, fijó el sueldo mensual mínimo del año 2013 en \$210.000 (doscientos diez mil pesos).

Gráfico N° 2
Distribución de Proyectos por Ejecutor Intermediario Año 2013

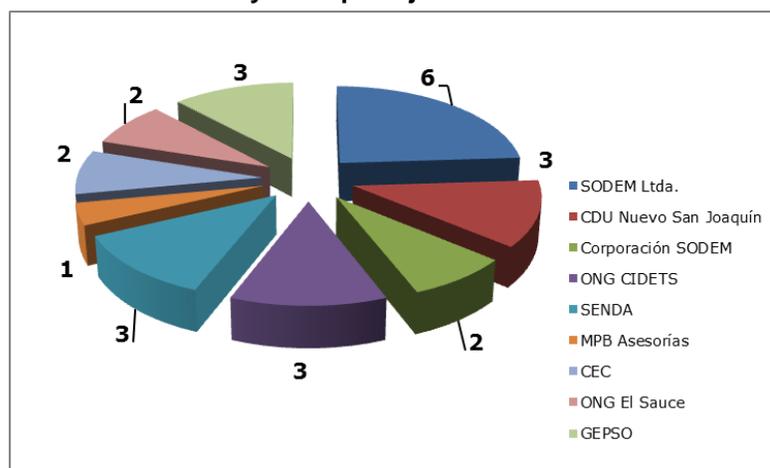


Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Sistema de Gestión de la Inversión FOSIS 2013.

b) Experiencia de los ejecutores intermediarios en la implementación del Programa

Como se mencionó anteriormente, el Programa Acción se implementó por primera vez durante el año 2012. Como se aprecia en el gráfico, los ejecutores intermedios del año 2013 que tenían experiencia han sido: SODEM Ltda., SODEM Corporación, SENDA, ONG CIDETS y GEPSO. Los ejecutores Proyecta XXI, Tramas Consultores y Ciudad Proyectos, ejecutaron por primera vez en la versión 2013.

Gráfico N° 3
Distribución de Proyectos por Ejecutor Intermediario Año 2012



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Sistema de Gestión de la Inversión FOSIS 2012.

Tabla N° 15
Proyectos Desarrollados por Ejecutores Intermediarios
Histórico años 2004 al 2011 por Área

Ejecutor	Año Primer Proyecto Registrado	Desarrollo Social / Acción	Empleabilidad	Emprendimiento	Total
Tramas	2011	3	23	26	52
SODEM Ltda.	2004	12	3	45	60
Corporación SODEM	2005	12	0	20	32
Ciudad Proyectos Ltda.	2008	4	4	20	28
Proyecta XXI	2004	2	0	33	35
GEPSO Ltda.	2011	8	2	3	13
ONG CIDETS	2004	8	9	20	37
SENDA	2004	54	2	63	119

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Sistema de Gestión de la Inversión FOSIS⁷.

Como se aprecia en la tabla anterior, todos los ejecutores del Programa Acción del año 2013 poseen experiencia en la implementación de proyectos del FOSIS, por lo tanto, estamos en presencia de organismos que han desarrollado experticia en la ejecución de programas sociales para familias y comunidades en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, en las distintas áreas, tanto en iniciativas de desarrollo social, como también en aquéllas orientadas hacia el emprendimiento y/o la empleabilidad.

Los organismos que se muestran con menos experiencia son aquéllos que presentan el primer registro en el año 2011, pero se trata de instituciones que han sido conformadas por profesionales que han surgido desde otros organismos colaboradores con el FOSIS y que también poseen vasta experiencia en la implementación de sus programas.

La experiencia de estos organismos colaboradores es un elemento que tensiona la interfaz FOSIS – Ejecutor, donde la interacción se ve influenciada por la experticia desarrollada por los ejecutores, ofreciendo una oportunidad de enriquecimiento de la intervención, porque es justamente, en este choque con la experiencia donde la intervención social deja de concebirse como un proceso lineal y se transforma en un proceso donde la práctica se ve fortalecida por los saberes derivados de la praxis, por lo tanto, surgen cuestionamientos en torno a los planteamientos metodológicos de estrategias y/o técnicas iniciales entregados desde el diseño y la planificación, como se verá más adelante.

c) Los equipos profesionales

Las bases programáticas solicitan ciertos perfiles profesionales para la implementación. Para la coordinación y la intervención misma se solicitan profesionales del área social,

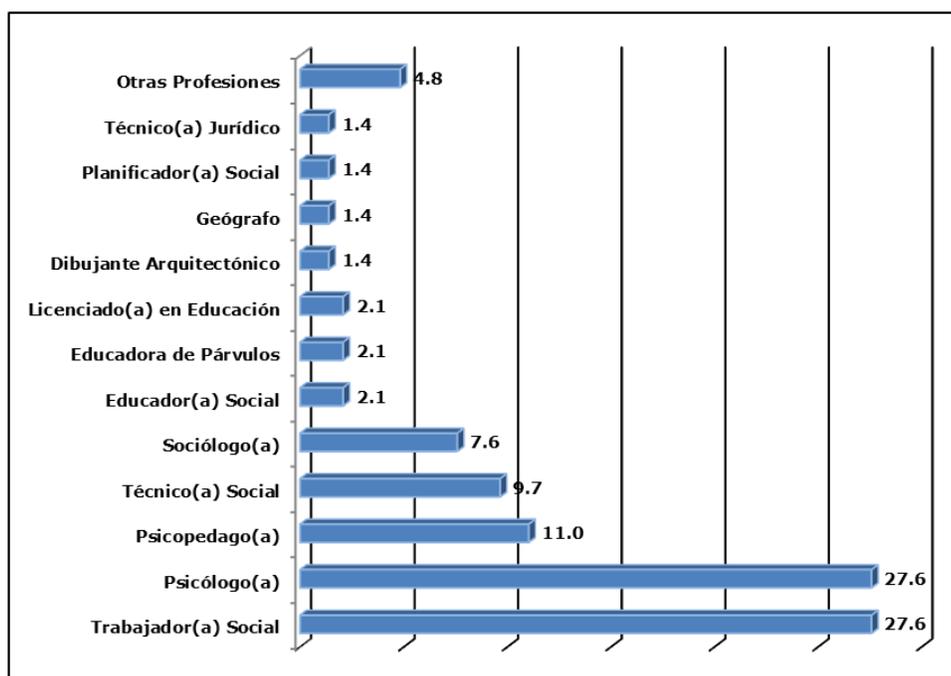
⁷ Los primeros registros que presenta el Sistema de Gestión de la Inversión FOSIS son del año 2004, por lo tanto, existe la posibilidad que algunos organismos intermedios hayan ejecutado proyectos en años anteriores al 2004, pero no se dispone de esa información.

pero para el trabajo de terreno se pueden incorporar técnicos con experiencia en temas relacionados con la intervención (FOSIS, 2013).

Los recursos humanos que presentan los proponentes son evaluados, primero según cumplan con el perfil profesional y, al igual que el proponente, según su experiencia en el tipo de programa, en los temas que aborda el Programa y el conocimiento que tengan del territorio (comunas) donde se implementará la intervención. Además, se solicita que al menos un profesional del equipo posea formación académica en temáticas de género y que se incluya un servicio de cuidado infantil, a cargo de un profesional o técnico con experiencia en el tema (FOSIS, 2013).

En el siguiente gráfico se aprecia que se cumple con dicha orientación. Se visualiza que la mayoría de los profesionales son del área social, destacando la presencia de psicólogos(as) y trabajadores(as) sociales.

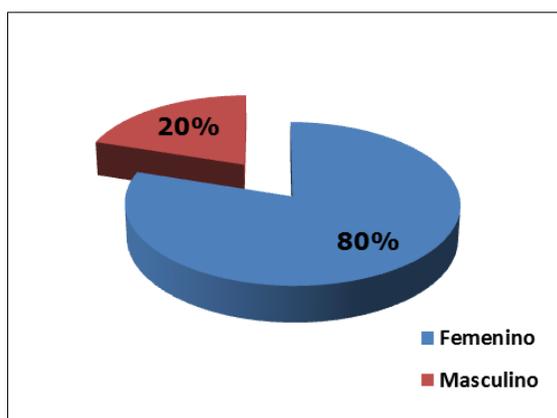
Gráfico N° 4
Distribución por Tipo de Profesión
Año 2013



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la base de información de RRHH de ejecutores 2013.

Los equipos de profesionales que ejecutan los proyectos están en su mayoría compuestos por mujeres. El gráfico siguiente muestra la diferencia por género, donde el 80% son mujeres, lo que se puede explicar por el tipo de profesión donde existe gran presencia femenina, como el trabajo social.

Gráfico N° 5
Distribución por Género de los/as Profesionales
Año 2013



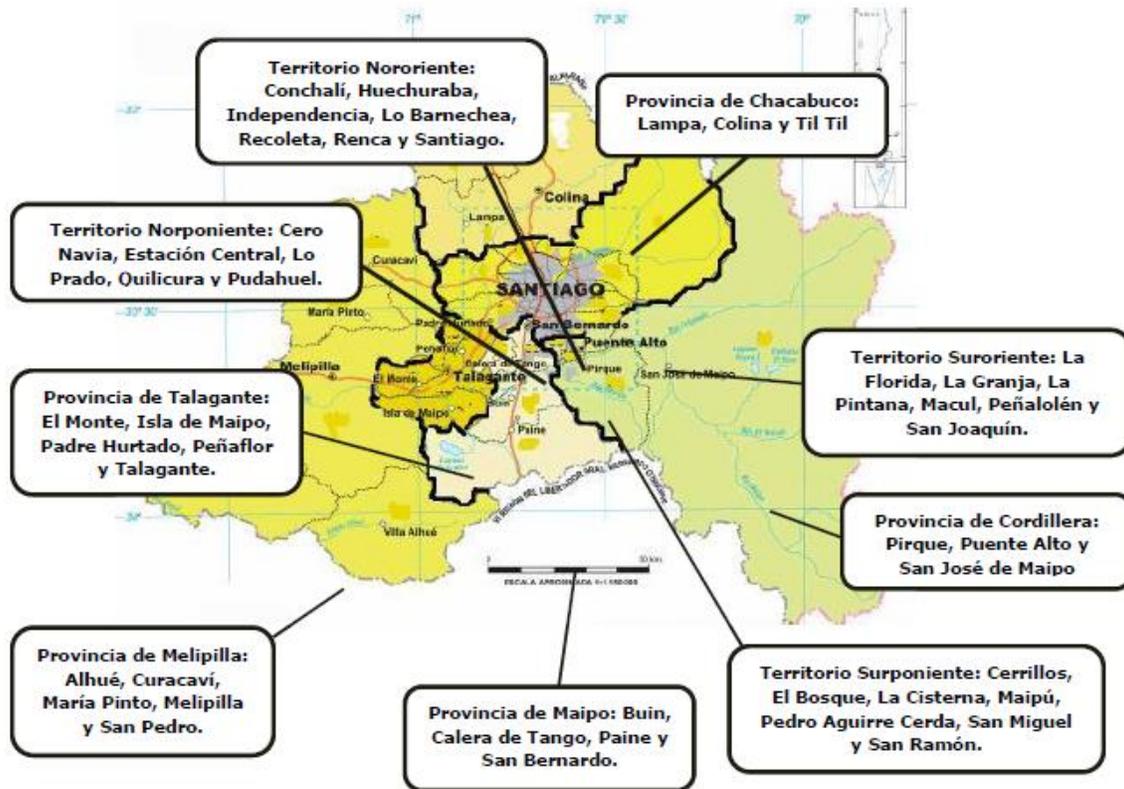
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la base de información de RRHH de ejecutores 2013

Al igual que en el caso de los ejecutores intermedios como institución, la formación académica y la experiencia de los profesionales, tensionan la interfaz FOSIS – Ejecutor. El conocimiento formal y el conocimiento experiencial dan lugar a percepciones diferentes de la realidad y de los espacios sociales, y por lo tanto, originan distintas construcciones metodológicas para abordar esta heterogeneidad, así cada agente agrega al proceso de implementación su propia impronta.

El FOSIS como contraparte de la implementación

Para contextualizar el desarrollo del Programa es necesario describir el funcionamiento del FOSIS como contraparte, aunque no será considerado este rol en los análisis de interfaces. Primero, se debe señalar que la Región Metropolitana está subdividida en 9 territorios, que son los siguientes:

Figura N° 9
División Territorial del FOSIS Región Metropolitana



El equipo encargado de la supervisión de la implementación del Programa en la Región Metropolitana en la versión 2013, estaba compuesto por 9 agentes de desarrollo local (ADL), cada uno de los cuáles es responsable de la gestión en un territorio.

El o la ADL es el encargado(a) de dar inicio a la implementación de los proyectos y el punto de partida es la entrega de los listados de las familias que deben ser invitadas a participar en el Programa. Como se ha señalado anteriormente, estos listados se obtienen a través de las Municipalidades de cada comuna.

El seguimiento que realiza el o la ADL a los proyectos es tanto a nivel técnico como administrativo, supervisando el cumplimiento de las etapas, la calidad en la entrega de los servicios a las familias y chequeando los verificadores de cada uno de los productos que deben lograr los ejecutores.

Durante la ejecución de los proyectos, los y las ADLs realizan visitas domiciliarias a una muestra de familias, como una forma de ir verificando la calidad y la entrega de los servicios de forma oportuna. Al finalizar la ejecución es el mismo (a) ADL quien realiza la evaluación final al ejecutor.

4.2. Análisis de las interfaces FOSIS – Ejecutor – Familia

Se entiende en este análisis como interfaz FOSIS – Ejecutor Intermediario el espacio que se produce entre las orientaciones metodológicas que entrega el diseño del Programa y la implementación de éstas por parte de los equipos profesionales que ejecutan. La interfaz Ejecutor Intermediario – Familia corresponderá al espacio de choque que se produce en la relación entre el interventor y la familia que es sujeto de la intervención. Se ha considerado como interfaz FOSIS – Familia, las discrepancias entre el diseño que plantea el planificador y el mundo de vida de las familias destinatarias. También se presenta un cuarto espacio, el que corresponde a la interfaz donde el mundo de estos tres actores se encuentran.⁸

Para estudiar estos espacios de interfaz que se producen en la implementación del Programa, se realizará el análisis en función de los distintos temas asociados a la intervención, a los servicios que se entregan a la familia y a elementos metodológicos planteados en el diseño, los cuales corresponden a la síntesis temática que surgió en el proceso de recolección de información tanto con las familias como con los profesionales ejecutores⁹.

Se analizarán las interfaces en el inicio de la implementación del Programa, particularmente en la selección de las familias y en el proceso de intervención posterior a esa etapa. El análisis se centrará en aspectos relacionados con la metodología y los instrumentos.

Interfaces en el inicio de la implementación

a) Selección y convocatoria

Para seleccionar a quienes participarán en el Programa, se recurre a dos fuentes: en el caso del Apoyo Especializado en Dinámica Familiar son las municipalidades quienes entregan al FOSIS los listados de las familias que han priorizado según los criterios que se les han indicado con antelación y que corresponde a familias que se encuentran afectadas por problemáticas asociadas a distintos tipos de vulnerabilidad. En el Apoyo Especializado en Integración Socioeducativa se busca trabajar con familias que están en condiciones de vulnerabilidad y que tienen niños/niñas cursando entre quinto año básico y segundo año medio. Para seleccionar a las familias se les solicita a los municipios que determinen un establecimiento educacional con alto Índice de Vulnerabilidad Escolar de la comuna y es a través de la dirección de dicho establecimiento que se obtienen los listados de las familias priorizadas.

Esta tarea forma parte de las gestiones que realizan los agentes de desarrollo local ADL que se coordinan durante todo el desarrollo del Programa directamente con una contraparte municipal.

⁸ Ver figura N°1 de la página 22.

⁹ Ver página 39.

Las orientaciones metodológicas señalan que la primera acción corresponde a la identificación de las familias y que se realiza en el primer mes de ejecución. Las precisiones indican que el FOSIS debe entregar un listado de familias priorizados según los criterios que se establezcan por el equipo regional (FOSIS, 2013).

Los profesionales deben visitar a cada familia en el orden que indica el listado, hasta completar el 100% de la cobertura asignada, es decir, la invitación a participar en el Programa se realiza en el propio de domicilio. Cada familia debe firmar un documento llamado “carta de aceptación” o “carta de rechazo”, según desea participar en el Programa o no (FOSIS, 2013).

Las familias conocen de donde se obtuvo la información para seleccionarlas y las razones por las cuales han sido derivadas al Programa. Al preguntarles si tiene conocimiento de dónde el FOSIS obtuvo sus nombres y direcciones para invitarlos a participar, tienen claridad de haber sido derivadas desde la municipalidad en el caso del Apoyo Especializado en Dinámica Familiar... *“Yo pensé primero que nada que había sido la municipalidad de Estación Central, porque, mi esposo ya llevaba 3 años en lista de espera para 2 hernias lumbar, y resulta que, a ver mi caso yo se lo presente a la asistente social de la municipalidad” (Familia 4)*, dado que se habían acercado anteriormente a solicitar ayuda en esa instancia o eran parte de algún programa municipal... *“Eh la verdad es que mi hijo estaba en un proyecto de la municipalidad, que le prestaban asesoría psicológica en el colegio, y ahí me contactaron de la municipalidad para ver si yo quería participar en el curso” (Familia 10)*. Asimismo, asumen que su selección obedece a la presencia de problemas de distinto tipo al interior de la familia... *“Era... ¿Cómo se llama?... bueno, porque, tuvimos violencia intrafamiliar, entonces por eso” (Familia 10)* o bien porque se reconocen como familias de escasos recursos atendiendo a sus puntajes en la Ficha de Protección Social... *“Yo creo que...no sé... Yo creo que porque teníamos más puntaje, unas cosas así... Menos... Claro menos puntaje” (Familia 9)*.

En caso de las familias que participaron en el Apoyo Especializado de Integración Socioeducativa saben que han sido derivadas desde los establecimientos educacionales donde estudian sus hijos e hijas, porque son alumnos o alumnas prioritarios... *“la señora Patricia me ubicó porque yo no tenía idea de los proyectos...Sí, por el colegio de mi hijo...Por ser alumno prioritario” (Familia 2)* o bien, porque los profesores tiene conocimientos de las situaciones familiares problemáticas en las que están involucrados los niños y niñas... *“Yo pienso que, porque, ya no está con los papás a lo mejor po’, los papas me la dejaron a cargo mío, yo soy la abuela” (Familia 5)*...y asumen que han sido los profesores quienes posibilitaron que fueran parte del Programa... *“No, una profesora, eso sí, siempre me decía que me iba a ayudar” (Familia 7)*.

Se ha podido verificar que los profesionales ejecutores, realizan este proceso como indican las orientaciones metodológicas. Todas las familias señalan que han sido invitadas a participar directamente en sus domicilios... *“Un día llegaron y me inscribieron y de ahí he participado en todo” (Familia 1)* y que fueron los mismos profesionales que luego trabajaron con ellas durante el desarrollo de las actividades y que en algunos casos han ido acompañados por el profesional del FOSIS encargado de la supervisión... *“vino la supervisora con otra niña más a invitarme al programa FOSIS,*

vinieron ellas a invitarme, la supervisora del FOSIS con otra niña” (Familia 1). También dan cuenta de procedimientos de registro asociados a esta etapa del Programa... “Eh y me hicieron firmar un papel que iba a participar y eso” (Familia 1).

También la mayoría de las familias señalan no haber postulado al Programa...*“no fue que yo postulé ni mucho menos, lo que pasa es que un día llegó un joven en bicicleta y preguntó por mí... me dijo, vengo del FOSIS” (Familia 4) y que, además, es la primera vez que participan en algún Programa... “yo nunca había participado de un proyecto, primera vez y ahí cuando vino la señorita Florella nos conversó e igual nos habían citado del colegio y ahí yo acepte a ir a los proyectos” (Familia 6).*

Es de observación la indicación que las familias entrevistadas señalan de ser la primera vez que participan en algún programa o proyecto, considerando que la mayoría de ellas han sido integrantes del Programa Puente, porque reconocen que forman parte de él y que incluso creen que fueron derivadas desde esa instancia a participar de este Programa. Es posible que las diferencias en las intensidades en la metodología de intervención de ambos Programas, influyan en la percepción que tienen las familias respecto a ambos.

b) Instrumento Cuestionario de Habilitación

Cuando se finaliza la identificación de las familias se deben aplicar el “cuestionario de habilitación”¹⁰ e ingresar los datos al SNU. La aplicación de este instrumento en este momento obedece a que se espera que *“la medición no se contamine con el proceso de intervención realizado”* (FOSIS, 2013, pág. 8).

Este cuestionario arroja un número que corresponde al índice de habilitación social, el que está conformado por cuatro indicadores: autoestima, relaciones interpersonales, autocuidado y proyección. Este índice va de 1 a 100 puntos. No existe una categorización respecto al nivel de habilitación, lo que se espera es que las familias aumenten en el índice luego de finalizada la intervención (FOSIS, 2013).

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por las familias en el índice de habilitación y en cada uno de sus indicadores.

¹⁰ Ver anexo N°3.

Tabla N° 16
Resultados del Índice de Habilitación Línea Base
Año 2013

Estadísticos	Indicador Autoestima LB	Indicador Relaciones Interpersonales LB	Indicador Autocuidado LB	Indicador Proyección LB	Índice Habilitación LB
N	1963	1963	1963	1963	1963
Mínimo	3	5	4	8	8
Máximo	28	20	21	30	99
Media	24.52	14.15	16.26	22.83	77.71
Desv. típ.	4.110	2.823	2.839	4.345	11.245

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013.

Cómo se aprecia en la tabla anterior, el rango en el índice de habilitación va desde los 8 a 99 puntos. La media es de 77.71 puntos y cada familia se desvía en 11.245 puntos de desviación estándar de esa media.

El puntaje obtenido por las familias es elevado, lo que podría cuestionar la focalización realizada, pues la población objetivo corresponde a familias en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social que compartan temáticas específicas (FOSIS, 2013), es decir, familias que junto con su condición de pobreza y/ vulnerabilidad social estarían afectadas por otro tipo de problemáticas que se asocian a su estado y que dificultan su desarrollo, su integración social y, por lo tanto, la superación de su condición de pobreza. Entonces, los elevados puntajes indicarían que se está en presencia de familias cuyos niveles de habilitación no ameritaría la intervención, pero este escenario posee múltiples explicaciones, partiendo por el tipo de instrumento, por el momento en que se aplica y también, por la escasa problematización que las familias puedan tener de sus situaciones internas, que en el proceso de intervención van siendo elaboradas.

Al respecto los profesionales a cargo de este proceso señalan que efectivamente se aplica según las orientaciones que entrega el FOSIS, pero consideran que esta instrucción de aplicar el cuestionario de habilitación al inicio de la intervención afecta los puntajes y que no se cumpliría con el objetivo de no contaminar los resultados, puesto que dicho instrumento, aborda temáticas privadas y, por lo tanto, las familias contestan desde el “deber ser”, en este caso, entendido como lo socialmente esperado y no desde la realidad que poseen en el momento. Relacionan lo anterior, con el hecho que en esa etapa aún no existe un vínculo de confianza entre profesional interventor y familia, que les permita a éstas entregar una información que es carácter íntimo... *“En realidad no lo encuentro muy apropiado, debido a que aún no se genera un vínculo con las usuarias y la información que entregan dista mucho de la realidad de sus familias, por este motivo podemos observar que, en varias ocasiones, los resultados del cuestionario de acción presentan valores más bajos al finalizar el proyecto que al comenzar, esto debido a que las usuarias, al estar a puertas de finalizar el proyecto, han generado fuertes vínculos con los profesionales, siendo muy honestas en sus respuestas lo que difícilmente ocurre al comienzo” (Profesional 4).*

En esta etapa se evidencia claramente la interfaz entre diseño e implementación. Estamos en presencia de un choque entre un otro interventor, mandatado por el diseño

metodológico de un otro planificador, con la intimidad familiar del “mundo de lo privado”, donde como espacio de intervención, como diría Habermas, se van conjugando los distintos mundos de la vida familiar y del interventor en la construcción de una relación de colaboración que permita llevar a cabo el proceso de intervención social.

La repetición de pautas de conducta transgeneracionales, la emulación de estilos de comportamiento repetidos en los contextos en los cuales viven estas familias, la privación sociocultural, las problemáticas derivadas de su condición de pobreza, entre otros indicadores, son algunos elementos que condicionan la escasa capacidad de problematización que puedan poseer respecto a sus formas de funcionamiento y resolución de conflictos, lo que unido a lo planteado por los profesionales, son factores que explicarían los índices elevados de habilitación social que se registran en las familias al momento de iniciar la intervención y que incluso, existan casos que luego bajen su puntaje al finalizar el proceso. Siguiendo a Long y Villarreal (1993) estaríamos en presencia de esas discontinuidades sociales características de los espacios de interfaz, donde las discrepancias en entender el mundo entre las familias, el diseño metodológico y la intervención del ejecutor, están afectadas producto de los distintos niveles de conocimiento, de valor normativo y de poder.

Este elemento se presenta como interfaz Ejecutor – Familia, pero más fuertemente como interfaz FOSIS – Familia. En el caso de los profesionales interventores, existe un reconocimiento de las diferentes situaciones que influyen este instante de la intervención, pero el mandato metodológico planteado por el FOSIS los obliga a ejecutar de esta forma.

Tabla N° 17
Resultados del Índice de Habilidad Social Línea Base y Línea de Salida
Año 2013

Estadísticos	Índice Habilidad Social LB	Índice Habilidad Social LS	Indicador Autoestima LB	Indicador Autoestima LS	Indicador Relaciones Interpersonales LB	Indicador Relaciones Interpersonales LS	Indicador Autocuidado LB	Indicador Autocuidado LS	Indicador Proyección LB	Indicador Proyección LS
N	1963	1963	1963	1963	1963	1963	1963	1963	1963	1963
Mínimo	8	0	3	0	5	0	4	0	8	0
Máximo	99	100	28	28	20	21	21	21	30	30
Media	77.71	83.48	24.52	25.88	14.15	15.92	16.26	16.88	22.83	24.66
Desv. típ.	11.245	9.463	4.110	3.179	2.823	2.686	2.839	2.601	4.345	3.684
% del total de N	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Diferencia LB - LS	5.77		1.36		1.77		0.62		1.83	

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013.

La tabla N°17 reafirma lo planteado por los profesionales, podemos ver una comparación entre los resultados obtenidos por las familias en el índice de habilitación social y sus indicadores en la línea base y la línea de salida, donde si bien se visualizan mejoras representadas en un aumento en los puntajes al final de la intervención, éstos no superan los 6 puntos en un rango de 1 a 100.

El conflicto entre el FOSIS y el mundo de la familia se presenta incluso en la construcción de este instrumento, según los profesionales es un cuestionario que posee una redacción basada en un lenguaje poco empático, con vocabulario prejuicioso y carente de tecnicidad... *“Ese cuestionario está tan mal hecho (Profesional 2)...las preguntas, la redacción...un problema es de las fórmulas (Profesional 3)...otro tiene que ver con la redacción, porque en particular la pregunta del copete, Senda así no la hace, porque ese no es el vocabulario que usan nuestros profesionales con los usuarios” (Profesional 1).*¹¹

Entonces, es FOSIS quien no ha considerado la complejidad del mundo privado de la familia al momento de diseñar la metodología de intervención, generando un fuerte conflicto en este momento de la implementación, que además puede generar dificultades para las siguientes etapas del Programa, como para la evaluación de los resultados de la intervención.

Interfaces en el proceso de intervención familiar

a) Participación de la familia en la intervención

Para que el Programa cumpla los objetivos que se propone, interesa que toda la familia pueda participar, por ello, el FOSIS instruye que se den facilidades como la coordinación de los horarios de talleres y visitas domiciliarias según la disponibilidad familias y la implementación de un servicio de cuidado infantil, para eliminar la barrera del cuidado de hijos e hijas como una dificultad para la participación (FOSIS, 2013).

Los profesionales ejecutores valoran la existencia del servicio de cuidado infantil como un facilitador de la implementación, dado que permite que las madres puedan asistir a las actividades con sus niños y niñas, eliminando esto como una barrera para su participación, aunque los profesionales refieren que han ido transformando el cuidado infantil como una herramienta más de la intervención, lo que ha generado que más madres lleven a sus niños y niñas a los talleres, cambiando el sentido inicial por la cual se ha generado esta instancia... *“Pasa que si tienes un cuidado infantil mejor, más niños van llegando porque se va corriendo la voz. Por ejemplo, nosotros tenemos en cuidado infantil, que el niño salga con un producto, todas las veces se les hace manualidades, se trata de trabajar con la guía, pero el niño se va con un producto, un portafotos, algo. En la medida que se trabaja más, empieza a crecer” (Profesional 1).*

Entonces, un servicio que desde el planificador está diseñado sólo como una herramienta para facilitar la participación, en la interfaz FOSIS – Ejecutor, se transforma en una herramienta de intervención, donde los profesionales van trabajando en paralelo con los niños y niñas las temáticas que están abordando con los adultos, logrando profundizar la acción que realizan con las familias.

¹¹ En referencia a la afirmación 13 del Cuestionario de Habilitación “Creo que los conflictos deben resolverse con un copete”.

Pero señalan que se encuentran con otras dificultades propias de la vida de las familias que son barreras para lograr una intervención donde todo el grupo familiar pueda ser parte y no han sido consideradas en el diseño metodológico.

Se enfrentan a padres y madres que trabajan jornadas extensas y con niños y niñas en el sistema escolar con horario completo, por lo cual, es impensable que tengan la disponibilidad para participar en todas las actividades del Programa, lo que además, dificulta la intervención que se pueda hacer con la familia de forma particular... *“La dificultad que supone el 4 a 7, es que los padres trabajan y no están en el hogar, entonces los niños se quedan de 4 a 7 en el Colegio. Entonces a qué hora el profesional visita y va a hablar con los padres, si nunca se encuentran en casa” (Profesional 4)*... Señalan, además, que las dificultades son mayores cuando se trata de familias monoparentales, debiéndose, por parte de los profesionales, hacer adecuaciones que se alejan de lo óptimo esperado... *“Ahí también pasa mucho que además esa familia, de esos niños, un porcentaje importante son monoparentales, entonces se dificulta más, terminas visitando el fin de semana, o en algunos casos se juntan en el centro después del trabajo o en el horario de la colación” (Profesional 1)*.

Otro elemento que no se ha considerado en la planificación y que los ejecutores resaltan es la movilidad espacial de las familias. Los profesionales indican que es común en las familias que cambien su domicilio, por distintas razones, por ejemplo, se han dado situaciones donde por razones de violencia intrafamiliar la mujer ha debido de forma intempestiva salir del hogar y la intervención queda estancada. O bien por razones laborales, como es el caso de los trabajadores de temporada en los sectores rurales... *“Si, porque la movilidad de las familias vulnerables, especialmente las que viven en Tiltil o Chacabuco, que trabajan de temporeros, desaparecen” (Profesional 3)*. Esta situación no sólo genera que la intervención quede incompleta, se agrega, las dificultades para realizar el cierre de la implementación, debido a que el FOSIS exige la aplicación de instrumentos de registro a todas las familias al finalizar la intervención como es el caso del Cuestionario de Habilitación para ingresar al SNU la línea de salida.

Estos elementos son parte de la interfaz FOSIS – Familia, pero trascienden generando enfrentamientos tanto en la interfaz Ejecutor – Familia, donde el interventor debe apelar a su experiencia y conocimiento para hacer adecuaciones metodológicas para lograr los objetivos de la intervención, como en la interfaz FOSIS – Ejecutor, donde el ejecutor debe procurar que sus adecuaciones no trasciendan el marco del diseño programático.

Entonces, el diseño metodológico del FOSIS no ha considerado las múltiples particularidades de los mundos de vida de las familias, ni los roles de cada uno de sus miembros, por tanto, se produce la contradicción de que por un lado se espera que sea toda la familia quien participe en la intervención, pero sólo se atiende de forma parcial los obstáculos que la realidad presenta para lograrlo. Por ejemplo, el servicio de cuidado infantil se asume desde la mirada que es la mujer quien está a cargo del cuidado personal de hijos e hijas, entonces, la existencia de éste facilitaría que ellas (las mujeres) puedan participar, pero no se atienden otras situaciones como las mencionadas anteriormente, ni menos el diseño se hace cargo del rol del hombre en familia.

Los profesionales señalan que lograr la participación del hombre en la intervención es muy difícil... *“Pasa también que voy a las 6 de la tarde, está el marido, pero tampoco participa, se instala a ver tele en el comedor, está pendiente pero no participa”* (Profesional 2).

También indican que incluso hay ocasiones donde el hombre se transforma en un obstáculo para la intervención, y queda de manifiesto la presencia de violencia intrafamiliar, manifestada en el ejercicio de control... *“Ha llamado el esposo para renunciar por teléfono y que no se acerquen más a la casa”* (Profesional 1). La situación se profundiza cuando el profesional a cargo de la intervención es hombre... *“También nos causa más ruido cuando tenemos profesionales hombres, si llega un varón a hacer la visita que si llega una mujer”* (Profesional 1)... *“A mí me ha pasado. Una señora la otra vez me dijo, Hernán no me llames porque mi marido se pone celoso”* (Profesional 5).

Lo mencionado, redundante que es sólo la representante de la familia (mujer) quien participa en el Programa... *“No, yo solamente...a ver, es que mi hija trabaja, y lo que pasa es que tengo una hija chiquitita y mi esposo, porque por aquí y por acá igual se mueve para trabajar y como mi marido no es remunerado, entonces, de ir los dos era como complicado”* (Familia 4). Sin embargo, se presentan algunos casos en que la representante de la familia es acompañada por alguna hija o hermana... *“Iba yo y a veces me acompañaba una de mis hijas”* (Familia 12).

Según la opinión de los profesionales, se produce finalmente un empoderamiento de la representante de la familia...*“el empoderamiento que tienen los representantes eso es algo que se va dando más masivamente”* (Profesional 1), esto es valorado positivamente, porque se espera que esa persona influya en la familia completa y se relaciona este empoderamiento a la intervención que realizan en las áreas de autoestima y autocuidado... *“si cambia mucho, aunque sea sólo uno, aporta, porque nosotros igual entramos con el tema de autoestima, autocuidado”* (Profesional 1).

Que el diseño no atienda este tipo de particularidades, evidencia un reconocimiento implícito del rol activo de la mujer en servicios sociales y ubica al hombre como indiferente al proceso de intervención, por lo tanto, se contradice cuando lo que se busca es una intervención que pretende generar un cambio en la dinámica de las relaciones familiares entrando en la trama interna del mundo privado de la familia.

b) Metodología e instrumentos del proceso de intervención

Como se ha descrito, el proceso de intervención contempla la entrega de los servicios de desarrollo de un diagnóstico familiar que se realiza en la misma etapa con los talleres de formación básica en temas de dinámica familiar, habitabilidad y educación financiera. Posteriormente, junto a la familia se elabora un plan de trabajo y se define la iniciativa que se financiará, en este plan de trabajo se determinan las actividades de apoyo especializado que recibirá la familia. El acompañamiento profesional es transversal a todo el período de duración de la intervención.

Durante la primera etapa de elaboración del diagnóstico, la intervención se realiza en el domicilio de cada familia, asimismo en la elaboración del plan familiar de trabajo. Los módulos de educación básica, como el servicio de apoyo especializado se puede realizar tanto de forma individual como por grupos de familia, en este caso el FOSIS recomienda que se agrupen las familias según las temáticas comunes que las afectan (FOSIS, 2013).

Las familias señalan haber recibido visitas domiciliarias y haber participado en reuniones grupales con las demás familias... *“Las visitas fueron solo en la primera etapa, después surgen estas actividades grupales” (Familia 1).*

En cuanto al tipo de actividades que se realizaron en los domicilios, señalan que se trataban de temas particulares, lo que da cuenta del servicio de apoyo especializado que cada familia del programa debe recibir donde se abordan temáticas que exigen un tratamiento profesional específico y que es valorado por las familias... *“igual hicieron darme cuenta de que yo estaba mal, porque, los estaba dejando a ellos solos y la verdad que yo pensaba que lo estaba haciendo regio po’ porque puro que trabajaba y si podía hacer más horas extras las hacía y no me daba cuenta que yo solo pasaba a veces el fin de semana con ellos con suerte...ahí conversamos todo el asunto, y la verdad es que ahí me di cuenta que me estaba perdiendo etapas de ellos que no van a volver, a parte si ellos me querían conversar algo tampoco podían” (Familia 10).*

Según señalan los profesionales interventores y también las familias, existe una alta valoración de las actividades grupales como espacio de convivencia y de apoyo mutuo entre las familias... *“todos nos dábamos nuestros puntos de vistas y bueno era el hecho de conocer más gente y el hecho de conocer a lo mejor que hay más personas que tienen el mismo problema que uno... entonces ahí ir viendo las formas de enfrentar los problemas, cada uno, y uno de a poco va tomando sus propias ideas y las mismas ideas de ellos de cómo abordar los problemas” (Familia 10).*

Se valora la oportunidad que el Programa les brindó para compartir con personas que vivían situaciones problemáticas similares y que les permitió generar soluciones en conjunto a través de las experiencias de cada uno y la entrega de apoyo emocional mutuo y que en algunos casos derivaron a relaciones de amistad... *“Te digo que nosotros nunca habíamos salido y nunca habíamos compartido con otra gente después empezó a llegar más personas y nos hicimos amigos, hasta nos invitaron para la casas” (Familia 9).*

Se aprecia en esta interfaz FOSIS – Familias que, aunque el Programa declara que interviene en el mundo privado y no aspira declarativamente a generar cambios que se relacionen con el entorno en que se desarrollan las vidas de las familias que participan, hay consenso en la apreciación positiva en torno a las actividades colectivas, dado que junto con abordar las temáticas internas de las relaciones familiares, se transforma en un espacio de conocimiento entre las distintas familias participantes, incluso llegando a establecer relaciones de amistad con personas que estaban en su entorno cercano. Es así, como se advierte la necesidad de aumentar el número y tiempo de las actividades grupales... *“Me hubiera gustado que hubiésemos tenido más reuniones y también más grupales, mira, más grupales también, porque, nos hace falta compartir con más personas y no de problemas, si no de cosas importantes” (Familia 9).* Entonces, sin pretenderlo actividades se transforman en instancias de reconstrucción del espacio

colectivo y de generación de redes asociativas que van fortaleciendo el mundo social de las familias.

Otro elemento destacable en la interfaz FOSIS – Familia, en esta etapa de la implementación, se relaciona con el instrumento que se entrega para la realización del diagnóstico familiar. Los profesionales interventores señalan que éste se centra casi exclusivamente en aspectos negativos y no permite resaltar los aspectos positivos que las familias poseen, no los valora en su justa medida... *“Y cuando uno hace un diagnóstico tiene que poner las cosas buenas y malas, porque eso es un diagnóstico de la familia, y no podemos esperar que siempre ocurran cosas malas. Eso para mí es crítico, como que vas a la familia y tienes que encontrarle todo malo” (Profesional 2).* Según lo planteado, el diseño percibe a la familia como un sujeto de intervención carente de habilidades y capacidades o bien, no reconoce que esas habilidades o capacidades que puedan poseer las familias sean importantes de destacar en el proceso de diagnóstico para incorporarlas como una herramienta útil para la intervención. Son entonces los profesionales en el proceso de implementación donde generan adecuaciones para evitar que esta interfaz FOSIS – Familia, trascienda a la interfaz Ejecutor – Familia.

Los ejecutores también resaltan que la interfaz Ejecutor – Familia se ve conflictuada producto de la sobreintervención a la que están expuestas algunas familias. Señalan como una dificultad, en el caso del Apoyo Especializado en Dinámica Familiar, que las familias sean seleccionadas desde las municipalidades, porque en muchos casos provienen del Programa Puente y ya han pasado por intervenciones similares... *“es que los listados a veces vienen con familias del Programa Puente (yo he estado presente cuando dicen que idealmente no les den familias del Programa Puente), pero igual te dan esas familias” (Profesional 1)... “Y tienen que ir a los talleres, donde le explican las mismas cosas que los talleres del Programa Puente” (Profesional 3)... “en las familias de listados que no son del Puente hay otra disposición” (Profesional 1).*

La tabla que se presenta a continuación, complementa lo planteado por los profesionales, respecto a la disposición de las familias frente a la intervención, se puede apreciar que en caso de las familias que no han participado o que no participan en el Programa Puente poseen niveles de participación en las actividades del Programa superior a las familias que sí tienen esa experiencia.

Tabla N° 18
Participación de las Familias en las Actividades del Programa según Procedencia del Programa Puente – Año 2013

Programa Puente	Participación de la Familia			Total
	Existe poca participación	Participa esporádicamente	Participa permanentemente	
SI	77	257	540	874
	8.8%	29.4%	61.8%	100.0%
NO	73	258	758	1089
	6.7%	23.7%	69.6%	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del SNU 2013.

Además, los profesionales ejecutores resaltan que la expectativa de relación clientelista de la intervención que posee la mayoría de las familias, también afecta la interfaz Ejecutor – Familia, generando conflictos en el proceso de implementación que ellos realizan.

El reconocimiento del FOSIS a nivel de los usuarios/as se relaciona con los programas de emprendimiento y particularmente, asociado al capital que reciben para poder implementar algún microemprendimiento, *“es que nosotros tenemos mucha gente aquí conocida que está en el proyecto FOSIS, pero para unas herramientas para trabajo, para negocio, pero yo decía negocio de qué nosotros”* (Familia 4). Esta asociación según los profesionales interventores es una barrera al momento de llegar a las familias... *“Además, si eres del FOSIS súper bien, hasta que dijiste que eres de social y que no vas a emprendimiento. Porque ahí ya no, chao”* (Profesional 1)... *“Todo lo relacionan, FOSIS a emprendimiento. Entonces cuando se enteran que sólo son \$150.000, ahí ya no”* (Profesional 4)... *“Y que además no lo pueden invertir en lo que ellos quieren comercializar. Eso igual dificulta”* (Profesional 1). Indican que las familias saben que recibirán algún monto, aunque el profesional que los invita a participar en el Programa no haga mención del Fondo de Iniciativas... *“Lo que pasa es que ellos saben, la gente asocia al FOSIS con la ayuda”* (Profesional 5)... *“Saben, ni siquiera es que tú les digas que va a recibir algo”* (Profesional 1).

En este caso se produce una interfaz FOSIS – Familia. Es la misma institución que no ha considerado la asociación que de inmediato realizan las familias al referirse al FOSIS, porque si bien los profesionales recogen la orientación de omitir el Fondo de Iniciativas hasta llegar al momento en que se debe utilizar este instrumento, las familias ya conocen la existencia de éste. Por lo tanto, para superar este conflicto que se produce en esta interfaz con las familias, los interventores apelan a sus conocimientos y despliegan sus habilidades profesionales para lograr que las familias adhieran a la intervención y finalmente comprendan el objetivo de la misma. Señalan éstos que, si bien al comienzo confunden el Programa o lo asocian a emprendimiento, durante el proceso de intervención logran entender el sentido de las actividades, las relacionan con sus experiencias de vida y finalmente, comprenden el objetivo del proceso... *“Sí, sí, entienden todo y lo asocian a sus temas familiares”* (Profesional 5).

Entonces, a pesar que en un comienzo las familias asocian la intervención al imaginario que han construido del FOSIS como una institución que entrega capitales semillas para implementar ideas de negocio, durante el proceso de intervención van rompiendo con esta idea inicial y logran comprender los objetivos del Programa en el cual están participando *“tratar de que la familia se una para tratar de tomar un objetivo común, para poder compartir ideas y sentimientos todos juntos y también para conocerse como familia, porque a veces no hay tiempo para conversar con el otro y, en cambio, con este proyecto a nosotros nos sirvió para eso porque cada uno estaba viviendo su duelo de su manera y nosotros con este proyecto nos sirvió para tratar de abrimos más, uno también necesitaba al otro y todos era un solo proyecto que se hizo, con la ayuda del proyecto FOSIS, porque, si bien es una ayuda que fue en tanto monetario, pero, que sirvió para la unión familiar, y si ese era el objetivo, realmente, con nuestra familia lo lograron”* (Familia 9). Pero, a pesar de lograr entender el sentido de la intervención que realizan los profesionales, no se logra traspasar a las familias que el Fondo de Iniciativas, es una herramienta que busca fortalecer el proceso de ejecución de sus

planes de trabajo y lo siguen destacando como una ayuda económica de parte del FOSIS... *“Una ayuda po’, porque hay que gente que puta que años que no tenían una lavadora decían y se compraron la lavadora. Otros no tenían ni living y fue excelente”* (Familia 7), esto evidencia una falta de integración del Fondo de Iniciativas en el proceso de intervención, y se ve su utilización como una “ayuda” para cualquier necesidad que la familia manifiesta y no como una herramienta que apoya el plan de trabajo y permite cumplir los objetivos del proceso.

5. CONCLUSIONES

5.1. Reflexiones finales

A través de la información aportada por las familias que participaron en la intervención del Programa Acción – Fortalecimiento de la Vida en Familia del año 2013 y por los profesionales que tuvieron a cargo la ejecución de éste, se ha podido constatar que durante la implementación del mismo, en sus diferentes etapas, se producen choques entre el diseño y la realidad de las familias, que van alterando el proceso y donde la experticia y experiencia de los profesionales interventores juegan un importante rol, en tanto mediadores que logran captar esa realidad y generar los cambios necesarios para lograr un buen desarrollo de la intervención.

Estos choques, en tanto conflictos, son condiciones que ofrece la realidad, las cuáles el diseño de la implementación ha omitido. Según la evidencia presentada podemos considerar:

1. Duplicidad de intervenciones y expectativa de relación clientelista que afecta la implementación.

En términos generales, se concluye que la focalización de las familias corresponde a los perfiles esperados por el Programa, pero el modelo de gestión de derivaciones implementado a través de unidades municipales, no asegura que ésta sea óptima, puesto que, se evidencia que muchas de las familias participantes ya son o han sido parte de intervenciones psicosociales de la misma línea temática o que buscan objetivos similares al Programa Acción. Si bien, esto podría interpretarse como una complementariedad de esfuerzos, a juicio de los profesionales a cargo de la implementación, redundan en procesos de sobreintervención a las mismas familias.

Entonces, el tener distintos niveles experienciales en las familias respecto a las intervenciones sociales, genera diferencias en cómo éstas se enfrentan al proceso, lo que se visualiza en distintos niveles de disposición a participar y dificultades para implementar el modelo metodológico planteado, generando una baja adherencia o baja motivación para participar de éste, lo que además, se ve por la apropiación que han

realizado las familias respecto del FOSIS como una institución provisor de recursos económicos.

2. Consolidación del rol activo de la mujer en los servicios sociales y ausencia del hombre en el proceso de intervención.

El Programa tiene como sujeto de intervención a la familia completa, por lo tanto, se pretende que todos los miembros del núcleo participen en las actividades. Para facilitar la participación, y manteniendo coherencia con los planteamientos del Programa donde el enfoque de género se incorpora como eje transversal de la intervención, se pone al servicio de las familias la herramienta de cuidado infantil y la instrucción de coordinar los horarios de las actividades en tiempos donde todos los integrantes de la familia puedan tener acceso a éstas.

Pero, se visualiza que a pesar de lo anterior, es sólo una persona de la familia quien asume el compromiso de participación y que en todos los casos corresponde a la mujer.

Así, nos enfrentamos a la paradoja donde según enuncia el Programa se reconoce que en la realidad multidimensional de las personas, la variable de género es un condicionante relacional que puede profundizar las condiciones de pobreza y determinar formas de apropiación desigual de los recursos y de las oportunidades, sin embargo, las herramientas que el Programa pone a disposición para asegurar el acceso igualitario a este servicio tanto de los hombres y mujeres de las familias que participan es insuficiente.

En esta distribución tareas, la mujer posee un rol preponderante en el cuidado personal de los hijos e hijas, por lo tanto, la herramienta del servicio de cuidado infantil, supone un facilitador para la participación de la mujer, lo que se ve evidenciado en el Programa, siendo ella quien asume el compromiso de toda la familia. Por otro lado, aun cuando existe facilidades para coordinar los horarios de las actividades y facilitar la participación de los hombres, éstos no se interesan en la intervención y permanecen indiferentes.

Entonces, finalmente, el Programa no logra aprehender esta realidad y el diseño no da respuesta a las necesidades particulares de los géneros y se perpetúa la dinámica de diferenciación que ubica al hombre en un espacio lejano a lo relacionado con el mundo interno de familia, parcelando la intervención.

3. Realidad cotidiana propia del mundo de la familia distante de supuestos base del diseño metodológico.

Como se ha señalado anteriormente se espera que todos los miembros de la familia se involucren en el proceso de intervención y participen en el desarrollo de las actividades, sin embargo, durante la implementación se ha constatado que la realidad de las familias impide que se pueda concretar la intervención de la forma en que la plantea el diseño, a pesar de las flexibilidades que aplican los profesionales.

Durante el proceso de intervención los profesionales se encuentran con distintas barreras que impone la realidad que viven las familias como las extensas jornadas laborales, la movilidad espacial derivada de situaciones familiares conflictivas o por razones laborales, niños y niñas que permanecen en jornadas completas en sus establecimientos educacionales o jefes de hogar hombres que no aceptan la intervención en la familia y que van modificando los planteamientos metodológicos, exigiendo por parte de los profesionales la realización de adecuaciones, que en ocasiones distan del óptimo esperado o necesario para lograr el cumplimiento de los objetivos del proceso.

4. Instrumentos de registro para diagnósticos inadecuados.

A través de la opinión de los profesionales interventores se ha podido constatar que los instrumentos para el registro de los diagnósticos familiares no se correlacionan con los planteamientos metodológicos que supone el Programa.

El Programa se centra en apoyar un proceso de transformación en las familias donde las familias deben desplegar sus potencialidades, es decir, hay un reconocimiento de que los sujetos de intervención poseen capacidades que son aportes para el proceso de intervención, sin embargo, los instrumentos de registro de que se proponen durante la fase de diagnóstico no recogerían estos aspectos positivos y se centrarían en las búsqueda de problemas y aspectos negativos presentes en las relaciones familiares y en sus miembros.

Más aún, los profesionales plantean como preocupante la existencia de un instrumento que se deben aplicar a las familias donde se incluyen aseveraciones construidas sobre la base de un lenguaje altamente sesgado del sujeto de intervención¹², situación que los conflictúa al momento de ejecutar la acción con las familias, porque no concuerda con los conceptos éticos que debe cumplir un profesional al momento de enfrentarse a la relación de intervención, donde no cabrían los prejuicios.

Asimismo, plantean que la aplicación de este instrumento al inicio del proceso de intervención no entrega una información veraz respecto de la situación presente de la familia, dado que las respuestas estarían influenciadas por la existencia de patrones conductuales repetidos generacionalmente y aceptados por el entorno, por la escasa capacidad familiar de cuestionar esos patrones conductuales y elaborar modelos de comportamiento diferentes o por una inexistente relación de confianza con el interventor, dado el carácter íntimo de las consultas que se le realizan a las familias. Por lo tanto, los puntajes en el índice de habilitación no corresponderían a la realidad familiar.

¹² En referencia al Cuestionario de Habilitación.

5. Valoración positiva de los espacios colectivos como instancia de desarrollo del ser social.

El Programa permite que se realicen actividades de intervención con las familias agrupadas según compartan alguna temática específica a abordar durante el apoyo especializado y un resultado inesperado de esta forma de intervención es la alta valoración que las familias participantes han declarado respecto de estas instancias como espacios donde han podido compartir experiencias, recomendar acciones, entregar contención y hacer amistad.

Entonces, el Programa se transforma en una herramienta que si bien busca intervenir en la trama de relaciones internas de la familia, en el mundo privado de ésta, logra en este proceso contribuir a la reconstrucción de los espacios colectivos de las familias, del mundo social de ésta.

En términos generales, se puede concluir que aun cuando existen estos choques en las interfaces, los conflictos que allí se producen no logran afectar los resultados finales de la intervención, pero tampoco se logra apreciar que exista un enriquecimiento del proceso.

Lo que se observa es la necesidad que esta tensión impone a los profesionales interventores de realizar adecuaciones metodológicas durante la implementación para superar estas diferencias o limitantes, poder concretar el proceso de intervención y cumplir con los objetivos del mismo.

Finalmente, aun cuando el proceso de implementación se ve influenciado por las interfaces y no se logre desarrollar un proceso de intervención que involucre a toda la familia, existe una valoración positiva tanto de los profesionales a cargo de la ejecución como de las familias que reciben el servicio. En ambos, existe un reconocimiento que efectivamente se logra afectar la trama interna de las relaciones familiares y que se logran generar transformaciones positivas en la dinámica de funcionamiento de las familias.

5.2. Recomendaciones

Una de las potencialidades ciertas que poseen los estudios de implementación de programas sociales es la posibilidad de entregar recomendaciones a la gerencia pública respecto para mejorar los procesos de ejecución de los mismos.

Al respecto, el presente estudio caso da cuenta de una serie de situaciones que se producen en las interfaces durante la implementación, que no han sido consideradas desde el diseño programático y que afectan la ejecución, poniendo en riesgo la calidad de la intervención social y el cumplimiento de los objetivos que plantea el Programa.

Si bien es cierto que la realidad social es dinámica y está en cambio constante, es posible generar algunas recomendaciones para la implementación que permitan mejorar el proceso.

- 1. Focalización:** como se ha indicado desde la opinión de los profesionales ejecutores, la sobreintervención de las familias es un aspecto que afecta negativamente el proceso, particularmente cuando se trata de familias que provienen del Programa Puente (IEF o Seguridades y Oportunidades en la actualidad), por lo tanto, es recomendable dirigir la intervención hacia familias que no hayan participado en procesos similares. Para ello, el equipo regional debe hacer hincapié a las contrapartes municipales sobre los perfiles de familias que se busca intervenir. Una opción posible es trabajar con contrapartes de Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia, que además, permitiría coordinar el trabajo en red para posibles derivaciones y atención especializada en situaciones graves de vulneración.
- 2. Instrumentos de registro de diagnóstico:** atendiendo a lo planteado en el análisis se hace necesario una modificación en los instrumentos de Registro de Diagnóstico y Cuestionario de Habilitación. En el primero de ellos se debieran incorporar aspectos positivos o potencialidades que la propia familia reconozca o que los profesionales identifiquen y que se deben considerar en el plan de trabajo, es decir, rescatar aquellas propiedades en que la familia tiene un desempeño adecuado con relación a la habilitación social y que es necesario de reconocer y fomentar. En cuando al cuestionario de habilitación, se sugiere eliminar las preguntas consideradas con contenido prejuicioso, como la aseveración N°17 “Los conflictos se pueden resolver con un copete”. Adicionalmente, se sugiere eliminar la aplicación de dicho cuestionario al inicio de la intervención, dado que según el análisis realizado, los resultados que presentan las familias en la línea de base no corresponde a la realidad reportada por los profesionales interventores. Se podría reemplazar la línea de base con un instrumento de observación aplicado por el profesional a cargo de la intervención familiar y que incorpore información recogida durante el diagnóstico.
- 3. Atención a los tiempos de las familias y valoración de los espacios compartidos:** según reportan los profesionales una de las dificultades recurrentes que afectan negativamente la calidad de la intervención es la escasa disponibilidad de tiempo por parte de las familias para participar en las actividades tanto de los padres y madres como de los hijos e hijas. Es posible optimizar los tiempos familiares aumentando el número de sesiones grupales, por sobre las intervenciones particulares en el domicilio, de esta forma, además, se lograría satisfacer la necesidad manifestada por parte de las familias de compartir en espacios colectivos. También, la realización de jornadas familiares donde se trabaje en talleres temáticos, se transforma en espacios donde el aprender de conjuga con la posibilidad de esparcimiento y de intercambio de experiencias entre las familias.

4. **Servicio de cuidado infantil como oportunidad de intervención desde la infancia:** se sugiere cambiar la concepción del servicio de cuidado infantil como la guardería infantil que permite a las madres participar en las actividades del Programa. Este espacio es una oportunidad que el Programa posee para realizar intervención social con los niños y niñas, para ello es necesario que el diseño provea a los ejecutores de una malla temática y una metodología apropiadas para desarrollar este proceso y dotar de los recursos necesarios para ello.
5. **Evaluación por parte de los ejecutores intermedios como una oportunidad de mejora:** se ha mostrado en este estudio, que los profesionales ejecutores se transforman en mediadores entre el diseño y la implementación, asumiendo la responsabilidad de hacer ajustes metodológicos para realizar una intervención más pertinente a la realidad de las familias, por lo tanto, es fundamental incorporar una instancia donde se pueda recoger la experiencia, observaciones y recomendaciones de éstos e incorporarlas en el diseño programático.

6. BIBLIOGRAFÍA

1. Aquín, N., & Acevedo, P. (n/d). *"Estrategias de Intervención del Trabajo Social Comunitario"* en http://www.filo.unt.edu.ar/al/its13/u2_estrategias.pdf.
2. Atria, R. (2006). *"Políticas Sociales: Concepto y Diseño. Un Marco de Referencia"*. Documentos de Trabajo. Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Santiago.
3. Balcázar, N., & Varios. (2005). *"Investigación Cualitativa"*. Universidad Autónoma del Estado de México. México DF.
4. Corvalán, J. (1996). *"Los Paradigmas de lo Social y las Concepciones de la Intervención en la Sociedad"*. CIDE. Santiago.
5. Denis, Á., Gallegos, F., & Sanhueza, C. (2010). *"Medición de Pobreza Multidimensional en Chile"*. Universidad Alberto Hurtado. Santiago.
6. Duhart, D. (2006). *"Exclusión, Poder y Relaciones Sociales"*. Revista MAD, 26-39. Santiago.
7. Durston, J., Duhart, D., Miranda, F., & Monzó, E. (2006). *"Comunidades Campesinas, Agencias Públicas y Clientelismos Políticos en Chile"*. LOM. Santiago.
8. Fantova, F. (2007). *"Repensando la Intervención Social"*. Revista Documentación Social, (Págs.183-198).
9. Feres, J. C., & Mancero, X. (2001). *"Enfoques para la Medición de la Pobreza: Breve Descripción de la Literatura"*. CEPAL. División de Estadística y Proyecciones Económicas, (Págs 45 - 80).

- 10.FOSIS (2011). "*Documento Orientaciones para la Planificación Programática 2012*". Santiago.
- 11.FOSIS (2011). "*Documento Planificación Estratégica 2011 - 2014*". Santiago.
- 12.FOSIS (2013). "*Manual de Intervención Acción en Familia*". Santiago.
- 13.FOSIS (2013). "*Bases de Licitación Pública Programa Acción*". Santiago.
- 14.FOSIS (2013). "*Variables de intervención Programa Acción*". Santiago.
- 15.Habermas, J. (1987). "*Teoría de la Acción Comunicativa*". Polity Press. Oxford.
- 16.Herrera, M., & Castón, P. (2003). "*Las Políticas Sociales en las Sociedades Complejas*". Revista Internacional de Sociología, (Págs. 260 - 263).
- 17.Long, N. (1999). "*The Multiple Optic of Interface Analysis*". Unesco.
- 18.Long, N., & Villarreal, M. (1993). "*Las Interfaces del Desarrollo: de la Transferencia de Conocimiento a la Transformación de Significados*". Zed Press. London.
- 19.Martínez, R. (2007). "*Una Mirada Estratégica y Gerencial de la Implementación de los Programas Sociales*". En J. C. Cortázar, "*Entre el Diseño y la Evaluación. El Papel Crucial de la Implementación de los Programas Sociales*". Banco Interamericano de Desarrollo. Washington.
- 20.Matus, T. (2006). "*Apuntes sobre Intervención Social*". <http://www.fcp.uncu.edu.ar/upload/APUNTESSOBREINTERVENCIONSOCIAL.pdf>. Universidad Nacional Cuyo.
- 21.MIDEPLAN (2012). "*Metodología de Análisis de Políticas Públicas: Conceptos y Criterios*". Santiago.
- 22.Montenegro, M. (2001). "*Conocimientos, Agentes y Articulaciones: una Mirada Situada a la Intervención Social*". Barcelona.
- 23.Montenegro, M., & Pujol, J. (2003). "*Conocimiento Situado: un Forcejeo entre el Relativismo Construcccionista y la Necesidad de Fundamentar la Acción*". Revista Interamericana de Psicología, (Págs. 295-307).
- 24.Narayan, D. (2002). "*La Voz de los Pobres. ¿Hay Alguien que nos Escuche?*". Ediciones Mundi - Prensa. Madrid.
- 25.Olavarría, M. (2008). "*Fundamentos de Política Social*". Documentos de Apoyo Docente. Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile. Santiago.
- 26.Peroni, A., & Palma, C. (2012). "*Perspectivas y Racionalidades Presentes en la Gestión de los Funcionarios Públicos: Análisis de la Implementación de Programas Sociales en el Espacio Local*". VII Jornadas de Sociología UNLP. La Plata.

27. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2004). *"Informe de Desarrollo Humano 2004: La Libertad Cultural en el Mundo Diverso de Hoy"*. Ediciones Mundi - Prensa. Nueva York.
28. Pulido, M. E. (2007). *"Desconfianza Hacia las Intervenciones Sociales y sus Efectos en la Participación Comunitaria"*
http://www.sociedadpoliticaspUBLICAS.cl/archivos/BLOQUE1/Politica_Social_y_Pobreza/Desconfianza_en_intervenciones_y_participacion.pdf
29. Raczynski, D. (1994). *"La Estrategia para Combatir la Pobreza en Chile: Programas, Instituciones y Recursos"*. Santiago.
30. Raczynski, D., & varios. (2001). *"Superación de la Pobreza y Gestión Descentralizada de la Política y los Programas Sociales"*. En D. Raczynski, & C. Serrano, *"Descentralización. Nudos Críticos"*. Corporación de Investigaciones Económicas para Latinoamérica (CIEPLAN), Asesorías para el Desarrollo. Santiago.
31. Repetto, F. (2007). *"Una Mirada Política de la Implementación y el Desarrollo Social...o el Complemento a un Enfoque Gerencial de la Implementación"*. En J. C. Cortázar, *"Entre el Diseño y la Evaluación. El Papel Crucial de la Implementación de los Programas Sociales"*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington.
32. Roberts, B. (2001). *"Las Nuevas Políticas Sociales en América Latina y el Desarrollo de Ciudadanía: Una Perspectiva de Interfaz"*. Documento elaborado para taller: Agencia, Conocimiento y Poder: Nuevas Direcciones. Wageningen.
33. Rozas, M. (1998). *"El Objeto de Intervención en el Trabajo Social"*. En M. Rozas, *"Una perspectiva Teórica Metodológica de la Intervención en Trabajo Social"*. Espacio. Buenos Aires.
34. Salazar, L. (2006). *"La Intervención Interpelada"*. En S. Cazzaniga, *"Intervención Profesional: Legitimidades en Debate"*. Espacio. Paraná.
35. Serrano, C. (2005). *"Claves de la Política Social para la Pobreza"*. Santiago.
36. Serrano, C. (2005). *"La Política Social en la Globalización: Programas de Protección en América Latina"*. Serie Mujer y Desarrollo. CEPAL. Santiago.
37. Serrano, C. (2007). *"La Familia como Unidad de Intervención de Políticas Sociales: Notas sobre el Programa Puente - Chile Solidario"*. En I. Arriagada, *"Familias y Políticas Públicas en América Latina: una Historias de Encuentros y Desencuentros"* (págs. 313 - 331). CEPAL. Santiago.
38. Spicker, P. (2009). *"Definiciones de Pobreza: Doce Grupos de Significados"*. En P. Spicker, S. Alvarez, & D. Gordon, *"Pobreza: Un Glosario Internacional"* (págs. 291 - 306). Buenos Aires: Colección CLACSO - CROP.
39. Stake, R. (2007). *"Investigación con Estudios de Caso"*. Ediciones Morata. Madrid.

40. Torres, M., & Pilloti, F. (2001). *"Lecciones Aprendidas y Perspectivas de Cooperación entre los Fondos de Inversión Social"*. Red Social de América Latina y el Caribe, Organización de los Estados Americanos. Washington DC.
41. Yin, R. (1989). *"Case Study Research, Design and Methods"*. Sage Publications. London.

7. ANEXOS

ANEXO N° 1 VARIABLES Y DEFINICIONES CONCEPTUALES PROGRAMA ACCIÓN

Capital	Etapas / Servicio	Variable	Habilidad / Indicador	Sentencia
Humano	Diagnóstico Formación	Autoestima	Autoconocimiento	Los miembros de una familia/comunidad conocen sus fortalezas, recursos, potencialidades y debilidades y se reconocen parte de ello.
			Autovaloración	Los miembros de una familia/comunidad identifican la propia forma de ser y hacer y la valoran.
Humano Social	Diagnóstico Formación	Relaciones interpersonales	Manejo de conflicto	Los miembros de una familia/comunidad enfrentan asertivamente los conflictos.
			Solidaridad social	Los miembros de una familia/comunidad logran expresar asertivamente sus pensamientos, afectos y voluntad.
				Los miembros de una familia/comunidad son capaces de escuchar y empatizar con otros para generar acciones de bienestar común.
				Los miembros de una familia/comunidad tienen confianza para contar con otros y que los otros cuenten con ellos.
Relación con el entorno	Los miembros de una familia/comunidad conocen las redes de apoyo social e institucional.			

Capital	Etapa / Servicio	Variable	Habilidad / Indicador	Sentencia
Humano Social Físico	Formación	Autocuidado	Relaciones sanas y productivas	Los miembros de una familia/comunidad se preocupan por mantener relaciones positivas con otros.
			Salud biopsicosocial	Los miembros de una familia/comunidad se preocupan por cuidar su salud física/social/emocional.
			Administración de los bienes	Los miembros de una familia/comunidad se preocupan por cuidar y mantener adecuadamente sus bienes.
Humano Social	Diseño plan Acompañamiento	Proyección	Toma de decisiones	Los miembros de una familia/comunidad analizan sus experiencias y toman decisiones informadamente.
			Planificación y organización	Los miembros de una familia/comunidad se organizan para cumplir metas con un buen resultado.
				Los miembros de una familia/comunidad evalúan y valoran los resultados.

VARIABLES:

1. Autoestima es la capacidad de tener confianza y respeto por uno mismo. Es lo que cada familia y/o comunidad siente por ella misma. Se compone de los siguientes elementos:

- Autoconocimiento: Es el reconocimiento de la propia historia, temores, necesidades, recursos y habilidades de una familia y/o comunidad. Saber qué piensan, por qué actúan y qué sienten dadas sus características, sean éstas agradables o desagradables. Saber quiénes son, lo que tienen y lo que hacen, permitiendo sentirse parte.
- Autovaloración: Es la capacidad interna para valorar y otorgar respeto a la forma de ser, pensar actuar y sentir dadas las características para ver claramente todo aquello que afecta las emociones, acciones y relaciones; si nos satisfacen; si son interesantes y enriquecedoras, si nos hacen sentir bien y nos permiten crecer y aprender.

2. Relaciones interpersonales. Es la capacidad que ayuda a relacionarse en forma positiva con las personas con quienes se interactúa, a tener la habilidad necesaria para iniciar y mantener relaciones amistosas que son importantes para el bienestar mental y social, a conservar buenas relaciones con los miembros de la familia y/o comunidad —una fuente importante de apoyo social—, integrando a las organizaciones sociales e institucionales como redes de oportunidades y a ser capaces de terminar relaciones de manera constructiva. Elementos:

- Manejo de conflictos: es la habilidad que se tiene para reconocer los conflictos y la capacidad de enfrentarlos a través del uso de estrategias no violentas.
- Solidaridad social: es la capacidad de comunicarse asertivamente con el otro, empatizar con su historia, experiencias, necesidades y afectos para construir y aportar al bienestar común.
- Relación con el entorno: es la capacidad que una familia y/o comunidad tienen de establecer relaciones permanentes, positivas y recíprocas con otras familias, al interior de cada familia (entre sus miembros), con otras comunidades y/o al interior de cada comunidad (entre sus familias y organizaciones) y conocer las oportunidades que brindan redes de apoyo social e institucional.

3. Autocuidado: habilidad que tiene una persona, familia y/o comunidad para generar factores de protección de lo que son, lo que tienen y lo que hacen, sea estos tangibles (vivienda, plazas, vehículos, etc.) e intangibles (propia vida, trabajo, relaciones, etc.) Se compone de los siguientes elementos:

- Relaciones sanas y productivas: cuidado que una persona, familia y/o comunidad tiene de las relaciones que establece con otros y que permitan un desarrollo social y personal.
- Salud biopsicosocial: es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidarse a de sí misma, su estructura y su identidad.
- Administración de bienes: es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene de cuidar y establecer factores de protección de sus pertenencias físicas. Ejemplo de esto son las viviendas, sedes comunitarias, plazas con juegos infantiles, áreas verdes, etc., que aunque no sean propias legalmente, se siente la pertenencia producto de los lazos afectivos que se establecen con ese bien, mueble o inmueble.

4. Proyección: es la capacidad de visualizar una situación en un plazo determinado y generar las condiciones en la actualidad para lograr llegar a esa situación.

- Toma de decisiones. Se refiere a aquellas habilidades que nos facilita manejar constructivamente las decisiones respecto a nuestras vidas y del entorno social producto de analizar información y experiencias de manera objetiva y contextual. Esto puede tener consecuencias para el bienestar, si las decisiones no se toman en forma activa y evaluando opciones.
- Planificación y organización: es la capacidad que una persona, familia y/o comunidad tiene para definir acciones precisas en plazos determinados con el fin de obtener un logro mayor. De la forma en que una persona, familia y/o comunidad se estructura para obtener ese logro es el resultado que obtendrá.

ANEXO N° 2
VARIABLES E INDICADORES
INDICE DE HABILITACION – ACCION EN FAMILIA

Autoestima

Autoconocimiento

1. Los integrantes de mi familia conocen lo que sentimos y pensamos cada uno.
2. Reconozco las debilidades de cada integrante de mi familia.
3. Reconozco al menos cinco cualidades positivas de cada uno de los integrantes de nuestra familia.
4. Me siento parte de esta familia.

Autovaloración

5. En mi familia se respetan las debilidades de cada integrante.
6. Los miembros de mi familia formamos un gran equipo.
7. Creo que todos somos necesarios.
8. En mi familia acostumbramos a felicitarnos cuando a alguien le va bien.

Relaciones interpersonales:

Manejo de conflictos

9. En mi familia somos capaces de tomar medidas antes que un conflicto se agudice.
10. En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores.
11. Creo que es normal que las familias griten y se insulten cuando discuten.
12. Reconozco las consecuencias que tienen los conflictos en mi familia
13. Creo que los conflictos deben resolverse con un copete.
14. Creo que los conflictos deben resolverse conversando tranquilamente.
15. Me atrevo a contar mis problemas en mi familia.

Solidaridad social

16. Me siento acogido por mi familia cuando tengo problemas.
17. En mi familia estamos dispuestos a ayudar cuando alguno de nosotros lo necesita.
18. Los miembros de mi familia conocemos las experiencias que están viviendo cada uno.
19. En mi familia nos preocupamos porque nuestros vecinos estén bien.
20. Mi familia ayuda a nuestros vecinos.

Relación con el entorno

21. Mi familia conoce a nuestros vecinos.
22. Mi familia se relaciona frecuentemente con la gente que vive en nuestro sector.
23. Tengo problemas con mis vecinos.
24. Reconozco personas positivas en mi barrio.
25. Recibo apoyo de mis parientes.
26. Cuando sucede algo que nos afecta sabemos a qué departamento de la municipalidad acudir.
27. Mi familia conoce otras instituciones donde acudir además de la municipalidad.
28. Hemos participado en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad.

Autocuidado

Relaciones sanas y productivas

29. Los miembros de mi familia nos preocupamos por hacer actividades juntos.
30. Pienso tres veces antes de decirle algo a alguna persona.
31. Los miembros de mi familia tenemos amigos con quienes nos damos apoyo.
32. Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros.

Salud biopsicosocial

33. En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño.
34. Los miembros de mi familia nos cuidamos unos a otros cuando alguno está enfermo.
35. Mi familia practica al menos un deporte.
36. Mi familia se siente estresada.
37. Conozco las necesidades de los miembros de mi familia de acuerdo a sus edades.

Administración de los bienes

38. Los miembros de mi familia nos preocupamos por cuidar nuestras cosas.
39. Sólo vale la pena limpiar y ordenar la casa en ocasiones especiales.
40. Mi familia se preocupa por ayudar a mantener limpio nuestro barrio.
41. Evito comprar cosas que no son necesarias.

Proyección

Toma de decisiones

42. En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión.
43. Cuando tomamos una mala decisión analizo cuales fueron mis errores.
44. Intento distintas alternativas para lograr lo que quiero.
45. Para qué seguir intentándolo si siempre me equivoco.
46. Los miembros de mi familia conversamos y llegamos acuerdos antes de tomar decisiones importantes.

Planificación y organización

47. Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustaría lograr.
48. Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas.
49. En mi familia se conocen las normas y reglas (horarios, tareas, respeto).
50. En mi familia hemos logrado alguna meta familiar en este último año.
51. Creo que la educación es importante para mejorar nuestra situación.
52. He buscado alternativas para mejorar u obtener mi casa propia.
53. En mi familia se gasta más de lo que ganamos.
54. Estoy satisfecho(a) de como manejamos nuestra plata.
55. Creo que vamos a poder salir adelante como familia.
56. Prefiero hacer los trabajos solo/a porque así me aseguro que las cosas salgan bien.

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO DE HABILITACIÓN



PROGRAMA ACCIÓN
COMPONENTE FORTALECIMIENTO DE LA VIDA EN FAMILIA

CUESTIONARIO DE HABILITACIÓN (familias)

Nombre: _____

Rut: _____

Código Proyecto: _____

A continuación marque con una X su preferencia respecto a que tan "de acuerdo" o "en desacuerdo" está con cada afirmación. (Sólo debe marcar una opción)

N°	AFIRMACIONES	EN DESACUERDO	NI ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO
1	Los integrantes de mi familia conocen lo que sentimos y pensamos cada uno			
2	Reconozco al menos cinco cualidades positivas de cada uno de los integrantes de nuestra familia			
3	Reconozco las debilidades de cada integrante de mi familia			
4	Con mi familia formamos un gran equipo			
5	Creo que todos somos necesarios			
6	Los miembros de mi familia conocemos las experiencias que están viviendo cada uno			
7	Conozco las necesidades de los miembros de mi familia de acuerdo a sus edades			
8	Mi familia se relaciona con nuestros vecinos			
9	Reconozco personas positivas en mi barrio			
10	En mi familia tenemos personas con quienes nos apoyamos			
11	Los adultos en mi familia enseñamos a los niños cómo llevarse bien con otros			
12	En mi familia tratamos de evitar relaciones que nos hagan daño			
13	En mi familia se respetan las debilidades de cada integrante			
14	En mi familia somos capaces de tomar medidas antes que un conflicto se agudice			
15	Reconozco las consecuencias que tienen los conflictos en mi familia			
16	En mi familia somos capaces de pedir perdón cuando cometemos errores			
17	Los conflictos se pueden resolver con un copete			
18	En mi familia se conocen las normas y reglas (horarios, tareas, respeto)			
19	En mi familia hemos logrado alguna meta familiar en este último año			
20	Los miembros de mi familia nos dividimos las tareas			
21	Sólo vale la pena limpiar y ordenar la casa en ocasiones especiales			
22	Prefiero hacer los trabajos solo/a porque así me aseguro que las cosas salgan bien			
23	En mi familia practicamos al menos un deporte			
24	En mi familia pensamos en todas las consecuencias antes de tomar una decisión			
25	Cuando tomamos una mala decisión analizo cuales fueron mis errores			
26	Intento distintas alternativas para lograr lo que quiero			
27	Para qué seguir intentándolo si siempre me equivoco			
28	Cuando sucede algo que nos afecta sabemos a qué departamento de la municipalidad acudir			
29	Mi familia conoce otras instituciones públicas donde acudir además de la municipalidad			
30	He buscado alternativas para mejorar u obtener mi casa propia			
31	Estoy satisfecho(a) de cómo manejamos nuestra plata			
32	Evito comprar cosas que no son necesarias			
33	Creo que la educación es importante para mejorar nuestra situación			
34	Creo que vamos a poder salir adelante como familia			

Nº	AFIRMACIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	En mi familia acostumbramos a felicitarnos cuando a alguien le va bien					
2	Los miembros de mi familia nos preocupamos por hacer actividades juntos					
3	Los miembros de mi familia nos cuidamos unos a otros cuando alguno está enfermo					
4	Los miembros de mi familia nos preocupamos por cuidar nuestras cosas					
5	Me siento acogido por mi familia cuando tengo problemas					
6	Me siento parte de esta familia					
7	Me atrevo a contar mis problemas en mi familia					
8	En mi familia estamos dispuestos a ayudar cuando alguno de nosotros lo necesita					
9	Mi familia ayuda a nuestros vecinos					
10	En mi familia nos preocupamos porque nuestros vecinos estén bien					
11	Tengo problemas con mis vecinos					
12	Mi familia se relaciona con la gente que vive en nuestro sector					
13	Recibo apoyo de mis parientes					
14	Hemos participado en actividades organizadas por agrupaciones sociales de la comunidad					
15	Mi familia se preocupa por ayudar a mantener limpio nuestro barrio					
16	Los miembros de mi familia llegamos a acuerdos antes de tomar decisiones importantes					
17	Los conflictos los resolvemos conversando tranquilamente					
18	Mi familia se siente estresada					
19	Los miembros de mi familia conversamos sobre las metas que nos gustarían lograr					
20	Como familia aprovechamos las oportunidades que nos ofrecen las instituciones y/o servicios para cumplir nuestras metas					
21	Cuando estoy enojado/a pienso tres veces antes de decirle algo a alguna persona					
22	Mi familia grita y se insulta cuando discutimos					
23	En mi familia se gasta más de lo que ganamos					

SUBÍNDICE	PUNTAJE
Autoestima (autovaloración y autoconocimiento)	---
Relaciones Interpersonales (manejo de conflictos, solidaridad social y relación con el entorno)	---
Proyección (toma de decisiones, planificación de la organización)	---
Autocuidado (relaciones sanas y productivas, salud biosicosocial y administración de bienes)	---

ÍNDICE DE HABILITACIÓN	---
-------------------------------	-----

ANEXO N°4 INSTRUMENTO DE REGISTRO DIAGNÓSTICO FAMILIAR



MANUAL DE INTERVENCIÓN
EJE ACCIÓN EN FAMILIA
LÍNEA DE HABILITACIÓN SOCIAL

ANEXO N° 5

INSTRUMENTO DE REGISTRO DIAGNOSTICO FAMILIAR

Este documento permite el registro de la información obtenida en las entrevistas, en la ejecución de los módulos de formación básica y por observación.

El equipo ejecutor como el Fosis de la región puede modificarlo en la medida que se requiera, sin embargo, el punto 1 y 2 son datos que se solicitan para el ingreso de atributos al Sistema Nacional de Usuarios.

1. ANTECEDENTES DE LA FAMILIA

NOMBRE DE LA FAMILIA _____
DIRECCION DE DOMICILIO _____
COMUNA/LOCALIDAD _____ ZONA: (rural/urbana)
PUENTE: (si/no) _____

2. COMPOSICION FAMILIAR

Nombre	RUT	Fecha de Nacimiento	Edad	Estado Civil	Etnia	Nacionalidad	Ocupación	Relación con Jefe de Hogar



3. ANTECEDENTES DE EDUCACION DE LA FAMILIA

4. ANTECEDENTES DE TRABAJO E INGRESOS DEL GRUPO FAMILIAR

5. SITUACION DE VIVIENDA

6. ANTECEDENTES DE SALUD DEL GRUPO FAMILIAR

7. ANTECEDENTES PSICOSOCIALES DE LA FAMILIA. La familia presenta alguna de estas situaciones:

8. DINÁMICA FAMILIAR

9. REDES SOCIALES DE APOYO

OTROS ANTECEDENTES RELEVANTES

ANEXO N°5
PAUTA DE ENTREVISTA A FAMILIAS

Dimensiones	Preguntas Orientadoras
Proceso de Convocatoria	<p>Por favor, cuénteme como fue que Ud. llegó al Proyecto. Otras preguntas para profundizar: ¿Sabe Ud. quién derivó a su familia al Proyecto? ¿Por qué motivos Ud. cree que los derivaron a este Proyecto? Cuando los invitaron a participar ¿Qué esperaba Ud. del Proyecto? ¿Qué se imaginó del Proyecto?</p>
Objetivos del Proyecto	<p>En sus palabras: ¿Podría indicarme, según su percepción, cuáles cree Ud. que eran los objetivos del Proyecto?</p>
Adherencia a la Intervención	<p>¿Durante el período de intervención participó toda la familia o sólo un representante? Si participó sólo Ud. ¿Por qué razones el resto de la familia no fue parte del Proyecto? ¿Cuáles habrían sido las condiciones que su familia habría necesitado para participar en el Proyecto? Si participó toda la familia o más de un integrante: ¿Qué los motivó a ser parte de las actividades del Proyecto?</p>
Proceso de Intervención	<p>Por favor, cuénteme respecto de las actividades del Proyecto. ¿Qué tipo de actividades se realizaron?, señale todas las actividades que se acuerde. ¿Faltó a algunas actividades?, si faltó a algunas, ¿Por qué razón no asistió? ¿Cuáles fueron las actividades que más le gustaron y las que menos le gustaron? ¿Qué echó de menos?, es decir, ¿Qué otras actividades le habría gustado que se hicieran o que se dedicara más tiempo? En sus palabras, ¿Me puede explicar cuál era el sentido de esas actividades?, ¿Qué se pretendía lograr?</p>

<p>Plan Familiar</p>	<p>Cuándo elaboraron el plan de trabajo, ¿Participó toda la familia en la preparación de éste? ¿Cuáles fueron las metas que se pusieron como familia? ¿Cumplieron esas metas? Si las cumplieron: ¿Qué factores facilitaron que pudieran cumplir con esas metas? Si no las cumplieron: ¿Por qué cree Ud. que no lograron cumplir con las metas del plan? ¿Qué cree Ud. que les faltó?</p>
<p>Fondo de Iniciativas</p>	<p>¿En qué invirtieron el fondo de 150 mil pesos? ¿Quién tomó la decisión en qué invertir el fondo?</p>
<p>Recomendaciones al Proyecto</p>	<p>En general, ¿Qué le pareció el Proyecto? Piense en las actividades, en el tiempo de duración del proyecto, en todo lo que se le ocurra: ¿Qué recomendaciones le haría al FOSIS para otros proyectos como éste?</p>

ANEXO N°6
PAUTA GRUPO DE DISCUSIÓN CON PROFESIONALES

Dimensiones	Preguntas Orientadoras
<p style="text-align: center;">Factores facilitadores y obstaculizadores de la participación</p>	<p>Según su experiencia ¿La estructura que posee el Programa facilita la participación de las familias?</p> <p>¿Cuáles son los obstáculos que Ud. observa que dificultan la participación de las familias?</p> <p>¿Quiénes participan?</p> <p>Indagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos - Tipo de actividades - Horarios - Guardería infantil - Dinámica de género - Otros
<p style="text-align: center;">Objetivos del Programa</p>	<p>¿Considera Ud. que el Programa cumple los objetivos que se propone?</p> <p>¿Las familias logran internalizar los objetivos?</p> <p>¿Las familias logran conocer el sentido de las actividades?</p> <p>Indagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapas - Fondo de iniciativas - Talleres - Percepción respecto del Programa - Otros
<p style="text-align: center;">Efectos en las Familias</p>	<p>Según su experiencia en la ejecución ¿Cuáles son los efectos que produce en las familias la intervención?</p> <p>Indagar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectos en participantes - Efectos en las familias - Efectos de grupo - Otros

<p>Recomendaciones al Programa</p>	<p>Según su experiencia, ¿Qué recomendaciones haría Ud. al Programa?</p> <p>Indagar:</p> <ul style="list-style-type: none">- Focalización- Actividades- Metodología- Instrumentos- Duración- Otros.
-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------