



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA COMUNITARIA

## LA PRÁCTICA DE Y CON LAS REDES EN EL PROGRAMA PUENTE

Tesis para obtener el grado de Magíster en Psicología Comunitaria

Ana Lorena Fuentealba Alday.  
Profesor Guía: Víctor Martínez Ravanal.

Santiago, Enero de 2010.

# ÍNDICE

I.- RESUMEN.....	4
II.- CONTEXTO	
2.1.- Historia de las políticas de superación de la pobreza.....	8
2.2.- Chile: Pobreza y Sistema de Protección Social.....	11
2.2.1.- Sistema de Protección Social, Chile Solidario .....	11
2.3.- Programa Puente. ....	12
2.3.1.-La práctica de red en el Programa Puente.....	15
2.3.2.- Gestión de Calidad de los Servicios en el Programa Puente.....	17
III.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
3.1.- justificación del estudio.....	19
3.2.- Objetivos de la Investigación.....	21
3.2.1.- Objetivo General.....	21
3.2.2.- Objetivos Específicos.....	22
3.3.- Resultados Esperados.....	22
IV.- MARCO CONCEPTUAL	
4.1.- El Fenómeno de la Pobreza.....	23
4.1.2.- Lo Económico y lo Sociocultural como elementos de la Pobreza.....	23
4.2.- Redes Sociales y Capital Social.....	25
4.3.- Capital Social y Redes Sociales en la Superación de la Pobreza.....	27
4.3.1.- Un Modelo de Redes Sociales desde la perspectiva de Víctor Martínez.....	31
4.3.2.- Redes Sociales y comunidad como Capital Social desde la perspectiva de Villasante.....	33
V.- OBJETO DE ESTUDIO	
5.1.-La sistematización de la Unidad de Intervención Familiar de El Monte.....	37
5.2.- Comunidades de Práctica.....	38
5.2.1.- El Programa Puente y las Comunidades de Práctica.....	38
5.3.- Modelo Operativo y Modelo de Acción.....	39

## VI.- PROGRAMA PUENTE MODELO OPERATIVO

6.1.- Programa Puente: enfoque de redes y capital social.....	42
6.2.- Propuesta de Modelo de Apoyo Programa Puente.....	43
6.3.- Esquema operativo: redes y capital social.....	46

## VII.- ESTRATEGIA METODOLOGICA

7.1.- Tipo de Diseño .....	49
7.2.- Colectivo de Referencia.....	51
7.3.- Muestra.....	51
7.4.- Tipo de Información.....	52
7.5.- Técnica de Análisis de la Información.....	53
7.6.- Tratamiento de la información.....	55

## VIII.- ANÁLISIS

8.1.- Contexto del análisis de los resultados.....	56
8.1.2.- lógica del análisis.....	60
8.2.-Redes sociales.....	60
8.3.-Funcionamiento del Apoyo Familiar.....	65
8.4.-Resultado en la familias desde la mirada del Apoyo Familiar.....	69
8.5.- El Apoyo Familiar ante los problemas mas complejos no resueltos.....	74

## IX.- CONCLUSIONES

9.1.- Discusión final.....	78
9.2.- Propuesta.....	83

X. BIBLIOGRAFIA-.....	89
-----------------------	----

XI ANEXO.....	92
---------------	----

## I.- RESUMEN

La presente tesis se enmarca en un estudio de tipo cualitativo que analiza la experiencia de un equipo profesional ejecutor del Programa Puente en el espacio local de una comuna. Se centra especialmente en la indagación del trabajo en y con las redes, con la intención de aportar a un modelo de intervención en red en este ámbito de la política social.

Se aborda la cuestión de los modelos de acción de una comunidad de práctica, en el sentido de que se levantan los modos en que un equipo profesional desarrolla su acción en un contexto programático determinado.<sup>1</sup>

El Programa Puente forma parte de una estrategia de superación de la pobreza, entendida ésta desde una perspectiva que amplía la concepción tradicional de carencias de condiciones materiales, incorporando, entre otros elementos, la idea que se trata de un problema de relaciones sociales entre los “pobres” y “no pobres” y la importancia de las iniciativas y potencialidades que tienen las propias personas pobres en la superación de tal condición. (Raczynski, 2003).

El objetivo central del Programa, es mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional.

La estrategia considera la generación de 53 condiciones mínimas para el mejoramiento de su estándar de vida y, por lo mismo, la provisión de un apoyo psicosocial para crear y/o restituir las capacidades de funcionamiento básico de las familias.

---

<sup>1</sup> Modelo de acción y modelo operativo surgen como propuesta de Martínez como esquema analítico del fenómeno de la práctica de los profesionales de la acción en el marco de una política social. El primero hace referencia al sistema de conocimientos y aprendizajes de la experiencia producidos en la práctica y el segundo indica la operatoria que la institución prevé debería darse en la implementación del programa. Más detalles en Martínez 2006.

Asimismo propone desarrollar acciones tendientes a facilitar el acercamiento de las familias a la oferta de servicios y beneficios que necesitan y que son ofrecidos por la red. Y, complementario a ello, sugiere acciones específicas dirigidas a sensibilizar a los agentes institucionales locales para concentrar servicios y beneficios dirigidos a personas de escasos recursos en las familias indigentes que lo requieran. En este marco se establece la configuración de una red local institucional que agrupa y organiza la oferta de beneficios y programas sociales del Estado que requieren las familias para superar su condición de pobreza (MIDEPLAN, 2002)

Esta propuesta metodológica del Programa se orienta en los modelos de intervención en crisis, de capital social y de redes sociales.

Capital social asociado a conceptos de intercambio, reciprocidad, recursos, proximidad y reconocimiento en los vínculos que se desarrollan entre las personas. El Programa asume el concepto de capital social como dimensión de la realidad y potencialidad a desarrollar abarcando las relaciones intrafamiliares, relaciones con el entorno, con las instituciones comunitarias de su sector, con otros actores de otras esferas sociales, con las instituciones públicas y con el Apoyo Familiar. (FOSIS, 2005a)

Redes sociales en tanto se concibe a las redes sociales comunitarias e institucionales como mecanismos para romper la exclusión, aumentar sus oportunidades e incrementar su potencial de inclusividad. Las redes sociales familiares y comunitarias son un recurso para el logro y sustentabilidad de condiciones mínimas de calidad de vida. Asimismo los servicios gestionados en red aumentan el impacto de estos en las familias a partir del efecto sinérgico que se produce en la complementariedad e integralidad de las soluciones. (FOSIS, 2005b)

Se implementa por un equipo de profesionales denominados Apoyos Familiares a cargo de un Jefe que conforman la Unidad de Intervención Familiar. Ellos, despliegan la metodología del Programa en base a sus diferentes modelos “para la vinculación y

habilitación de las personas... y funcionan como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento... que facilitan la transición de familias y personas hacia otros procesos de integración social”<sup>2</sup>.

La tesis del estudio plantea que el trabajo desarrollado por la Unidad de Intervención Familiar en el ámbito del trabajo en y con las redes tiene limitaciones cuando se quiere visualizar el trabajo en y con las redes desde una perspectiva de capital social ya que no desarrollaría procesos inclusivos que favorezcan la pertenencia, la reciprocidad, la asociatividad con componentes del entramado social, sino solamente con el ámbito institucional público y desde una relación clientelista y acotada.

El estudio propone la sistematización de la experiencia de una Unidad de Intervención Familiar en la implementación de este programa, con el fin de observar los modos de acción de trabajo en red realizada por este equipo y que se sustenta en la articulación de la oferta de servicios sociales que el Estado dispone, suponiendo con ello que esa acción permite habilitar a las familias a generar procesos de mejoramiento de su calidad de vida.

Esta sistematización implica “un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia vivida... mediante el cual se interpreta lo sucedido, para comprenderlo. Ello permite obtener un producto consistente y sustentado, “a partir del cual es posible transmitir la experiencia, confrontarla con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica” (Francke, Morgan, 1995 en Martínez 2004b)

Se aborda el análisis desde los aportes teóricos del trabajo en red de los autores Tomás Villasante y Víctor Martínez, así como también la perspectiva del enfoque de redes como capital social en una política de superación de la pobreza. Aproximaciones que se presentan pertinentes para el objetivo de este estudio.

---

<sup>2</sup> MIDEPLAN, (s.f.), Presentación Chile Solidario recuperado el 14 de septiembre 2009, de [www.MIDEPLAN.cl](http://www.MIDEPLAN.cl)

El aporte de este estudio está en que se orienta a mejorar la acción del Programa Puente a partir del análisis de una experiencia particular, a la luz de componentes teóricos que iluminan una mayor comprensión de la misma. Utilizando una metodología participativa y reflexiva, permite describir la estructura de un proceso, articularlo con la teoría y retroalimentar la práctica profesional.

El análisis revela que si bien los Apoyos Familiares y la Unidad de Intervención Familiar desarrollan una práctica en y con las redes que favorece el acceso de servicios y programas a las familias vulnerables, el sistema de vínculos que se generan a partir de estas acciones están mediados de manera importante por la figura del Apoyo Familiar, siendo muy frágil la sustentabilidad de la red de apoyo con que terminan las familias. Por otro lado, los componentes de esta red de apoyo se operacionaliza en función del cumplimiento de las 53 condiciones mínimas, condiciones que se traducen muchas de ellas en servicios de asistencia y subsidios que son acotados en el tiempo y no necesariamente favorecen otros procesos de integración social.

La gestión de la Unidad de Intervención Familiar a través del Apoyo Familiar, organiza y ordena la operacionalidad de los servicios en beneficio de cada familia en función del cumplimiento de las condiciones mínimas pero no está dentro de sus posibilidades metodológicas generar movilización a procesos sinérgicos que proyecten un impacto mas amplio y una mayor sustentabilidad en las familias vulnerables del territorio en donde están.

La validación que tiene el Programa Puente, a través de las Unidades de Intervención Familiar y los Apoyos Familiares , con las familias y con las redes, favorece la generación de otros procesos de integración social orientados a un trabajo que considere procesos de acumulación de capital social con componentes como la reciprocidad, pertenencia, entre otros.

## **II.- CONTEXTO**

### **2.1.- Historia de las Políticas de Superación de la Pobreza**

Desde 1973 en adelante, con la instauración del gobierno militar, al Estado se le atribuye una gran ineficiencia en la tarea distributiva. El crecimiento económico será considerado la vía privilegiada para mejorar el bienestar económico de la población; la política social se focaliza entonces en la erradicación de la extrema pobreza. El Estado asume un rol subsidiario, con una reducida capacidad de intervención. Es decir, sólo podía hacerlo en aquellas esferas en las cuales los particulares y las organizaciones de carácter intermedio no fueran capaces de desempeñarse por sí solos.

El modelo de desarrollo neoliberal, del gobierno militar, traía aparejado cuidar dos conceptos: la libertad individual y la igualdad de oportunidades, los cuales desembocaron en: la focalización del gasto social en el estrato pobre y la entrada de la empresa privada y del mercado en áreas que históricamente le fueron ajenas como son salud, educación, previsión y vivienda. Tendiendo entonces, a descentralizar el poder de decisión y transformar el mecanismo de financiamiento en dichas áreas.

En la práctica, en materia educacional, se municipalizaron las escuelas primarias y secundarias, se creó un fondo de crédito fiscal y elevó el costo de las matrículas de las universidades; en el ámbito de la salud se crearon entidades privadas de administración de fondos provenientes del aporte obligado de los asalariados para la contratación de servicios de salud (Isapres), la administración de pensiones fueron traspasadas a entidades privadas (AFP).

Durante el régimen militar, las políticas sociales respondieron a un criterio económico, es decir, reducir el gasto social al máximo posible, disminuyendo los beneficios e incorporando el mercado como ente proveedor de ciertos servicios.



Con la Concertación por la Democracia en el gobierno, desde 1990, se mantuvieron los rasgos esenciales del modelo de desarrollo económico del anterior período, pero se acentuó la necesidad de introducir cambios en materias sociales que tendieran a mayores grados de justicia distributiva y equidad, *“se postuló mantener una economía abierta y competitiva, en que el Estado intenta complementar el esfuerzo que hace el sector privado para promover el crecimiento, invirtiendo en aquellos ámbitos donde la rentabilidad social es mayor que la privada. Esta complementariedad entre el mercado y la acción pública se consideraba positiva en tanto convergieran la participación social y la concertación de intereses entre los distintos grupos sociales y políticos”* (Martínez y Palacios, 1996:193).

La política social, en este período, se definió en función de cinco principios orientadores: solidaridad y equidad, integralidad, participación, eficiencia e inversión social.

En lo que respecta específicamente a la pobreza, desde la década del 90 se perfilaron nuevas formas de abordar la superación de la pobreza, siendo la expresión de ello la asignación de más recursos, la generación de nuevas instituciones y programas con modalidades de gestión más descentralizados y participativos orientados de manera importante a la mayor injerencia de la sociedad civil. Algunos de los elementos centrales de este nuevo enfoque han sido:

- *“La priorización de políticas y programas de inversión social que colocan el énfasis en expandir las capacidades de las personas y los sectores pobres, y en abrir oportunidades para que se inserten en mejores condiciones en la economía y sociedad.*
- *La mayor descentralización en la asignación de recursos siendo los municipios quienes progresivamente han ido tomando bajo su cargo el desarrollo social y productivo de la comuna.*

- *La generación de estrategias de gestión orientados a una mejor coordinación de los Ministerios y servicios públicos en sus acciones en el ámbito social, en particular el de superación de la pobreza”. (Raczynski, 2003:2)*

Raczynski, refiere que el terreno en el ámbito de las políticas sociales ha evolucionado y se encuentra más maduro para compartir o socializar los aprendizajes, dar un salto cualitativo que modifique efectivamente la práctica y gestión de la política y los programas orientados a la superación de la pobreza. No obstante, coincide con la visión de que hoy el tema central está puesto fuertemente en el aumento de los recursos, los programas e instituciones, y los mayores intentos de coordinación institucional, dejando de lado el esfuerzo por profundizar en el cómo se ejecutan las políticas y los programas.

Se evidencia, al respecto, que se mantienen *“los modos de acción tradicionales del Estado: procesos de toma de decisión verticales, sectoriales, que bajan desde la cima a la base, que construyen obras e infraestructura, que asignan recursos y transfieren bienes y servicios, definiendo programas estandarizados y homogéneos, todo lo cual redundando en espacios de participación social esporádicos e instrumentales. Las prácticas organizacionales vigentes son más fuertes y anulan al modelo descentralizado en ciernes, aquel que pretende construir desde la base hacia la cima, responder a la diversidad de las situaciones de pobreza, expandir capacidades en las personas y sectores pobres, trabajar coordinadamente, “dessectorializar” (hacer más integrales) las intervenciones públicas y estimular la participación social”.*(Raczynski, 2003:2)

A través de estudios realizados en el marco de la CEPAL, se demuestra que los resultados que obtiene un programa dependen de manera importante del modo en que los agentes desarrollan su trabajo a nivel local, particularmente los que se vinculan directamente con los destinatarios y participantes del proceso. En ese espacio se juega el acoplamiento de los programas con la realidad local,

convirtiéndola en pertinente capaz de responder a la diversidad de las situaciones de pobreza. (Raczynski, 2003).

Al respecto Arriagada (2006) coincide con la importancia del intermediario en la gestión de la política pública e indica que algunos de los problemas comunes son el clientelismo y la dependencia que desarrolla el intermediario y que estaría movilizado fundamentalmente por las exigencias de resultados y de ejecución de presupuesto que esta detrás del programa. Esto en contraposición con las propuestas de estrategias participativas orientadas a la autonomía y la cooperación en las acciones de cambio.

## **2.2.- Chile: Pobreza y Sistema de Protección Social**

Es posible constatar que desde el retorno a la democracia y especialmente en la primera mitad del decenio 1990-2000 los índices de pobreza e indigencia se redujeron considerablemente, llegando a casi un 20% en comparación al 45,1% que reflejaba la estadística de 1987. (CASEN, 2003)

No obstante lo anterior, en el segundo período se produjo una desaceleración en este porcentaje que si bien mantuvo un impacto en el marco de la reducción de la pobreza, contrastó con el mantenimiento e incluso una leve tendencia hacia el alza de la indigencia. (MIDEPLAN, 2002)

El 2006, un 13.7% de la población está en situación de pobreza y de ésta, el 3.2% es indigente. La línea de pobreza urbana es de \$47.099 y la rural es de \$31.756. Asimismo, la línea de indigencia urbana es de \$23.549 y la rural es de \$18.146. (CASEN, 2006)

### **2.2.1.- Sistema de Protección Social, Chile Solidario**

El tercer gobierno de la concertación se comprometió a lograr al año 2010 la erradicación de la indigencia en el país.

Por ello, en mayo del 2002, se anuncia la voluntad de avanzar con profundidad respecto a la superación de la extrema pobreza en la que estaban “*viviendo las 225.000 familias más pobres del país*”, identificando como nuevo accionar el “*llegar al domicilio de las familias a través de una nueva forma de relacionarse y trabajar con ellas en el mejoramiento de las condiciones de vida*”. (FOSIS, 2004) El proyecto establece un sistema de protección social para las familias en situación de extrema pobreza denominado “*Chile Solidario*” (CONGRESO NACIONAL, 2004), de orden prioritario y con una perspectiva integradora, que tiene por objetivo la combinación de la asistencia y promoción para abordar la extrema pobreza en que viven las familias más pobres de nuestro país, bajo la supervisión del MIDEPLAN y el trabajo coordinado entre el FOSIS y del Programa Puente. Este último durante el 2002 se encontraba en una etapa piloto y actualmente constituye la puerta de entrada al sistema Chile Solidario.

Las áreas que aborda este sistema representadas en una primera entrada por el Programa Puente, están orientados hacia cuatro esferas en constante interacción, a saber: una acción dirigida a las familias, el trabajo articulado sobre la base de redes institucionales, la idea de un Estado proactivo, y por último, la participación de los municipios.

### **2.3.- Programa Puente**

El objetivo central de esta estrategia, es mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional.

El criterio verificador de este mejoramiento de la calidad de vida esta dado por el cumplimiento de 53 condiciones mínimas, representadas en 7 pilares básicos o

dimensiones de calidad de vida: identificación, salud, ingresos, trabajo, dinámica familiar, educación y habitabilidad.<sup>3</sup>

*“Se espera que como consecuencia de alcanzarlas, sean familias que cuenten con prácticas de apoyo mutuo, estén integradas a su espacio local cotidiano, se encuentren accediendo a los beneficios sociales que les corresponden, estén vinculados a las redes sociales existentes y logren un ingreso económico superior al equivalente a la línea de indigencia”.*(MIDEPLAN:2004:2)

En primer término, la estrategia considera la generación de 53 condiciones mínimas para el mejoramiento de su estándar de vida y, por lo mismo, la provisión de un apoyo psicosocial para crear y/o restituir las capacidades de funcionamiento básico de las familias. En segundo lugar, la estrategia propone desarrollar acciones tendientes a facilitar el acercamiento de las familias a la oferta de servicios y beneficios que necesitan y que son ofrecidos por la red. Y, complementario a ello, sugiere acciones específicas dirigidas a sensibilizar a los agentes institucionales locales para concentrar servicios y beneficios dirigidos a personas de escasos recursos en las familias indigentes que lo requieran. (MIDEPLAN, 2002)

Desde esta perspectiva se comprende que el éxito de la metodología de intervención estará dado porque las familias alcancen autonomía funcional en las redes de servicios locales y a la vez sean capaces de hacer uso de cada servicio como ejercicio de derecho. (MIDEPLAN Y ALCALÁ: 2009)

El apoyo psicosocial es desarrollado, en una relación directa con la familia, por el Apoyo Familiar (en adelante AF). Desde una perspectiva territorial, la estrategia es desarrollada en una comuna por una Unidad de Intervención Familiar (en adelante UIF) compuesta por un conjunto de AF y liderada por un jefe de unidad (en adelante JUIF) perteneciente al gobierno local. La UIF tiene la misión de generar las condiciones para el desarrollo de la intervención directa del AF con la familia. De esta

---

<sup>3</sup> Ver anexo con el detalle de las 53 condiciones mínimas

manera las estrategias que giran en torno a la generación, activación y reordenamiento de los servicios y beneficios locales resultan responsabilidad de esta instancia territorial.

La metodología de intervención del Programa Puente se sustenta teórica y metodológicamente en una estrategia de intervención para familias de extrema pobreza, que tiene a la base los modelos de Capital Social, Intervención en Crisis y el modelo de Redes Sociales.

Desde la perspectiva de redes, el modelo de intervención con las familias que viven en condiciones de extrema pobreza opera bajo los supuestos siguientes:

Las familias de extrema pobreza tienen una escasa o nula vinculación a las redes institucionales, dado que no generan la demanda, generalmente por desinformación respecto de sus derechos en tanto beneficiarios de los recursos que el Estado tiene en su oferta pública.

Las redes sociales familiares y comunitarias constituyen un recurso fundamental para las familias en el logro de las condiciones mínimas de calidad de vida y en la sustentabilidad de las mismas, por cuanto implican una circulación de apoyo social permanente.

La intervención Psicosocial promueve la generación y fortalecimiento de redes a partir de las habilidades de la familia para vincularse o revincularse.

Todas las familias tienen o han tenido una vinculación a algún tipo de red, susceptible de ser retomada, fortalecida, o reparada.

Diferentes servicios o beneficios puestos a disposición de los mismos beneficiarios, aumenta el impacto de éstos en la calidad de vida de las familias participantes

En cuanto al enfoque de Capital Social el programa refuerza la convicción de que la pobreza no es solo un asunto económico sino también de relaciones y vínculos sociales que se desarrollan integralmente.

Quedan expresados en los objetivos y las estrategias los elementos de las redes sociales y el capital social, toda vez que se resaltan aspectos como los vínculos, la integración al espacio cotidiano y la generación de capacidades para integrarse al entorno comunitario e institucional como vías para el mejoramiento de la calidad de vida.

### **2.3.1.- La Práctica de Red en el Programa Puente**

Siguiendo a Víctor Martínez (2004a), la experiencia de las Redes Locales de Intervención desarrollada entre el 2002 y el 2004, muestra que si bien los supuestos teóricos y metodológicos hablan tanto de redes institucionales como comunitarias y familiares, el modelo de gestión cuenta con una propuesta de redes acotada a la conformación de un sistema compuesto por las instituciones presentes en la comuna, sean éstas públicas o privadas, que han movilizad recursos a favor de las familias. La gestión del programa define este conjunto de instituciones como una red local institucional, de acuerdo al modelo de redes Sociales.

Lo que ellas han realizado, según logro identificar Martínez, ha sido la refocalización y/o aumento de sus recursos para incluir entre sus beneficiarios a las familias de extrema pobreza, las que a su vez han generado la demanda de tales beneficios como resultado de la intervención del Apoyo Familiar. Junto con el aumento y refocalización de coberturas, las instituciones públicas y privadas han realizado el esfuerzo de adaptación de su oferta (a través de la modificación y/o simplificación de sus programas y beneficios y la forma de acceder a ellos), de modo que ésta se ajuste a las necesidades de las familias participantes del programa Puente.

Estos resultados, en cuanto a la instalación de las redes locales de intervención y de aporte al cumplimiento de Condiciones Mínimas de las familias, permiten afirmar que dichas redes operan de acuerdo a lo esperado en términos de producto.

Sin embargo, es interesante señalar que la presencia de las redes locales de intervención es muy diferente de una comuna a otra, en número y tipo, lo que hace que existan múltiples formas de trabajo para movilizar recursos al interior de estas redes en las Unidades de Intervención Familiar a lo largo del país.

Por ejemplo, casi todas las UIFS del país han realizado la actividad encomendada por el modelo de gestión referida a la convocatoria de la Red Local de Intervención, para informarles de la existencia del programa y tomar acuerdos de colaboración y coordinación. No obstante, en algunas comunas solo han sido una o dos reuniones con algunos actores locales institucionales presentes, sin poder dar cuenta de una coordinación posterior en la práctica. En esos casos, Martínez señala que no corresponde hablar de un funcionamiento en red, sino que ello corresponde a un número de instituciones que comparten espacio local y beneficiarios, pero que trabajan en forma aislada.

En algunos casos, los Apoyos Familiares han movilizado los recursos desarrollando relaciones diádicas directas entre ellos y los representantes de cada institución, utilizando muchas veces sus redes de contactos personales, las que se generan en intercambios de tipo informal.

A este estilo de funcionamiento Martínez le ha llamado funcionamiento diádico, el que corresponde a una variante de la red social focal donde el mediador institucional (el Apoyo Familiar) gestiona un vínculo entre una institución local y la familia / foco que requiere del apoyo específico que esta institución aporta. Estos nodos (instituciones locales) no están, por lo menos para este propósito, conectados entre sí. Esta forma de mediación se justifica como tal, pero también puede ser considerada como un paso estratégico en la evolución de la red focal (egocéntrica)



hacia la estructura y funcionamiento de una red social abierta (sociocéntrica), de mayor potencialidad y eficacia.

En otros casos, la red ha funcionado de una manera mas entramada, coordinando recursos entre los distintos actores, haciendo circular la información referida al programa en la comuna, y se mantiene unida trabajando por el logro de las condiciones mínimas de las familias de la comuna. En base al modelo de Martínez funcionan como una Red Social Abierta, en la que se dan todas o casi todas las dimensiones de estas (identidad, accesibilidad, territorialidad, sentimiento de vínculo, motivación por el logro entre otras). A este estilo le llamaremos funcionamiento reticular. (Martínez, Víctor; 2004a).

### **2.3.2.- Gestión de Calidad de los Servicios en el Programa Puente**

Algunos estudios<sup>4</sup> realizados respecto de la gestión de calidad de los servicios muestran que la interacción de las familias Chile Solidario con las redes, se caracteriza por su carácter eventual y regular, buscando prestaciones inmediatas canalizadas a través de las instituciones más cercanas al desenvolvimiento cotidiano de las familias. Las dificultades aparecen cuando es necesario hacer desplazamientos que involucren el uso de locomoción colectiva o cuando coincide con su jornada laboral.

Así mismo, algunas de las familias reconocen haber protagonizado estrategias de simulación de su condición de vulnerabilidad para lograr mayor efectividad en la obtención de un beneficio o prestación. A la vez, no son capaces de identificarse con la consigna Chile Solidario, diluida ante las identidades del municipio, el FOSIS, los Programas específicos, pero si es posible identificar su relación con las “Familias Puente”, lo que implica que busquen el contacto preferente con quien fuera su Apoyo Familiar, con el fin de no perder los beneficios disponibles en la red de servicios.

---

<sup>4</sup> Ver “Gestión de Calidad en las Redes Locales de Servicios. Pistas para la construcción de un Sistema Intersectorial de Protección Social”. MIDEPLAN-Alcalá. 2009.

La gestión también se juega en la calidad de la información que reciben las familias Chile Solidario, calidad que se observa vinculada a la gestión realizada por el Apoyo Familiar, lo cual se complica cuando es insuficiente para sostener la autonomía de las familias una vez egresadas del Programa, debido a que después de esta situación, la información depende de las redes y de los contactos informales, “A ello contribuye, que los servicios que constituyen la red local parecieran orientar a los usuarios sólo en relación a su propia oferta, no aportando información o derivaciones básicas que permitan a las familias identificar adecuadamente los demás puntos de acceso. Experiencias de este tipo, desalientan el uso autónomo de las prestaciones.” (MIDEPLAN y Alcalá; 2009: 75).

Los usuarios se muestran desinformados respecto del conjunto de servicios disponibles y de los criterios de asignación de puntajes para la obtención de los beneficios que aportan algunos programas. A lo anterior se suma que el manejo de información es poco claro.

La oportunidad en la prestación o entrega de los servicios, especialmente en el área de salud y educación ha sido uno de los problemas, así también en lo que tiene que ver con la suficiencia y pertinencia económica y de entrega de recursos para habitabilidad, lo cual se torna insuficiente para superar las condiciones de las familias.

Llama la atención que una vez las familias instaladas con las redes abiertas “tienden a perder la sensación de protección que suelen generar con el Apoyo Familiar del Programa Puente, lo que suele ser resentido como abandono. Muchos problemas en la interacción con las redes, tienen la forma de la ya conocida “violencia simbólica” (MIDEPLAN y Alcalá; 2009: 79).

### **III.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1. Justificación del estudio**

Preocuparse del Programa Puente no es menor, debido a que se constituye en un modo innovador de intervenir –desde la política pública- la cuestión de la pobreza, puesto que incorpora diversas dimensiones que en su conjunto permiten evaluar esta propuesta como muy superior a cualquier otro modo de política estatal para abordar la pobreza realizada a lo largo de la historia de las políticas sociales en Chile.

Incorpora los sujetos de la intervención en tanto sujetos-familias en una relación personalizada, así también, el Estado asume un rol proactivo que busca y acompaña en la superación de la pobreza. Se conceptualiza la pobreza como algo más allá de los déficit tradicionalmente materiales, se ponen a disposición las redes sociales-institucionales existentes para las familias, se centra en el vínculo establecido entre las familias y un Apoyo Familiar representante del Estado como eje de intervención; recurre a un compromiso y proactividad de las familias para superar su situación de vulnerabilidad. Asimismo, el Programa Puente establece una metodología que se sustenta en el enfoque de capital social y redes sociales, como ejes que permiten sustentar niveles crecientes de autonomía de las familias.

Sin embargo, más allá de los aspectos positivos de este, es fundamental profundizar en una observación crítica de cómo se ha ido implementando en la práctica en algunos aspectos, de modo de pensar formas de superación de las falencias en este ámbito. En ese sentido, específicamente, si bien el programa se sustenta en el enfoque de capital social y redes, no existe una estrategia de gestión que se defina para el trabajo que realiza el operador del programa Apoyo Familiar, ni la Unidad de Intervención Familiar como expresión del programa en el ámbito local en la lógica del desarrollo de redes sociales como capital social.

En esta misma línea de tensiones presentes en el programa, los resultados de éste dan cuenta de la conexión que se genera entre las familias y la oferta pública de servicios sociales. No obstante esa relación Familia - Estado se caracteriza por su carácter básicamente subsidiario, disipándose el componente de integración social que circunscriba las dimensiones culturales, económica, social y política, relevantes para constituir un vínculo como capital social (estable, recíproco y confiable).

Todo lo anterior lleva a pensar que resulta de gran relevancia conocer la experiencia de trabajo en y con las redes que realizan los operadores del Programa Puente en su espacio local con miras a identificar aquellos aspectos de la particularidad de la experiencia, que puedan aportar a un modelo de intervención en redes con enfoque de capital social.

Por lo tanto, algunas preguntas que surgen a partir de ello son de orden descriptivo y comprensivo: ¿Cuáles son los modos de acción de la práctica de red, de la Unidad de Intervención Familiar y los Apoyos Familiares de la comuna de El Monte?, ¿Qué componentes están presente en la experiencia de trabajo en red?, ¿Cuáles son las brechas existentes entre el modelo operativo del programa y los modos de acción en red que se realiza en la comuna de El Monte?

Con el análisis de estos aspectos se espera aportar en el estudio del enfoque de redes y capital social en este ámbito de la política social, del cual no hay suficiente acumulado. El que existe -podemos mencionar- refiere a tres aspectos: a modelos e instrumentos de intervención, a la caracterización de las familias, y por último, el de evaluación de algún componente específico, aspecto o pertinencia de los supuestos del programa.<sup>5</sup> Por lo tanto, frente al déficit en el área de redes y capital social, se

---

<sup>5</sup> Algunos estudios acumulados son los siguientes: *Estudio Efectos de la intervención psicosocial en mujeres que participan directamente en el sistema Chile Solidario*, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2004-2005.  
*Evaluación de 5 programas de la oferta pública social, participantes en el sistema Chile Solidario*, Sur Profesionales Consultores S.A., 2005.  
*Sistematización de experiencias de participación ciudadana en el sistema de protección social Chile Solidario*, MIDEPLAN, 2005.  
*Necesidades y aspiraciones prioritarias de las familias que han finalizado la etapa de apoyo psicosocial del sistema de protección social Chile Solidario*, Asesorías para el Desarrollo.  
*Estudio familias en situación de extrema pobreza que no han aceptado integrarse o han interrumpido su participación en el programa puente del sistema Chile Solidario*, Asesorías para el Desarrollo, 2005.

espera contribuir en la generación de un modelo de intervención en red con conocimientos generados desde y para mejorar las prácticas del programa.

### 3.2.- Objetivos de la Sistematización

**El presente estudio se ha planteado los siguientes objetivos asociados a las siguientes interrogantes:**

#### 3.2.1.- Objetivo General

- Caracterizar la práctica de red de una unidad de intervención familiar del Programa Puente con la finalidad de apreciar el rol y la función que se le adjudica al capital social dentro del programa.

---

*Estudio pertinencia de los programas de asistencia y promoción para las personas con discapacidad que participan en el sistema de protección social Chile Solidario, FOCUS Consultores, 2005-2006.*

*Propuesta de una estrategia de intervención para fortalecer la inserción social de las familias puente a través del capital social comunitario, Alcalá Consultores, 2005.*

*Sistematización y evaluación del diseño e implementación del proyecto piloto fortalecimiento de las familias jóvenes del Programa Puente: Proyecta, Asesorías para el Desarrollo, 2004.*

*Estudio de los Factores Resilientes y del Capital Social y Humano de los participantes en el Sistema Chile Solidario, Asesorías para el Desarrollo, 2004.*

*Trayectorias Laborales en Familias del Programa Puente, Programa de Estudios Desarrollo y Sociedad (PREDES), Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2005.*

*Expresiones Estéticas y de Identidad en Familias Puente, TEAM Consultores, 2004.*

*Sistemas Aspiracionales de Familias Puente en los distintos Ciclos de Vida Familiar, Galerna Consultores, 2005.*

*Fortalecimiento del modelo de gestión y de la estrategia de intervención en Habitabilidad, Programa Políticas Públicas, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2004.*

*Fortalecimiento de estrategias para prestar apoyo psicosocial generando condiciones para la vinculación con las familias, FOCUS Consultores, 2004.*

*Fortalecimiento de estrategias para prestar apoyo psicosocial generando condiciones para la autonomía de las familias, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2004.*

*Una aproximación a los efectos producidos por el Programa Puente en sus usuarios, El AGUA Consultores, 2005.*

*La re-escolarización: La posibilidad de una nueva escuela, CIDPA Estudios Sociales, 2005.*

*Estudio, diseño y prueba de factibilidad de metodologías e instrumentos para la intervención en familias del Programa Puente, Consultora OMNIA, 2004.*

*Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa Puente, Centro de Medición, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2005.*

*Los programas de alivio a la pobreza Puente y Oportunidades. Una mirada desde los actores, CEPAL, 2007.*

*Chile Solidario y los desafíos de la igualdad, OIT, 2005.*

*Informe evaluación del estado de avance del sistema Chile Solidario, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2004.*

Revisar datos en [http://hdr.undp.org/docs/network/htr\\_net/2008/informe\\_Chile\\_Solidario.doc](http://hdr.undp.org/docs/network/htr_net/2008/informe_Chile_Solidario.doc)

### **3.2.2.- Objetivos Específicos**

- Identificar los principales elementos que componen el modelo de acción de la UIF, especialmente en el trabajo en red con enfoque de capital social.

¿Cuáles son los modos de acción de la práctica de red, de la Unidad de Intervención Familiar y los Apoyos Familiares de la comuna de El Monte?, ¿Qué componentes están presente en la experiencia de trabajo en red?,

¿Qué componentes están presente en la experiencia de trabajo en red?

- Relacionar los elementos del modelo operativo en sus componentes de redes sociales y capital social con las prácticas de red y su énfasis como capital social que realiza la UIF de El Monte.

¿Cuáles son las brechas existentes entre el modelo operativo del programa y los modos de acción en red que se realiza en la comuna de El Monte a la luz del capital social?

- Distinguir elementos para una propuesta de retroalimentación a la metodología del Programa Puente en el tema de la red con componente de capital social.

¿Qué elementos aportarían al desarrollo de una intervención en red con componente de capital social en el programa?

### **3.3.- Resultados Esperados**

- Una síntesis de los componentes de la práctica de trabajo con redes sociales de la Unidad de Intervención Familiar de la comuna de El Monte.
- Una reflexión sobre los elementos de capital social presentes en la experiencia de trabajo en red de El Monte
- Una propuesta de retroalimentación de la metodología del programa Puente
- Encuentro de devolución de los resultados a la UIF de la comuna de El Monte.

## **IV.- MARCO CONCEPTUAL**

### **4.1.- El Fenómeno de la Pobreza**

Abordar un estudio sobre un programa social, implica realizar una mirada al tema de la pobreza, como un elemento que se enraíza en las discusiones y aclaraciones previas de éste y que de manera importante perfilan el horizonte desde el cual y hacia el cual se establece una proyección de cambio.

Es evidente la dificultad existente para establecer una mirada única al concepto de pobreza. Se ha descrito de diferentes maneras, a través de la calificación de una multiplicidad de dimensiones, dependiendo del lugar y tiempo.

Según el MIDEPLAN, “La pobreza tiene causas y expresiones tanto económicas como socioculturales, por lo que implica aspectos tanto materiales como subjetivos. Sin embargo es un fenómeno que se puede revertir” (MIDEPLAN: 2002)

Desde esta contextualización conceptual se intentara delimitar algunas distinciones sobre los componentes económico y sociocultural, además de las orientaciones esenciales para el abordaje de la pobreza.

#### **4.1.2.- Lo Económico y lo Sociocultural como elementos de la Pobreza**

Desde un una perspectiva económica la pobreza se ha definido como la insatisfacción de necesidades básicas o de recursos financieros para la subsistencia de un individuo o comunidad. Implica por ello una noción de situación de carencias.

Resulta coherente entonces la vigencia hasta hace pocos años de la noción de desarrollo humano y escalas de medición de pobreza centradas en la teoría de Maslow<sup>6</sup>, donde se fundamenta la necesidad del desarrollo de condiciones básicas de subsistencia vinculadas a condiciones materiales de alimentación, vestuario, techo, entre otras.

---

<sup>6</sup> Las necesidades del ser humano están jerarquizadas, para poder tener un estado de plenitud es necesario poder satisfacer las necesidades de carácter más básico como son las fisiológicas, seguridad y pertenencia y afecto. Estas se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica. (Max-Neef et Alt:1986)

Desde este marco, las políticas y programas sociales han relevado la importancia del mejoramiento de las condiciones materiales como estrategia de superación de la pobreza, caracterizando así acciones orientadas a la transferencia de subsidios monetarios, capacitación laboral, equipamiento, acceso a servicios de salud y educación, mejoramiento de infraestructura, entre otros.

En la estrategia de superación de la pobreza definida por MIDEPLAN y expresada en el Programa Puente, se perfilan lineamientos orientados a la entrega de subsidios monetarios a las familias beneficiarias a través de un bono en dinero que se entrega en forma sistemática durante dos años (desciende progresivamente). Asimismo, se establece el abordaje del tema de empleo a través de la capacitación en emprendimientos y la entrega de fondos para el desarrollo de los mismos. Se genera una estrategia de atención preferencial en el área de la salud y la educación. (MIDEPLAN, 2002)

Si bien las condiciones materiales constituyen un ámbito fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida, hay una mirada al fenómeno de la pobreza que releva una perspectiva más holística de la misma, donde los aspectos subjetivos están presentes en la explicación y mantención del fenómeno.

Al respecto se ha consensuado a nivel nacional e internacional la importancia de considerar los aspectos subjetivos en la ponderación de la pobreza y por ende en las estrategias de superación de la misma. Actitudes como la sensación de seguridad y competencias personales, valores como la autoestima y la validación de acciones alternativas para enfrentar los problemas, como la capacidad de asociatividad para el enfrentamiento de problemas. Esto adquiere diversidad en los distintos espacios locales y a lo largo de nuestro país caracterizado por la heterogeneidad social y cultural. (Raczynski, 2003)

Por ello, en el plano de las políticas y programas de superación de la pobreza resulta básico generar acciones que favorezcan aumentar los sentimientos de seguridad, mejorar la autoestima, considerar otras explicaciones de la realidad y ampliar las alternativas, y realizar acciones orientadas a que los propios pobres tengan el control de sus vidas (Raczynski, 2003).



El Programa Puente establece en su marco metodológico, el abordaje de dimensiones como la dinámica familiar, donde se privilegia el fortalecimiento de la competencia de la familia para asumir la tarea de la crianza, control y desarrollo de los miembros de la familia. Asimismo, genera la figura de un Apoyo Familiar, como un agente que acompaña a la familia en un proceso progresivo de autonomización (MIDEPLAN, 2002.)

Raczynski también observa la necesidad de integrar la dimensión subjetiva de la pobreza tanto en su explicación como en su abordaje, señala que al momento de formular políticas orientadas a la superación de la pobreza se debe considerar que:

- “Las situaciones de pobreza abarcan dimensiones materiales y no materiales
- La superación de la pobreza pasa necesariamente por las personas
- La pobreza es un problema societal y de relaciones sociales
- La superación de la pobreza pasa por un cambio en la amplitud y naturaleza de las relaciones entre sectores pobres y no pobres
- Contribuir a la superación de la pobreza requiere trabajar a partir de iniciativas y potencialidades existentes en los sectores pobres y el entorno donde ellos residen o trabajan” (Raczynski, 2003: 4).

Estos elementos constituyen un aporte en el enfoque de las políticas de superación de pobreza a partir del año 2000 los que se complementan con la mirada de capital social y redes sociales

#### **4.2.- Redes Sociales y Capital Social**

Las redes sociales constituyen el principal soporte de integración social de las personas. (Lipovetsky, Gilles en Martínez; 2006). Así, para solucionar problemas en áreas como la salud, la vivienda, la crianza, entre otras, las personas utilizan redes micro y macro sociales que les proporcionan apoyo material, emocional, afectivo, etc.

En este marco y siguiendo a Martínez, la integración social de los individuos está dada por la capacidad de moverse en un entramado de redes sociales, encontrando en éstas, un lugar en la sociedad además de satisfacer necesidades, encontrar oportunidades, protección, apoyo y desarrollo psicosocial.

Las redes son estructuras a través de las cuales fluyen los recursos (BORGATTI en Martínez, 2006); dicho de otro modo, es la forma que en lo social adoptan los intercambios entre las personas, actores sociales, grupos y organizaciones.

Importante es el aporte de Villasante, quien plantea que “el territorio posee una gran diversidad en si mismo, es un ecosistema con diversos grados de complejidad de relaciones” (Villasante; 1998: 18)) y donde la calidad de vida se funda en base a una red compleja de relaciones que genera diversas cosas (y no mucho de una) que operan como satisfactores en un ecosistema local.

Las personas inmersas en un entramado de relaciones sociales construyen sus procesos de mejoramiento de la calidad de vida en base a lo que esas propias relaciones sociales están dispuestas a generar, a partir de los problemas que ellos mismos definen, abriendo alternativas de posibilidades que se van definiendo y mejorando según se vayan construyendo (Villasante; ídem.). De ahí que se deba partir reconociendo el mapa de relaciones de una persona, reconociendo las “mediaciones de las redes con sus densidades fuertes y débiles, desconexiones para unos temas y confianzas para otros” (Villasante; ídem.: 37), para así definir conjuntos de acciones que incorporen lo dinámico de las relaciones que se dan en la red.

Las redes sociales, vistas como recursos insertos en un entramado de relaciones pueden constituir capital social. “una red social es capital social cuando los actores involucrados en la relación de intercambio aportan distintos tipos de recursos, que se disponen en la red para que otros tengan acceso a ellos. Estos recursos pueden ser parte del capital que tiene cada uno de los actores que entran en relación (capital humano), pero también existen recursos que están integrados en las redes de otro

actores con que se interactúa. Las redes tienen, por lo tanto, la capacidad de ampliar el espectro de recursos de que dispone cada uno de los agentes que la constituyen, que ponen la experiencia propia a disposición de los otros para el logro de objetivos y metas comunes”. (Vitieri, 2007:274).

#### **4.3.- Capital Social y Redes Sociales en la Superación de la Pobreza**

En las orientaciones de las políticas de superación de la pobreza desde el cambio de siglo se ha consensuado la relevancia de la incorporación del enfoque de capital social y particularmente la perspectiva de redes sociales para su desarrollo

Si bien existen varias definiciones del término capital social se relevaran como las más relevantes las expuestas por Bourdieu, Putnam, y Arriagada.

Siguiendo a Bourdieu, “los hombres se hallan en el universo social en una lucha (competencia) por la apropiación de bienes y servicios escasos. Pero en esta lucha no se encuentran igualmente dotados de las propiedades valiosas para el triunfo, que constituyen lo que el autor llama *capital*. El capital, desigualmente distribuido y en sus diversas especies, determina las oportunidades de los individuos” (Inda y Duek, 2003:2).

De esta manera, *“El capital acumulado por los individuos es de esta manera el que decide el lugar que éstos ocupan en la sociedad. Dicho capital puede ser de diversos tipos: capital económico, capital cultural, capital social (recursos basados en las conexiones sociales y pertenencia a grupos,”* (Inda y Duek, 2003:3)

Bajo esta concepción, es posible afirmar que los pobres deberían adquirir las competencias para alcanzar la acumulación de bienes y servicios. Las competencias dicen relación con el desarrollo de capital económico, cultural y social.

Según los planteamientos de la autora Irma Arriagada (2006), podemos definir el capital social, como un conjunto de activos personales: como el conocimiento, la salud, destrezas, entre otros, sumado a activos derivados de las relaciones de una persona con otros que le permiten el acceso a otros recursos; activos físicos y

financieros como propiedades o bienes; activos provenientes de recursos naturales y activos derivados de recursos simbólicos que forman parte de la cultura de la cual se es parte. Al destacar la importancia de acceder a los recursos, se enfatiza las formas en que las instituciones y las estructuras sociales afectan tanto al acceso a los activos, como a las maneras en que la gente puede transformar, reproducir y acumular sus recursos.

Para Putnam capital social lo constituye un “conjunto de atributos que están presentes en una sociedad y que constituyen intangibles que favorecen los emprendimientos: la confianza, la reciprocidad y la acción social (...) por vía de redes o de conductas asociativas”. (Vitieri, 2007:1)

De esta manera, desde las referencias de capital social es posible destacar el enfoque de redes en tanto la posibilidad de acceso a recursos que permite la generación de vínculos y redes asociativas. No obstante, no todas las redes sociales constituyen capital social.

Siguiendo a Vitieri (2007) “una red social es capital social cuando los actores involucrados en la relación de intercambio aportan distintos recursos”, los que se encuentran en los propios actores o que se conectan a través de ellos.

Al respecto, el autor indica que La CEPAL ha diferenciado el capital social individual y el comunitario, centrandó la distinción en el tipo de redes, estableciendo que el capital social individual se genera a partir de la generación de redes egocéntricas fundamentadas en la reciprocidad que se reclama en función de favores. El capital social comunitario es la expresión de instituciones complejas donde se desarrollan procesos de sentido de comunidad, confianzas mutuas, proyectos que colocan al servicio activos individuales y se generan activos colectivos.

LA CEPAL ha definido que la incorporación del capital social en los programas de superación de la pobreza requiere una perspectiva de redes sociales considerando las relaciones sociales que están presentes en los territorios a intervenir, debiendo así, acoger la particularidad local, la experiencia desarrollada por cada comunidad anteriormente, las redes preexistentes y los liderazgos constructivos presentes (Arriagada; 2006).

En esta conceptualización se abre entonces la perspectiva de las redes sociales y el componente comunitario en las políticas sociales.

A modo de síntesis se presenta a continuación cuatro cuadros que resumen la clasificación de la definición de Capital Social según sus componentes, los conceptos asociados, la perspectiva de éste y las redes dotadas de capital social.

#### CLASIFICACIÓN DE LAS DEFINICIONES DEL CAPITAL SOCIAL

Componentes del capital social	Énfasis	Supuestos Teóricos
Fuentes e Infraestructura del Capital Social	Determinantes Cognitivos	Resalta la dimensión más subjetiva del capital social: los vínculos emocionales, valores y creencias que favorecen la acción colectiva
	Determinantes Estructurales	Resalta la dimensión más objetiva: las conductas, relaciones sociales.
Tipo de Acciones	Redes personales	Capital social como resultado de intereses individuales egoístas
	Asociatividad	Capital social como atributo de estructuras sociales: formas colectivas de capital social, implica formas de capital social "institucionalizadas" perduran a pesar del recambio de sus miembros

## CAPITAL SOCIAL Y CONCEPTOS ASOCIADOS

Conceptos Asociados al Capital Social	¿Qué es y qué no es capital social?
Relaciones sociales	Capital social supone relaciones formales o informales, que tienen cierta permanencia y regularidad, basadas en lazos de confianza y la cooperación y la solución conjunta de problemas
Conflicto y Armonía	Capital social entraña negociación y conflicto como elementos que contribuyen a su renovación y reproducción
Participación social	Capital social considera iniciativas o proyectos de bien común, originados en una motivación social y territorial que incide en la vida comunitaria
Empoderamiento	Capital social implica control y acceso de recursos de un colectivo, en un proceso de empoderamiento compartido
Asociatividad	Capital social supone organizaciones que operan sobre la base de la cooperación, principios democráticos, equidad en el reparto de beneficios.
Redes sociales	Una red social posee capital social cuando tiene la capacidad de ampliar el espectro de recursos de cada uno de los agentes que la componen, poniendo la experiencia propia a disposición de otros para el logro de objetivos y metas comunes.

## PERSPECTIVAS DEL CAPITAL SOCIAL

Perspectiva del Capital Social	Actores
Visión Comunitaria	Grupos Comunitarios, organizaciones voluntarias
Visión de Redes o lazos comunitarios que vinculan y tienden redes	Empresarios, asociaciones de negocio, mediadores de información
Visión Institucional	Servicios públicos y privados
Visión sinérgica	Grupos comunitarios, sociedad civil, empresas, Estado.

## REDES DOTADAS DE CAPITAL SOCIAL

TIPO DE CAPITAL SOCIAL	TIPO DE REDES
CAPITAL SOCIAL DE UNIÓN	Familiares, amistad cercana, vecindad/comunidad
CAPITAL SOCIAL DE PUENTE	Organizacionales: juntas de vecinos, comunidades de campesinos, etc.
CAPITAL SOCIAL DE ESCALERA	Entre grupos y personas de distinta identidad y grados de poder sociopolítico.

### 4.3.1.- Un Modelo de Redes Sociales desde la perspectiva de Víctor Martínez

Martínez ha desarrollado una visión integrada de las redes sociales (articulando los niveles individuales, del entorno próximo y el entorno social más amplio), distinguiendo redes sociales personales focales (o egocéntricas) con redes sociales abiertas (o sociocéntricas).

Plantea la premisa de que las redes sociales constituyen sistemas de conversaciones acción orientadas al apoyo social.

“En la red se conversa para generar acciones y para generar posibilidades para nuevas acciones. Son conversaciones para la acción, para el intercambio afectivo y emocional, para el juego y conversaciones que generan contextos posibles para nuevas conversaciones”. (Martínez, 2006: 82)

La Red Social Focal o red “egocéntrica”, es un sistema de conversación/acción que se ordena en torno a un sujeto/foco que puede ser una persona, una familia, o un grupo pequeño o una organización.

El modo de intervenir en la red focal es denominada intervención en red y se caracteriza por una estrategia de conversación-acción generada por un equipo profesional orientada a desarrollar una red social operativa en torno a un foco.

Se define una red operativa u operante a aquel entramado de vínculos que funciona otorgando apoyo efectivo frente a las necesidades presentadas por el foco de intervención

La Red Social Abierta (RSA), o red “sociocéntrica”, se organiza en torno a un sujeto/foco social difuso. Es un sistema más amplio y flexible de conversaciones donde se generan articulaciones en múltiples direcciones entre actores individuales, grupos, asociaciones, organizaciones e instituciones. Las relaciones y el apoyo se disponen en función a un tema o problemática social de interés compartido por quienes se relacionan en red y a las conversaciones, y acciones generadas de manera colectiva para lograr fines en común. (Martínez; ídem.).

Siguiendo al autor la intervención de un programa y/o un equipo profesional en función de una red social abierta constituye la práctica de red y se orienta a:

- “detectar redes sociales ya existentes en un territorio determinado y en relación a una temática específica
- Fortalecer y optimizar el funcionamiento de las redes existentes
- Crear contextos favorables a la emergencia de nuevas redes sociales abiertas” (Martínez; ídem. : 113-114)

En la práctica de red el autor refiere que se generan tres tipos de articulaciones; intra institucionales (organizaciones institucionales formales), comunitarias (organizaciones formales e informales que forman parte del funcionamiento cotidiano de la vida de las personas) y mixtas. Existe una forma de red social abierta caracterizada por la circunscripción a un territorio y por la generación de articulaciones intra institucionales, denominada red local institucional. Esta se constituye artificialmente, dado que no emerge desde el espacio de relaciones naturales en un territorio y está definida por un suprasistema que la origina fuera del contexto territorial; establece desde ahí su funcionamiento y sentido.



En la práctica de red, sea esta generada a nivel institucional, comunitaria o mixta, se generan procesos de intercambio de bienes materiales, recursos financieros, información. También instancias de participación caracterizados por una co-gestión colaborativa, de carácter horizontal. Se favorece la socialización de saberes conceptuales, teóricos y prácticos a partir de la experiencia de trabajo de quienes ahí se relacionan.

La gestión de red, forma parte del proceso de la práctica de red y consiste en la secuencia programada de conversaciones con los actores pertenecientes al sistema formal tanto institucional como comunitario. El objetivo es informar y obtener las autorizaciones, aperturas, apoyos y legitimaciones necesarias para operar, respetando las estructuras formales existentes en el espacio institucional y comunitario.

La red en torno a una práctica, implica una agregación de actores en torno a una práctica social específica de apoyo a personas o familias en situación de vulnerabilidad, lo que precisa una negociación cooperativa o colaborativa de valores entre los actores que la componen. Considera tener presente la diversidad cultural entre los distintos actores en relación a como hacer y realizar las tareas.

#### **4.3.2.- Redes Sociales y comunidad como Capital Social desde la perspectiva de Villasante**

La propuesta de la política social del programa puente, contiene elementos que Villasante destaca en su modelo de redes sociales, pero que se encuentran dispersos y que dan cuenta de la presencia de tres esferas fundamentales como lo son el Estado, el mundo de la sociedad civil y el mercado. Las tres, según Villasante, como espacios diferenciados que suponen en su confluencia la posibilidad de generar una sustentabilidad en la intervención en superación de la pobreza. En este sentido la propuesta de Villasante apunta a dar densidad teórica a lo que no está sistematizado en los supuestos del programa.

El autor si bien no plantea una idea denominada como capital social, propone elementos que fácilmente pueden ser incorporados en las conceptualizaciones de capital social que pone de manifiesto la diferenciación de cada una de las esferas de la política.

Refiere que en el ámbito comunitario, cotidiano, las personas establecen relaciones y mediaciones que tienen sus propios códigos de confianzas y desconfianzas, sus tópicos, estereotipos, ideologías entre otros que arman la comunicación antes de que llegue cualquier programa. Por ello es necesario conocer esas motivaciones y posiciones previas, sus códigos y contradicciones para poder construir desde esos intereses.(Villasante,1998)

En sentido sentido, las relaciones que se producen al interior del espacio local que no son lucrativas y que se generan desde fuera del espacio gubernamental, denominado por él como el tercer sector, generan las confianzas necesarias en el estilo de hacer las cosas. (Villasante, 1998)

Las ideologías provenientes desde el Estado (regionales, locales), las producciones provenientes del mercado (sociales, populares) y las asociaciones desde el tercer sector se pueden colaborar sin perder el contacto con las experiencias más concretas y alternativas que están surgiendo desde las necesidades populares. El gobierno local realiza una acción participativa, donde las decisiones se toman auto o cogestionadas con el tercer sector civil. Esto supone el reconocimiento de la capacidad asociativa del sector civil, asociaciones de base que trabajan articuladas con ONG de carácter comunitario.

Este modelo incorpora la noción de que las redes sociales que se generan en el espacio local saben cuales son sus necesidades y permiten abrir nuevas posibilidad y alternativas de acción para enfrentarlas y que deben ser consideradas en una relación articulada con el estado y el gobierno local (a través de sus instituciones y programas).

Al respecto afirma que si bien existen redes o asociaciones que pueden estar preocupados por un tema puntual o focalizados en un espacio local determinado que podrían suponerse fragmentados, tienen una importancia trascendental para la programación de acciones de superación de la pobreza, porque contienen las potencialidades para articular un mejoramiento de la calidad de vida a mediano y largo plazo.

El autor refiere que lo posible de desarrollar en el espacio local es “lo que las redes sociales están dispuestas a asumir y a desarrollar a partir de sus problemas más sentidos, a partir de sus contradicciones y necesidades, abriendo así una pluralidad de alternativas y procesos diversos que se irán definiendo, recortando o mejorando, según se vayan construyendo” (Villasante; ídem.: 24)

Coherente con lo propuesto anteriormente desde el modelo de capital social, Villasante plantea que hay que compatibilizar las necesidades construidas socialmente con las políticas/servicios de tal manera de no colocar en riesgo otros ámbitos espaciales ni a las futuras generaciones. Esto supone la idea de sustentabilidad y para ello, plantea el rescate de la particularidad de las relaciones que se establecen en el espacio local como una compleja red de satisfactores que se encuentran en el ecosistema local.

El autor identifica también un nivel de redes sociales en el campo mas próximo a las personas, las redes informales de amistad, familiares o vecindad. Señala que estas redes operan en función de construcciones sociales que dominan nuestro entorno, es decir, en base “al que dirán”. Por ello cuando se trabaja en función de un mejor vivir, es necesario considerar esa cosmovisión que determina el funcionamiento de esas redes sociales. Las personas, familias, grupos, se mueven en redes sociales modificando sus acciones generando “estrategias de vida e identidades que en su mezcla y sucesión nos permitan sortear las peores situaciones, y enfocarnos hacia las mejores posibilidades dentro de lo que cabe.” (Villasante; ídem: 39).

Resulta entonces interesante considerar desde la propuesta de este autor, que el tema de la calidad de vida y la superación de la pobreza, es posible pensarla desde el espacio local con perspectiva de capital social cuando se desarrollan procesos de articulación participativa de las lógicas del Estado, de la producción y del tercer sector.

Para ello, propone un gobierno local que representa la lógica de un Estado no burocrático-descentralizado sino uno participativo-descentralizado, deja emerger las iniciativas sociales y la participación social en la generación de estrategias para un desarrollo territorial y donde es el Estado y el gobierno local en conjunto quienes asume un rol activo en el reconocimiento del potencial existente en los entramados cotidianos de existencia, y por ende favorece la activación y movilización de esas redes sociales.

No con la idea que la sociedad civil se acople “participativamente” a los procesos generados desde el Estado y el gobierno local, sino que éste genere procesos acordes a lo que se levante desde los recursos sociales existentes potenciados por éste. La tarea se centra desde el gobierno local en rescatar y potenciar los recursos sociales presentes en su territorio.

## **V.- OBJETO DE ESTUDIO**

### **5.1.- La sistematización de la Unidad de Intervención Familiar de El Monte**

Caracterizar la práctica de red de una unidad de intervención familiar del Programa Puente con la finalidad de apreciar el rol y la función que se la adjudica al capital social dentro del programa constituye el objetivo de este estudio.

La tesis del estudio plantea que el trabajo desarrollado por la Unidad de Intervención Familiar en el ámbito del trabajo en y con las redes tiene limitaciones cuando se quiere visualizar el trabajo en y con las redes desde una perspectiva de capital social ya que no desarrollaría procesos inclusivos que favorezcan la pertenencia, la reciprocidad, la asociatividad con componentes del entramado social, sino solamente con el ámbito institucional público y desde una relación clientelista y acotada.

A través de la sistematización de la experiencia de un equipo profesional se pretende identificar los modos de acción de trabajo en red para apreciar la función con componentes de capital social y que se sustenta en la articulación de la oferta de servicios sociales que el Estado dispone, suponiendo con ello que esa acción permite habilitar a las familias a generar procesos de mejoramiento de su calidad de vida.

El aporte de este estudio está en que se orienta a mejorar la acción del Programa Puente a partir del análisis de una experiencia particular a la luz de componentes teóricos que iluminan una mayor comprensión de la misma. Utilizando una metodología participativa y reflexiva, permite describir la estructura de un proceso, articularlo con la teoría y retroalimentar la práctica profesional.

El objeto del presente estudio lo constituye la Unidad de Intervención Familiar del Programa Puente de una comuna, compuesta por un conjunto de profesionales que realizan una práctica social. Dado que la orientación del estudio se inscribe en la

sistematización de esa práctica es que resulta relevante mencionar el concepto de comunidades de práctica, para hacer referencia al espacio donde las personas desarrollan su práctica profesional.

## **5.2.- Comunidades de Práctica**

Los espacios denominados comunidades de práctica según Martínez, son aquellos donde los profesionales que forman parte de ellas articulan las condiciones establecidas por los procedimientos y modelos de los programas en los que trabajan, con procesos relacionales que las personas generan en el marco de esta matriz institucional.

Allí, se generan procesos de pertenencia, apoyo socio afectivo, identidad, reconocimiento social para las personas, pero también conocimientos y aprendizajes que influyen decisivamente en la forma concreta en que estas personas desarrollan sus actividades laborales. En otras palabras, estas comunidades se construyen las prácticas de trabajo donde el contexto institucional es complementado con el aprendizaje que las personas desarrollan en y a través de estas comunidades de práctica. (Martínez 2006)

### **5.2.1.- El Programa Puente y las Comunidades de Práctica**

Los Apoyos Familiares (AF) de una misma Unidad de Intervención van conformando gradualmente una práctica común, propia, una manera compartida de hacer su trabajo cotidiano con las familias de extrema pobreza y con las redes locales institucionales.

Es decir, conforman 'comunidades de práctica' donde se apoyan mutuamente en el desarrollo de su trabajo profesional cotidiano. Comparten información, experiencias,

recursos, redes, se aconsejan entre sí, proponen nuevos enfoques, se produce una modelización unos a otros.

El programa Puente se sustenta en gran medida en estas habilidades, conocimientos y aprendizajes acumulado por los AF en sus 'comunidades de práctica'. Este capital práctico acumulado por los AF complementa de manera sustancial las metodologías y procedimientos establecidos por el Programa Puente a sus miembros a través de sus documentos, capacitación y seguimiento

Martínez afirma que el gran aporte de los AF a través de sus 'comunidades de práctica' es la producción de conocimientos y aprendizajes situacionales, con alta validez ecológica (únicos, irrepetibles, imposible de producir en otros contextos). No obstante la mayor parte de las veces estos conocimientos y aprendizajes permanecen tácitos, implícitos, solamente inscritos y distribuidos en el 'soporte humano'.

### **5.3.- Modelo Operativo y Modelo de Acción**

El modelo operativo se refiere al enfoque que un programa asume para desarrollar su intervención. Define, desde la perspectiva institucional, cómo deberían ser las cosas y lo que se debería hacer. El modelo operativo es una "estrategia recurrente en un lógica de intervención: son modos de percibir y de proceder que se repiten a lo largo de la implementación del proyecto" (Terres de Hommes en Martínez 2006:142).

Implica la postura institucional que guía la intervención de un programa, y según Martínez es la teoría de pequeño alcance que emplea un programa para legitimar, explicar y estructurar sus acciones. Sirve como referencia para tomar decisiones sobre:

- *la definición de la situación inicial donde se sitúa el archivo de problemas sobre los que se edifica la intervención y que la legitima*

- *el diseño del conjunto de acciones destinadas a abordar el archivo de problemas*
- *la definición de la situación objetivo del programa (el estado proyectado de situación donde los problemas están ya resueltos)*
- *la definición del sistema de indicadores para el seguimiento, monitoreo y*
- *evaluaciones de proceso y resultados (Martínez, ídem, pag143)*

El modelo de acción, por su parte, se relaciona con los conocimientos y aprendizajes producidos en la práctica y que a su vez favorecen su producción, la que se desarrolla en el contexto de las comunidades de práctica, al interior de una matriz institucional, más precisamente aún, en el contexto de un modelo operativo institucional.

Los conocimientos y aprendizajes pueden ser reconstruidos como modelos, los que constituyen un sistema de elementos conexos, coherentes y articulados que se traducen directamente en la acción.

Desde cada uno, Martínez sugiere una complementariedad otorgándole validez ecológica en los contextos donde se sitúa la acción.

Siguiendo al autor, una sistematización favorece la retroalimentación que se pueda hacer desde el modelo de acción al modelo operativo institucional, en el sentido de afirmar su validez ecológica sin desconocer que el modelo operativo entrega las directrices institucionales, pero rescatando los conocimientos y aprendizajes que le dan concreción a estas directrices en el aquí y ahora de los modelos de acción.

El ejercicio de la sistematización de la práctica profesional de una Unidad de Intervención Familiar en el ámbito de las redes sociales, permitirá visualizar al equipo profesional como una comunidad de práctica que visibilizará su experiencia de trabajo en red, para generar posteriormente reflexiones que permitan problematizar y



aportar elementos para la generación de modelos de acción en éste ámbito y eventualmente al modelo operativo.

## **VI.- PROGRAMA PUENTE MODELO OPERATIVO**

### **6.1.- Programa Puente: enfoque de redes y capital social**

La propuesta metodológica del Programa se orienta en los modelos de intervención en crisis, de capital social y de redes sociales. Constituyen entonces los principios del marco operativo

Capital social asociado a conceptos de intercambio, reciprocidad, recursos, proximidad y reconocimiento en los vínculos que se desarrollan entre las personas. El Programa asume el concepto de capital social como dimensión de la realidad y potencialidad a desarrollar abarcando las relaciones intrafamiliares, relaciones con el entorno, con las instituciones comunitarias de su sector, con otros actores de otras esferas sociales, con las instituciones públicas y con el Apoyo Familiar. (FOSIS, 2005a)

Redes sociales en tanto se concibe a las redes sociales comunitarias e institucionales como mecanismos para romper la exclusión, aumentar sus oportunidades e incrementar su potencial de inclusividad. Las redes sociales familiares y comunitarias son un recurso para el logro y sustentabilidad de condiciones mínimas de calidad de vida. Asimismo los servicios gestionados en red aumentan el impacto de estos en las familias a partir del efecto sinérgico que se produce en la complementariedad e integralidad de las soluciones. (FOSIS,2005b)

El modelo de gestión del Programa Puente define la formación de una Red Local de Intervención en las comunas como una tarea central, a la que se integran las instituciones y entidades, públicas y privadas que cuentan con algún tipo de servicios o beneficios dirigidos a la atención de familias en situación de pobreza.

La conformación de la red local ha sido definida como una de las responsabilidades del Municipio al asumir el compromiso de participar del Programa, y la tarea concreta de formar la red recae sobre la Unidad de Intervención Familiar (UIF). El Programa asume que la interrelación de estas tres entidades (Municipio, Unidad de Intervención Familiar y Red Local de Intervención) conforma el dispositivo en torno a las familias participantes, cuya principal responsabilidad es la ejecución directa del Programa.

Las Unidades de Intervención Familiar han asumido entonces la convocatoria y coordinación de la Red Local de Intervención, con el fin de conseguir el apoyo al trabajo realizado por ellas, articulando la diversidad de servicios y beneficios de los que disponen, en las familias atendidas, de manera tal de facilitar el logro de las condiciones mínimas de calidad de vida, establecidas por el Programa. (FOSIS, 2003)

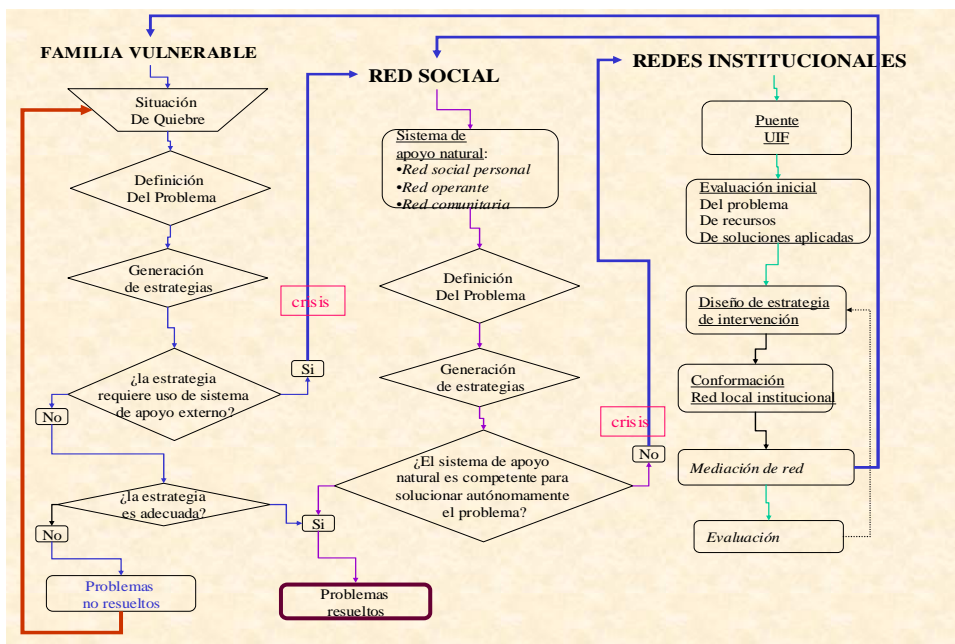
Ellos, despliegan la metodología del Programa en base a sus diferentes modelos “para la vinculación y habilitación de las personas... y funcionan como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento... que facilitan la transición de familias y personas hacia otros procesos de integración social”<sup>7</sup>.

## **6.2.-Propuesta de Modelo de Apoyo Programa Puente**

Víctor Martínez (2006) plantea un modelo de apoyo de y para las familias de escasos recursos, el cual consiste en lo siguiente:

---

<sup>7</sup> MIDEPLAN, (s.f.), Presentación Chile Solidario recuperado el 14 de septiembre 2009, de [www.MIDEPLAN.cl](http://www.MIDEPLAN.cl)



Lo que observamos en este gráfico es que el Apoyo Familiar debería realizar una evaluación de la situación vulnerable de la familia, sus recursos ecosistémicos disponibles, las estrategias aplicadas por las familias y por los respectivos apoyos naturales a los que ella recurrió. Así también, en un segundo momento, éste diseña una estrategia de mediación que contempla la articulación operativa de las tres redes involucradas para abordar la situación de quiebre de acuerdo a un mapa negociado en la red sobre los niveles y puntos sistémicos que van a constituir el foco de la intervención.

Según Martínez, lo central del modelo es que al proceso de resolución de problemas llevado por las familias y los sistemas de apoyo naturales, se les acopla transitoriamente un sistema de apoyo especializado cercano que a través de una metodología de mediación genera prácticas de apoyo y de intervención destinadas a resolver la situación de quiebre inicial y a fortalecer la familia en el manejo social de situaciones de riesgo. Este acoplamiento tiene por finalidad última la optimización y el desarrollo de las competencias propias de la persona o de la familia y de sus redes para resolver las problemáticas que los aquejan. Así, la herramienta metodológica por excelencia es la mediación en la metodología del Apoyo Familiar

que se centra en el sistema familiar y de redes, a través de un vínculo personalizado e integral.

En ese sentido, la mediación es para el desarrollo de capacidades y autonomía de las personas y la familia, para el mejoramiento de sus prácticas de manejo del riesgo, para movilizar recursos, y para el desarrollo de un proyecto de vida como herramienta fundamental para la inclusión social.

En el ámbito de la gestión de una red local institucional, la propuesta del modelo de redes propone un funcionamiento de tipo reticular como red social abierta (red sociocéntrica), en que se generan vínculos entre los diferentes actores (programas, instituciones, servicios) a través de una práctica conversacional que moviliza estos recursos de manera coordinada y eficiente, con un centro estratégico que es la Unidad de Intervención Familiar.

Esta red sociocéntrica tiene como principal función 'política' disminuir el riesgoso desacoplamiento que existe actualmente entre las familias de extrema pobreza y la oferta local institucional de servicios. La propuesta obedece al supuesto mencionado en párrafos anteriores, referido a que la asignación coordinada de diferentes beneficios a las mismas personas, mejora sustancialmente su calidad de vida y les permitiría en este caso salir de la extrema pobreza. Asimismo, el estilo reticular sociocéntrico tiende a generar una autonomización en la red, que iría más allá del tiempo de duración del Programa y del aporte de la red personal profesional de un Apoyo Familiar específico, instalándose un estilo de gestión a nivel comunal propuesta por el mismo, basado en la coordinación para la eficacia.

El funcionamiento reticular supone un cambio en la cultura institucional, que conlleva prácticas relativamente nuevas para la institucionalidad, tales como la desburocratización, el compartir la información relativa a los beneficiarios y compartir a los mismos: la red social abierta implica el despliegue de una práctica compartida de trabajo con estas familias (Martínez, Víctor; 2004a).

### 6.3.- Esquema operativo del Programa Puente: redes y capital social.

El presente esquema sintetiza el modo de operar del programa puente en el ámbito de las redes con perspectiva de capital social

Objetivo programa	Ámbito del trabajo en red	Componentes
<p>Mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional a través del cumplimiento de 53 condiciones mínimas</p>	<p>Funcionamiento de los Apoyos Familiares y la Unidad de intervención Familiar</p>	<p>Desarrollo de vinculación y habilitación de las personas funcionando como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento... que facilitan la transición de familias y personas hacia otros procesos de integración social</p>
		<p>Desarrollo de acciones tendientes a facilitar el acercamiento de las familias a la oferta de servicios y beneficios que necesitan y que son ofrecidos por la red.</p>
		<p>Provisión de un apoyo psicosocial para crear y/o restituir las capacidades de funcionamiento básico de las familias.</p>
		<p>Diseño de una estrategia de mediación que contempla la articulación operativa de las redes involucradas para abordar la situación de quiebre desarrollando competencias propias de la persona o de la familia y de sus redes para resolver las problemáticas que los aquejan.</p>
		<p>La Unidad de Intervención Familiar genera, activa y reordena los servicios y beneficios locales</p>
		<p>La Unidad de Intervención Familiar desarrolla acciones específicas dirigidas a sensibilizar a los agentes institucionales locales para concentrar servicios y beneficios dirigidos a personas de escasos recursos en las familias indigentes que lo requieran.</p>

		<p>Las Unidades de Intervención Familiar asumen la convocatoria y coordinación de la Red Local de Intervención, con el fin de conseguir el apoyo al trabajo realizado por ellas, de manera tal de facilitar el logro de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida, establecidas por el Programa.</p>
	<p>Redes sociales</p>	<p>Desarrollo de una <b>red local institucional</b> que agrupa y organiza la oferta de beneficios y programas sociales del Estado que requieren las familias para superar su condición de pobreza.</p> <p>Red Local de Intervención a la que se integran las instituciones y entidades, públicas y privadas que cuentan con algún tipo de servicios o beneficios dirigidos a la atención de familias en situación de pobreza.</p> <p>El Programa asume que la interrelación de estas tres entidades (Municipio, Unidad de Intervención Familiar y Red Local de Intervención) conforma el dispositivo en torno a las familias participantes, cuya principal responsabilidad es la ejecución directa del Programa.</p>
	<p>Resultados en las familias a partir del trabajo en red</p>	<p>La intervención Psicosocial promueve la generación y fortalecimiento de redes a partir de las <b>habilidades de la familia para vincularse o revincularse.</b></p> <p>Todas las familias tienen o han tenido una vinculación a algún tipo de red, susceptible de ser <b>retomada, fortalecida, o reparada.</b></p> <p>Las familias desarrollan las habilidades necesarias para su integración a las redes locales y logran grados de autonomía progresiva para enfrentar exitosamente las</p>

		condiciones estructurales generalmente asociadas a las situaciones de extrema pobreza.
--	--	--



## VII.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 7. 1.- Tipo de Diseño

El diseño metodológico en que se enmarca el presente estudio es cualitativo, de carácter descriptivo - exploratorio, que presenta y analiza la experiencia de los Apoyos Familiares de una Unidad de Intervención Familiar y que intenta aportar en la construcción de un modelo de trabajo en y con las redes en el marco de una política de superación de la pobreza con enfoque de capital social.

Como ejercicio de sistematización<sup>8</sup>, se conceptualiza el presente estudio como:

“un proceso de reconstrucción y reflexión analítica sobre una experiencia vivida (...) mediante el cual se interpreta lo sucedido, para comprenderlo. Ello permite obtener un producto consistente y sustentado, a partir del cual es posible transmitir la experiencia, confrontarla con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica” (Francke, Morgan, 1995 en Martínez 2004b)

Siguiendo a Sánchez sistematizar es “un esfuerzo analítico que implica mirar la práctica con distancia, reflexionarla, hacerle preguntas y hacer no obvias las actividades cotidianas. Es distinguir a nivel teórico lo que en la práctica se da sin distinciones dentro de un todo, es buscar las relaciones que hay en lo que hacemos. Sistematizar es organizar una práctica para volver a intervenir con mayor eficiencia y eficacia en una situación dada” (Sánchez 1989, en Zúñiga, 1992:19)

El enfoque epistemológico que sustenta la comprensión de la sistematización es el Dialógico- Interactivo, el cual se entiende como “experiencias como espacio de

---

<sup>8</sup> Según Luz Ruiz 2001, existen diversas perspectivas epistemológicas que sustentan la sistematización. Entre estas encontramos: la Histórico-dialéctica, dialógica-interactivo, deconstructivo, de reflexividad y construcción de la experiencia humana y finalmente hermenéutico. Para mayor detalle ver “sistematización de prácticas” Luz Dary Ruiz en <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF> revisado el 3 de noviembre de 2009.

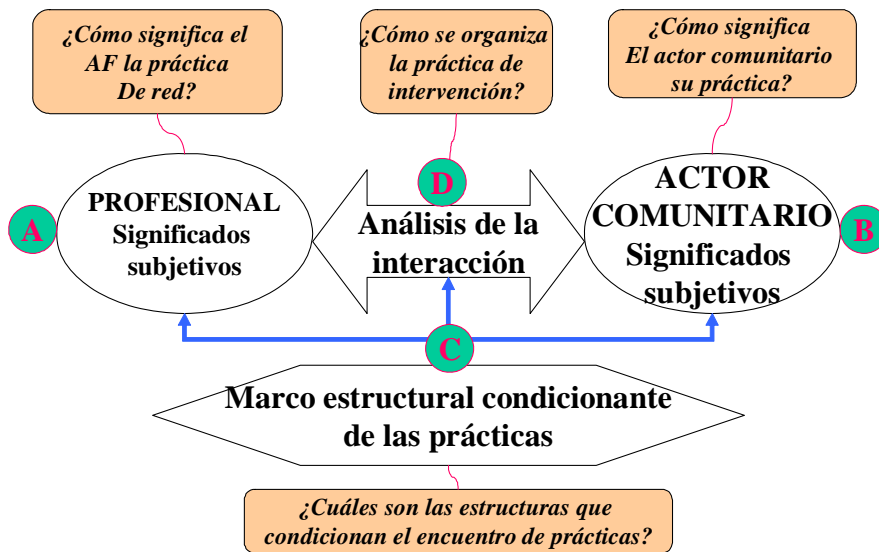
interacción, comunicación y relación, se pueden leer desde el lenguaje y desde las relaciones contextualizadas. Desde este enfoque se construyen conocimientos a partir de referentes externos e internos que permiten tematizar problemas que se dan en las prácticas sociales” (Ruiz Luz, 2001:5)

Las limitaciones que presenta una sistematización, según Morgan 1995 derivan del hecho de referirse a una experiencia determinada produciendo conocimiento de lo particular lo cual impide hacer generalizaciones ofreciendo recomendaciones a experiencias similares. En síntesis, no produce directamente teoría.

La práctica social se constituye en el eje y foco de la intervención comunitaria, donde interactúa la práctica de los interventores y la de los intervenidos. La centralidad está puesta en la articulación de ambas prácticas en los contextos concretos en los que tiene lugar el encuentro de ambos actores.

En base a lo anterior, y según el siguiente esquema, este estudio está focalizado en el eje A más precisamente en la práctica de los interventores, específicamente en el actor Apoyo Familiar; para desde ahí analizar la propuesta de trabajo en y con las redes que sostiene el Programa Puente.

## Perspectivas para el análisis de la práctica de Intervención Comunitaria



Eje A: estudios orientados a analizar la práctica de los ‘interventores’, desde su propia perspectiva y otros observadores

Eje B: estudios orientados a analizar la práctica de los actores comunitarios, desde su propia perspectiva y otros observadores

Eje C: estudios orientados a analizar el marco estructural condicionante de las prácticas (Política, programa; moldes culturales, etc.)

Eje D: estudios orientados a analizar la interacción de ambas prácticas

### 7.2.- Colectivo de Referencia

La referencia esta dada por el equipo profesional que compone la Unidad de Intervención Familiar de una comuna de Santiago.

### 7.3.- Muestra

La muestra esta compuesta por 4 Apoyos Familiares y un Jefe de la Unidad. Tres de ellos, financiados por el FOSIS, una funcionaria municipal y la directora de desarrollo comunitario como jefa de la unidad JUIF. La directora desarrolla su cargo desde la

instalación del programa en la comuna en el año 2002. Un Apoyo Familiar proveniente de recursos FOSIS y un Apoyo Familiar de aporte municipal también pertenecen al equipo desde el inicio del programa en 2002. Dos Apoyos Familiares financiados por FOSIS se han integrado con posterioridad al equipo llevando el más nuevo en el equipo casi un año al momento de realizar las entrevistas.

#### **7.4.- Tipo de Información**

El tipo de información producida es de carácter primario recogida a través de entrevistas en profundidad de carácter individual y grupal a Apoyos Familiares y JUIF.

Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas y abiertas; donde el propio investigador es el instrumento de la investigación, pues no se trata de un mero intercambio de preguntas y respuestas, sino que se sigue el modelo de una conversación entre iguales.

Las entrevistas que se escogieron para recolectar la información consisten en “una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una línea argumental –no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistador sobre un tema definido en el marco de una investigación” (Alonso, 1995:228). Este tipo de conversación se puede aproximar según el clima que el entrevistador es capaz de crear, a un diálogo íntimo y personal.

La entrevista pretende ingresar en aquel ámbito comunicacional donde la palabra se constituye como el principal vehículo de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible. Es un ámbito en el que se busca construir lo social desde la vivencia individual, pues en la entrevista el yo del individuo emerge en un proceso en el que se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino indirectamente, en

función del otro generalizado, lo que implica considerar que en el discurso del sujeto está presente ya no una perspectiva individual, sino una eminentemente social donde emergen él o los puntos de vista de los otros miembros de su grupo social.

Las ventajas de las entrevistas en profundidad tienen que ver con la riqueza informativa, en tanto es holística, contextualizada y personalizada. Permite indagar por ámbitos no previstos, es flexible y permite acceder a información difícil de observar. Con este tipo de herramienta el “entrevistado ha de sentir la suficiente libertad como para elaborar un discurso completo y continuo sobre el objeto que estemos investigando” (Aguilar, 1999:16).

La entrevista grupal será entendida como aquella “habla investigada que no alcanza la conversación y queda desdoblada como habla individual y escucha grupal. Se escucha en grupo, pero se habla como entrevistado singular y aislado. Se tiene la referencia de lo dicho por los demás participantes, pero denomina artificialmente” (Canales, M. y Peinado, A., 1995:296).

Las entrevistas como técnicas de recolección de la información, se efectuaron en un periodo de dos meses, siendo ese el tiempo en que se levantan los datos de la experiencia. El número de entrevistas se definió en función de la reiteración de las temáticas emergentes.

Se realizaron 5 entrevistas individuales, 4 a Apoyos Familiares y una a la Jefa de la Unidad de Intervención. Se llevaron a cabo tres entrevistas grupales con asistencia de los Apoyos Familiares y la JUIF.

## **7.5.- Técnica de Análisis de la Información**

Para desarrollar el proceso de análisis de la información se utilizaron los principios de la Grounded Theory, aproximación desarrollada por Barney Glaser y Anselm Strauss (1967), la cual presenta procedimientos y técnicas sistemáticas de análisis que le

permiten al investigador desarrollar una teoría sustantiva que se basa en los criterios de: densidad (inclusión del detalle, intenciones y significado), profundidad (triangulación), aplicabilidad (relacionado con la complejidad de los resultados), transparencia y contextualidad en la recolección y análisis de datos, intersubjetividad (en vez de objetividad) y, representatividad y generalización (con restricciones y condiciones dependientes del tipo de muestreo)

Los elementos considerados para este estudio que forman parte de este principio dicen relación con el siguiente procedimiento:

Los “datos”, emergen de los discursos y constituyen elementos concretos en el campo de la investigación, que adquieren significación teórica y que se utilizan en su expresión concreta. Estos se traducen en “indicadores” toda vez que es el investigador quien los consigna como significativos en su proceso de interpretación.

Es preciso señalar que los datos emergen de preguntas directrices que se plantea el investigador en base a los objetivos del estudio. Estos constituyen la guía para la codificación.

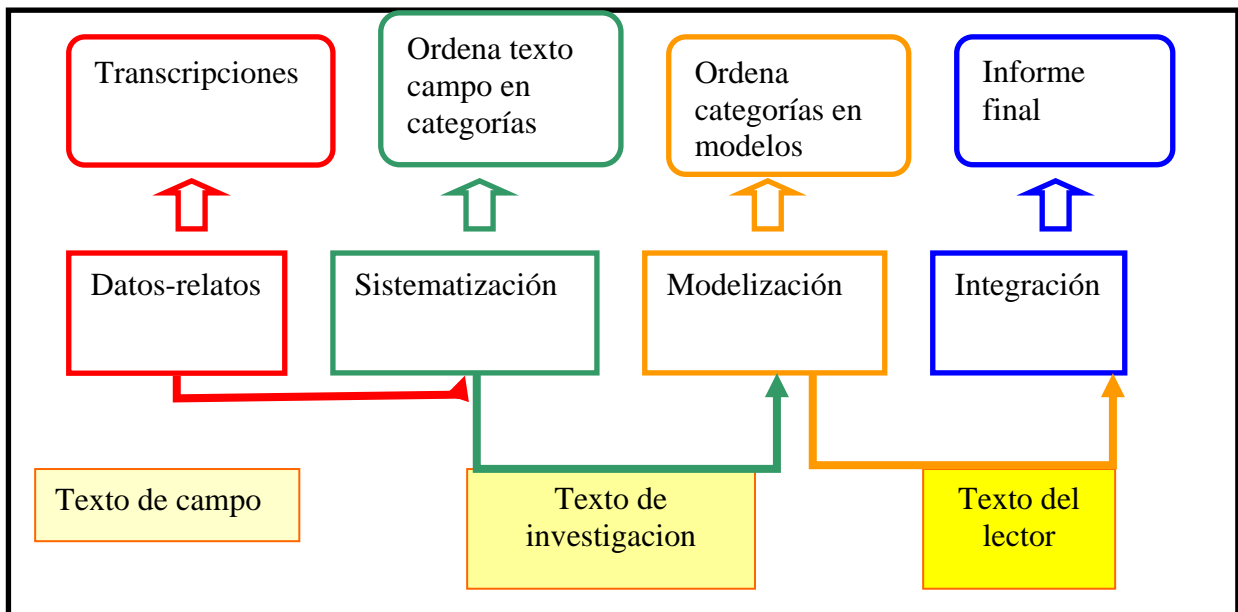
Según la Grounded Theory, el análisis a través de la codificación se inicia a partir de la fragmentación de los datos, los cuales se conceptualizan y se analizan articuladamente generando un nuevo texto que aporta en la generación de modelos explicativos complejos. Este proceso de codificación se realiza en tres fases

- 1.- Codificación abierta: Proceso de fragmentación, examinación, comparación, conceptualización y categorización de los datos;
- 2.- Codificación axial: Set de procedimientos mediante los cuales los datos se vuelven a “unir” después de la codificación abierta;
- 3.- Codificación selectiva: El proceso de seleccionar la categoría central, relacionándola sistemáticamente con otras categorías, validando estas relaciones y completando las categorías que necesitan mayor precisión y/o desarrollo.

## 7.6.- Tratamiento de la información

El proceso de análisis parte de un texto de campo (transcripciones de las entrevistas) a partir del cual, mediante un procedimiento de codificación progresiva, se produce el texto de sistematización, el que a su vez dará lugar al texto de modelización, hasta llegar al “texto para el lector”.

En el gráfico siguiente se ilustra el plan de análisis descrito:



## VIII.- ANALISIS

### 8.1.- Contexto del análisis de los resultados.

La presente sistematización se enmarca en la experiencia del equipo del programa puente de la comuna de El Monte, definiendo la reconstrucción de la experiencia en el marco del trabajo en y con las redes.

Desde el punto de vista metodológico, el eje clave de esta sistematización la constituye la hipótesis central de trabajo del programa Puente, cual es *“mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional”* a través del cumplimiento de 53 condiciones mínimas de calidad de vida.

Para dar cuenta de la tesis del estudio, que se expresa en las limitaciones que posee la intervención en red desarrollada por la Unidad de Intervención Familiar cuando se quiere visualizarla desde una perspectiva de capital social, asociada principalmente a déficit en los procesos inclusivos y en el fomento de la pertenencia, la reciprocidad, la asociatividad, se colocará el énfasis en tres categorías centrales, que se deducen de las preguntas directrices del estudio.

Estas categorías, que orientan el estudio, son el funcionamiento de los AF y la Unidad de Intervención Familiar, por otro lado las redes con quienes ellos se relacionan para el logro de los objetivos y por último los resultados en las familias a partir del trabajo en red. El análisis de esta última categoría va a estar mediada por las dos primeras en tanto el material de campo emerge desde el Apoyo Familiar y no considera la mirada de las propias familias.



Cabe señalar que esta división de categorías cumple con el fin de facilitar el ordenamiento de la información y el análisis del estudio, no obstante se presentan en forma interrelacionada en la experiencia de la Unidad de Intervención Familiar.

El esquema general que orienta el estudio se sintetiza en el siguiente cuadro.

Eje de análisis	categorías	Elementos de la categorías
Mejorar las condiciones de vida de familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias, recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional a través del cumplimiento de 53 condiciones mínimas	Funcionamiento de los Apoyos familiares y la Unidad de Intervención Familiar	Desarrollo de vinculación y habilitación de las personas funcionando como dispositivos de intermediación, consejería y acompañamiento... que facilitan la transición de familias y personas hacia otros procesos de integración social
		Desarrollo de acciones tendientes a facilitar el acercamiento de las familias a la oferta de servicios y beneficios que necesitan y que son ofrecidos por la red.
		Provisión de un apoyo psicosocial para crear y/o restituir las capacidades de funcionamiento básico de las familias.
		Diseño de una estrategia de mediación que contempla la articulación operativa de las redes involucradas para abordar la situación de quiebre desarrollando competencias propias de la persona o de la familia y de sus redes para resolver las problemáticas que los aquejan.
		La Unidad de intervención Familiar genera, activa y reordena los servicios y beneficios locales
		La Unidad de intervención Familiar desarrolla acciones específicas dirigidas a sensibilizar a los agentes

institucionales locales para concentrar servicios y

		beneficios dirigidos a personas de escasos recursos en las familias indigentes que lo requieran.
		Las Unidades de Intervención Familiar asumen la convocatoria y coordinación de la Red Local de Intervención, con el fin de conseguir el apoyo al trabajo realizado por ellas, de manera tal de facilitar el logro de las 53 condiciones mínimas de calidad de vida, establecidas por el Programa.
	Redes sociales	Desarrollo de una <b>red local institucional</b> que agrupa y organiza la oferta de beneficios y programas sociales del Estado que requieren las familias para superar su condición de pobreza.
		Red Local de Intervención a la que se integran las instituciones y entidades, públicas y privadas que cuentan con algún tipo de servicios o beneficios dirigidos a la atención de familias en situación de pobreza.
		El Programa asume que la interrelación de estas tres entidades (Municipio, Unidad de Intervención Familiar y Red Local de Intervención) conforma el dispositivo en torno a las familias participantes, cuya principal responsabilidad es la ejecución directa del Programa.
	Resultados en las familias a partir del trabajo en red	La intervención Psicosocial promueve la generación y fortalecimiento de redes a partir de las <b>habilidades de la familia para vincularse o revincularse.</b>  Todas las familias tienen o han tenido una vinculación a algún tipo de red, susceptible de ser <b>retomada, fortalecida, o reparada.</b>

		<p>Las familias desarrollan las habilidades necesarias para su integración a las redes locales y logran grados de autonomía progresiva para enfrentar exitosamente las condiciones estructurales generalmente asociadas a las situaciones de extrema pobreza.</p>
--	--	---

### **8.1.2.- Lógica de análisis**

El análisis se despliega en un esquema que considera dos entradas, con el fin de dar cuenta de la pluralidad de voces que forman parte de la discusión. Se pretende así, superar una lectura lineal evitando una simplicidad en la mirada del tema.

Por una lado, la mirada al modelo operativo del Programa Puente en su dimensión del trabajo en red a la luz de la experiencia de El Monte. Las categorías que se toman del modelo operativo son: las redes sociales, funcionamiento del Apoyo Familiar y la Unidad de intervención Familiar y los resultados en las familias a partir de la intervención en red.

Por otro lado, el análisis intenta levantar los elementos del capital social presentes en los ámbitos de la entrada anterior.

### **8.2.- Redes Sociales**

- **Gestión de Red: la Institucionalidad Estatal**

En el modelo operativo las redes sociales se traducen en una red local institucional que agrupa y organiza la oferta de beneficios y programas sociales del Estado, focalizada en 53 condiciones mínimas. El modelo operativo no visibiliza el modo en que se construye la red local institucional, definiendo si las metas de ésta, las que giran en torno al cumplimiento de las condiciones mínimas.

En la experiencia de El Monte, la conformación de la red local institucional se asemeja a lo que es la **gestión de red**, en tanto se da una secuencia de conversaciones entre los actores institucionales involucrados en el desarrollo del programa con el fin de presentarse y establecer los mecanismos básicos para operar.

*“cuando partimos el programa, yo debo reconocer, claro, partiendo y con todo el enganche que teníamos hacíamos reuniones de redes, citábamos a las instituciones y mantenían un diálogo con ellos, efectivamente eso creo que fueron 2 veces, tres a lo mas, pero ya después partió el tema como más directo, cada cual trataba de resolver con sus redes, pero porque ya nos conocíamos” (JUIF: 3)*

*“Yo creo que en una primera instancia fue como ir buscando como las instituciones, organizaciones que en algún momento nosotros íbamos a tener que necesitar. Y yo recuerdo que después de haber conversado con estas instituciones nosotros las convocamos en dos ocasiones... era para dar cuenta que había un programa nuevo, de que se trataba y que en algún momento íbamos a necesitar de esas instituciones... Yo creo que fue un poco pensando en el cumplimiento de mínimos y en las derivaciones que teníamos que hacer y que en el fondo que nos sirvieran para acoger los casos” (TG2: 1)*

En la implementación del programa a través del trabajo en red, la Unidad de intervención Familiar sintetiza el mandato del programa en cuanto al cumplimiento de las condiciones mínimas y la conformación de la red local institucional, centrando la gestión de red en identificar y convocar redes institucionales incluso ampliando el espectro local comunal hacia otros espacios, con la mirada permanente de las 53 condiciones mínimas y focalizando los recursos en la oferta institucional estatal, manteniendo fuera de ello otro tipo de redes sociales existentes en el territorio.

*“...al principio vamos por instituciones más locales y acá tampoco hay muchas y en el fondo ahí se fue abriendo un poco más la gama de instituciones que existían, porque no significaba que no existieran pero que nosotros tampoco la teníamos como muy presente que nos iban a servir en el programa (...)Claro nosotros pensamos en lo local, pero después nos dimos cuenta que El Monte estaba bien reducido y teníamos que mirar otros recursos en Talagante, Melipilla ponte tú, entonces se tenía que ampliar”(TG2:3)*

En este sentido se logra observar, una correspondencia entre mínimos a cumplir e instituciones estatales que los cumplen, limitando con ello la presencia de otros actores comunitarios que apunten a cumplir las condiciones mínimas

Cuando se definió armar la red, la Unidad de intervención Familiar lo hizo pensando en *“las 53 condiciones mínimas que hay que cumplir, ya que hay algunas que dependen de nosotros, o sea como decir, las chiquillas como apoyos con todos acá de la DIDECO o de otros municipales, otras (condiciones mínimas) de otras instituciones”* (JUIF: 1)

En este mismo sentido se reflexiona, *“de repente uno se imagina red y te imaginas institución, red son muchas cosas, a lo mejor una persona puntual, un amigo y te das cuenta que red es muchas cosas, implica cualquier contacto y que en un principio uno lo asocia a institución.* (TG2:6)

Por ello, *“ponte tu yo tenía una señora que era dirigente de su junta de vecinos pero nunca trabajé con ella ese tema, ni de trabajar con ellos ni que ella se moviera en su sector, no se me había ocurrido... o sea ahora que tu lo dices recién lo pienso”* (TG3:6)

- **Vínculos formales e informales: el aporte de las redes personales**

El tipo de formas utilizadas para acercarse a las instituciones responde a dos lógicas; una de tipo formal y otra informal. Lo formal se observa a través de la acción de convocar y explicar el programa con las instituciones estatales relacionadas con los objetivos del programa, para posteriormente generar contactos directos. Esto es coherente con los códigos institucionales tradicionales de la coordinación interinstitucional.

*“...con Luz expusimos, yo hable más de datos de información y Luz expuso lo que es la metodología del programa para que todos entendieran (...) era para dar cuenta que había un programa nuevo, de que se trataba y que en algún momento íbamos a necesitar de esas instituciones (...). Ahora uno toma el contacto y ya saben de qué se trata el cuento, en que consiste el programa y que tiene ciertos beneficios (...) Yo creo que fue un poco pensando en el cumplimiento de mínimos y en las derivaciones que teníamos que hacer y que en el fondo que nos sirviera para acoger los casos (TG2: 1)*

A la vez se visualiza un modo informal de acceder a las instituciones que estaría dado especialmente por los vínculos previos de la trayectoria vital del AF (familiar, social, laboral, educacional) puestos a disposición del programa. En ese mismo sentido, los parámetros para activar esta red personal laboral institucional se

inscriben casi exclusivamente en los objetivos del programa. Es decir, la experiencia de cada Apoyo Familiar y por tanto su propia red social se dispone a favor de la ejecución del programa. En la medida que esto ocurre en cada UIF, la generación de la red tendrá características diversas por cuanto existe una diversidad de Apoyos Familiares con experticias y trayectorias disímiles.

*“Ahora es una ventaja que el equipo sea diverso, por ejemplo la Luz trabaja también en salud mental, acá en el consultorio, y la Marilian trabaja en el CIJ, tiene un tema con el SENAME y con infancia, la Pía está encargada con la OMIL, la Marta es la única que esta solo en el puente. Entonces todas manejamos como distintas cosas que nos permiten también apoyar el trabajo, y lo bueno que tienen las chiquillas es que tienen muy buenas disposición, cuando hay que hacer algo....” (JUIF: 5)*

*“Empecé a trabajar en un colegio municipal, República del Ecuador, todo era por el mismo municipio... Y después llegué a esta misma oficina pero en cultura... después cultura se cambió y asumo la oficina de OMIL...y eran los papás de los niños que había conocido en el colegio, entonces todo se anexaba (...) el programa puente esta muy ligado al tema de la inserción laboral (...) Si voy ha hablar con don Mario Ramos (encargado de la dirección municipal de educación), no viene Pía solo del programa puente, o sea, viene Pía la funcionaria municipal, la encargada del área laboral y del programa puente. Entonces es otra relación, es con don Mario una relación de años de compañero de trabajo, entonces para mi es fácil hablar con don Mario” (AF4:1y2)*

- **El Modo de Coordinación**

El mecanismo de generación del contacto y vínculo de apoyo que se genera en esta red de instituciones se da a lo menos de dos modos. Uno de ellos hace referencia a un procedimiento administrativo donde se utiliza un formulario de derivación, especialmente elaborado en el marco del programa denominado FUD. Otro, desarrollado directamente con el referente de la institución mediante teléfono o presencialmente. En este último caso, cuando el vínculo es formal, este mecanismo resulta protocolar. En cambio, al ser un vínculo personal, el contexto es más coloquial.

Lo anterior se dispone de mejor manera en la medida en que existe cercanía física, lo que se traduce en la facilitación de la coordinación interinstitucional.

- **Capital social y redes sociales**

En lo que respecta a capital social, en el tema de las redes sociales es posible visualizar componentes de éste, como la disposición de varios actores institucionales relacionados en torno a un tema funcionando en forma coordinada en un espacio común, esto es, Apoyos Familiares integrados en la Unidad de Intervención Familiar, relacionados con departamentos e instituciones municipales y del Estado circunscritos en el territorio y de manera aledaña (Departamento de la Ficha de Protección Social, Departamento Social, Departamento de Vivienda, Oficina Municipal de intermediación laboral OMIL, Consultorio, Dirección de Administración de la Educación Municipal DAEM, Registro Civil, Cantón de Reclutamiento, Jardines Infantiles)

La cercanía física en este contexto favorece el sentido de pertenencia a un espacio territorial y con ello, consensos respecto a valores comunes.

La operatividad del programa, en la convocatoria de las organizaciones institucionales territoriales, explicita la necesidad de relaciones de cooperación para el logro de los objetivos del programa, lo que les exige el compromiso del sentido de éste.

Por otro lado, es posible visualizar componentes de capital social en la red en el sentido de la capacidad de ampliar el espectro de recursos de cada uno de los agentes poniendo la experiencia propia a disposición de los otros para el logro de los objetivos comunes. Esto se ve expresado en las características que adopta la Unidad de intervención Familiar, visualizada en los recursos que los Apoyos Familiares ponen a disposición de la operatoria del programa desde las trayectorias personales. En este sentido, la red social de la Unidad de intervención Familiar posee capital social. No es posible visualizar que este proceso se extienda a la red local que se moviliza en torno al programa.



### **8.3.- Funcionamiento del Apoyo Familiar**

El Apoyo Familiar, en el modelo operativo intermedia entre la oferta institucional y las necesidades de las personas, delimitadas como es sabido, por las 53 condiciones mínimas.

El modelo define métodos y técnicas para abordar el trabajo directo con la familia, no obstante no se explicita el diseño metodológico con las redes sociales.

Esto hace que los modos sean definidos por los propios AF o la Unidad de intervención Familiar al interior de procesos más amplios de definición del hacer y ejecución del programa.

A partir de esta indefinición, la Unidad de intervención Familiar de El Monte ha ido construyendo una lógica de trabajo que es posible visualizar como un modo de funcionamiento caracterizado por dos estrategias paralelas y complementarias. Estas dos estrategias pueden ser explicadas desde el modelo de redes sociales propuesto por Martínez que plantea, por un lado, la red focal, entendida como la relación directa entre el AF con la familia, y por otro lado, la red abierta concebida como la relación del AF y la Unidad de intervención Familiar con las instituciones y recursos que permiten lograr los objetivos del programa.

- **La Red Focal**

El accionar del Apoyo Familiar en la relación con la familia, para favorecer la vinculación de esta con los recursos institucionales disponibles en función de las 53 condiciones mínimas, se caracteriza por el desarrollo de una intervención en red, donde el Apoyo Familiar forma parte de un equipo profesional que interviene en la red social de la familia favoreciendo su movilización e incorporando nuevos vínculos como un agente puente entre la familia y las redes. Esto corresponde a la perspectiva de red focal del modelo integrado de redes de Martínez. En este sentido

el modelo operativo y la experiencia de El Monte coinciden en la posición de mediador que cumple el AF.

*“he dado a conocer una red, que es una red nueva acá en El Monte, que es un corporación que trabaja a nivel de iglesia, y esa corporación tiene acá como una sede de un techo para Chile, tiene atención de pediatra algunos días, entrega mercaderías a algunas familias, entonces yo le he dado a conocer en los casos que lo amerita esa red, para que pueda activarla, o sea yo le he entregado la dirección y “usted vaya, usted averigua , usted pregunte”, o sea yo no me he involucrado más con ellos.(AF1:4)*

*“es una cuestión como haga esto, converse con esta persona, y ella le va a decir lo que tiene que hacer. Cacha que uno le traspasa la información a la familia de muchos trámites, pero la idea es que la misma familia se empodere, que conozca las redes, que sepa que el subsidio se postula en tal tiempo y que si yo no estoy con ella en ese periodo, que sepa que tiene que ir a hablar con tal persona a tal oficina, en tal horario y que tiene que llevar tales documentos. La idea es que la misma familia vaya reaccionando”. (AF1:6)*

- **Apoyo Familiar y Dualidad**

La particularidad del modo en que el AF opera como mediador, se caracteriza en esta Unidad de intervención Familiar por una dualidad del hacer, que se expresa en una relación con dos sistemas. Por un lado, el sistema familiar, y por otro, el sistema institucional. En esta relación el Apoyo Familiar despliega a lo menos dos estrategias que varían dependiendo de la capacidad de respuesta de cada sistema, en el cumplimiento de las condiciones mínimas.

Por un lado, el AF fomenta en la familia el acercamiento de ésta a las instituciones esperando autonomía en esta acción (es decir que sea la misma familia la que se movilice para solicitar o demandar un beneficio o servicio específico), por otro lado realiza acciones dirigidas a que la institución otorgue los servicios correspondientes a la necesidad de la familia en el marco de las condiciones mínimas. Esto último podría generar una actitud paternalista por parte del Apoyo Familiar y de dependencia por parte de la familia.

En el marco de cada una de las estrategias, el Apoyo Familiar reacciona ante distintos tipos de familia e instituciones. De los tipos de familias, algunas de estas no transitan hacia la red institucional, por lo que entonces la mediación del AF le exige mas participación en acercar la institución a la familia. Otras familias transitan hacia la red, pero la red no es oportuna en la respuesta, así el AF media con la institución para que se genere el apoyo. Existe también el tipo de familia en que la mediación es breve en tanto el AF conecta a través de la información y el vínculo institución/familia lo hacen de manera muy fluida.

Una relación que se desprende de ello es que a mayor importancia del Apoyo Familiar en la relación familia/institución, mayor es la fragilidad de ese vinculo y mayor riesgo de dependencia de la familia. Todo lo cual se exagera en la medida que el AF le da predominancia al cumplimiento de las condiciones mínimas por sobre la generación de capacidades en las familias para generar vínculos con las redes, y de la capacidad de las redes de responder a las demanda de la familia.

*“yo converso con la familia, con la representante, que generalmente es la mujer, para que ella venga a solicitar que le realicen la encuesta CAS,(...) y también yo lo he hecho a través de peticiones formales, si se podría decir, porque he hecho un listado de todas las encuestas que yo tengo vencidas en mi panel de familia y yo hablo directamente con la encargada que es la Anita Vera, entonces yo le entrego el listado, le digo que son familias puente, que son mi familia y que tienen la encuesta CAS vencida, entonces para que ella pueda realizar su cronograma de visitas, para que le pueda aplicar la encuesta”. (AF1:1)*

*“la idea es que cuando yo no esté (la familia) sepa dónde golpear, dónde ir, cómo se llama la señora, qué tiene que hacer, cuántos papelitos tiene que llenar, pero tú durante el tiempo que acompañas a la familia, le vas tu facilitando el tema... le digo: vaya usted a pedir hora y cuando lo haga yo puedo hacer la gestión...que hagan todo el trámite y después voy y apuro la gestión, ... Si necesitamos, no sé, forro para la casa igual se vienen a inscribir y después en una reunión yo le digo (a la unidad de operaciones9 sabes esto es súper urgente, ya me dice, entonces en vez de tres meses, sale en una semana o en 15 días”. (AF2: 14)*

Esto levanta dudas respecto a que esta modalidad dual se relacione con el tema de la dependencia en la reflexión de los propios involucrados

*“Autonomía hasta por ahí no mas, la mayoría no, porque yo lo veo porque me vienen a buscar a mi que oiga señorita sabe que...y esperan que uno siga siendo su apoyo... como que uno tiene que ser un consejero permanente, algunas familias esperan que uno les diga todo lo que tienen que hacer, o que le consiga la hora con el doctor, o que le haga un informe para el colegio... es bueno si la idea es que ellos se acerquen a preguntar solitos por donde están las ayudas pero a mi me pasa que de repente pienso si no estará mal que vengán siempre donde uno a pedir ayuda y siempre pidiendo... ahí uno se pregunta si no se vuelven mas dependientes de uno (TG3: 4)*

*“Honestamente siento que es un poco asistencialista mi forma de trabajar con las familias, porque siento que no se ha instaurado la autonomía, porque las familias que ya han egresado no queda instalado que ellos mismo vayan a solicitar, siento que se utiliza mucho el ‘gancho’, porque siguen viniendo conmigo” (AF3:18)*

## **El Equipo como referente para la intervención en red del Apoyo Familiar**

Un modo transversal a estas dos estrategias desarrolladas por el Apoyo Familiar con la familia es el trabajo en equipo.

La experiencia de El Monte, define el trabajo en equipo como un espacio que permite discutir y compartir experiencias, conocimientos y experticias que posee cada Apoyo Familiar en relación a los objetivos que visualizan para cada familia. El compartir estos aspectos entre los miembros de la Unidad de intervención Familiar, se constituye en un recurso de complemento de saberes.

- **El equipo: comunidad de práctica**

Coherente con lo que propone Martínez respecto a las comunidades de práctica, la Unidad de intervención Familiar de El Monte, presenta un modo de funcionamiento en que se comparten saberes, se establecen lazos de confianza y se genera un soporte recíproco en el desarrollo de la labor al compartir las experiencia laboral. Este modo

de funcionamiento favorece la socialización de los recursos personales de cada AF mencionados anteriormente.

De esta manera es posible pensar que generar comunidad de práctica favorece la potenciación de las redes sociales orientadas para el desarrollo del programa.

*“somos un equipo... tenemos la confianza para decir tengo problemas con esto, o me pasa lo otro. Y tratamos de buscar la solución para ese caso, o las redes que tenemos que no son las mismas de ellas (los otros AF) ni las mías” (AF4:4)*

*“Como fortaleza yo creo en el equipo y en la consolidación del mismo (...) (TG2:4) eso también se valora y se proyecta como una de las fortalezas que tenemos para organizar, dividir tareas, para coordinarnos” (TG2:10)*

- **El capital social y el funcionamiento del Apoyo Familiar**

En la categoría de funcionamiento del Apoyo Familiar puede mirarse la perspectiva de capital social, en tanto en el espacio de la Unidad de Intervención Familiar se generan procesos de acumulación de capital social. Esto, porque se generan vínculos recíprocos, confiables, donde se buscan soluciones colaborativas a las necesidades de los actores que están en relación, en este caso, necesidades de los Apoyos Familiares en el desarrollo de su trabajo.

#### **8.4.- Resultados en las Familias desde la mirada del Apoyo Familiar**

El éxito del programa en cuanto al énfasis de que las familias puedan cumplir las 53 condiciones mínimas a partir del acompañamiento del Apoyo Familiar, estos visualizan dos tipos de familias que ordenado en un esquema de doble entrada revela cuatro pautas de familia

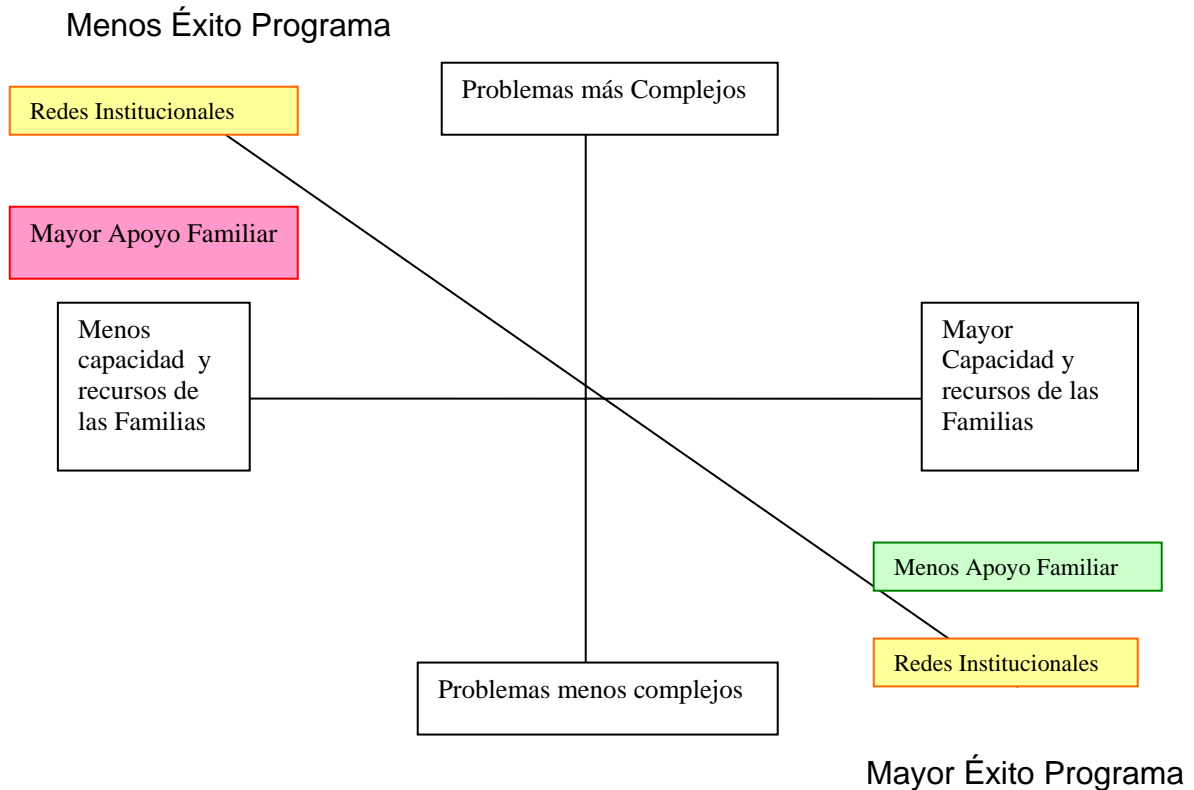
Los dos polos extremos evidenciados claramente por los Apoyos Familiares se caracterizan por:

1. El cumplimiento de las condiciones mínimas con familias que aprovechan lo que el programa les ofrece. Así, el éxito estaría dado por familias con capacidades y recursos para utilizar lo que el programa pone a disposición. A diferencia de las familias que se encuentran con un déficit de capacidades y recursos familiares
2. El éxito del programa estaría dado por problemas menos complejos que presentan las familias a diferencia de aquellas que presentan problemas de mayor complejidad.

En lo que al primer punto refiere, se puede agregar que el éxito del programa en las familias estaría asegurado si es que la problemática que posee la familia es menos compleja. Situación que comienza a variar en desmedro del éxito del programa, si la problemática que presentan las familias se complejiza (esto es que existen varios factores que intervienen en las causas y mantenimiento del problema) y se suma la existencia de un déficit de las capacidades de las familias y sus recursos. La conjugación entre capacidades y problemas de menor complejidad se corresponde al grado de éxito mayor del programa.

Aparecen otros dos tipos que se caracterizarían por: presentar problemas más complejos, pero poseen mayores capacidades y recursos propios de ellas. Y aquellas que tienen problemas menos complejos, pero a la vez poseen menos capacidades y recursos para enfrentarlos.

Lo anterior puede verse en el siguiente diagrama



En ese sentido, el programa a través del desarrollo de las 53 condiciones mínimas no es suficiente cuando los problemas y necesidades son de mayor complejidad.

*“por ejemplo en el tema de trabajo, no a todas las familias les va bien con lo que el FOSIS hace por el tema empleo, porque acá el tema del empleo es bien complejo, acá mucha gente es temporeros y trabajan un tiempo y pasan varios meses sin trabajo, pero no quieren ser apatronados, son así, acostumbrados a trabajar por tiempo entonces no sirve el mínimo de trabajo estable porque también pasa que se da por cumplida cuando esta en las parras pero en invierno no está con pega y la condición ya esta cumplida y al final el problema de trabajo lo tiene igual o sea igual gana poco pero aparece cumplido y entonces no se sigue trabajando en ese tema” (JUIF:6)*

*“a algunas familias tu les daba unas directrices, alguna orientación algún dato y después empezaban a agarrar de aquí de allá y empezaban a hacer cosas solas...esas requerían solo un empujoncito...información mas que todo pero ellas solas se movían” (TG3:4)*

Desde la perspectiva del programa, se ratifica que este sería pertinente para cierto tipo de familia. Determinando su éxito en la cantidad y calidad de capacidades que tienen las familias para hacer uso de lo que el programa ofrece (información y recursos) y de la naturaleza del problema que estas poseen. Por otro lado, existen otras familias que presentan situaciones complejas que limitan el cumplimiento de las condiciones mínimas o que estas son insuficientes para solucionar el problema

*“Por una parte la condición te pide que si al persona esta trabajando y es temporero tu le pones la condición cumplida porque en ese momento esta trabajando, pero puede que en el invierno dejo de trabajar y por lo tanto la persona no puede postular a otro proyecto, pero también si vemos red tampoco tenemos una amplia gama de empresas a las que nosotros podamos derivar a las personas y les den trabajo, es como una debilidad y lo otro que tiene que ver con las personas porque puede existir una oferta de trabajo pero la persona no cumple los requisitos que se han instalado, no tiene escolaridad o alguna especialidad, entonces hay debilidades en varios ámbitos. . Pero eso es un tema que tampoco depende directamente de nosotros, es una debilidad no se si decirlo del programa (JUIF:6)*

*“se han dado algunos logros en ciertas familias, que han tenido proyectos y emprendimientos y que a la fecha han resultado y les va bien. El programa es bueno, siempre y cuando las personas lo sepan aprovechar en términos de la información que uno le entrega y los aportes económicos que se le dan para salir adelante”. (JUIF: 6)*

Cuando se hace referencia al éxito del programa mirando el objetivo general que dice relación con mejorar las condiciones de vida de familias, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan generar capacidad funcional en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional, los Apoyos Familiares se muestran críticos en cuanto a la capacidad de autonomía como expresión de dicho resultado

*“las egresadas exitosas...que el programa decía que eran exitosas, (porque igual por una cosa del programa había que cumplir con un mínimo de metas aunque uno técnica y profesionalmente sintieras que faltaban cosas y se flexibilizaba también, de repente no se lograba un estándar ideal pero se criteriaba hacia abajo (...)) se minimizaron harto los mínimos, por una cosa de exigencia del programa los criterios se bajaron mucho, pero eso tiene que ver con la critica sobre los mínimos, sobre la*



*autonomía yo pienso que se lograba bastante poco, la mayoría de las familias estaba esperando respuesta estaban esperando ayuda, guía, y lo esperaban siempre como directrices”.(TG3:4)*

*“Por otro lado había familias que había que insistir y eso es a largo plazo, porque también hay otros factores, o ponte tu dinámica familia....porque ir a sacar el carné es fácil, pero ir todos los días al colegio que los niños hagan las tareas eso es mas difícil de convencer mas complejo...mañana iba al colegio porque tu se lo decías pero no era algo constante (...) Bueno ahí están los temas de mas factores...la cultura, el no verle sentido a la educación” (TG3:4)*

Desde esta evidencia es posible plantear interrogantes en cuanto a la consistencia presente en las metas propuesta por el programa y su traducción en las 53 condiciones mínimas.

Esto es importante dado que revela una tensión en un elemento estructural de la política y por ello, resultaría de gran interés profundizarlo a través de otro estudio.

- **Capital social y resultado en las familias desde la mirada de los Apoyos Familiares**

En el discurso de los Apoyos Familiares respecto de las familias, es posible identificar elementos que tienen que ver con el capital social, en cuanto a la inserción de las familias en sus contextos naturales, que son potenciales en el desarrollo de estrategias de mejoramiento de su calidad de vida. En ello evidencian componentes de la sociedad civil, es decir, algunos miembros de las familias están vinculados a organizaciones territoriales o funcionales como las juntas de vecinos, la iglesia, lo que da cuenta de un entramado relacional. No obstante no logran visualizarlo como un componente de la red social de la familia posible de abordar en la implementación del programa con un horizonte de capital social.

*“Por ejemplo se que unos van a club del adulto mayor, o a programas de la cruz roja, que le enseñan auto cuidado, una se que es presidenta de la junta de vecinos, no me vinculo con ellos” (AF4:7)*

*“ponte tu yo tenia una señora que era dirigente de su junta de vecinos pero nunca trabajé con ella ese tema, ni de trabajar con ellos ni que ella se moviera en su sector, no se me había ocurrido... o sea ahora que tu lo dices recién lo pienso” (TG3:6)*

Lo anterior permite aseverar la existencia de los componentes estructurales que constituyen el Capital Social, los cuales responden a la existencia de una red social, donde la sociedad civil es parte de esto, y un segundo componente relacionado con el sentido de pertenencia, que se genera también a través de la existencia de este tipo de organizaciones.

### **8.5.- El Apoyo Familiar ante los problemas mas complejos no resueltos**

A partir de lo anterior, es posible evidenciar que existen problemas más complejos en tanto son situaciones en las que confluyen distintos elementos que inciden en el mantenimiento de la situación problemática de la familia, más allá del cumplimiento de las 53 condiciones mínimas.

Los Apoyos Familiares visibilizan esta realidad y muchas veces se hacen cargo de ella.

El modo en que asumen el abordaje de la complejidad se caracteriza por la presentación de los casos complejos al equipo Unidad de intervención Familiar, con la intención de encontrar referentes de sus pares en la búsqueda de recursos y soluciones. En este proceso, se amplía la mirada de los recursos en tanto emergen instituciones que se encuentran fuera del espectro cotidiano con el que habitualmente se opera en el territorio. Asimismo, se recurre a vínculos que muchas veces forman parte de las redes sociales personales de los apoyos familiares, pero que remiten a un campo institucional publico-privado, especialmente empresas.

*“hay otras instituciones que no tienen que ver directamente con los mínimos, por ejemplo, Gobernación, gabinete de la primera dama, Intendencia, Ministerio del Interior, que nos han ayudado a resolver casos sociales mas complejos, por ejemplo para el financiamiento de un examen*

*caro y que no pueden resolverse en el mismo consultorio y nosotros tampoco entonces, nosotros hemos enviado los oficios, el informe social, enviamos los casos, y también la acogida ha sido bastante buena". (JUIF: 3)*

*"tengo otra (red) que es mi pololo porque le he mandado gente, porque el trabaja en una empresa de Ingeniería, y le he mandado gente, no gente un par de personas para, le he preguntado a él si podría recibir gente y le he dado el teléfono a varias persona que siento son más confiables para que se puedan comunicar con él para que trabajen (...) esa también es otra red laboral y también en cuanto a habitabilidad, porque hicimos unos contactos la otra vez con mi pololo y nos conseguimos material de desecho de las construcciones" (AF3:22)*

La característica de este modo se condice con lo que se denominó anteriormente como gestión de red con la particularidad que se despliega con problemas distintos y se abre a instancias institucionales diferentes.

De esta modalidad con la que opera el AF para solucionar las problemáticas, resalta la lógica tradicional del programa, la que propone la generación de una red local institucional que integre las instituciones públicas y privadas con alternativas de apoyo a las familias.

Esto no siempre trae como resultado la solución del problema, siendo la limitación de la estructura del programa un obstáculo para hacerse cargo de las situaciones que no logran ser resueltas por esta vía. Limitaciones referidas al tiempo de la intervención, a la focalización en el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas y a la carga laboral del Apoyo Familiar que dejan el problema abierto.

*"A uno le dan ganas de hacer mas cosas porque la necesidad está pero con la cantidad de familias que tenemos.... No se yo llegue a tener 90 y apenas podía cumplir porque además estaban repartidas en lugares bien alejados, tu conoces como es de grande El Monte...claro se cumplen ciertas cosas mínimas que son importantes pero el problema es mas serio" (TG3:6)*

En esto, la red no institucional, entendida como la sociedad civil<sup>9</sup>, no aparece como elemento constituyente de posibles soluciones a los problemas de las familias.

Esto se relaciona en algún sentido con el campo que tiene el Apoyo Familiar para mirar su accionar, el que se circunscribe de manera limitada por el cumplimiento de las condiciones mínimas por sobre la posibilidad de visualizar los problemas en un nivel mayor como “problemas de familias en situación de vulnerabilidad y en contexto”.

Ante los problemas mayores, ya se mencionó que se trabaja con la misma lógica de gestión de red. Lógica que evidencia un componente inicial, básico, pero mínimo para el desarrollo del Capital Social, asociado a la existencia de estructuras institucionales coordinadas y el sentido de un objetivo común.

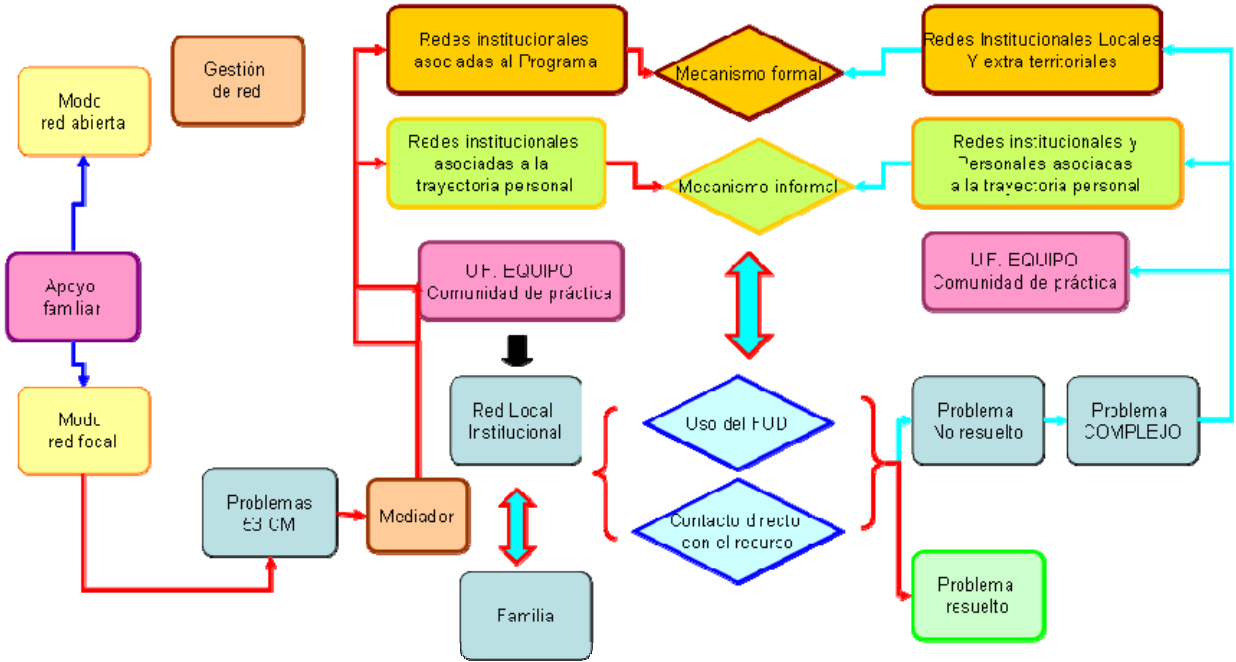
De esta manera, independientemente del tipo de problemática que presentan las familias, el Apoyo Familiar –a través de su gestión de red- no densifica el Capital Social que se ha definido como inicial, descartando la activación de procesos sinérgicos a través de la participación de la sociedad civil, los grupos comunitarios y empresas del territorio de El Monte en la solución de la problemática mayor que presentan algunas familias.

El siguiente esquema sintetiza los rasgos predominantes del Trabajo con Redes, de parte del Apoyo Familiar en El Monte, donde se visualiza un trabajo paralelo y complementario de la modalidad de red abierta y red focal. Caracterizada por el desarrollo de una estrategia de gestión de red para la modalidad de red abierta y otra de mediación de red para la modalidad de red focal. El equipo constituye un elemento central del trabajo como potenciador del trabajo en red.

---

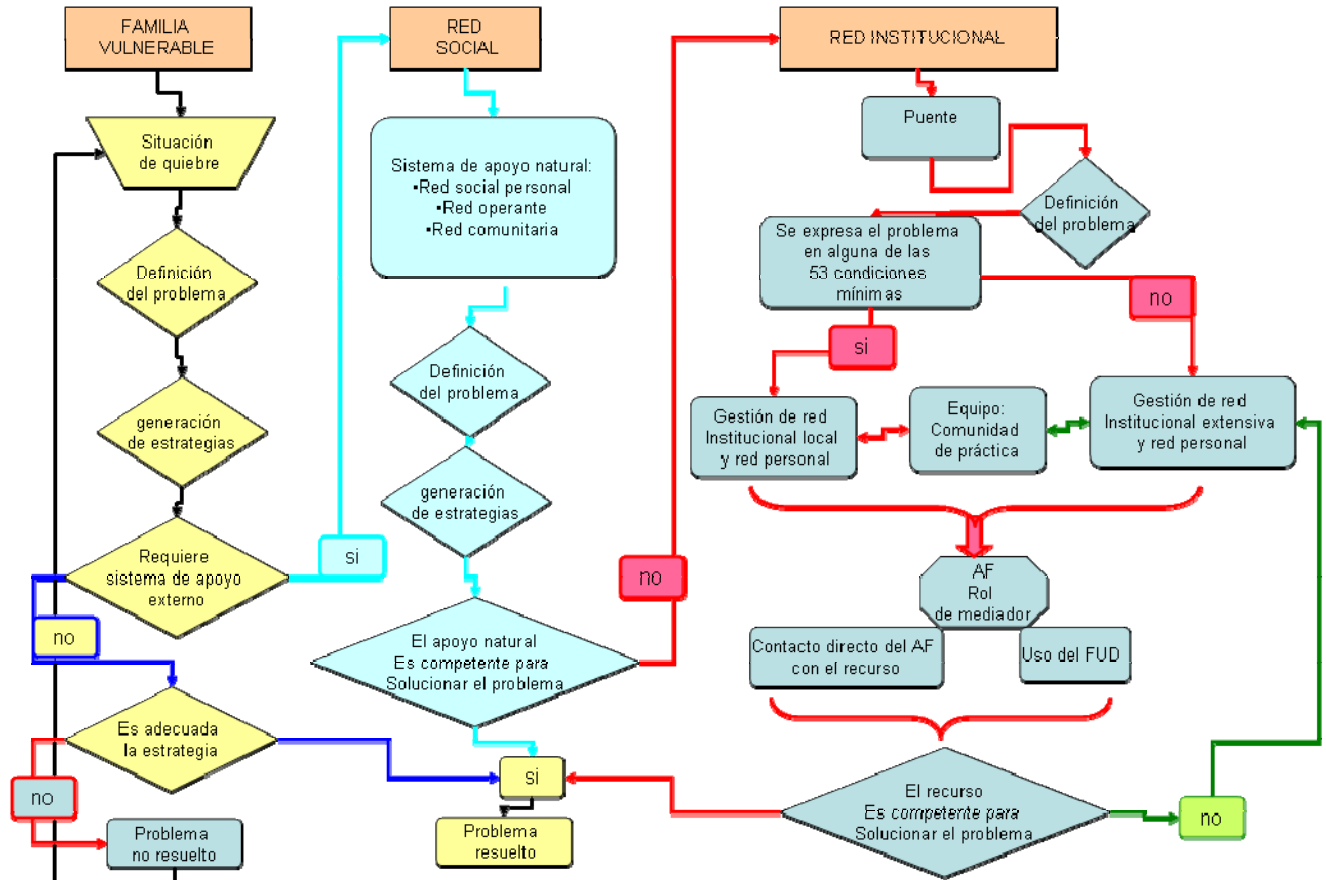
<sup>9</sup> Se entiende por sociedad civil a las organizaciones sociales territoriales, funcionales y organismos sin fines de lucro.

Se destaca la utilización de mecanismos formales e informales en el desarrollo de la estrategia en ambas modalidades y la incorporación de las redes personales asociadas a las trayectorias vitales frente a la complejidad de los problemas.



## IX.- CONCLUSIONES

### 9.1.- Discusión final



En el modelo de funcionamiento del programa puente definido por Martínez, en su eje institucional, el Apoyo Familiar desarrolla procesos de definición del problema, identificando recursos y soluciones aplicadas, además del diseño de una estrategia de intervención, implementación de la red local institucional y desarrollo del rol de mediador de red, y por último evaluación.

De estos elementos, en el caso de El Monte, se identifica la definición del problema, con la particularidad de distinguir su expresión en las 53 condiciones mínimas. No se logra visualizar el ejercicio de identificar recursos y soluciones aplicadas

anteriormente, asimismo no se elabora una estrategia de intervención propia para cada caso.

Lo que ocurre es que en función de las condiciones mínimas a cumplir se desarrolla la gestión de red, caracterizada por la coordinación con redes locales institucionales y la apelación a vínculos personales principalmente institucionales. Esto se condice con el modelo de gestión del programa. La característica, en la gestión de red, esta dada por el rol que tiene el equipo dentro de este proceso, el que no esta presente en el modelo del autor y que en la experiencia de El Monte posee especial significación.

La mediación de red, referida por el autor, se expresa en la particularidad de El Monte como una estrategia dual caracterizada por un ejercicio de derivación que tiende a que la familia se movilice hacia los recursos a través del instrumento FUD (Formulación Único de Derivación) y por otro lado, un ejercicio de acercamiento de los recursos a las familias a través de una acción directa del AF con los representantes de dichos recursos.

El modelo de Martínez no da cuenta de lo que ocurre con los problemas cuando éstos presentan una complejidad mayor a las 53 condiciones mínimas. En el caso de El Monte, lo novedoso de su experiencia es que ellos distinguen dos tipos de problemas, unos que son abordables por el programa y otros que no, lo cual obliga a complejizar la propuesta de intervención del autor y en definitiva del programa. En este escenario, el Apoyo Familiar al reconocer la complejidad de los problemas, intenta generar una estrategia de abordaje, utilizando la misma lógica del programa, cual es la gestión de redes institucionales y personales, ampliando el espectro de redes habituales que contempla el programa.

En este sentido, el programa permite un rango de acción más amplio, no obstante, el propio programa restringe la posibilidad de diversificar la estrategia para los casos más complejos.

La propuesta de Martínez explicita un proceso de evaluación de la estrategia de intervención, lo cual desde el programa se limita a los resultados de las condiciones mínimas cumplidas no expresando resultados en situaciones de mayor complejidad.

Dejando de lado el modelo anteriormente descrito con la innovación que se ofrece en la experiencia de El Monte, se incorporara el análisis del ámbito del Capital Social presente en la experiencia sistematizada, el que devela algunas tensiones o diferencias con los presupuestos teóricos desarrollados a lo largo del estudio.

Si bien Martínez incorpora en su propuesta de la gestión de red el componente comunitario como parte de los actores a convocar, la experiencia de la Unidad de intervención Familiar se centra en la identificación y articulación de los actores institucionales que rodean el cumplimiento de las 53 condiciones mínimas, caracterizada por instituciones vinculadas al Estado.

En este sentido llama la atención que la Unidad de intervención Familiar no hubiera pensado las 53 condiciones mínimas como horizonte central para gestionar diversas alternativas de redes para cumplirlas, incorporando entonces el actor comunitario en la convocatoria para desarrollar el programa. El discurso operativo del programa, con un fuerte énfasis institucional, invisibiliza la posibilidad de que emerjan otros actores para abordar las metas que se propone el programa. Entonces se logra observar, una lectura lineal de correspondencia entre mínimos a cumplir e instituciones estatales que los cumplen, limitando con ello la presencia de otros actores comunitarios que apunten a cumplir las condiciones mínimas

El elemento de la sociedad civil así como la mirada contextual, son fundamentales para un abordaje con mayor potencialidad en la superación de la pobreza en un horizonte sustentable. Idea reforzada por Arriagada (2006) y Raczynski (2001) en su referencia a las redes sociales como capital social.



Al no ver a la familia en contexto, la implementación del programa visualiza una versión estándar que no recoge la especificidad del territorio ni de las familias y las problemáticas de éstas.

En la perspectiva de capital social el programa es capaz de considerar algunos elementos estructurales que permiten el desarrollo de procesos más complejos de capital social, en tanto considera su dimensión objetiva, donde las estructuras e instituciones son las que priman. También considera en su dimensión subjetiva del capital social, vínculos emocionales, valores y creencias que favorecen la acción colectiva. Esto, está pensado a partir de la idea que es un programa que se inserta en un territorio y que se gestiona en el marco de la institucionalidad local socializando un discurso común respecto a la superación de la pobreza con la particularidad de ese espacio.

Lo anterior es lo mínimo pero no resulta suficiente a la hora de potenciar el desarrollo de capital social en la zona, ya que no se rescata la visión sinérgica que se da en la ampliación de instituciones y organizaciones extendiendo lo meramente institucional a lo comunitario o a la sociedad civil en palabras de Villasante, así como de generar estrategias asociativas en el abordaje de ciertas temáticas.

Sobre la base que capital social considera generar participación social, procesos de empoderamiento compartido entre los sujetos y las organizaciones, junto a la asociatividad de los actores que operan en los territorios, es posible plantear que estos elementos están muy limitados, debilitando la sustentabilidad de los procesos que apuntan a mejorar la calidad de vida.

La experiencia de El Monte muestra que algunas familias forman parte de un entramado junto a las organizaciones y actores sociales del territorio, esto significa que las familias no responden solo a un estado de aislamiento de sus contextos naturales, ni a una vinculación absoluta, pero más allá de esto poseen potencialidad de participación social y de empoderamiento.

Sin embargo, El Monte también muestra que la participación de las familias como un actor protagonista en el desarrollo del programa no es claro, por lo que se cuestiona la capacidad de autonomía que es capaz de desarrollar en un proceso donde la proactividad es fundamental para que puedan movilizar recursos como un modo de enfrentar los problemas.

El capital social requiere de una relación sinérgica entre las instituciones gubernamentales y las organizaciones de la sociedad civil y del territorio, lo cual obliga a que la gestión institucional incluya en su quehacer acciones que promuevan procesos participativos y asociativos.

El desarrollo de estos elementos de capital social favorecería la sustentabilidad de la intervención social. No obstante ello, en la experiencia de El Monte, si bien no encontramos todos estos elementos, es posible identificar niveles superiores de generación de capital social. Particularmente en la UIF, se ubican algunos componentes como una relación sinérgica caracterizada por lazos de confianza, donde se establece la cooperación y la solución conjunta de problemas, se comparten recursos, se ponen a disposición de los otros la propia experiencia y se amplía el espectro de redes de apoyo. Estos atributos se despliegan al interior de la Unidad de intervención Familiar sin lograr extrapolarse a procesos mayores de relación con los actores institucionales que forman parte del programa.

Sin embargo, el Apoyo Familiar en El Monte, a través de la coordinación con instituciones locales, genera un espacio de relaciones donde es posible acumular capital social, el cual se ve limitado por el rol definido por el programa.

La ausencia de una relación interinstitucional con componentes de capital social, la inexistencia de otros actores territoriales que forman parte del contexto local, así como la invisibilización de la familia en su contexto natural de sociabilidad debilitan el componente de capital social en el desarrollo del programa.

## 9.2.- Propuesta

Tras este ejercicio de sistematización de la experiencia de una UIF en la implementación del Programa Puente, en sus componentes de redes sociales y capital social, es posible evidenciar lo planteado en la tesis del estudio sobre las limitaciones que posee la intervención en red cuando se quiere visualizarla desde una perspectiva de capital social; limitaciones asociadas principalmente a déficit en los procesos inclusivos y en el fomento de la pertenencia, la reciprocidad, la asociatividad.

No obstante lo anterior, se identifica, como se mencionara anteriormente, un nivel básico de procesos con componente de capital social que se encuentran validados y que pueden constituir un soporte para el desarrollo de una estrategia mas compleja orientada al potenciamiento del capital social en la intervención en red.

Sobre la base de los estudios que indican que en la mayoría de las Unidad de intervención Familiar existe un nivel básico de coordinación institucional, es posible considerar que se esta en un piso mínimo de desarrollo de capital social.

Esto tendría que formar parte del contexto mínimo de un programa que pretenda desarrollar una estrategia de red con enfoque de capital social

La propuesta que emerge del presente estudio, dice relación con la incorporación de un segundo nivel de desarrollo de capital social, asociado a una estrategia de trabajo en red con perspectiva comunitaria, entendiendo esta como lo planteado por Villasante en torno a la articulación de las esferas del espacio local, el Estado, el mercado y la sociedad civil. Ella debería tener las siguientes consideraciones.

Incorporación de un agente situado en el espacio institucional estatal, específicamente en el ámbito del gobierno local que favorezca el desarrollo de redes mixtas en palabras de Martínez. Siguiendo a Díaz-Albertini Figueras, se justifica la incorporación del Estado en esta propuesta porque no es posible pensar que el

desarrollo local y la superación de la pobreza se puedan generar solo desde la movilización de los esfuerzos de los propios pobres aunque en ellos se potenciara sus redes naturales. Esto, dado que en el contexto actual no se visualiza la presencia de actores sociales que emergen desde la ciudadanía reconociendo que ello forma parte de una perspectiva ideal de desarrollo social. Asimismo porque el Estado asume el desafío de generar procesos de profundización democrática, participación y mayor ciudadanía, obligando a que esta se erija como un protagonista en esta materia.

La acción de este agente podría favorecer entonces la integración de la lógica del estado, el mercado y el fortalecimiento de la sociedad civil

El mercado como una esfera que genera oportunidades tanto para el territorio como para las familias, a través de la generación de empleo y de la incorporación de la empresa como un actor preocupado del desarrollo de la localidad (a través por ejemplo de la responsabilidad social empresarial)

La consideración de la existencia de un contexto mínimo dentro del funcionamiento del programa respecto a la existencia de una red institucional coordinada, con cierto consenso en una mirada común, sumado a la acción de un agente que amplíe la incorporación de actores locales en una configuración mixta (institucional y comunitaria) existente en el territorio, favorecería el desarrollo de capital social de escalera, en tanto se produce sinergia entre grupos disímiles y se abren oportunidades económicas a aquellos que pertenecen a los grupos menos poderosos o excluidos.

El potenciamiento del capital social de unión y de puente, debiera formar parte de una estrategia complementaria a la del agente, desarrollada por el Apoyo Familiar. Para ello, se precisaría definir claramente el rol del Apoyo Familiar en este nivel, situación que hasta ahora no esta contemplado en el programa.

Sin estos dos elementos el desarrollo de capital social de escalera se ve afectado, por lo que se requiere de una estrategia articulada entre la acción del Apoyo Familiar y el Agente.

Considerando que el Programa Puente se encuentra inserto en el ámbito municipal, hace pensar que lo más natural sería insertar al agente en el mismo espacio también. Intencionadamente en la estructura vinculada a la organización comunitaria.

La Unidad de intervención Familiar requiere permear su orgánica incorporando a este agente con el fin de complementar saberes y estrategias de acción, visibilizando en la familia sus redes naturales en contexto e ideando estrategias para fortalecerlo, potenciando la asociatividad, entre las familias, entre las familias y las instituciones, entre estos y la empresa, de manera tal de complejizar el entramado en la perspectiva de identificación de necesidades y alternativas de solución.

La estructura de la Unidad de intervención Familiar como orgánica local en la implementación del Programa Puente destaca la oportunidad de que las familias pobres emerjan como un actor que en la relación con los apoyos familiares y en la instancia de la Unidad de intervención Familiar, permite identificar su complejidad.

Por ello, sumar este agente a esa estructura, permitiría aprovechar el cúmulo de información sobre la complejidad de los problemas y necesidades, que debería ser mirada por el Apoyo Familiar, con perspectiva de capital social, como insumo para el trabajo. Asimismo, rescataría el capital existente en la instancia de la Unidad de intervención Familiar como espacio donde se visualizan los recursos locales existentes.

El siguiente esquema permite dar cuenta de esta propuesta



Se logra visualizar en este esquema una Unidad de Intervención Familiar situada en el espacio institucional del gobierno local, específicamente en la DIDECO (la mayoría de las unidades a lo largo del país se sitúan en esa instancia dentro de la orgánica municipal). A la vez se traslapa el agente, denominado en el esquema como Apoyo Comunitario, quien se sitúa igualmente dentro del ámbito del gobierno local, específicamente en las unidades ligadas a las organizaciones comunitarias.

Desde ese espacio y de manera especial el Apoyo Familiar insuama al Apoyo Comunitario sobre los recursos de las redes naturales de las familias y el potencial de desarrollo de capital social en el ámbito de una intervención en red. Esto obliga al primero a mirar a las familias desde esa perspectiva. De manera ambos, Apoyo Familiar y Apoyo Comunitario, aportan a la detección de recursos privados locales y detección de instituciones públicas y programas con proyección al trabajo colectivo.

El Apoyo Comunitario desarrolla las acciones que favorezcan la asociatividad de aquellas familias y sus redes para el trabajo colectivo a sus necesidades y problemas. Asimismo favorece la inclusión del sector privado en el análisis de alternativas de solución. Promueve por otro lado, en conjunto con los apoyos familiares la generación de estrategias colectivas entre instituciones y programas asociados a la red de la política del programa puente.

El Apoyo Comunitario acompaña en el desarrollo de estrategias colectivas de solución y promueve la participación en instancias de adjudicación de recursos públicos para ello, a la vez de incorporar recursos de privados y de las propias familias organizadas.

Para generar ese proceso de capital social, la estrategia a desarrollar por el agente en conjunto con la Unidad de intervención Familiar, debe colocar en su horizonte la participación social, la asociatividad, empoderamiento y las redes sociales como componentes básicos.

Pensar en un modelo así, favorecería lo que el programa puente intenciona en su mandato de generar las oportunidades y proveer los recursos a las familias que le permitan recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutive eficaz, en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional. Que las familias conozcan a sus pares y las redes sociales tanto institucionales como comunitarias y sean capaces de interactuar en proyectos comunes, apunta en la dirección de lo anteriormente expuesto.

La construcción conjunta con una mirada territorial abriría la posibilidad de que los programas no fueran estandarizados, rescatando la particularidad de las familias y los territorios. Aspecto que Raczynski releva como importante de cuidar en el rol del Estado respecto de las políticas públicas.

Asimismo, el aporte de esta propuesta tiene que ver con la posibilidad de generar entramado reticular en la acción del Apoyo Familiar, supliendo lo que según Martínez

señala que predomina en el funcionamiento en red del programa puente y que se encuentra en la experiencia sistematizada, que es la relación diádica entre el Apoyo Familiar y las instituciones.

Siguiendo a Villasante se potenciaría el entramado local aumentando la participación de los actores que comparten un territorio común en pos de estrategias de desarrollo local inclusivas y sustentables.

Para la psicología comunitaria es un aporte considerar la estrategia de una política de superación de la pobreza que se proyecte con enfoque de redes sociales con estos componentes de capital social.



## X.- Bibliografía

Alonso, Luis (1995). "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa". En Delgado J.M. y Gutiérrez J. (Coords.), *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales* (225-240). Madrid: Editorial Síntesis. España.

AGUILAR, JOSÉ, 1999. "Entrevista en profundidad". Editorial Lumen/Humanitas. Argentina.

Arriagada Irma 2006 "Breve guía para la aplicación del enfoque de capital social en los programas de pobreza". CEPAL, Santiago de Chile.

Canales Manuel y Binimelis Adriana. "El estudio de la realidad social con metodologías cualitativas." Documento de trabajo de la División de Organizaciones Sociales, Departamento de Información, 1992.

CANALES, Manuel y PEINADO, Anselmo (1995): "Grupos de discusión". En Delgado J.M. y Gutiérrez J. (Coords.), *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Editorial Síntesis. España.

Congreso Nacional, 2004. Dcto-235 "APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACION DE LA LEY N°19.949, QUE CREA EL SISTEMA DE PROTECCION SOCIAL DENOMINADO "CHILE SOLIDARIO"", recuperado de [http://www.programapunte.cl/rnaf/leg\\_dto.235\\_chilesolidario\\_reglamento.pdf](http://www.programapunte.cl/rnaf/leg_dto.235_chilesolidario_reglamento.pdf) el 7 agosto 2009.

Díaz - Albertini Figueras, 2003. "Capital Social, organizaciones de base y el Estado: recuperando los eslabones perdidos de la sociabilidad". Capítulo VIII, en Atria y Siles et. Alt., compiladores, *Capital Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma*, Naciones Unidas, CEPAL.

FOSIS 2003 "Informe de gestión Programa Puente", capítulo III.

FOSIS 2004 "Avance de las Obras: Cuadernillo de trabajo N° 1", Serie Reflexiones desde El Puente, Santiago de Chile

FOSIS 2005a. "capital social: conceptos, pertinencias, consideraciones". Capítulo 1. Documento de Trabajo del Programa de Actualización de los Apoyos Familiares Programa Puente, Santiago, Chile.

FOSIS 2005b. "redes sociales: conceptos, pertinencias, consideraciones". Capítulo 6. Documento de Trabajo del Programa de Actualización de los Apoyos Familiares Programa Puente, Santiago, Chile.

Glaser B. y Strauss A. (1967). *The discover of grounded: strategies for*

qualitative research, Chicago, Aldine. En Grounded Theory; Una aplicación de la teoría fundamentada a la salud. Cinta de Moebio No. 19. Marzo 2004. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. En <http://www.moebio.uchile.cl/19/frames04.htmGuell>, recuperada el 4 agosto de 2009

Inda y Duek, 2003. "El concepto de clase en Bourdieu: ¿nuevas palabras para viejas ideas?", En Lucia Bagini y otros compiladores. *Escritos de Sociología*, Editorial Ethos, Buenos Aires.

Max-Neef, Manfred; Elizalde, Antonio, et Alt., 1986. "Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro", Cepaur, Fundacion Dag Hammarskjöld.

MARTINEZ, JAVIER Y PALACIOS, MARGARITA, 1996. Informe sobre la decencia. La diferenciación estamental de la pobreza y los subsidios públicos. Colección estudios urbanos. Ediciones Sur. Santiago de Chile

Martínez Víctor 2004b, "Sistematización". Documento de trabajo para el postitulo Intervención con familia de extrema pobreza. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Stgo de Chile.

Martínez Víctor 2004a, "El trabajo en y con las redes" Documento de trabajo para el postitulo Intervención con familia de extrema pobreza. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Stgo de Chile.

Martínez Víctor 2006, "El enfoque comunitario. El desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales". Universidad de Chile facultad de Ciencias Sociales, departamento de Psicología, magíster en Psicología Comunitaria,

MIDEPLAN; 2002, Secretaria Ejecutiva Chile Solidario y División Social, "Estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza", Santiago, Chile.

MIDEPLAN. 2003. Informe Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN)..

MIDEPLAN; 2004, Sistema de Protección Social, "Conceptos fundamentales Sistema de Protección Social", Santiago, Chile

MIDEPLAN. 2006. Informe Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN)..

MIDEPLAN Y ALCALÁ, 2009. "Gestión de Calidad en las Redes Locales de Servicios: Pistas para la construcción de un Sistema Intersectorial de Protección Social" en [http://www.chilesolidario.gov.cl/administrador/arc\\_doc/13133365524a65cfd790a27.pdf](http://www.chilesolidario.gov.cl/administrador/arc_doc/13133365524a65cfd790a27.pdf) recuperado el 26 de octubre de 2009

Raczynski Dagmar, 2003, "Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales". Documento en Política Social, Centro de Documentación, Asesorías para el Desarrollo, en <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/?q=centrodocumentos> recuperado el 12 de agosto de 2009

Ruiz Luz Dary (2001) "la sistematización de prácticas" documento de trabajo que forma parte del proceso de sistematización de la experiencia de convivencia del Liceo Nacional Marco Fidel Suárez en <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF> revisado el 3 de noviembre de 2009.

SERRANO, CLAUDIA, 2002, "Pobreza, Capital Social y Ciudadanía", Documento en Ciudadanía y Capital Social, Proyectos Terminados, Asesorías para el Desarrollo en [http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl?q=areastrabajo/ciudadania\\_capital](http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl?q=areastrabajo/ciudadania_capital) recuperado el 10 de noviembre 2009.

Villasante Tomas 1998. Cuatro redes para mejor-vivir. (Tomo 1). Editorial LUMEN/HVMANITAS. Buenos Aires, Argentina.

Viteri Galo, (2007) "Capital Social y reducción de la pobreza" en OBSERVATORIO IBEROAMERICANO DEL DESARROLLO LOCAL Y LA ECONOMIA SOCIAL (OIDEL), Revista académica, editada y mantenida por el grupo EUMED:NET de la Universidad de Málaga. Año 1, N° 2, en <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Diaz> recuperado el 12 de agosto de 2009

Zúñiga Ricardo 1992, "Sobre el sistematizar". En Revista de Trabajo Social N° 61, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, Stgo de Chile

## **XI. Anexo**

### **1.-DIMENSIONES Y CONDICIONES MINIMAS POR DIMENSION**

A continuación presentaremos las 7 dimensiones con sus respectivas 53 condiciones mínimas que la familia debe trabajar para superar la línea de la pobreza y que están establecidas en el Programa Puente, entrada al Chile solidario

#### **Dimensión sigla**

Identificación I

Salud S

Educación E

Dinámica Familiar DF

Habitabilidad H

Trabajo T

Ingresos IN

#### **Dimensión: IDENTIFICACION (I)**

##### **Condiciones Mínimas**

**I.1.-** “Que todos los miembros de la familia estén inscritos en el Registro Civil”

**I.2.-** “Que todos los miembros de la familia tengan cédula de identidad”

**I.3.** “Que la familia tenga su ficha CAS vigente en la Municipalidad de su domicilio (a la fecha de egreso la ficha debe encontrarse vigente)”

**I.4.-** “Que todos los hombres de la familia mayores de 18 años tengan su situación militar al día (si han estado llamados el servicio militar deberá estar haciéndose o hecho o postergado)”

**I.5.-** “Que todos los miembros adultos de la familia tengan sus papeles de antecedentes regularizados (al menos en proceso de regulación)”

**I.6.-** “Que los miembros de la familia que presentan alguna discapacidad, la tengan debidamente certificada por la comisión de Medicina Preventiva de Invalidez (COMPIN) y estén inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, en el caso que la discapacidad lo amerite”.

#### **Dimensión: SALUD**

##### **Condiciones Mínimas**

**S.1.-** “Que la familia esté inscrita en el Servicio de Atención Primaria de Salud (disponen de la credencial o documento que certifica su inscripción)

**S.2.-** “Que las embarazadas tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar realizando el último control que corresponda)”.

**S.3.-** “Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus vacunas al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar la última vacuna que corresponda al día)

**S.4.-** “Que los niños y niñas de 6 años o menos tengan sus controles de salud al día (según normas del Ministerio de Salud) (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda al día)”

**S.5.-** “Que las mujeres de 35 años y más tengan el examen de Papanicolau al día”

**S.6.-** “Que las mujeres que usen algún método anticonceptivo estén bajo control médico (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)”

**S.7.-** “Que los adultos mayores de la familia estén bajo control médico en el consultorio (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)”.

**S.8.-** “Que los miembros de la familia que sufren alguna enfermedad crónica, se encuentren bajo control médico en el centro de salud que corresponda (a la fecha del egreso deberá estar el último control que corresponda realizado)”.

**S.9.-** “Que el o los miembros de la familia con discapacidad, susceptibles de ser rehabilitados, estén participando en algún programa de rehabilitación (al menos se conocen las alternativas y en proceso de incorporarse)”

**S.10.-** “Que los miembros de la familia estén informados en materia de salud y auto cuidado (información de acuerdo a los contenidos y criterios que determine cada unidad de intervención familiar en conjunto con la red local de intervención)”

## **Dimensión: EDUCACION**

### **Condiciones Mínimas**

**E.1.-** “Que los niños y niñas en edad preescolar asistan a algún programa de educación de párvulos (en caso de no haber vacantes, al menos inscritos y postulando)”.

**E.2.-** “Que en presencia de madre trabajadora y en ausencia de otro adulto que pueda hacerse cargo de su cuidado, el o los niños menores de 6 años se encuentren incorporados a algún sistema de cuidado infantil (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando).

**E.3.-** “Que los niños hasta 15 años de edad asistan a algún establecimiento educacional (en el caso de los niños y niñas desertoras, en proceso de reinsertarse en el sistema escolar)”.

**E.4.-** “Que los niños que asisten a educación preescolar básica o media sean beneficiarios de los programas de asistencia escolar que correspondan (de los beneficios existentes en la comuna, de acuerdo a los parámetros que fije la unidad de intervención familiar en conjunto con la red de intervención)”.

**E.5.-** “Que los niños mayores de 12 años sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura)”.

**E.6.-** “Que el o los niños con discapacidad que estén en condiciones de estudiar se encuentren incorporados al sistema educacional, regular o especial (en caso de no haber vacantes, al menos inscrito y postulando. En caso de no disponer de establecimientos, al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, de acuerdo a su edad)”.

**E.7.-** “Que exista un adulto responsable de la educación del niño y que esté en contacto regular con la escuela (acreditado como apoderado en la escuela y ha asistido a la última de apoderados que corresponda a la fecha de egreso)”.

**E.8.-** “Que los adultos tengan una actitud positiva y responsable hacia la educación y la escuela, al menos reconociendo la utilidad de la participación del niño en procesos educativos formales”.

**E.9.-** “Que los adultos sepan leer y escribir (al menos aprendiendo lecto-escritura y operaciones básicas, aquellos que tengan disposición a hacerlo)”.

## **Dimensión: DINAMICA FAMILIAR**

### **Condiciones Mínimas**

**DF.1.-** “Que existan en la familia prácticas cotidianas de conversación sobre temas como hábitos, horarios y espacios de recreación”.

**DF.2.-** “Que la familia cuente con mecanismos adecuados para enfrentar conflictos”.

**DF.3.-** “Que existan normas de convivencia claras al interior de la familia”

**DF.4.-** “Que exista una distribución equitativa de las tareas del hogar (entre los miembros de la familia, independientemente del sexo de sus miembros y de acuerdo a la edad de cada uno de ellos)”.

**DF.5.-** “Que la familia conozca los recursos comunitarios y los programas de desarrollo disponibles en la red local (clubes deportivos, centros de adulto mayor, grupos de iniciativa, organizaciones de la comunidad, entre los principales)”.

**DF.6.-** “Que en caso de que exista violencia intrafamiliar las personas involucradas directamente en esta situación estén incorporadas a algún programa de apoyo (al menos conoce las alternativas y se encuentre en proceso de incorporarse)”.

**DF.7.-** “Que la familia que tiene interno a un niño en algún sistema de protección, lo visite regularmente”

**DF.8.-** “Que la familia que tiene algún joven privado de libertad, lo apoye y colabore con el programa de rehabilitación”.

## **Dimensión: HABITABILIDAD**

### **Condiciones Mínimas**

**H.1.-** “Que la familia tenga su situación habitacional clara en relación con la tenencia del sitio y la vivienda que habitan”.

**H.2.-** “Si la familia quiere postular a vivienda, que se encuentre postulando”.

**H.3.-** “Que cuenten con agua no contaminada”

**H.4.-** “Que cuenten con un sistema de energía adecuado”

**H.5.-** “Que cuenten con un sistema de eliminación de excretas adecuado”

**H.6.-** “Que la casa no se llueva, no se inunde y esté bien sellada”.

**H.7.-** “Que la vivienda cuente, al menos con dos piezas habitables”.

**H.8.-** “Que cada miembro de la familia tenga su cama con equipamiento básico (se entiende por equipamiento básico, sábanas, frazadas, almohada).

**H.9.-** “Que cuenten con equipamiento básico para la alimentación de los miembros de la familia (se entiende por equipamiento básico batería de cocina, vajilla y cubiertos para todos los miembros de la familia)

**H.10.-** “Que dispongan de un sistema adecuado de eliminación de basura”

**H.11.-** “Que el entorno de la vivienda esté libre de contaminación”

**H.12.-** “Que la familia acceda al subsidio al Pago del consumo del Agua Potable, si corresponde.

## **Dimensión: TRABAJO**

### **Condiciones Mínimas**

**T.1.-** “Que al menos un miembro adulto de la familia trabaje de forma regular y tenga una remuneración estable”

**T.2.-** “Que ningún niño menor de 15 años abandone los estudios por trabajar”

**T.3.-** “Que las personas que se encuentren desocupadas estén inscritas en la Oficina Municipal de Información Laboral (OMIL)

## **Dimensión: INGRESOS**

### **Condiciones Mínimas**

**IN.1.-** “Que los miembros de la familia que tengan derecho a SUF (Subsidio Unico Familiar), lo obtengan (al menos se encuentren postulando)”.

**IN.2.-** “Que los miembros de la familia que tengan derecho a Asignación Familiar, la obtengan”.

**IN.3.-** “Que los miembros de la familia que tengan derecho a PASIS (Pensión Asistencial), la obtengan (al menos se encuentren postulando).”

**IN.4.-** “Que la familia cuente con ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia”

**IN.5.-** “Que la familia cuente con un presupuesto organizado en función de sus recursos y necesidades prioritarias”.