

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

CARRERA DE PSICOLOGIA

¿Cuáles son los obstaculizadores del profesional Apoyo familiar para dar cumplimiento a los Mínimos exigidos por el Programa Puente en la comuna de Huechuraba?

Profesor guía : Mauricio Contreras.

Metodólogo : Álvaro Gainza.

Profesor informante : Domingo Asún.

Alumna : Katty Toro L.

Tesis para optar al grado de Licenciada en Psicología

Santiago, 2007

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Antecedentes y planteamiento del problema.....	5
1.2 Formulación del problema y pregunta de investigación:.....	14
1.3 Aportes y relevancia de la investigación:	17
II. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	20
2.1 Objetivo general:	20
2.2 Objetivos específicos:	20
III. MARCO TEÓRICO.....	21
IV. MARCO METODOLOGICO.....	49
4.1 Enfoque Metodológico:	49
4.2 Tipo y diseño de investigación.	50
4.3 Delimitación del campo a estudiar.	52
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
V. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	56
VI. CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS	87
VII. BIBLIOGRAFÍA	95

I. INTRODUCCIÓN

El interés del presente tema surge bajo la motivación de profundizar en un Programa que presenta una dimensión nacional e innovadora, que apuesta a contribuir en la superación de la pobreza de los grupos más desfavorecidos del país. Mucho se ha hablado del Programa Puente, incluso despertando pasiones manifestadas en el terreno político. Lamentablemente, estas discusiones no se han centrado en analizar aquellos componentes, centrados en las características particulares del Programa que inciden directamente en el logro de su objetivo, me refiero a los profesionales que hacen posible su aplicación práctica, en terreno, al interior de los hogares de las familias: Los Apoyos Familiares.

Son precisamente estos profesionales quienes otorgan la visión más completa de lo que ha sido la aplicación desde el año 2002 de este Programa. Hay que considerar que el Apoyo Familiar cursa distintas dimensiones en su quehacer: Trabajo con familias, con redes sociales, con la Municipalidad y otros actores sociales involucrados.

Buscando establecer un aporte para el mejoramiento de la naturaleza, metodología y aplicación del Programa, es que se considera que hace falta identificar los principales obtaculizadores presentes en la labor del Apoyo Profesional, que impiden resolver en forma exitosa los objetivos de su intervención.

Para ello, se considero que la investigación debía ser de carácter exploratorio-descriptivo, puesto que no hay suficiente material al respecto, además de existir la necesidad de contribuir al análisis a través de la descripción de lo aportado por los actores, que hacen posible el desarrollo del Programa Puente.

1.1 Antecedentes y planteamiento del problema.

Antecedentes Generales

El origen de la política social¹ en nuestro país, se remonta al inicio del siglo XX, especialmente a partir de los años veinte, gracias a los inicios de la industria y de la urbanización, tendió a crecer la clase obrera del sector productivo, lo cual trajo aparejado problemas laborales y precaria calidad de vida de estos obreros. Después de largas discusiones se legisla, a partir de 1924, en torno a vivienda, salud y relaciones laborales.

Las ideas de ese entonces que plasmaron el ambiente gubernamental, eran de orden humanista, reformista y libertario, en donde el Estado, a través de la política social, debía proteger al trabajador y promover cambios sociales graduales que dieran a la población condiciones de vida más igualitarias y justas.

En el segundo período, la política social se caracteriza por estar ligada a una noción de Estado benefactor y no protector, por medio del cual se promovió un gran desarrollo social e industrial del país. Se dictan leyes sociales, se extiende la enseñanza primaria, secundaria y superior, se electrifica el país, entre otras cosas.

¹ “La política social es un fenómeno específicamente moderno: se trata de una acción racional del Estado tendiente a compensar a los sectores sociales desfavorecidos por el mercado, asegurándoles la satisfacción de ciertas necesidades elementales (...) se ha referido y ha actuado principalmente en los ámbitos laboral, de vivienda, salud, educación y seguridad social” (Martínez y Palacios, 1996: 175).

“Los gastos sociales se triplicaron en el período cubierto, entre 1930 y 1955; sobresalen los gastos en previsión social, seguidos por salud y vivienda, los que se reflejan tanto en una expansión de los servicios como en el mejoramiento en la calidad de éstos.” (Martínez y Palacios, 1996:180).

Hacia 1960 el sistema mostraba crecientes dificultades para responder a las necesidades, y las demandas de la población, el gasto público al crecer y no tener una contraparte en los ingresos, se presentaron desequilibrios presupuestarios que intensificaron las presiones inflacionarias existentes en la economía (Raczynski, 1995:220). Dada esta situación, y con la llegada al gobierno de la Democracia Cristiana, el gasto social se reduce y se impulsa una política social, que pretende incorporar los grupos marginales de la sociedad a la “integración nacional real” desde la promoción popular.

Por otro lado, las políticas sociales aplicadas en la Unidad Popular, se diferenciaron de la tendencia aplicada durante años anteriores, en el sentido de que intentaron “ir más allá de la distribución de los bienes y servicios de la sociedad, para llegar a la distribución del poder, tanto económico como político, traspasándolo desde la clase dirigente hacia las mayorías desposeídas” (Martínez y Palacios, 1996:186). Este gobierno, fue el último en que se dictó desde el Estado la totalidad de las políticas sociales, y en que éste era responsable fundamental del bienestar de la población.

Desde 1973 en adelante, con la dictadura y la instauración del gobierno militar, al Estado se le atribuye una gran ineficiencia en la tarea distributiva, el crecimiento económico será considerado como 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 individual² y la igualdad de oportunidades³, 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.

² “La libertad individual era entendida principalmente como la facultad de poder escoger en el mercado los bienes y servicios que se desearan, incluyendo la provisión de bienes y servicios que se desearan, incluyendo la provisión de bienes y servicios sociales básicos, y las relaciones de trabajo” (Mideplan, 1991:9).

³ “La igualdad de oportunidades se definió como la ausencia de discriminación que sólo podría obtenerse en el mercado, es decir, el resguardo del poder arbitrario y discrecional de las burocracias públicas. La consecución de igualdad requería, además, asegurar a toda la población la posibilidad de satisfacer sus necesidades mínimas de alimentación, salud y educación” (Mideplan, 1991: 9)

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.

Durante los años 90 en adelante se ha producido en Chile una significativa renovación de la política social. Con independencia de los juicios acerca de los resultados alcanzados y desafíos pendiente.

La política social de los gobiernos de la concertación muestra continuidades y discontinuidades con la política social liberal de los años 80, que puso el acento en la focalización, privatización y descentralización de los servicios; y se diferencia de la política social impulsada por más de 50 años en el siglo pasado, aquella que se asocia al Estado desarrollista y modernizador, ligada a la instalación de mecanismos de protección social vía código del trabajo, expansión de los servicios sociales de educación y salud y de servicios básicos de saneamiento, habitat y vivienda. En coherencia con una sociedad globalizada donde los problemas sociales son cada vez

más complejos y específicos y donde una respuesta centralizada y estandarizada de parte del Estado aplica sólo en algunas áreas, en la política social de los años 90 ha desplegado una variedad de programas destinados a acoger problemas de determinados grupos sociales aquejados de particulares situaciones de vulnerabilidad, ampliando y diversificando la capacidad de respuesta pública a los problemas como también el rango de actores que colaboran en la generación de estas respuestas, atrayendo la participación de ONGs, municipios, consultores, la propia comunidad y la empresa privada.

Diversos autores describen los años noventa como una década de búsqueda en materia de políticas sociales y superación de la pobreza, los temas sociales son el foco de atención, reciben más recursos y se desarrollan novedosas propuestas dándole protagonismo a los grupos vulnerables, a la participación activa de los beneficiarios, a nuevos enfoques y metodología.

Contexto y objetivo del programa “Puente”

En este contexto se enmarca el Sistema Chile Solidario y de él se desprende el programa “Puente”, éste focaliza su intervención en familias que viven en situación de extrema pobreza. Así comienza a desarrollarse durante el gobierno del presidente Ricardo Lagos y se asienta en tres conceptos fundamentales: Capital social, enfoque de redes e intervención en crisis.

El Programa Puente se plantea como objetivo la vinculación de las familias en situación de extrema pobreza con las redes sociales existentes, a través de un profesional denominado Apoyo Familiar, que es el encargado de conectar a las familias con las instituciones ligadas al programa, que conozcan los derechos que tienen como ciudadanos. A su vez el estado hace una invitación al esfuerzo de estas familias, considerando que ellas son capaces de cambiar su realidad de vulnerabilidad y que pueden potenciar una mejor calidad de vida a través de estas redes sociales que ofrece el estado. Sin embargo no se puede obviar que quienes viven bajo la línea de la indigencia comparten una misma cultura, la cultura de la pobreza, de la resignación y la “desesperanza aprendida” que caracteriza gran parte de la pobreza dura, por lo tanto para romper con ella no basta sólo el esfuerzo. (Ruz Miguel Angel & Palma, Julieta 2005)

La intervención se focaliza en el trabajo con todos los integrantes de la familia, ya que esta sería la forma más eficaz de superar la pobreza, puesto que en este sistema está el modelo de socialización, generación de confianza, reproducción de valores y prácticas.

En general se puede percibir lo novedoso de tomar a la familia como unidad de intervención. Sin embargo, se advierten las dificultades que este podría traer, ya que se plantea que en general son las mujeres las que se encuentran en casa a la hora de ser visitada por el apoyo familiar, y por lo tanto son ellas las responsables de asumir los compromisos que establece con el apoyo familiar. Dado esto es altamente

probable que a través de las mujeres lleguen a los otros miembros del grupo familiar los beneficios del programa, pero en la práctica, ello no significa que el núcleo familiar como unidad se comprometa con el proyecto. (FOSIS 2005 “ Evaluación del Programa Puente)

En cuanto a la labor que debe desempeñar el profesional apoyo familiar se puede destacar las competencias de las personas contratadas para desempeñar este rol. Ya que no siempre se trata de profesionales del área social, y por otro lado las capacitaciones que son dadas son insuficientes tanto en aspectos técnicos como en el desarrollo de las emociones. (FOSIS 2005 “ Evaluación del Programa Puente”)

También se alude a la falta de disponibilidad inmediata de recursos a nivel local. De este modo los apoyos familiares muchas veces se sienten insatisfechos de ciertas necesidades básicas para la cual no existen recursos municipales o centrales que sirven para ayudar a su pronta solución. Este punto es uno de los más importante para el tema que se quiere estudiar, puesto que el apoyo familiar debe cumplir en conjunto con las familia con 53 mínimos que exige el programa, así la familia beneficiaria podrá egresar del programa en condiciones optimas, y través de ello podrá mejorar su calidad de vida. Estos mínimos se distribuyen en 7 pilares básicos (habitabilidad, salud, ingresos, educación, dinámicas familiares, trabajo e identificación) que les permitirá a estas familias salir de la condición de extrema pobreza. A lo largo de la

investigación se pretende visualizar cuales serían los obstaculizadores que dificultan el cumplimiento de los mínimos exigidos por el Programa “Puente”

Durante los cuatro años de implementación del programa puente han surgido variadas críticas y cuestionamientos con respecto al funcionamiento de este. Estudios han arrojado nudos críticos que no han sido visualizados por el programa y que son una alerta importante para futuras reflexiones, y posibles modificaciones que puedan aportar en un mejor funcionamiento de el. (FOSIS 2005 “ Evaluación del Programa Puente”)

El Programa Puente intenta potenciar la capacidad autónoma de los usuarios, pero es en este contexto en que encontramos uno de los primeros nudos críticos, ya que la mayoría de las familias que se encuentran en situación de pobreza tienden a mantener un estado de desesperanza y resignación que muchas veces las inmoviliza.

A su vez se pretende que las familias logren coordinarse y confiar en las redes locales existentes. Se tiende a desarrollar una cultura sensible a la dignificación y el reconocimiento simbólico y práctico, sin embargo no todas las redes están orientadas en esta lógica.

Los dos ejemplos antes mencionados dan cuenta de lo importante que es poder visualizar cuales son los principales obstáculos en el cumplimiento de los objetivos

del programa, además de la importancia de mantener un vínculo cercano entre las familias y los Apoyos familiares, para no seguir generando desconfianza y desesperanza. En este sentido son los Apoyos familiares quienes pueden observar directamente las falencias del programa, así como las vivencias de las familias a lo largo del proceso de vinculación, desde ahí son ellos quienes pueden definir de una forma más integrada cuales son los obstaculizadores para dar cumplimiento a los 53 mínimos antes mencionados.

El interés de esta investigación es indagar cuales serían los obstaculizadores del profesional para dar cumplimiento a los mínimos exigidos por el programa puente, es preciso enmarcar esta tesis en la teoría sistémica, ya que es dentro de este contexto en que los diversos actores, tanto los profesionales (apoyos familiares), como el sistema (municipalidades, gobierno central, fosis) y las familias (usuarios) del programa cobran sentido. Estos operan como un sistema dotado de configuraciones o pauta relacionales que determinan el funcionamiento del programa.

1.2 Formulación del problema y pregunta de investigación:

Aunque el estado a diseñado y ejecutados una serie de programas para el fortalecimiento de los sectores más desprotegidos, dichos programas no siempre cumplen con los objetivos planteados, para poder identificar y comprender las características de este fenómeno, la falta de éxito de las políticas sociales, es necesario definir y conocer a los diferentes actores involucrados en los procesos.

Los seres humanos somos por naturaleza sociales, aprendemos a relacionarnos con nuestro entorno gracias a ciertos códigos comunicacionales que nos diferencian como individuos y como miembros de una cultura , es por ello que la forma en que vivimos va a ser construida por nuestras experiencias de vida, así nuestra mirada del mundo estará impregnada a partir de nuestras historias personales. Por lo tanto la forma en que los diversos actores involucrados en el programa Puente tienen de ver la pobreza, sin duda va a estar condicionada por esta variante.

El foco de intervención del programa Puente está centrado en familias que viven en situación de extrema pobreza. En este sentido la familia es fundamental puesto que es una de las primeras organizaciones sociales, donde se generan relaciones afectivas, lazos vinculares, etc. Además es el espacio en que se transmite la cultura, los hábitos y normas.

Dado que las relaciones sociales son circulares, el espacio relacional que se establece entre las familias, los Apoyos familiares e instituciones estará teñido por las experiencias previas y las expectativas de cada uno, al conjugarse éstas con la experiencia presente dará como resultado un estilo vincular particular del cual cada actor tendrá una definición. La relación que se establezca entre la triada tendrá factores positivos o protectores que aportarán al cumplimiento de los objetivos, así como factores negativos que pueden retrasar o limitar el cumplimiento de los mismos.

Dichos factores serán reconocidos en esta investigación como obstaculizadores, entendidos estos como todos aquellos obstáculos, problemas, conflictos, complicación, contrariedad, inconveniente o dificultad para ejecutar las funciones que el programa se propone.

Para esta investigación es importante conocer cuáles son los obstaculizadores para dar cumplimiento a los mínimos exigidos por el Programa Puente, sin embargo estos obstaculizadores no serán conocidos en forma objetiva, puesto que cada profesional, cada familia, trae una historia de vida única e irrepetible que sin duda puede afectar a la hora de ejecutar la intervención. Sin embargo podemos conocer qué percepción tiene cada actor sobre este tema.

El Apoyo familiar es el profesional que visita en terreno a los usuarios del programa Puente, por lo tanto debe ser capaz de generar vínculos con las familias, ser empático y poder conectar a las familias con las redes disponibles a través de un trabajo psicosocial con ellas. Por otra parte se relacionan directamente con las redes e instituciones involucradas en el programa, coordinando las acciones necesarias para potenciar a las familias. El Apoyo familiar se transforma así en el principal nexo para movilizar el programa, obteniendo una mirada desde las dos partes, la de las instituciones y la de las familias, las cuales son muy diferentes entre sí.

Dado todo lo anterior surge el interés por conocer cuáles son los obstaculizadores que limitan el cumplimiento de los mínimos, desde la mirada del Apoyo familiar, ya que es este el ejecutor último del programa, además de conocer la posición de las otras partes, lo que le entrega una mirada más completa sobre el fenómeno.

En el contexto de lo señalado y de las inquietudes que me llevan a desarrollar esta investigación, surge la pregunta:

¿Cuáles son los obstaculizadores del profesional Apoyo familiar para dar cumplimiento a los mínimos exigidos por el Programa Puente en la comuna de Huechuraba ?

1.3 Aportes y relevancia de la investigación:

A partir de la segunda mitad de los años noventa se observa una lentitud en la reducción de la pobreza y un aumento de la población que vive en situación de extrema pobreza a nivel nacional. Esta situación llevó a que se comenzaran a idear y diseñar nuevas propuestas de programas de intervención en pobreza.(Ruz Miguel Angel& Palma, Julieta 2005)

El Programa “Puente” materializa esta intención, ya que si bien es cierto existe una amplia oferta pública en materia de programas sociales relacionados con la atención de personas con necesidades básicas insatisfechas, éstas no están siendo efectivas en la población catalogada como indigencia. La secretaria ejecutiva del sistema Chile solidario atribuye la falta de impacto y de resultados concretos en la superación de la extrema pobreza a la desvinculación de las familias en indigencia con respecto a las instituciones que conforman las redes públicas y privadas de apoyo en material social, debido a que la permanencia en condiciones de pobreza extrema, reduce las habilidades que todas las personas poseen para satisfacer estados de carencia, conformándose en personas que perdieron las esperanzas y se adhirieron a la simple sobrevivencia. A partir de lo antes mencionado nace la inquietud por saber si sólo se le puede atribuir la falta de impacto y de resultados concretos a la fragilidad de redes que conforman el sistema y la precariedad de vinculación de las familias en extrema pobreza con esta, o tal vez existen otras variables que afecta en sus resultados. Es por

ello que esta investigación pretende vislumbrar cuales pueden ser los obstaculizadores que percibe el profesional “apoyo familiar”, para dar cumplimiento a los mínimos exigidos por el Programa Puente.

Es importante conocer la percepción que los apoyos familiares tienen respecto a este tema, puesto que ellos son los actores protagónicos a la hora de dar cumplimiento a los mínimos. Entenderemos por percepción de los apoyos familiares aquellas impresiones, sensaciones que tienen los profesionales, respecto a la labor que ejecutan, y respecto a la forma en que el sistema se vincula con ellos.

A su vez, el poder conocer los obstaculizadores nos va a permitir visualizar cuales pueden ser las estrategias más idóneas para que estos mínimos puedan ser cumplidos de forma óptima. Así se puede visualizar una mejor forma de intervención para que los objetivos del Programa Puente puedan ser cumplidos. Así esta investigación cobra una relevancia metodológica ya que hace conscientes aquellas dificultades diarias que impiden el buen funcionamiento del programa, al ser identificadas y definidas pueden también ser mejoradas.

Es importante, además conocer la metodología de trabajo novedosa que ofrece este programa, donde el apoyo familiar se inserta en el núcleo familiar, en su cultura y en sus dinámicas particulares, generando una visión distinta de intervención clásica oficinista. Es relevante conocer si esta innovadora metodología de intervención

facilita el trabajo para dar cumplimiento a los mínimos del programa, o más bien los obstaculiza.

La investigación tiene una relevancia práctica –teórica, puesto que teóricamente la investigación puede dar cuenta de nuevos conceptos respecto a el vínculo para el que hacer del trabajo social y la psicología comunitaria , a su vez tiene una importancia práctica puesto que el poder dilucidar los obstaculizadores que impiden el cumplimiento de los mínimos exigidos por el programa Puente, nos va a permitir generar herramientas que permitan un mejor desarrollo del trabajo, y por ende un mayor cumplimiento de los mínimos que exige el programa, a su vez es posible generar capacitaciones para los “apoyos” familiares basados en las necesidades que ellos mismos puedan ver.

Tiene además una relevancia en el campo de la psicología en dos aspectos: por una parte conocer de qué manera afectan los obstaculizadores externos al vínculo establecido entre familia y apoyo familiar, de qué manera lo enriquece o debilita, se puede observar además la importancia que tiene la calidad del vínculo en el éxito del programa y para la vivencia interna de los apoyos. Por otra parte es posible observar cómo las características propias del cargo “Apoyo familiar” más los obstáculos que este presenta afecta a la salud física y mental de los profesionales, permitiéndonos generar estrategias de autocuidado que reduzcan el impacto negativo que generan.

II. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

2.1 Objetivo general:

“Identificar los obstaculizadores que inciden en el cumplimiento de los mínimos requeridos por el Programa Puente en la comuna de Huechuraba.”

2.2 Objetivos específicos:

- Determinar cuáles son las principales limitaciones que observan los apoyos familiares en su relación con las familias.
- Identificar las principales limitaciones que observan los apoyos familiares en la articulación entre red social y el programa puente
- Conocer la percepción de los apoyos familiares, respecto al diseño del programa puente
- Identificar las condiciones personales del apoyo familiar que influyen en su práctica profesional

III. MARCO TEÓRICO

Esta investigación intenta identificar aquellos factores que los Apoyos familiares perciben como obstáculos para cumplir de forma óptima con los objetivos generales del programa puente y los objetivos específicos de cada uno con sus familias asignadas. Para ello es preciso observar de qué manera se involucran las diferentes instituciones y/o personas que se relacionan directa o indirectamente con el funcionamiento del programa, por lo tanto es necesario considerar a todos los actores como miembros de un sistema más general que tiene por objetivo la superación de la pobreza en la que viven las familias usuarias del sistema.

Por una parte es preciso indicar qué comprenderemos por sistema y cómo se definen sus reglas de funcionamiento, debido a que el interés se centra en la tríada formada entre familia, el profesional denominado apoyo familiar y las diferentes instituciones involucradas, particularmente en la forma en que estos se relacionan. Desde este punto de vista el enfoque sistémico aporta los elementos necesarios para comprender esta dimensión. En una segunda instancia se podrá identificar y definir cada una de las partes involucradas, así como el contexto en el que se desenvuelven.

3.1 TEORIA GENERAL DE SISTEMA Y ENFOQUE INTERACCIONAL DE LA COMUNICACIÓN.

En la década del '40 gracias a las observaciones realizadas por el biólogo Ludwig Von Bertalanffy quien propone una nueva epistemología de las ciencias buscando una unidad entre las ciencias sociales y naturales. El mundo ya no es visto como algo físico, inerte, sino que compuesto de sistemas que conforman una totalidad orgánica, existen sistemas orgánicos (seres vivos) y sistemas artificiales (máquinas), mientras mayor correspondencia exista entre organismo y máquina, entre hombre y fenómenos sociales, será posible hacer un conocimiento científico integrado. Este planteamiento da nacimiento a la Teoría General de Sistemas (TGS) en donde la realidad ya no es unívoca ni objetiva, sino que es una interacción entre conocedor y conocido, dependiente de múltiples factores de naturaleza biológica, psicológica, cultural, material y/o lingüística. La realidad está configurada por la interacción entre los diferentes sistemas.

De acuerdo a la teoría sistémica el mundo, la sociedad, la realidad están configurados por sistemas, éstos pueden ser abiertos o cerrados de acuerdo a si mantienen una interacción con el entorno. Los sistemas poseen una serie de características que los definen como tales: Equifinalidad, la intención del sistema es igual para todas sus partes, totalidad, el todo es diferente cualitativamente a la suma de sus partes y

circularidad, el flujo de información atraviesa a todo el sistema. Por lo tanto lo que ocurra a una de las partes influirá inevitablemente al resto de las partes.

Los sistemas tienden por un lado a la homeostasis, es decir hacen todas las operaciones necesarias para mantener el equilibrio, y por otro a la heteroestasis, que es la tendencia al cambio, a los cambios necesarios para mantener el equilibrio.

Los Sistemas, tanto abiertos como cerrados, están compuestos por subsistemas cada uno de los cuales tiene una función específica y diferenciada que permite el funcionamiento global del sistema, como ya se ha dicho, todo factor interno o externo que afecte a uno de los subsistemas afectará inevitablemente a todos los demás, provocando cambios en el sistema global, debido al principio de homeostasis todo cambio que altere el equilibrio producirá resistencias en el sistema.

Si bien la tríada familia, apoyos familiares y sistema operan como un sistema abierto ya que está en constante relación con el entorno e influido por el ambiente, es difícil establecer una relación circular concreta, y definir cuál es el fin en común, si bien pudiera ser para la familia una mejora de su calidad de vida a través de la obtención de bienes materiales, para el apoyo familiar, la finalidad es fortalecer a las familias, instalando la capacidad de ser proactivas, para el sistema es la disminución de los

índices de pobreza. Cada actor involucra en la relación sus propias expectativas, lo que transforma el discurso común en una totalidad diferente a la superficialidad de la relación, esta diferencia aunque sea sutil, al estar implícita en la relación, transforma la manera en que cada uno construye el contexto relacional.

Cada actor pertenece a diferentes subsistemas en los que posee diferentes niveles de poder y en los que aprende habilidades diferenciadas. Los límites de un subsistema, están constituidos por las reglas que definen quiénes participan, y de qué manera. La función de los límites reside en proteger la diferenciación del sistema.

El Enfoque Interaccional de la Comunicación, cuyos precursores son G. Bateson; M: Mead y P. Watzlawick, intenta extrapolar la teoría de los sistemas a la comunicación humana.

Bateson sostiene que la evolución de cualquier sistema (familia, organización, especie, individuo.) es el resultado de procesos regulares y direccionales que generan y mantienen las diferencias al interior del sistema, como también las diferencias entre sistemas. La cultura también se define a través de este proceso de diferenciación, así conceptos como sumisión, dependencia, no son roles predeterminados e invariantes, sino que describen patrones de relación entre los miembros. Estos patrones son secuencias de comunicación que se dan de forma circular entre los interactuantes. De esta manera la realidad es una construcción

generada a partir de la comunicación entre las personas y guarda estrecha relación con la forma en que esas personas aprenden a puntuar su contexto de relación.

Watzlawick plantea que las personas para relacionarse necesitan organizar su experiencia. En la interacción entre comunicantes se genera una secuencia ininterrumpida de intercambio de mensajes, que implica el uso de secuencias de puntuación, es decir, se atribuyen órdenes, iniciativas, dependencias, que establecen patrones de intercambio que constituyen reglas de contingencia para la comunicación. Los patrones de interacción pueden ser simétricos o complementarios, dependiendo de si se encuentran en una relación de igualdad o diferencia, la forma de esta interacción puede estar establecida por el contexto social o cultural, aunque no hay imposición, sino adecuación de las conductas.

La interacción no es el resultado de la suma de propiedades individuales como roles, expectativas, valores, etc. sino que constituye un patrón emergente de secuencias comunicacionales recíprocas e inseparables de los participantes.

Dentro de este planteamiento, la cualidad y calidad del vínculo existente entre el apoyo familiar y las familias beneficiarias del programa puente se ve, inevitablemente, influenciado por las acciones y omisiones de las instituciones que sustentan dicha relación, además lo que suceda en el fuero interno de cada individuo participante del proceso también afectará al sistema total, es así como se puede

observar que el estrés o desmotivación de los apoyos familiares y/o de las familias usuarias disminuyen la calidad del beneficio otorgado.

3.2 FAMILIA

Si bien la definición de los actores involucrados en el programa Puente serán definidos más adelante, el concepto de familia está inevitablemente ligado al de sistema, por lo tanto será definido en esta instancia para no perder la relación planteada anteriormente.

Tradicionalmente familia se define como un grupo de individuos unidos por vínculos de consanguinidad, filiación, biológica o adoptiva y alianzas de hecho estables, la familia nace de la relación entre un hombre y una mujer que desean unir su vínculo por afecto, y por el deseo de tener hijos en común.

Cuando hablamos de familias y en particular de las familias beneficiarias del Programa Puente, nos referimos a una diversidad de ellas, que ante todo mantienen un proyecto relacional, que no hace referencia necesariamente a lazos de sangre, de esta forma la naturaleza de las relaciones interpersonales son el factor clave del desarrollo del niño en la familia, mas incluso que la propia estructura familiar. (Gallart, 1998).

El sistema familiar se diferencia y desempeña sus funciones a través de sus subsistemas. Los individuos son subsistemas en el interior de una familia. Las díadas, como la de marido-mujer o madre-hijo, pueden ser subsistemas. Los subsistemas pueden ser formados por generación, sexo, interés o función. Las características propias de cada familia (costumbres, mitos, jerarquías) no son la suma de los miembros, sino que sus atributos surgen de la relación de mutua dependencia y de los patrones interaccionales emergentes, que trascienden a las características personales de cada parte de la familia. La mayoría de estas reglas no son conscientes y permiten mantener estable al sistema. La homeostasis del sistema familiar depende del grado de desviación respecto de estas normas o reglas.(David Howe, " Teoría del vínculo para las prácticas del trabajo social")

Es posible distinguir tres tiempos en la vida de una familia:

- El tiempo de constitución abarca cuestiones, tales como la elección de la pareja, matrimonios y cohabitación sin hijos. En la actualidad este tiempo de vida de la familia se a incrementado debido a diversos factores entre los cuales se pueden encontrar el rol de la mujer ante el trabajo, la planificación familiar etc.
- El tiempo de expansión que corresponde a la llegada de los hijos, implica la transición a la paternidad y a la vida con hijos en edad pre-escolar y escolar.
- Tiempo de reducción, este corresponde a la etapa en que los hijos se emancipan, la pareja vuelve a quedar sola y sin actividad laboral.

La familia constituye un sistema abierto, dadas las múltiples necesidades que debe satisfacer y sin duda por la naturaleza social de las personas los miembros se relacionan constantemente con otros sistemas: el trabajo, el colegio, la comunidad donde habita, amigos, etc. Por lo tanto lo que suceda en la vida cotidiana de los miembros de la familia influirá en todos los miembros, así mismo lo que ocurra dentro del núcleo familiar afectará su relación con el entorno.

3.3 POLITICAS SOCIALES

A comienzo de los años 1990, con el restablecimiento de la democracia en Chile, se fijan dos grandes desafíos para el Estado: uno, recuperar el ejercicio democrático; y dos, el Estado debía asumir su responsabilidad en el mejoramiento de las condiciones de vida de los Chilenos.

Así, se inició la implementación de una estrategia de desarrollo que se fundamenta en el logro del "Crecimiento con Equidad". Se repone, de esta manera, la preocupación del Estado por el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, fijando dicha propuesta como uno de los componente más relevantes para el desarrollo, a la vez que se reconoce la necesidad de desempeñar un rol más activo en este ámbito y de asumir la deuda social con la población en situación de pobreza y marginalidad⁴.

⁴ Memoria Servicio País 1995-2005; diez años trabajando por un País sin pobreza.

Para operativizar esta nueva forma de hacer política social, el gobierno de la época consideró necesario readecuar la estructura organizacional del Estado de modo que ésta, además de permitir la aplicabilidad de la nueva forma de política social, le diera sustentabilidad a la misma. En ese contexto, durante el gobierno de don Patricio Aylwin Azocar, se crea en el año 1990 el Ministerio de Planificación y Cooperación **(MIDEPLAN)**⁵

Bajo esta nueva premisa de hacer política social, con participación e involucramiento de los actores sociales más relevantes, se piensa que se daría un gran paso en el logro de reducir la pobreza y la discriminación.

Surge además la necesidad de revisar los conceptos de base de las políticas sociales, sin duda uno de los más importantes es el concepto de pobreza.

⁵ Art. 1, Ley 18.989, publicada en el Diario Oficial del 19 de Julio de 1990 crea la nueva Secretaria de Estado denominada Ministerio de Planificación y Cooperación, cuyo objetivo es coordinar la acción del Estado para reducir la pobreza en el país

Pobreza

En este mismo marco de la política social, se entiende por pobreza: “la situación de insatisfacción de ciertas necesidades básicas y de carencia de oportunidades”.

La pobreza según esta perspectiva, es un concepto que da cuenta de una situación en que las personas no pueden satisfacer una o más necesidades básicas, por tanto no pueden participar plenamente en la sociedad. También, este concepto es entendido como la privación de los medios materiales, para satisfacer de una manera mínimamente aceptable las necesidades humanas. (Serrano y Racznky 2003 “Logro y Fracaso en la erradicación de la pobreza “).

Con dicho concepto se establece un conjunto de necesidades básicas que van mucho más allá de la falta de ingreso: incluye la necesidad de servicios básicos, de vivienda, de salud y educación y otros servicios considerados esenciales que la sociedad, en su conjunto, tiene que prestar para impedir que la gente caiga en la pobreza. Reconoce además la necesidad de empleo y participación.

Es así que la pobreza en los últimos años, ha generado un amplio debate académico y también político. El concepto de la pobreza ha adquirido cada vez mayor profundidad y amplitud, pasando hacia una concepción integral de la pobreza que no se limita tan

simplemente a la falta de ingresos como antes se menciona.(Serrano y Racznsky 2003 “ logro y fracaso en la erradicación de la pobreza”)

El desafío de una concepción multidimensional, es decir, económica, social, cultural y ética de la pobreza, está en las bases de la acciones para la superación de la misma. Una visión unilateral, unidimensional, asistencial, desvalorizadora, no será capaz de resolver el problema planteado.

La pobreza hoy en Chile es mucho más compleja que la falta de dinero para consumir una o dos canastas básicas de alimentos. Esta canasta, hace al menos diez años ha dejado de representar las reales necesidades básicas de las personas. La pobreza es un fenómeno que recubre las diversas dimensiones de la vida de las personas, que involucran servicios comunitarios de diversos tipos (Salud, educación, vivienda, etc) pero que también contienen los elementos de subjetividad que condicionan la integración social de las personas (el respeto a sus diferencias, el acceso a los espacios públicos, la vulneración de derechos y acceso de oportunidades de desarrollo, etc)

En cuanto al porcentaje de pobreza, este se calcula como el porcentaje de la población cuyos ingresos per-cápita son menores a una línea de la pobreza⁶. Esta línea generalmente se calcula a partir del costo de una canasta de alimentos que cubre las necesidades nutricionales de la población y que considera sus hábitos de consumo. En Chile, se denomina la línea de la indigencia⁷ al costo de la canasta alimentaria, y se define como indigentes a aquellos que residen en hogares cuyo ingreso per cápita es menor a este valor.

La pobreza es una relación. Alguien es pobre respecto a otra situación. Las necesidades básicas siempre están determinadas por las culturas, por el tipo de sociedad en que a cada uno le ha tocado vivir. La pobreza es un concepto relativo a las sociedades concretas y por eso también es un criterio que cambia con el tiempo.

Este nuevo concepto de Pobreza concede gran importancia a los recursos de las personas que viven en esta condición. Tradicionalmente se identifican con el capital físico o financiero, pero en el contexto de esta concepción de pobreza, comprenden muchas otras clases de recursos: personales, sociales, políticos y ambientales. Una estrategia acertada contra la pobreza no se limitará a elevar los ingresos de las

⁶ En la versión 2003 de la CASEN, la “línea de pobreza” se estableció en \$43.712 en la zona urbana y \$29.473 en las zonas rurales.

⁷ La “línea de indigencia” se determinó en \$21.856 en las zonas urbanas y en \$16.842 en las zonas rurales

personas sino también a reforzar su base de recursos materiales, sociales y simbólicos.

Los pobres no son estrictamente los generadores y/o reproductores de la pobreza, son condiciones y entorno social políticamente construidos los que determinan que la pobreza exista, se profundice o se disminuya. Sin embargo, al concebir la pobreza como un proceso y no como un estado o una condición estática, los pobres dejan de ser víctimas pasivas que solicitan medidas de asistencia, para convertirse en los protagonistas en la lucha contra un proceso de empobrecimiento. (Fundación Nacional Para la Superación de la Pobreza, Programa Adopta un Hermano 2003).

La condición de pobreza repercute socialmente en la vida de las personas. Por **marginación social**, se entenderá el proceso por el que una sociedad rechaza a unos determinados individuos, desde la simple indiferencia hasta la represión y reclusión. También, se entiende por **marginación social** el estado en el que un individuo o grupo social no es considerado parte, o lo es, pero como parte externa, de una determinada sociedad⁸

Cuando una persona o grupo social experimenta constantemente las dificultades de la pobreza, ligado además a las repercusiones sociales que esta implica podemos pensar en sujetos que se encuentran más vulnerables frente a la sociedad, lo que puede generar desesperanza aprendida, que es el estado de una persona que ha estado

⁸ www.monografias.com

sometida a experiencias desagradables y frente a las que no se ha sentido capaz de luchar, frente a esto puede desarrollar un estilo de pensamiento en el que se convence a si mismo de que toda situación desagradable que pueda experimentar, esta fuera de su control.

En este marco político-social es fundamental coordinar los distintos organismos del Estado relacionados con la intervención y superación de la pobreza. Entre estos organismos se mencionarán aquellos que tienen una relación directa o indirecta con el diseño y ejecución del Programa Puente.

A) Ministerio de Planificación y Cooperación.

Con la creación del Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), se da inicio a una nueva forma de gestionar las políticas sociales, asegurando con ello resultados más concretos y con un importante grado de participación de los principales actores de la política: los ciudadanos. Para mayor certeza en los logros y en apoyo a esta Secretaría de Estado, la misma ley 18.989 crea al interior de este Ministerio nuevos Servicios⁹. Además de institucionalizarse una nueva forma de trabajo que permitía la intersectorialidad de los responsables en la aplicación de la

⁹ Servicios que se crean: Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS), Instituto Nacional de la Juventud (INJUV), Agencia de Cooperación Internacional (AGCI)

política social: se crean Comisiones y grupos de trabajo¹⁰, con responsabilidades directas en materias específicas.

A esta nueva Secretaría de Estado se le asigna la tarea de ser “la encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas para el desarrollo nacional, de colaborar con los Intendentes Regionales en el diseño de políticas, planes y programas para el desarrollo regional, de proponer las metas de inversión pública ,y evaluar los proyectos de inversión financiados por el Estado, de armonizar y coordinar las diferentes iniciativas del sector público encaminadas a erradicar la pobreza y de orientar la cooperación internacional que el país reciba y otorgue”.

En ese marco, MIDEPLAN incorpora nuevos conceptos relativos a dicho tema. Así, a contar de ese entonces, se entiende por política social: “Las medidas e instrumentos para prevenir y mejorar el bienestar de las personas, su objetivo principal es satisfacer las necesidades para mejorar la calidad de vida”. Estos instrumentos operan en la provisión directa de bienes y servicios, como son los subsidios; y a su vez generando medios que permitan a las personas que por si mismas puedan satisfacer sus necesidades a través de la educación¹¹. Se busca, mediante esta novedosa conceptualización, poder derrotar y romper el círculo vicioso de la pobreza.

¹⁰ Grupos de Trabajo Interno - GTI

¹¹ www.Monografias.com

El objetivo de esta nueva gestión fue, lograr la colaboración y apoyo de los distintos Ministerios, Servicios Públicos y Sector Privado en la difícil tarea de superación de la pobreza.

B) Consejo Nacional de la Superación de la Pobreza.

No obstante los grandes esfuerzos realizados a comienzos de los años noventa por reducir la pobreza en el país, evaluaciones realizadas desde el Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) dan cuenta que los avances no son los esperados.

Dado esa situación, el segundo Gobierno de la Concertación, el año 1994 crea el Comité Interministerial Social (CIS)¹², cuyas responsabilidades principales asignadas se relacionaban con "elaborar el diseño programático e institucional del Programa Nacional de Superación de la Pobreza, la definición de los objetivos, criterios y principios orientadores para su ejecución, el diseño del Programa Especial de Comunas y su evaluación. La elaboración de los compromisos y metas sociales evaluables para el período de gobierno, la identificación y seguimiento de los programas sociales prioritarios, la elaboración de instrumentos y metodologías de

¹² Comité Interministerial Social (CIS); órgano formal del Estado constituido por los doce Ministerios y sus respectivos Servicios; las tres Fundaciones del Gabinete de la Primera Dama; y, una Instancia Técnica que operó como Secretaría Ejecutiva.

apoyo al desempeño y gestión programática de los Ministerios Sociales y el acompañamiento de la gestión de los Comités Sociales Regionales, a través de seminarios y materiales de trabajo".

La Secretaría Ejecutiva del CIS diseñó el Plan Nacional de Superación de la Pobreza (PNSP), con el objetivo de direccionar la acción pública hacia territorios y/o segmentos pobres de la población y coordinar entre sí los programas públicos relevantes para la superación de la pobreza, apuntando hacia una gestión social innovadora, cuyos ejes centrales serían la integridad, la descentralización y la participación.

Para ello, definió dos líneas de acción principales: primero, motivar y estimular a los ministerios para que visualizaran y evaluaran sus prioridades y programas considerando criterios de superación de la pobreza; y, segundo diseñar e implementar un Programa Especial de Comunas, PEC.

Producto de que los resultados de las prácticas de gestión descentralizadas tuvieron un ritmo más lento de lo planificado, las decisiones finales siguieron recayendo sobre el aparato central, lo que afectó las potencialidades locales proyectadas por estos programas, se suma a lo anterior, que el PEC tuvo que sobrellevar un problema estratégico mayor; la falta de recursos adicionales a los ya asignados a los

ministerios y servicios, por lo que eran éstos los que debían evaluar la forma de reasignarlos a las comunas prioritarias. En este contexto se logra comprender los disímiles resultados que tuvo el PEC de una comuna a otra y que, en general, estos estuvieran muy por debajo de las expectativas que el programa se había propuesto. Es por ello, que en el año 1996 el gobierno optó por discontinuar el Plan Nacional de Superación de la Pobreza.

Tras asumir a su cargo el Presidente Frei, en coherencia con los planteamientos de su Programa de Gobierno, que concebía la pobreza como una tarea nacional en la que tanto el sector público como privado debían sumar esfuerzos, dispuso la creación del **Consejo Nacional de Superación de la Pobreza**, asignándole la misión de involucrar a la sociedad civil en dicha tarea.(Ruz Miguel Ángel & Palma, Julieta 2005 Análisis del proceso de elaboración e implementación del sistema “Chile Solidario”).

Dentro de los desafíos que el Consejo Nacional de Superación de la Pobreza debía asumir, se encontraban:

- Asesorar a la contribución de los diferentes sectores sociales de aportar en el desafío nacional de superación de la pobreza.

- Proponer iniciativas, programas y estrategias que permitieran, hacer más integral y eficiente las políticas sociales del Estado.

- Asesorar en la canalización de esfuerzos, las inquietudes y proyectos que, instituciones del ámbito privado de la sociedad civil, realizaran con los sectores más pobres del país.
- Asesorar al Presidente de la República en todas aquellas materias que se orienten a complementar los esfuerzos gubernamentales con los del resto de la sociedad.
- Reunir y proponer a las autoridades públicas que lo solicitaran, las nóminas de instituciones privadas que fueran ejecutores de programas encaminados a la reducción de la pobreza y que recibieran, aportes públicos para su financiamiento.
- Proponer mecanismos que permitieran lograr similares objetivos a nivel regional, tomando en consideración las particulares características de cada región.
- Formular recomendaciones a las propuestas que Chile debía presentar en la Cumbre del Desarrollo Social de las Naciones Unidas, que se llevó a efecto en marzo del año 1995 en Copenhague, instancia en la que Chile presentó su Plan Nacional de Superación de la Pobreza.

Con estos lineamientos, se evidencia por qué la historia del Consejo se enlaza tan estrechamente con la del Plan Nacional de Superación de la Pobreza. Sin embargo, aunque nace producto de la misma intencionalidad política, el Consejo mostraría con el tiempo mayor proyección, precisamente por lograr consolidarse como una entidad de la Sociedad Civil.

3.4 FONDO SOLIDARIO DE INVERSION SOCIAL Y PROGRAMA PUENTE.

FOSIS, Fondo solidario de inversión social es un servicio encargado de desarrollar y coordinar programas hacia los sectores más desvalidos de la población urbana y rural; quienes, en general, permanecían marginados de los beneficios de las políticas públicas. La creación de FOSIS corresponde, además a una tendencia internacional para generar fondos de inversión social en latino América y el caribe, con el fin de enfrentar las graves consecuencias de las políticas de ajuste económico de la época. Solo que, en el caso Chileno, correspondería a una iniciativa netamente gubernamental y, a corto plazo, financiado por el presupuesto anual de la nación.

La ley 18.989, del 19 de Julio de 1990, creo el fondo de solidaridad de inversión social (FOSIS) como un servicio público nacional, que se relaciona con el presidente

de la república a través del ministerio de planificación social, MIDEPLAN. La ley establece que inicie sus operaciones el 2 de Enero de 1991.

Así el FOSIS expresa el esfuerzo gubernamental por pasar de un Estado que decide el que, cuando y donde invertir, a uno donde son las propias personas las que participan en la definición del camino que quieren seguir para mejorar su condición de vida, mejorar su calidad de vida, y eventualmente, superar su condición de pobreza.

Ya con el gobierno de Ricardo Lagos se inicia La formulación del llamado "**Programa Puente**", diseñado por el FOSIS a partir del encargo del Ministerio de Planificación y Cooperación. Este constituye una iniciativa de carácter social gubernamental que tiene como principal propósito mejorar la calidad de vida de aquellas familias que se encuentran en situación de extrema pobreza, "generando las oportunidades y proveyendo los recursos que permitan a estas familias recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutive eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional" (Mideplan, 2002:14). El programa se inicia en el año 2002 en cuatro regiones del país: Antofagasta, Maule, Magallanes y Metropolitana. En esta primera etapa se pretendía atender a 14.000 familias. A partir del anuncio de S. E. el Presidente de la República en el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 2002, la cobertura de PUENTE se amplió a 56 mil familias en su primer año (2002) en todas las regiones del país. Al final de la intervención se espera que de ellas al menos un 70% sean "familias con prácticas de apoyo mutuo, integradas a su espacio local cotidiano, accediendo, a través de demanda expresa, a los beneficios

sociales dirigidos a los más pobres, vinculados a las redes sociales existentes y con un ingreso económico superior al equivalente a la línea de la indigencia”.
(<http://www.programapuerto.cl/>).

A pesar de lo complejo que puede ser el objetivo del programa, no se debe olvidar que es un programa que aún se encuentra en proceso, y que su metodología de trabajo es innovadora, ya que se aborda de forma distinta que en el pasado, generándose un nuevo discurso que poseerán cuatro ejes. El primero es ver la población como sujeto y ciudadano de derecho, deberes y responsabilidades. El segundo es promover las capacidades de las personas para que estas amplíen sus posibilidades y desarrollen ellos mismos iniciativas para mejorar su calidad de vida.

El tercer eje tiene que ver con que los sectores pobres se involucren activamente en la búsqueda de solución a sus problemas, y por último se busca apoyar mediante redes a las propias organizaciones de los sectores más vulnerables para que negocien iniciativas para mejorar su calidad de vida.

Los objetivos específicos de esta modalidad de intervención son los siguientes:

- Apoyar psicosocialmente a las familias que viven en extrema pobreza promoviendo el perfeccionamiento de sus propias potencialidades, generando en ellos diferentes competencias, como la autonomía en la satisfacción de sus propias necesidades.

- Generar un acercamiento de aquellas familias a los recursos estatales disponibles en la red territorial. Proveer condiciones mínimas necesarias para permitir que los integrantes de las familias en extrema pobreza, accedan a oportunidades que les permitan mejorar su calidad de vida. El trabajo se desarrolla a través de una vinculación entre las familias y las redes sociales, generando un "puente" entre ellos, lo que permitirá crear autonomía en las personas para satisfacer sus propias necesidades. Se busca generar las condiciones para potenciar las capacidades de las personas de actuar de forma organizada, vinculando las familias con sus derechos, acompañándolos en este proceso de vinculación y utilización de esos derechos y deberes dentro del ejercicio de su ciudadanía.

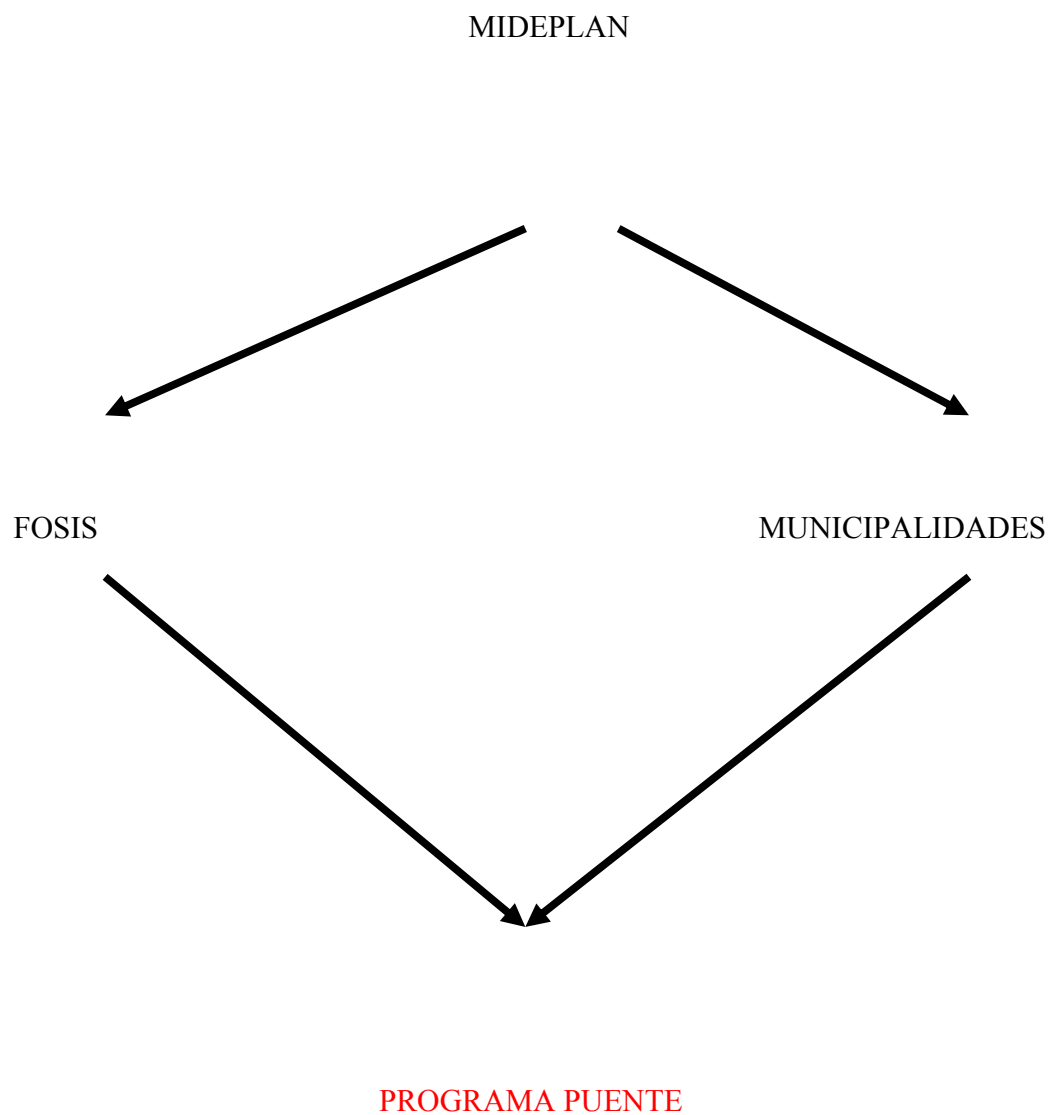
El Programa Puente intenta vincular a las familias de extrema pobreza con las ofertas de redes que tiene el estado. Este programa tiene una duración de 2 años, donde existe un profesional denominado apoyo familiar que visita a estas familias en su domicilio en periodos de tiempo decreciente. En estas visitas se intenta trabajar en conjunto con la familia dándoles apoyo, y ofreciéndoles las redes en que ellas se pueden mover. A su vez estas familias son beneficiarias de un subsidio llamado bono solidario, que también tiene una duración de 2 años, pero cada 6 meses su monto va disminuyendo, de igual forma, algunos usuarios pueden acceder al beneficio de capitales semillas, los cuales tienen como objetivo el dar un monto de dinero para que estas familias logren emprender una micro- empresa, y de esta forma mejorar su calidad de vida.

La familia es percibida como actor, con capacidades e iniciativas, pero que poseen carencias y en donde la permanencia en esta condición (pobreza) los ha transformado en sujetos pasivos; por lo tanto su relación con los servicios de apoyos ha estado basada en el paternalismo. De esta forma, se vuelve fundamental el trabajo promocional, a fin de fortalecer y crear las capacidades que les permitan convertirse en actores de su propio desarrollo, sin olvidar la asistencia, ya que en muchas ocasiones las familias cuentan con necesidades básicas insatisfechas.

En vez de centrar la atención en las deficiencias de las personas pobres, el concepto de pobreza para el Programa Puente, insiste ante todo en las capacidades, las habilidades, y los recursos, tanto tangibles como intangibles que las personas movilizan para liberarse de la pobreza. (Prieto, Astrid 2003 “ Conociendo los logros del Programa Puente : entre las familias y sus derechos “).

Al cumplirse el primer decenio de Democracia, surge la necesidad de evaluar el impacto que las políticas públicas implementadas por los gobiernos de la Concertación han tenido en la población. Desde el MIDEPLAN se concluye que si bien en el período 1990-2000 se ha avanzado significativamente en materia de equidad social, existe una deuda con los grupos más desprotegidos del país. Para hacer frente al fenómeno de la pobreza extrema es que dicho Ministerio crea una estrategia global denominada Chile Solidario, cuya puerta de entrada es el Programa Puente. Es así como entre los años 2002 y 2005 han sido incorporadas al Programa 59.073 familias en situación de vulnerabilidad.

A continuación se definen las competencias de cada institución involucradas en el programa Puente.



MIDEPLAN (Ministerio de Planificación y Cooperación) es el encargado de administrar, coordinar, supervisar y evaluar el sistema de protección Chile Solidario. Además es el encargado celebrar convenios con las Municipalidades del país, en el ámbito de su respectivo territorio, pero excepcionalmente también presta servicios celebra convenios con organismos de Estado o entidades privadas sin fines e lucro.

FOSIS (Fondo Solidario de Inversión Social) presta un servicio público nacional que nace en 1990 y depende del MIDEPLAN. Su misión es trabajar por la superación de la pobreza aportando respuestas originales en temas, áreas y enfoques de trabajos complementarios a los que abordan otros servicios.

MUNICIPALIDADES son las encargadas administrativas del Programa Puente, en ellas se inserta la unidad operativa denominada UIF (Unidad de Intervención Familiar), cuya función principal es lograr el cumplimiento de las condiciones mínimas que establece el Programa a través de la intervención psicosocial de los Apoyos Familiares.

3.5 APOYOS FAMILIARES

La pobreza se la considera desde distintas dimensiones, por lo tanto, requiere de una intervención integral. Asimismo, el proceso de cambio que se desarrolla con las familias es a partir de considerar su propia historia, raíces, sueños, experiencias, en donde se trabaja el proyecto de vida familiar que ellos se plantean. Este segundo elemento, hace alusión a uno de los pilares básicos del trabajo con familias, la autodeterminación de los sujetos, por lo tanto, el respeto a la dignidad humana.

Para lograr identificar y trabajar con aquellas familias más desprotegidas se plantea la necesidad de acercar al estado a esas personas, presentando las posibilidades de desarrollo existente en forma coordinada y accesible, para ello los profesionales se acercan a las familias, no se espera que demanden ayuda.

Cabe mencionar que en Chile no se ha trabajado con esta modalidad innovadora, es decir, que sea el Estado el que se acerque a aquellas personas con necesidades básicas insatisfechas, a través de un "un conjunto de más de 1.500 Apoyos Familiares – profesionales y técnicos de las redes locales existentes, adscritos a la Unidad de Intervención Familiar que funciona en cada comuna. (<http://www.programapuerto.cl/>), realizando una labor de acompañamiento y apoyo psicosocial a las familias que emprenden el desafío y la oportunidad de ser parte de este programa.

El apoyo psicosocial consiste en un acompañamiento personalizado por parte de un profesional o técnico, a través de un sistema de visitas periódicas en cada domicilio. El rol fundamental de este profesional es constituirse en enlace entre las familias y las redes públicas y privadas de promoción social, en áreas tales como: Identificación; Salud; Educación; Dinámica Familiar; Habitabilidad; Trabajo; Ingresos. Este acompañamiento dura 24 meses, constituyéndose en un estímulo para potenciar las fortalezas de la familia como núcleo (Sistema Chile Solidario, 2002). Su labor principal será motivar a las familias, en un proceso de construcción constante y progresiva, que buscará crear o fortalecer los vínculos de estos sujetos con organismos tanto públicos como privados, en donde se ofrecen servicios a los cuales toda la ciudadanía puede acceder.

El Apoyo familiar es el vínculo más cercano que tiene el programa con las familias usuarias, es así que la ejecución de las exigencias y objetivos del programa, la canalización de los recursos y la contención de las familias dependen en gran medida de su gestión, cuando falla un Apoyo familiar, las expectativas de éxito en el trabajo con una familia disminuyen notablemente. Así mismo estos profesionales se relacionan bilateralmente con las familias y con las instituciones que respaldan el programa, por lo que pueden entregar una mirada más amplia acerca de las principales dificultades que se presentan a la hora de ejecutar su trabajo.(FOSIS 2005” Evaluación del Programa Puente”).

IV. MARCO METODOLOGICO

4.1 Enfoque Metodológico:

Ya que el objeto de estudio de esta investigación es encontrar los obstaculizadores del sistema del programa Puente, basado en la percepción y discurso de los actores, es necesario trabajar con un enfoque cualitativo; el cual está fundamentado en los siguientes axiomas:

- a. Concepción múltiple de la realidad. La existencia de múltiples realidades no nos permite abordarlas de manera unitaria, por lo tanto la interpretación de la realidad debe considerarse en sus diversas facetas. Para lograr el objetivo de comprender la relación de la tríada familia-profesional-sistema, debemos abordar las múltiples construcciones que se derivan de esta relación, para comprender la tríada como un sistema total.
- b. El principal objetivo es la comprensión de los fenómenos; se pretende captar relaciones internas existentes, indagando en la intencionalidad de la acción.
- c. El investigador y el objeto de investigación se interrelacionan influyéndose mutuamente.

- d. Se busca un conocimiento de carácter ideográfico, de descripción de casos individuales. No se pretende alcanzar predicciones universales, sino el estudio de casos en profundidad, que luego de compararse con otros permitirán hallar regularidades.

- e. Los valores están implícitos en la investigación, siendo intencionales la elección del paradigma, la teoría y el diseño metodológico.

4.2 Tipo y diseño de investigación.

El presente estudio tiene el carácter de exploratorio-descriptivo. Es exploratorio porque el tema abordado sobre los Apoyos Familiares no ha sido sujeto a un estudio sistemático por el área de las Ciencias Sociales, y es descriptivo porque se caracteriza el problema de una forma amplia y completa para luego determinar los factores con los cuales está asociado.

Un estudio de carácter exploratorio “... en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismo, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas” (sampieri)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

La combinación de ambos estudios permitirá profundizar en la dimensión que interesa a esta investigación, a fin de mejorar algunos aspectos operativos del Programa Puente.

Como la naturaleza del fenómeno “obstaculizadores” no depende de variables aisladas o directamente causales, sino de la relación de distintas variables que afectan a un sujeto de forma particular, es necesario utilizar un tipo de diseño no experimental para poder observar a los actores desde su contexto natural, sin manipular variables independientes como ocurre en el diseño experimental. La investigación no experimental debe ser una investigación sistemática, en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre la relación entre las variables se realiza sin una intervención directa del investigador, las relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural. (R. H. Sampieri; 1991).

4.3 Delimitación del campo a estudiar.

A) Universo:

El universo corresponde a la totalidad de los Apoyos Familiares del programa Puente de la comuna de Huechuraba, conformado por siete profesionales y técnicos que trabajan actualmente en el programa.

B) Muestra:

Para poder conseguir los objetivos de esta investigación es necesario tomar la totalidad del universo Apoyos familiares del programa Puente de la comuna de Huechuraba, se justifica tomarlos a todos ya que su tamaño es reducido y se ajusta a los recursos y tiempos establecidos para esta investigación.

Es así que la muestra utilizada para el grupo focal queda determinada de la siguiente manera: 1 psicóloga, 4 asistentes sociales, 1 técnico social, 1 planificadora social.

La variedad de profesiones de los participantes permite obtener diferentes miradas acerca del fenómeno.

C) Tipo de muestreo:

Para esta investigación se utilizará el universo total, por lo que no se considera un muestreo.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Ya que esta investigación es cualitativa y exploratoria se planteó un método de recolección de datos que fuera coherente con la metodología planteada y que de cuenta no sólo de datos relevantes, sino también que pudiera revelar relaciones y contextos, ya que la pregunta de investigación y los objetivos planteados se nutren de sentimientos, percepciones, pensamientos, relaciones y significados para darnos a conocer la real dimensión del problema.

Para poder obtener una información más completa acerca del fenómeno, la recolección de datos aplicará la técnica de grupo focal para la muestra de los Apoyos familiares. El objetivo de la aplicación de esta técnica es recolectar perspectivas, conocimientos y percepciones de los participantes a través de la conversación e interacción.

Es importante que en este espacio conversacional se puedan intercambiar opiniones, en una relación de igual a igual con el fin de elaborar un consenso. Una característica de esta técnica es que la conversación es una totalidad, los participantes no son considerados desde su individualidad sino como parte de un proceso (Echeverría, G.; Zarzuri, R.).

Un grupo focal se caracteriza por estar dirigido por un moderador que utiliza una guía de discusión que contiene los objetivos del estudio e incluye preguntas de discusión abierta. Explora actitudes con profundidad por medio de sucesivos intercambios de opiniones, además de ofrecer una oportunidad de recuperar el discurso de los actores involucrados. (Sampieri H “ Metodología de la investigación”).

4.5 Plan de análisis de la información.

El sentido del análisis de datos en la investigación cualitativa consiste en reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una visión lo más completa posible de la realidad objeto de estudio (Pérez, G.; 1994). El proceso de análisis es sistemático y ordenado, aunque no rígido; es necesario retomar datos, analizarlos y replantear el proceso, sin embargo no es la última etapa de la investigación ya que el proceso de investigación es cíclico.

El objetivo que pretende el análisis de datos cualitativo es la búsqueda de sentencias, tipologías, regularidades o patrones y la obtención de datos únicos de carácter ideográfico.

Se pretende hacer un análisis de los contenidos y la respectiva tipología, buscando puntos de encuentro en los discursos que den cuenta de tipologías y núcleos temáticos, aunque dentro de ellos existan diferencias discursivas; para luego integrar aquellos aspectos que permitan inferir pautas de relación o puntos de vista comunes. Para ello se formarán tipologías de análisis, las cuales nos permitirán definir aquellas áreas del discurso más representativas de acuerdo a los objetivos de la investigación.

V. RESULTADOS Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

A través de los datos obtenidos en el grupo focal, se elaboró una matriz de análisis de la información en la cual se pueden observar tres tipologías o núcleos temáticos que abarcan las áreas más importantes expresadas en el discurso colectivo, cada una de las cuales tiene una subtipología que contextualiza el desarrollo posterior de los datos encontrados para, en última instancia, identificar aquellos obstaculizadores que responden a la pregunta de investigación.

Antes de desarrollar las tipologías y conceptos encontrados, se presentará una matriz con el fin de ordenar y clarificar la relación existente entre las tipologías y los obstaculizadores hallados.

	<p>1.2 Sector Privado: Se entendera por aquellas instituciones que prestan servicios al sector publico.</p>	<p>MIDEPLAN</p> <p>CONSULTORAS</p>	<p>información interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • falta de capacitacion a los apoyos familiares • ausencia en los espacios de autocuidados enfocados hacia el apoyo familiar <ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en la fiscalización del programa • flexibilidad laboral
--	---	------------------------------------	--

			<ul style="list-style-type: none">• Falta de compromiso• incumplimiento de los plazos acordados• debilidad en las capacitaciones otorgados a los usuarios del programa puente
--	--	--	---

<p>2. Geográfico :</p> <p>Dentro de lo geográfico podemos destacar aquellas características físicas (naturales) y antrópicas (intervenciones del hombre, formas de habitar, asentamiento humano, etc.), que el territorio posee y que condicionan la ocupación del hombre en el espacio, la utilización de sus recursos y, por lo tanto, la estructura de la sociedad local.</p>	<p>2.1. Territorio de Intervención; Zona semi-urbana, unidad articulada a una trama social y cultural cerrada.</p>	<p>Unidad Territorial Norte, específicamente comuna de Huechuraba</p>	<ul style="list-style-type: none"> • terrenos rurales • Condiciones climáticas desfavorables • Distancia
--	--	---	---

<p>3- Relacional: Se refiere a la trama de los actores, modos de relación entre ellos y las dinámicas de construcción del vínculo.</p>	<p>3.1- Cultural: Pautas conductuales identificadas a través de códigos y conductas locales que son propias de la dinámica de la comuna.</p> <p>3.2- Psicológico: Este hace relación a aquellas patologías que pueden surgir a través de la experiencia al trabajar en el programa puente. Somatizaciones que afectan la labor del apoyo familiar, producido por la experiencia al trabajar con familias en extrema pobreza.</p>	<p>Identidad del Territorio (ritmos locales).</p> <p>Depresión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hermetismo cultural • Bajo nivel educacional • resistencia al cambio • Desconfianza a lo institucional. • Incomprensión de pautas culturales. • Estrés • Angustia • Desmotivación • Trastornos del sueño • Hostilidad
--	--	--	--

Dentro del discurso de los apoyos familiares del programa puente se identificaron tres grandes tipologías o núcleos temáticos:

I. Político - Institucional

Los apoyos familiares observan como una limitante importante en su quehacer los problemas existentes en la manera de articular las redes sociales, tanto públicas como privadas, con los objetivos planteados por el programa Puente.

1.1 Entre los problemas más relevantes, que se encuentran en esta tipología se destacan los referidos al **sector público**, representado por la Municipalidad de Huechuraba, MIDEPLAN y FOSIS.

- a) Es preciso señalar que el **Municipio** forma parte del régimen de gobierno y administración interior del estado, ubicándose como organismo de Administración Local de las comunas y que, para estos efectos, constituye el último nivel de la división territorial de la República.

Cabe señalar que el Programa puente, se ejecuta a través de los municipios y es, además, geográficamente su lugar de ubicación.

En ese contexto, se entenderá por municipio a una corporación de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna. Que sean una corporación, significa que las municipalidades son personas jurídicas que están constituidas por más de un órgano para el ejercicio de las funciones y atribuciones que la ley les encomienda.

Tales órganos son el Alcalde y el Concejo Municipal. Que sean de derecho público significa que su creación, funciones y organización tienen su origen en la Constitución Política y en la respectiva ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.

En relación a la labor del **Municipio de Huechuraba**, para la ejecución del programa, a juicio de los profesionales que se desempeñaron en él, presentaron con mayor frecuencia los siguientes obstáculos:

- **Voluntad Política:** Está contextualizada en relación a las diversas funciones que el Alcalde debe cumplir, de acuerdo al convenio establecido con el Programa Puente. Sin embargo éstas no se

traducen en hechos y en acciones concretas que evidencien la integración que debe existir entre éste y el Programa, por ejemplo el Municipio, en muchas ocasiones, no cumple con los acuerdos convenidos con el Programa Puente, respecto al apoyo de los profesionales del Programa, y al cumplimiento de los objetivos del mismo, esto queda demostrado con la falta de contrataciones de la mitad de los apoyos, que deberían ser otorgados por el Municipio. De esta forma la cobertura debe ser asumida solo por la mitad de los apoyos familiares, que son contratados por FOSIS, generando un importante nivel de estrés en los profesionales existentes quienes deben cumplir con el doble de los objetivos que están planteados por cada profesional. Se habla de voluntad política en tanto que la alcaldía de la comuna pone prioridad a otros programas municipales y no al Programa Puente.

P16; A2: “Claro porque se supone que FOSIS hace convenios con los Municipio para que estos puedan proporcionar los implementos básicos para que uno pueda hacer bien su pega. Pero por ejemplo, aquí tarde mal y nunca tenemos móvil, y en la zonas rurales simplemente sin móvil es imposible llegar , entonces somos nosotros los que tenemos que dar la cara cuando vienen las familias a alegar que no la hemos ido a ver. Además aún no se contratan los apoyos Municipales, los que estamos acá somos todo FOSIS”

- **Burocracia Administrativa:** Los profesionales consideran que existe lentitud en las respuestas de insumos para las familias, tales como medicinas, alimentos, soluciones habitacionales, entre otras; siendo más evidente aún cuando las familias se encuentran en situación de emergencia.

P24; A4: “el ritmo de las expectativas de las familias es considerablemente mayor que las respuestas concretas que satisfagan sus necesidades y lamentablemente, el funcionamiento burocrático es asociado muchas veces como una parte de la intervención de los propios Apoyos”

- **Deslinde de competencias laborales:** En algunas instancias los profesionales tienen que consentir con la autoridad para posesionar el programa y obtener, de esa manera, el apoyo del municipio en la ejecución de su trabajo, aceptando realizar algunas tareas que no son de su competencia, ni están contempladas en la ejecución del Programa Puente.

P22; A1: “ Antes para la navidad debíamos entregar mercadería que mandaba la alcaldía “

- **Carencia de insumos para una óptima intervención:** Los profesionales manifiestan que el Municipio no prioriza en la adquisición de insumos para el buen ejercicio de actividades administrativas. Esto se traduce en la carencia de insumos básicos como impresión de documentos, fotocopias, ojas etc. Insumos que deben ser costeados por los propios apoyos familiares, lo que va en desmedro de la motivación y óptima intervención de los profesionales.

P 19; A2: “ y como el programa no esta muy empoderado , a veces tenemos dificultad para poder sacar fotocopias, o hasta para hacer nuestras reuniones semanales”.

- **Desconocimiento de la metodología del programa:** Los profesionales manifiestan que a pesar de los intentos que han efectuado por posicionar el programa dentro de la comuna y dar a conocer su metodología lúdica, aún a nivel municipal no han sido capaces de entenderlo. Esta falta de conocimiento trae como consecuencia una distorsión en la información que se les entrega a las familias, confundiéndolas y generando un doble trabajo para el apoyo familiar, quienes deben reinformar a las familias y a los funcionarios municipales constantemente. Los apoyos perciben que la carencia de información de parte de la Municipalidad esta relacionada con la falta de interés de esta para con el programa.

P 17; A6: “claro, y como en la Muni no tienen idea de la metodología del Programa ni de las fases de las visitas, creen que uno no trabaja”.

- **Debilidad del trabajo en redes:** Los Apoyos Familiares perciben que el Municipio no ejecuta una práctica de red sistematizada, se percibe una labor en esta área fundada en la improvisación y espontaneidad. Las Redes que operan al interior del Municipio no demuestran un mayor interés en el Programa, creen que es importante que MIDEPLAN ocupe un rol más activo para movilizar las redes.

P 28; A2: “Y eso que venimos hace años tratando de generar redes, pero lamentablemente yo noto que no hay interés de las otras instituciones por acoger el Programa, entonces sentimos que nuestra lucha es en vano”.

La red social vinculada a la municipalidad y que forma parte importante en el cumplimiento de los objetivos del Programa Puente comprende a las instituciones que otorgan recursos o prestan servicios de distintos tipos, con el fin de satisfacer necesidades, abordar carencias o potenciar habilidades. Dentro de esta red se encuentran los consultorios, escuelas, centros culturales, etc. En ella se registró el siguiente obstáculo:

- **Deficiencia en el manejo de información interna:** Los profesionales manifiestan que si bien todas las instituciones que deberían conformar las redes obtienen la información sobre el funcionamiento del programa, esta información queda en la cúspide de las instituciones, quedando así la información estancada arriba impidiendo que esta sea canalizada y llegue a los actores principales que movilizan las redes.

P25; A 4: “pareciera que a las instituciones no les preocupa que los niveles inferiores manejen información, me refiero que las instituciones no es que que no quieran que desde abajo se esté bien informado, sino que no desarrollan los canales adecuados para que baje la información”

b) Al incorporar al análisis de datos los obstáculos que presenta para los Apoyos familiares la red social **FOSIS** , se pudieron identificar los siguientes:

- **Falta de capacitación a los apoyos familiares:** FOSIS organiza capacitaciones para los Apoyos Familiares dos veces en el año aproximadamente, sin embargo estas capacitaciones son evaluadas por los Apoyos familiares como exposiciones de baja calidad y profundidad, además tampoco pueden acceder la totalidad de apoyos a estas, dado que la cobertura de estas capacitaciones es limitada. El FOSIS convoca a un cierto número de profesionales a las capacitaciones y luego éstos deben transmitir la información a sus compañeros, lo que distorsiona la entrega de información y actualizaciones metodológicas del Programa Puente.

P 35; A6: “pero son súper pobres las capacitaciones que hacen, y más encima no podemos ir todos los compañeros”.

P 36; A2: “además con suerte hacen capacitaciones dos veces al año, y siempre son temas ligados a la familia y por nosotros non existe preocupación, no existen espacios de auto-cuidado que nos alivien la carga tanto física como emocional que implica trabajar en el Programa Puente.”

- **Ausencia de espacios de auto-cuidado enfocados hacia el apoyo familiar:** Este punto es muy relevante para los apoyos familiares puesto que manifiestan que prácticamente no existen espacios de auto cuidado donde el Profesional aliviane su carga laboral con la finalidad de reconfortarse psíquica y físicamente como una forma de desconectarse de las problemáticas propias del trabajo. Esta carencia de espacios de auto-cuidados son fundamentales para los profesionales, ya que estos manifiestan que no manejan técnicas para canalizar la complejidad de la experiencia que es trabajar en el programa puente, con familias de extrema pobreza, además esta falta de auto-cuidado genera que los profesionales se debiliten y adquieran diversas problemáticas psicológicas que serán vistas en la Dimensión que hace referencia a esta área.

P 38; A5: “Mideplan debería hacerse cargo y darse cuenta de lo relevante que es para el Apoyo familiar los espacios de autocuidado.”

c) Ministerio de Planificación y Cooperación **MIDEPLAN**, este es el encargado de encomendar al FOSIS la implementación del Programa Puente, a juicio de los profesionales este presenta un obstaculizador fundamental para el buen funcionamiento del programa.

- **Debilidad en la fiscalización del programa:** Los profesionales perciben una debilidad en el funcionamiento de algunos espacios del programa, como son por ejemplo el funcionamiento de las consultoras, las cuales deberían estar supervisadas por FOSIS, pero en lo práctico no se observa una adecuada supervisión. Dentro de las malas prácticas de estas consultoras es que suelen entregar y ejecutar los proyectos fuera de los plazos establecidos previamente. De esta forma los profesionales creen que si FOSIS no está siendo suficientemente riguroso en sus supervisiones, tampoco MIDEPLAN, que es el encargado de delegarle el funcionamiento del programa a FOSIS y de velar por que se cumpla lo que se establece.

P23; A2: “yo veo dos cosas aquí: una que FOSIS no realiza una supervisión rigurosa a las Consultoras, por lo que el buen funcionamiento de una se pone al mismo nivel que la de la que funciona mal, y lo otro es que si Fosis advierte lo negativo de las consultoras, no toma medidas que sirvan para modificar esas prácticas”

- **Flexibilidad Laboral:** Si bien este es un fenómeno transversal en el sistema laboral del país, es importante destacar que tanto el tipo de contrato como las condiciones de trabajo repercuten en una alta rotación de los Apoyos Familiares, quienes buscan mejores horizontes de desarrollo y permanencia para su quehacer profesional, lo que merma además el buen funcionamiento del Trabajo en Equipo, además de la continuidad en el trabajo con las familias quienes deben vincularse con diferentes Apoyos familiares, lo que le hace perder credibilidad al programa, ya que las familias deben retomar una y otra vez su trabajo.

P 40; A1: “bueno, por eso existe tanta rotación de Apoyos.”

P 41; A3: “Lo paradójico es que ahí se olvidan de lo importante que es el vínculo y por las pobres familias a veces pasan hasta cinco profesionales distintos”.

1.2 El Programa Puente se relaciona además con algunos actores del **Sector privado**, este se caracteriza por otorgar servicios principalmente hacia el sector publico, en el Programa Puente este se da a través de las **consultoras**, quienes cumplen funciones específicas que no pueden ser cubiertas por los organismos públicos, tales como capacitación laboral, nivelación de estudios, desarrollo social, etc. en este punto se encontraron los siguientes obstáculos:

- **Falta de compromiso:** La falta de compromiso de algunas consultoras afecta el óptimo funcionamiento del programa, ya que la orientación que estas otorgan a los usuarios del programa no es suficiente, de esta forma el apoyo familiar debe ocuparse de completar las tareas pendientes que estas dejan. Además se registran indicadores anexos que fundamentan esta visión, como son los constantes atrasos como características de algunas consultoras, especialmente en las reuniones que se convocan para ver el funcionamiento de sus tareas.

P 45; A 5: “no se percibe un compromiso real de las consultoras, se me imagina que quieren ganar plata, hacer la pega rapidito y chao.”

- **Incumplimiento de plazos establecidos:** De acuerdo a la información entregada por los Apoyos Familiares, la mayoría de las consultoras no finalizan sus trabajos en las fechas acordadas previamente, lo que provoca un desajuste tanto en los ritmos de trabajo como en las expectativas de las Familias intervenidas.

P 44; A 3: “lo que pasa es que las consultoras no están ni ahí con las personas, como siempre se atrasan en cumplir en lo que le dicen a la gente”.

- **Debilidad en capacitaciones para los usuarios del programa:** Las capacitaciones que ofrecen la mayoría de las consultoras son cortas y de baja calidad, también en ellas se evidencia falta de estímulos y métodos pedagógicos innovadores que impidan la deserción de los usuarios.

P 46; A 7: “Si poh, se nota, hasta las capacitaciones que le dan a las familias son súper pobres.”

II. Geográfico

El Programa puente se caracteriza por intentar establecer una relación cercana entre los apoyos familiares y los usuarios, es por ello que dentro de la metodología de trabajo es vital la incorporación de visitas domiciliarias; sin embargo el diseño del programa aunque contempla algunas soluciones para que los apoyos tengan acceso a los hogares estas condiciones en su mayoría no son otorgadas por el municipio.

Siendo Huechuraba una comuna predominantemente urbana, tiene también un vasto sector rural de difícil acceso, además presenta características topográficas caracterizadas por la presencia de un gran número de accidentes geográficos. También existen condiciones climáticas particulares, presentando una mayor oscilación de temperatura que en otras comunas de Santiago. En relación a esta particularidad los profesionales definieron los siguientes obstaculizadores:

- **Terrenos rurales:** Los apoyos que deben hacer visitas en estas zonas, manifiestan que en invierno no pueden acceder puesto que el barro no les permite llegar, además tampoco existe locomoción para llegar a estos sectores, a su vez la posibilidad de acceder a un móvil que los pueda llevar cada vez es más escasa. Por otra parte no existe un bono de locomoción o viático, lo que dificulta más el trabajo de los apoyos familiares.

P14 ; A3: “ Mira además a ti se te olvida que más encima en zonas rurales de difícil acceso en que uno no puede llegar.”

- **Condiciones meteorológicas desfavorables:** Los apoyos manifiestan lo complejo del trabajo en terreno, puesto que en el invierno a pesar del uso de paraguas quedan muy mojados, y deben continuar el terreno en el caso que exista una emergencia demandada por alguna familia, esto trae como consecuencia enfermedades típicas del invierno. En cuanto al verano los profesionales informan que este clima les produce mayor agotamiento y en algunos casos insolaciones.
A pesar de que los apoyos familiares están concientes de las características de su trabajo en terreno, las quejas apuntan no a su trabajo en sí, sino a que las condiciones facilitadoras que debieran existir no se cumplen.

P30; A 3: “A veces no se puede hacer terreno con 33° grados en verano y con barro en invierno”

P31; A 4: “ y aquí entramos al tema que hablábamos un rato atrás, que si no existen los medios adecuados, como es el ejemplo del vehículo, es que la pega se hace mal”

- **Distancia:** La falta de contrataciones de apoyos familiares municipales, genera que los apoyos contratados por FOSIS lleven cada vez una mayor cobertura de familias, por lo tanto ya no es posible sectorizar las familias que se intervienen, esto genera que los apoyos familiares cada vez tengan que intervenir en domicilios distanciados trabajando muchas veces casi en la totalidad de los sectores de la comuna. Además enfatizan que muchas veces no cuentan con el dinero para tomar más de una micro y deben caminar estos trayectos, lo que alarga los tiempos de movilización y en consecuencia acorta los tiempos destinados a las visitas.

P 43; A 5: “si bien trabajamos en una comuna que es pequeña en cuanto a lo geográfico, se hace difícil cruzarla de un extremo a otro, y eso me sucede, antes podía caminar donde estaban mis familias, pero debido a la reasignación de familias, debo desplazarme con dificultad por barrios muy alejados”

III. Relacional

Se pudo observar que existían distintos obstaculizadores relacionados con el diseño e implementación del Programa Puente y las redes sociales asociadas a él. Sin embargo dentro del trabajo de los Apoyos familiares es muy importante destacar la variable relacional, ya que el vínculo que se establece con la familia es vital para el éxito del programa. Dentro de esta tipología se observaron dos variables, por una parte el contexto cultural de las familias y por otra los recursos internos de los apoyos familiares.

3.1- Cultural

Este punto está relacionado con los patrones culturales de la dinámica propia de la comuna de Huechuraba. Aunque cada familia y cada persona tiene su particular manera de relacionarse con su entorno, las diferencias o similitudes del contexto cultural pueden facilitar o perjudicar el vínculo que se establece. La mayoría de los apoyos familiares pertenecen a otras comunas y además a otro nivel socioeconómico y cultural, lo que puede generar en algunos casos problemas de relación y/o comprensión de las partes. Los apoyos refieren los siguientes obstaculizadores en relación a este tema:

- **Hermetismo cultural:** Los profesionales manifiestan que los usuarios están acostumbrados a realizar sus actividades sólo en su comuna. Los Apoyos Familiares perciben que una cantidad considerable de beneficiarios del Programa no se sienten cómodos pasando los límites de su comuna, manifestándose esto, por ejemplo, en la resistencia a acceder a trabajos que estén fuera de la comuna. En este sentido se torna para los apoyos familiares limitante su intervención.

P 50; A 7:”yo me dí cuenta cuando en una ceremonia realizada en una comuna vecina estaban invitadas mis familias a participar y prácticamente no llego ninguna”.

P 51; A 6:”es verdad, pero eso también lo he visto cuando he ofrecido posibilidades de trabajo fuera de la comuna....percibo una resistencia a salir del entorno”

- **Nivel educacional:** Muchas veces el bajo nivel educacional de los usuarios impide un adecuado trabajo con las familias, ya que algunos apoyos familiares no están acostumbrados a hablar sin tecnicismos, lamentablemente las familias no logran entender lo que les trata de comunicar el profesional que va a sus casa, estas tampoco son capaces de preguntar por vergüenza, de esta forma no se logra una adecuada comunicación. En este mismo punto se debe mencionar que las personas analfabetas no logran surgir a través de los proyectos de emprendimientos que otorga el FOSIS, por su bajo nivel educacional, además las consultoras encargadas de ejecutar estos proyectos tampoco logran orientar de forma adecuada a estas familias, esto trae como consecuencia una baja permanencia de sus negocios hasta el punto de perderlo por completo.

P 54; A2: “muchas veces los proyectos de las familias fracasan porque cuando se les intenta capacitar, ellos no entienden los contenidos, hay que entender que son años de que las personas no toman un lápiz y un papel”

- **Resistencia al cambio:** Las familias que participan en el programa puente están acostumbradas a un ritmo de vida y a una dinámica cultural que le es propia, de esta forma se les hace más complejo a los profesionales tratar de incorporar en las familias nuevos patrones conductuales que apunten a su bienestar , como por ejemplo tener la vivienda aseada, o hacerse el examen del PAP.

P 49;A5: “el cambio produce incertidumbre, las familias tienen muy pocos recursos, sin embargo existe el temor a perderlos si es que modifican su estado”.

- **Desconfianza institucional :** La mayoría de las familias han tenido malas experiencias en relación con las instituciones que deberían acogerlas, (consultorios, municipios, etc.), es por esta razón que se les hace complejo a los apoyos poder incorporar en las familias este nuevo discurso relacionado con la dignificación de las familias y los derechos que estas tengan con respecto a las instituciones gubernamentales, el que ellas puedan confiar en las redes institucionales es un trabajo que el Apoyo Familiar debe estar reforzando constantemente.

P 53;A1: “las familias están acostumbradas a ser mal atendidas en los servicios públicos, pues estos no los perciben como sujetos de derecho, todavía quedan prácticas del tiempo de la dictadura, el cambio de los servicios públicos no fueron de la profundidad que se esperaba”.

- **Incomprensión de las pautas culturales:** una característica fundamental del Programa es la intervención de los Apoyos Familiares en los hogares de las familias, sin embargo no necesariamente poseen la capacidad de comprender a cabalidad los códigos culturales de las personas en situación de pobreza, puesto que en ellas existen características propias distintas a las que habitualmente se ha desarrollado la historia personal de los Profesionales. Esto afecta directamente la calidad del vínculo.

P 55; A2: “para llegar a una casa hay que saber como entrar, o sea, acomodarse a su propia cultura, por ejemplo conozco el caso de un Apoyo Familiar (de otra comuna) muy cuico que no tenía llegada con las familias”

3.2 Psicológico

Los apoyos familiares cuentan con recursos internos que pueden fortalecer su trabajo, pero dadas las características propias de la labor del Programa puente, los profesionales deben estar dispuestos a escuchar diferentes historias de familias que han estado expuestas a situaciones críticas tales como extrema pobreza, violencia intrafamiliar, abuso sexual, etc.

Por otra parte no sólo deben actuar como contenedores para estas familias, sino que además deben tratar de resolver sus problemas básicos de subsistencia en ciertos tiempos establecidos, lo que genera una presión extra, lo genera estrés y depresión en los casos más extremos.

Esta tipología presenta los principales obstáculos para los profesionales apoyos familiares, ya que en este punto es en el que se sienten más débiles, y además es el que para su juicio impide que su trabajo en el programa sea de buena calidad, los obstaculizadores, son los siguientes:

- **Estrés:** Los Apoyos Familiares manifiestan la presencia de un agotamiento constante debido al ritmo y las condiciones laborales, que impide su óptimo funcionamiento en el programa. Este cansancio en algunas ocasiones debe ser evaluado por un médico. Esto constituye un obstáculo en tanto los Apoyos van perdiendo motivación e interés por las familias, tratando de no involucrarse demasiado en sus problemas como una forma de evitar el propio sufrimiento, este desapego es percibido por las familias lo que debilita el vínculo que se ha establecido.

P34; A 3:”yo llevo un poco más de un año trabajando y ya siento el cansancio en mi cuerpo, eso sumado a que en la casa a veces tengo peleas con miembros de mi propia familia y eso porque llego choreada a casa”

- **Angustia:** Los profesionales señalan que en algunas ocasiones experimentan sensaciones de angustia, puesto que sienten que su trabajo no es valorado, evidenciado por la impresión de que otros actores asignen un bajo perfil en su quehacer profesional, a pesar de los constantes esfuerzos que hacen para posesionar el programa, sienten que avanzan contra un muro inamovible, a esto se le agrega la desesperación y angustia que les provoca el ver que las demandas que

exigen las familias son de orden básico, y aun así en varias ocasiones no se cuenta con el apoyo para poder satisfacerlas.

P37; A 6:”estamos llenos de problemas de las familias en nuestras cabezas, y no es fácil desconectarnos, yo por ejemplo en más de una ocasión no he podido conciliar el sueño debido a estos problemas, a pensar como solucionarlos o resignarse a que no tienen solución”

- **Desmotivación:** El sentir que el programa es desvalorizado a nivel local, y que a pesar de los esfuerzos que se hacen para demostrar que va en beneficio de las familias de la comuna, unido a la falta de recursos para lograr objetivos particulares, produce cansancio y percepción de ausencia de incentivos y reconocimientos a su labor. Por lo tanto si los resultados son los mismo ya sea con el máximo o el mínimo de esfuerzo los Apoyos familiares van perdiendo el interés en generar nuevas instancias de trabajo con las familias, ya que no encuentran el respaldo necesario a sus iniciativas.

P 39; A 6:”no veo como se puede hacer carrera en el Programa, quiero decir que yo no me veo años como Apoyo Familiar, me siento estancada y es debido a la desmotivación que te produce no ser valorada”.

- **Trastornos del sueño:** Algunos profesionales manifiestan que no pueden desprenderse de las vivencias producto de su intervención en las Familias. Además se les demanda a estos profesionales constantemente, a través de los teléfonos particulares, y en muchas ocasiones sin previo aviso, lo que genera estar constantemente pensando en el programa sin posibilidad de desconectarse de el.

P48; A 3: “pareciera que uno está trabajando todo el tiempo, cuando estás en la casa o con amigos, esto a veces me desvela el sueño y cada vez que suena mi celular, y a cualquier hora, lo asocio con la pega”

- **Hostilidad:** El estrés que produce un trabajo que tiene las características del Programa Puente, muchas veces genera conductas hostiles por parte de los apoyos familiares, manifestado en actitudes que merman el apoyo mutuo.

P52; A 4:”hemos peleado un montón de veces y es por puras leseras, eso debido a la tensión con la que se trabaja, quisiera a veces trabajar en equipo pero no están los ánimos siempre para hacerlo”

VI. CONCLUSIONES Y/O SUGERENCIAS

Los objetivos específicos pudieron ser respondidos, dado que la participación de los Apoyos Familiares apuntó precisamente a las variables requeridas por esta Investigación:

Una vez obtenida la información, a través de la aplicación de los distintos instrumentos de recolección de datos, se creó una matriz de los obstáculos a que se ven enfrentados los profesionales en su intervención en el Programa Puente.

En la matriz se establecieron tres tipologías; Político Institucional, Geográfico y Relacional, a partir de éstas se determinaron sub-tipologías que llevaron a establecer las dimensiones más importantes donde se caracterizan los obstáculos.

A partir de lo anterior y de acuerdo a la reiteración de los obstáculos mencionados por los profesionales entrevistados, se puede concluir que los más relevantes son:

- **Lo político institucional**

Voluntad Política, es un punto primordial para los apoyos familiares, ya que de este punto se desprenden una serie de posibilidades que no son posibles de generar, solo por la falta de voluntad política, como por ejemplo la falta de insumos necesarios para satisfacer necesidades básicas a los usuarios del programa. A su vez el bajo conocimiento del programa en el municipio, también es dado por la falta de interés, generando la imposibilidad de que el programa se puede posicionar en la red local, y que los apoyos puedan cumplir de forma optima su intervención.

A su vez esta tipología adquiere una importante relevancia para los apoyos familiares, ya que los convenios que celebra Mideplan con el Municipio nos son respetados por parte de la Municipalidad. Uno de los puntos acordados entre ambos es el tema de las contrataciones, la mitad de los profesionales deberían ser contratados por Fosis y la otra mitad por el Municipio, es aquí donde surge un gran obstáculo, puesto que el Municipio no cumple con su parte, y los apoyos familiares, se ven en la obligación de intervenir con una amplia cobertura, por la carencia de mano de obra.

- **Geográfico**

En cuanto a lo geográfico se presentan como obstaculizadores relevantes las distancias existentes entre zonas urbanas y rurales, esta condición genera un mayor agotamiento en el trabajo de los profesionales, puesto que para llegar a las viviendas deben caminar largos trayectos. A su vez las condiciones climáticas desfavorables características de la comuna de Huechuraba, intensifican las malas condiciones de trabajo del apoyo familiar.

- **Relacional**

Cultural:

En el ámbito cultural los principales obstaculizadores apuntan al hermetismo cultural que prevalece en las familias participante en el programa puente, estas mantienen sus propios códigos , y patrones conductuales , esta dinámica particular de moverse dentro de la comuna, y la tendencia que existe a evitar traspasar los limites de ella, en muchas ocasiones este estancamiento obstaculiza la intervención del apoyo familiar, puesto que se complejisa el poder potenciar la capacidad pro-activa de las personas .A su vez la incomprensión de códigos culturales que muchas veces presentan los apoyos familiares, los imposibilita para generar un adecuado vínculo con las familias, puesto que estos vienen con códigos culturales e historias de vidas que muchas veces les son muy ajena de la realidad que viven estas familias. Esta diferencia de orden cultural muchas veces

trae como consecuencia, una inadecuada intervención por parte del apoyo familiar.

Psicológico:

El obstáculo relacionado con lo Psicológico adquiere una importante relevancia para los apoyos familiares. Estos manifiestan que las condiciones físicas de trabajo producen un importante nivel de estrés en su cotidiano. A su vez la poca validación que perciben los apoyos por parte del Municipio, y los bajos sueldos, genera una constante rotación de apoyos familiares, y una desmotivación hacia su trabajo.

Los insumos que se les debe proporcionar a los usuarios, por lo general suele ser deficientes, en este sentido los apoyos sienten que no logran ser resueltas las necesidades de orden básico de estas familias, esta carencia genera una alta demanda por parte de las familias hacia los profesionales, generando una constante preocupación en ellos, y una constante sensación de angustia, que en caso extremos a llevado a algunos apoyos a sufrir trastornos del sueño.

Los apoyos familiares manifiestan que el cansancio físico por el trabajo en terreno, sumado al cansancio psicológico que se produce al trabajar con problemáticas sociales complejas, genera somatización de enfermedades, tales como colon irritable, gastritis etc.

Por otra parte, se pudo distinguir los distintos énfasis que adquirirían tanto Psicólogos como Asistentes Sociales en la Intervención, teniendo los primeros una visión mucho más cercana al establecimiento del vínculo y la importancia que este posee para el cumplimiento de los mínimos y de los objetivos del Programa. Los Asistentes Sociales, por su parte tienden a dar mayor protagonismo a las respuestas de orden inmediato y material como también la necesidad de involucrar a las familias con la Red Social.

De acuerdo a esta investigación también se pudo observar que si bien el diseño del programa, apunta al grupo familiar en su conjunto, la intervención se efectúa con el subsistema representante familiar y este a la vez no retroalimentan de forma esperada la información que debiera entregar a los demás subsistemas de la familia , por lo que se produce una intervención aislada y centrada en la visión de un solo miembro de la familia , que suele ser la dueña de casa. Por lo tanto el Apoyo Familiar ve dificultado en el cumplimiento de las condiciones mínimas, pues estas están dirigidas a cada uno de los miembros del grupo familiar y no solo a la dueña de casa.

SUGERENCIAS Y/O RECOMENDACIONES

La presente investigación para la formulación de las sugerencias y/o recomendaciones, ha considerado la perspectiva psicológica, y metodológica del Programa Puente. A partir de ello se efectúan y se sugieren las siguientes recomendaciones:

Talleres de auto-cuidados enfocados hacia los profesionales Apoyos Familiares:

Crear talleres de auto-cuidado de forma permanente y con profesionales idóneos que estén capacitados para ejercer esta labor.

Es importante poder generar espacios de auto-cuidado, puesto que estos permitirán a los apoyos familiares canalizar y sobrellevar de forma adecuada el estrés que produce un trabajo de intervención, con temáticas sociales complejas. El taller pretende generar espacios de promoción de salud. La actividad busca otorgar protección al equipo de profesionales conformados por el Programa Puente, frente al desgaste emocional cotidiano, vinculado a trabajos con familias de extrema pobreza, y el desgaste que este implica.

El auto-cuidado implica la participación activa de los profesionales asistente a estos talleres, además de un compromiso y responsabilidad diaria con su propia salud, tanto física como mental, fomentando la creación de espacios de reflexión y encuentros adecuado para ello. De esta forma se busca generar acciones concretas destinadas a conservar la salud y prevenir la aparición de trastornos vinculados al stress, depresión y otras dolencias que tienen una alta incidencia en la actualidad.

En el terreno metodológico, sería importante re-evaluar la naturaleza de las condiciones mínimas, en especial apuntar a que en el proceso de construcción de éstas, exista participación de las familias intervenidas. Entendiendo esto se estaría en condiciones de apuntar hacia un Programa que realmente considere que las personas que viven en situación de pobreza tengan un mayor dominio sobre sus propias vidas y que logren una mayor autonomía superando gradualmente la condicional asistencial en que tradicionalmente se han visto envueltos.

También se sugiere modificar la figura del representante familiar, con el objetivo de potenciar la participación de la totalidad del grupo familiar, para que estos puedan involucrarse y comprometerse de forma más cercana con el programa. Con esto quiero decir que la totalidad de la familia sea capaz de verse no solo como sujeto de derechos, sino también como sujetos de deberes, comprometiéndose y participando de forma más activa con el programa. De esta forma se propone poder trabajar con

sub-sistemas familiares enfocados por un lado a los padres, niños y adolescentes, respetando la particularidad y dinámica propia de cada uno de ellos.

Es importante no olvidar que es el Apoyo Familiar el protagonista en la ejecución del programa, este mantiene un nexo con los principales actores de él. Por lo tanto es este quien tiene una visión holística y quien puede dar a conocer de forma más cercana como funcionan los otros actores involucrados. Por esta razón se considera relevante que el profesional Apoyo Familiar pudiera ser considerado en la evaluaciones del programa, ya que este es el que maneja una adecuada información respecto a como se desenvuelven los demás actores, la información que este puede otorgar puede dar una visión innovadora, ya que hasta hoy la opinión de los Apoyos nunca ha sido considerada en este contexto.

VII. BIBLIOGRAFÍA

FOSIS 2005 “ Evaluación del Programa Puente”

HERNÁNDEZ SAMPIERI ROBERTO (1991) “ Metodología de la investigación”

DAVID HOWE (1997) “ La teoría del vínculo para la práctica del trabajo social “

MIDEPLAN (2000) “ Gasto Social Sectorial”, Mideplan Gobierno de Chile

MIDEPLAN (2002) “Estrategia de Intervención Integral a favor de Familias en extrema Pobreza”, Mideplan Gobierno de Chile

MIDEPLAN (2004) “Concepto fundamentales, Sistema de Protección Social, Chile Solidario”, Mideplan Gobierno de Chile.

PRIETO, ASTRID et. Al. (2003) “Conociendo los logros del Programa Puente: Entre la familia y sus derechos”

RUZ MIGUEL ÁNGEL & PALMA, JULIETA(2005) “Análisis del Proceso de Elaboración e Implementación del Sistema Chile Solidario”

SERRANO Y RACZNSKY (2003) Logro y fracaso en la erradicación de la pobreza

RUZ Y PALMA, (2005) Gestión Social Municipal de Programas de Superación de la Pobreza

PEREZ G “ Investigación cualitativa: Retos e interrogantes “ vol 2

“ Técnicas y análisis de datos “ Ed la muralla

ECHEVERRIA G. Y ZARZURI R.” Técnicas de investigación cualitativa: El grupo de discusión y la entrevista en profundidad. Apuntes docentes UAHC

FUNDACIÓN NACIONAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA “Manual del Coordinador” programa Adopta un hermano 2003.

MARTINEZ Y PALACIOS, 1996: 180

RACZYNSKI, 1995 ; 220

G. BATESON ; M: MEAD y P . WATZLAWIK “ Enfoque interaccional de la comunicación “.