



*Al servicio
de las personas
y las naciones*

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Chile
Área de Reducción de la Pobreza y la Desigualdad

Informe de Sistematización de Evaluaciones Cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario.¹

Daniela Trucco²
Eleonora Nun³

Documento de Trabajo
Agosto 2008

Palabras clave: evaluación cualitativa, Programa Puente, Chile Solidario

¹ Las opiniones expresadas en este texto son de exclusiva responsabilidad del o los autores y no comprometen al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

² PNUD.

³ PNUD.

Informe de Sistematización de Evaluaciones Cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario

Resumen

El siguiente informe presenta los resultados obtenidos a partir de la sistematización de una serie de evaluaciones cualitativas del Sistema de Protección Chile Solidario y del Programa Puente. A partir de ella se constata que los principales éxitos del programa se observan en la interfaz con el beneficiario, más que en su apuesta de conformación de una red efectiva de protección. Las evaluaciones también ponen de relieve el problema de la alta heterogeneidad que caracterizaría la población objetivo y la necesidad de generar formas diferenciadas de intervención apropiada a cada una de las realidades presentes. Adicionalmente, se destaca la importancia que juega el operador que entrega el apoyo psicosocial a las familias en el éxito del Programa. Por lo mismo, su capacitación y las herramientas que le sean entregadas para cumplir con estos requisitos, constituyen puntos clave de su éxito. Por último, parece fundamental el reforzamiento de mecanismos de fiscalización que garanticen la sostenibilidad de las intervenciones luego tras el egreso de las familias del Sistema.

I. Introducción

El Sistema Chile Solidario empezó a implementarse en Chile a comienzos de los años 2000, con el objetivo de superar la condición de pobreza extrema que afectaba a un 5,6% de la población del país. Se trata de un sistema de protección y promoción social mediante un trabajo integral con familias de escasos recursos, que pretende que éstas tomen un rol activo en su integración a la red de servicios públicos disponibles y en su camino de superación de su situación de indigencia.

El Sistema se estructura a partir de tres componentes de trabajo con familias que han aceptado voluntariamente participar en él. Un primer componente lo constituye el Programa Puente, donde las familias son acompañadas por un monitor que les entrega apoyo psicosocial. Como forma de apoyo a este trabajo inicial, en esta etapa se les entrega un Aporte Solidario (bono) -de carácter decreciente- a las mujeres jefas de hogar y/o a la pareja del jefe de familia. Paralelamente, un segundo componente del Sistema son los subsidios monetarios del Estado que las familias participantes reciben de manera preferente (para familias con niños menores de 18 años, pensión de vejez, pensión de invalidez y subsidio al agua potable). El tercer componente lo constituye el trabajo de la Red de Protección Social, donde los distintos programas sociales públicos y privados otorgan acceso preferente a las familias que participan en el Sistema.

El siguiente informe corresponde a los resultados obtenidos a partir de una sistematización de una serie de evaluaciones cualitativas del Sistema de Protección Chile Solidario y del Programa Puente

II. Mapa de Estudios Revisados

El siguiente informe corresponde a los resultados obtenidos a partir de una sistematización de una serie de evaluaciones cualitativas del Sistema de Protección Chile Solidario y del Programa Puente. Se revisaron en total 21 estudios. De estos, trece corresponden a la Serie “Puente a la Vista” encargada por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y realizados durante en el período 2004-2005, seis a la Serie de Estudios del Sistema de Protección Social Chile Solidario, encargada por el Ministerio de

Planificación (MIDEPLAN) y realizados entre los años 2005 y 2006, uno a la OIT (2005), y uno a la CEPAL (2007).

Como punto de partida, cabe destacar la iniciativa por parte de FOSIS y MIDEPLAN, por evaluar los procesos de implementación y los resultados de los Programas a su cargo, desde la perspectiva de quienes participan y se benefician de ellos.

La multiplicidad de instituciones que participaron de este proceso, entre las que se encuentran universidades, consultoras privadas y organismos públicos, permite contar con una gran amplitud y diversidad de enfoques en la evaluación. Esto concuerda con la mirada multidimensional que hace el sistema de protección a la situación de extrema pobreza y la consiguiente necesidad de evaluar el desempeño del Programa en sus distintas dimensiones.

Por último, es necesario señalar que esta revisión está lejos de ser exhaustiva. Respondiendo a un criterio de homogeneidad (de recursos principalmente), se han dejado fuera, intencionalmente, un sinnúmero de tesis universitarias dedicadas al tema. También se utilizó un criterio de temporalidad, incluyéndose sólo estudios realizados a partir del año 2004. Los dos estudios considerados para el ejercicio de sistematización, buscaron complementar la información recogida, con la mirada de organismos internacionales.

A pesar del criterio utilizado para la selección de estudios, el contenido mismo de los estudios presenta una alta heterogeneidad, no sólo con respecto a los temas tratados, sino que también en relación a las técnicas y metodologías empleadas, al diseño de sus muestras y a sus objetivos, entre otros temas.

Con respecto a los objetivos, es posible agrupar los estudios, retomando la clasificación que se hace en la serie de evaluaciones del Sistema Chile Solidario, en tres ámbitos: aquellos que buscan ofrecer modelos e instrumentos de intervención, los que aportan una caracterización de las familias en extrema pobreza, y los que se proponen evaluar algún aspecto o componente específico, o bien la pertinencia de alguno de los supuestos del Programa.

En relación a las técnicas de producción y análisis de información, los grupos focales, las entrevistas en profundidad y las encuestas, aunque en menor medida, fueron las más empleadas. Se trabajó también a partir de datos secundarios proporcionados por estudios anteriores. Los estudios cuentan en general con sólidos marcos teóricos, que dan cuenta del amplio material bibliográfico revisado.

En lo que respecta a la calidad de los estudios, se constató una alta heterogeneidad. Una primera falencia detectada, refiere a la poca vinculación de algunos estudios con el sistema de protección en su conjunto o con el Programa Puente en particular, es decir, a un problema de pertinencia. Estos corresponden principalmente a los del primer grupo antes definido. Si bien se valora el esfuerzo por indagar en nuevos ámbitos de intervención, faltó ahondar en la relación que guardaban éstos con Chile Solidario. Un segundo problema encontrado refiere a la claridad con que se presenta la información. Muchas veces los estudios abordaban una amplia diversidad de temas lo que redundó en ocasiones, en problemas de coherencia. Esto afecta la inteligibilidad de los informes. En la misma línea, es necesario señalar que las Fichas de Aprendizaje, que acompañaban los estudios, no siempre lograron reflejar la calidad de los estudios. Se detectaron importantes problemas de redacción en algunos casos, lo que también dificultó la comprensión. Si bien éstas sólo sirven como complemento de los informes completos, son una herramienta útil para quien busca una información precisa, por lo que no debiera descuidarse su calidad.

En cuarto lugar, se observaron ciertos problemas a nivel metodológico. Muchos estudios presentaron falencias a la hora de describir sus estrategias metodológicas y los procedimientos empleados para la selección de casos, lo que en cierta medida resta fiabilidad a los datos entregados y, sobre todo, dificulta la interpretación de los resultados.

El presente estudio se propuso poner en relación los aportes de cada uno de los ámbitos de evaluación, así como de cada uno de los estudios en particular. De esta forma se buscó generar una meta-evaluación que asumiera la forma de un mapa construido a partir de estos estudios revisados. A continuación se presentan los principales hallazgos.

III. Hallazgos principales de los estudios cualitativos

Pese a la diversidad de temas tratados en los estudios revisados, es posible identificar ciertas problemáticas transversales. Los estudios recogen una serie de dificultades y facilitadores debidos a las particularidades que el diseño original ha ido adquiriendo en su implementación práctica del programa. El siguiente apartado se ordena en función de estos temas comunes a las distintas evaluaciones. Su buscará poner en relieve, en cada caso, los desafíos que ha significado la implementación del Programa, así como la diversidad de resultados a los que han dado origen.

1. Condiciones Mínimas

“Durante los 24 meses de acompañamiento y apoyo psicosocial, cada familia deberá trabajar 53 aspectos de su calidad de vida, los cuales se han agrupado en siete categorías. Dichas categorías o dimensiones se denominan “Pilares del Puente”, ya que constituyen la base para continuar el proceso de superación de la pobreza. Los siete pilares organizan las 53 condiciones mínimas en las áreas de Identificación, Salud, Educación, Dinámica Familiar, Habitabilidad, Trabajo e Ingreso, permitiendo a la familia acceder integralmente al logro de cada una de ellas según sus prioridades, habilidades y necesidades”⁴

En términos cuantitativos, el Programa Puente cuenta entre sus objetivos, que al momento del egreso, “al menos 70% de las familias haya logrado el conjunto de condiciones mínimas, incluidos ingresos por un monto superior a la línea de la indigencia”⁵. El Cuadro 1 da cuenta de los resultados efectivamente obtenidos en cuanto al cumplimiento de las condiciones mínimas, para el 2005.

Ahora bien, desde un punto de vista cualitativo, interesa más bien indagar en el proceso mediante el cual las familias logran dar cumplimiento a estas condiciones. El foco de los estudios, por lo tanto, está puesto en: (i) las dificultades que las familias han experimentado; (ii) en los aspectos de su vida que ellos consideran han mejorado gracias al logro de estas condiciones mínimas; y (iii) la percepción que tienen respecto de cómo estas condiciones se adaptan a lo que ellas realmente experimentan como sus principales carencias.

⁴ En www.programapuerto.cl.

⁵ Ibid.

Cuadro 1: Cumplimiento de Pilares al Ingreso/Egreso⁶

Dimensión	Cumplido Ingreso* (en %)	Cumplido Egreso* (en %)	Diferencia (en %)
Identificación	36,2	80,9	44,7
Salud	42,3	91,9	49,6
Educación	63,6	87,2	23,6
Dinámica Familiar	52,6	91,2	38,6
Habitabilidad	14,5	60,7	46,2
Trabajo	39,6	84,1	44,5
Ingreso	28,3	72,4	44,1

(*) Se considera una dimensión cumplida si todas las condiciones mínimas correspondientes a esa dimensión se encuentran aprobadas.

Si bien no se cuenta con evaluaciones cualitativas respecto del cumplimiento de todas las condiciones mínimas estipuladas por el Programa, si se han podido recolectar referencias respecto a algunas de ellas. A partir de esto, se busca realizar una reflexión más general sobre este enfoque y los desafíos que representa su puesta en práctica.

Uno de los puntos que con frecuencia aparece mencionado, es **la necesidad de trabajar las condiciones mínimas de forma multidimensional**. En efecto, si bien cada una remite a una carencia específica, la fuerte relación que existe entre unas y otras hace que los avances en una de ellas puedan verse mermados de no existir avances importantes en otras.

Esto es manifiesto para el caso del cumplimiento de las condiciones de Habitabilidad. Las 12 condiciones mínimas a cumplir por las familias en esta dimensión hacen referencia a aspectos materiales de la vivienda. Sin embargo, diversos estudios (Folios 2 y 21) concuerdan en señalar que los avances que las familias puedan lograr en estos aspectos, deben necesariamente acompañarse de un cambio de hábitos, de una capacitación de las familias en el cuidado y la manutención de la nueva infraestructura.

Ahora bien, estos cambios no siempre aparecen estipulados como condiciones mínimas a cumplir, o bien no se especifica cómo se espera se integren estas dimensiones a la intervención. Pese a que, como señala el estudio Folio 21, “finalmente, las condiciones en las que se habita, están determinadas tanto por las características físicas de la vivienda y el sitio, así como por el perfil psicosocial de sus integrantes, que se

⁶ Fuente: Estudio Folio 4.

expresan en hábitos, conductas o maneras de hacer”. Esta labor de integración de las distintas dimensiones del problema recae generalmente sobre la iniciativa del Apoyo Familiar quien, a través de la intervención psicosocial, debe articular los aspectos materiales y simbólicos de la intervención, sin que existan siempre recursos y procedimientos pre-establecidos para orientarlo en el cumplimiento de esta labor.

Se destacan casos positivos en los que las bases de licitación para, por ejemplo, el cumplimiento de los mínimos de Habitabilidad, incluyen mínimos de Dinámica Familiar y Salud, forzando con esto al ejecutor a articularse con la institucionalidad pública y privada necesaria para dar cumplimiento formal a condiciones referidas a distintos pilares del Programa Puente.

Un segundo tema identificado en las distintas evaluaciones, refiere a **la flexibilidad y adaptabilidad de las Condiciones Mínimas**, elementos que pueden analizarse en dos niveles distintos: en el diseño de la intervención y al momento de la implementación.

El diseño del programa señala que las Condiciones Mínimas deben ser “utilizadas por operadores y ejecutores como un referente básico para programar el plan de trabajo a desarrollar con cada familia, pues más allá de los requerimientos específicos que éstas tengan, todas ellas deben cumplir con este estándar”⁷. De acuerdo con esto, si bien el trabajo de cada una de las familias puede organizarse de forma distinta, dependiendo de los activos de los que disponga y de las prioridades que ella defina, todas las intervenciones deben concluir con el cumplimiento de estas condiciones.

En este nivel, por lo tanto, la determinación de los mínimos no está sujeta a reinterpretación. Ahora bien, no hay que ver esto como una rigidez del diseño, sino como consecuencia de la mirada sobre la pobreza que se está proponiendo. Con la definición de estos mínimos se obliga tanto a los ejecutores como a la familia, a romper con las concepciones tradicionales de la pobreza, y a mirarla y trabajarla como una realidad multidimensional que requiere de una intervención en distintos frentes para ser superada.

Con esto se quiere contribuir a la definición que cada familia hace de su estrategia a seguir para salir de la pobreza, orientándola en el cumplimiento de las condiciones

⁷ Mideplan, 2002.

iniciales que se han definido a partir de numerosos estudios, como necesarias para esto. Se asume que ésta es una base sólida y necesaria para iniciar un proceso de desarrollo autónomo y que, dada la poca reflexividad que poseen estas familias al inicio del Programa, requieren de un agente externo que las haga comprender su importancia. Con esto, se pone el acento en la importancia de ir más allá del puro ingreso, al momento de superar esta condición.

Algunos de los estudios, de hecho, demuestran que las aspiraciones de las familias tienden a ordenarse de forma tal que las materiales anteceden siempre las intangibles. El anhelo por ser más felices o vivir más tranquilos son expresados una vez que las necesidades básicas de habitabilidad o ingreso son solucionadas (Folio 20). De acuerdo con esto, es de esperar que, de no existir el instrumento de las Condiciones Mínimas, las familias postergarían el trabajo a nivel psicosocial o de dinámica familiar a un segundo plano, cuando en la actualidad se plantea que éstos son igualmente necesarios que la intervención a nivel material, a la hora de salir de la pobreza. **Por lo tanto, esta aparente rigidez del diseño justamente cumple con resguardar una nueva mirada más integral de la política pública de apoyo a la pobreza.**

A nivel de la implementación, sin embargo, las evaluaciones ponen de relieve la importancia de la flexibilidad y la adaptabilidad del Programa. Es posible identificar, en la dinámica interna de este proceso, dos interfaces en las que puede llevarse a cabo este proceso adaptativo. Éstas se hallan entre el diseño del programa y la adaptación que las instituciones u organizaciones prestadoras de servicios hacen al momento de implementarlo, y entre los programas ofrecidos y las familias beneficiarias.

A esta afirmación subyace la idea que las Condiciones Mínimas sólo se cumplen en la medida que se adaptan a la especificidad, intereses y motivaciones de los actores, ya sean estos los ejecutores o los beneficiarios. En otras palabras, en la medida que logra conformarse una red coordinada de acciones que logre adaptar sus operaciones a la variedad de requerimientos que presentan las familias.

En el caso de los ejecutores, es interesante analizar este problema desde el punto de vista de las acciones emprendidas por organizaciones pre-existentes, para incorporar a los beneficiarios de Chile Solidario entre sus destinatarios. Ejemplo de esto es lo ocurrido

con el Programa de Jardines Infantiles de la Fundación INTEGRAL. En este caso, la institución logra adaptar su propio funcionamiento a la especificidad de los usuarios del Programa, creando un régimen horario adaptado a sus necesidades, y generando un trabajo a nivel familiar y comunitario que permitiera darle sostenibilidad al cumplimiento de la Condición Mínima específica que le es atingente (Folio 2).

En el otro extremo, existen programas que no adaptan su funcionamiento a los requerimientos particulares de estos beneficiarios, ya sea porque su diseño no se lo permite (por estar contenido en una ley y poseer un reglamento específico, por ejemplo), o porque no emprenden las acciones necesarias para esto (porque poseen una manera muy arraigada de hacer las cosas, como ocurre en ciertos municipios, por ejemplo). Éstos se caracterizan por presentar mayores problemas en la implementación y, generalmente, peores resultados en el cumplimiento de los mínimos.

En lo que respecta a la flexibilidad que poseen los programas para adaptarse a las necesidades y aspiraciones de las propias familias, los estudios muestran que la participación de las familias en la jerarquización de las Condiciones Mínimas a cumplir y en la definición de las soluciones que se llevarán a cabo para esto, redundará en una mayor adecuación de la intervención a la realidad familiar y territorial y, en consecuencia, en mejores resultados.

Ahora bien, dado que, por una parte, la adecuación de los mínimos es posible sólo hasta cierto punto –son las estrategias las que cambian, no los mínimos- y que, por otra, el grado de apropiación que logren las familias y la pertinencia de las estrategias dependen de las iniciativas del operador, el grado de flexibilidad que se logra en la implementación no es siempre el que se hubiera requerido para generar los efectos deseados. En estos casos, la intervención resulta poco adecuada a las necesidades y capacidades de las propias familias. Como consecuencia de esto, se genera una distancia entre ellas y el Programa, lo que redundará en insatisfacción y extrañeza respecto de éste (Folio 3, Folio 23, Folio 26).

De esta manera, **la forma concreta de implementación práctica de las intervenciones orientadas a la solución de las 53 Condiciones Mínimas identificadas en el diseño del Programa, es fundamental a la hora de asegurar su**

cumplimiento. Se trata no sólo de concienciar a los actores respecto de su importancia, sino también de adaptarlas a las necesidades reales que ellos experimentan. Como lo señala el estudio Folio 21, se trata de poner como punto de partida a la familia y sus demandas, al territorio y sus especificidades. Debe potenciarse el que cada una desarrolle y potencie las habilidades requeridas para dar cumplimiento a estas condiciones, asegurando simultáneamente, que existan las condiciones estructurales requeridas -en términos del presupuesto y recursos del entorno, por ejemplo-, para lograr el objetivo.

Uno de los principales problemas que surgen es cuando, como lo demuestran ciertos estudios, el cumplimiento de mínimos se vuelve un fin en sí mismo. Esto ocurre cuando, por maximizar el número de familias en condición de egresar, se pone más énfasis en la cantidad de mínimos cumplidos, que en la calidad y sostenibilidad de la intervención que está en el origen del cumplimiento. En este sentido, las Condiciones Mínimas no deben ser interpretadas como los “máximos” del Programa. Como lo demuestra este apartado, el cumplimiento de cada una de éstas debe realizarse de forma relacionada, entendiendo que se insertan en un proyecto más amplio de trabajo que tiene como objetivo, hacer de la familia el actor principal de la superación de su propia condición de extrema pobreza. En ese punto, **el rol jugado por el operador del Apoyo Familiar es fundamental.** En gran medida, de su trabajo depende que las familias asuman que el cumplimiento de estas condiciones es sólo una base sobre la que ellas tienen que dar curso a su propio proyecto de vida.

2. Efectos del Apoyo Psicosocial

“El apoyo psicosocial consiste en un acompañamiento personalizado a los beneficiarios incorporados a Chile Solidario, por parte de un profesional o técnico idóneo, con el objeto de promover el desarrollo de las habilidades personales y familiares necesarias para satisfacer las condiciones mínimas de calidad de vida, definidas por el reglamento de esta ley, y en una estrategia de intervención destinada a fortalecer la vinculación efectiva de los beneficiarios con las redes sociales y el acceso a los beneficios que están a su disposición”⁸

Como la mirada que este programa hace de la pobreza es integral se ha pensado en que a la hora de evaluarlo no basta con centrar la atención en los aspectos sobre los que

⁸ Extracto Artículo 4° “Ley Chile Solidario”.

intencionadamente se quiso intervenir, así como tampoco basta con evaluar los resultados sólo a partir de lo que es susceptible de ser percibido por un observador externo. Se hace por lo tanto necesario indagar en la experiencia misma que los actores tienen del programa, en los efectos que ellos mismos le atribuyen, en las dificultades y facilitadores que ellos han encontrado en su puesta en práctica.

A la hora de comparar los rendimientos objetivos del Programa, con la evaluación que de éste hacen los beneficiarios, queda de manifiesto el hecho que existe, al menos, cierto grado de independencia entre ambos. Ya el año 2004, el estudio *Evaluación del Estado de avance del sistema Puente y Chile Solidario*, señalaba que entre el 80% y el 90% de los beneficiarios encuestados aprobaba el Programa. ¿Cómo explicar esta altísima tasa de satisfacción a la luz de los resultados expuestos en la evaluación de impacto realizada por el PNUD⁹ en el año 2008? En esta evaluación ya se consagraba la intervención psicosocial como aquella que estaría arrojando los resultados más concluyentes. En virtud de esto, en el siguiente apartado se buscará ahondar en los efectos vinculados a este componente del Programa, desde la mirada y la voz de los propios actores involucrados, recogidas por varios de los estudios cualitativos revisados.

Esto, ya que es posible suponer, como lo señalara el estudio antes mencionado, que esta disonancia a nivel de las evaluaciones, podría tener su origen en la potencia de los efectos de la intervención psicosocial. Como diversos estudios lo señalan, los beneficiarios tienden a asociar el Programa principalmente con este componente. De la misma forma, en general los cambios más valorados son los que le son atribuidos al contacto con el Apoyo Familiar Puente. El componente psicosocial debe ser evaluado con particular atención, puesto que, en último término, estaría determinando la disposición y la confianza de los beneficiarios a seguir participando del Programa.

i) Objetivo 1 del Componente Psicosocial: *Desarrollo de las habilidades personales y familiares necesarias para satisfacer las condiciones mínimas.*

a. Resultados Positivos

⁹ Ver Contreras et al (2008).

Desde la perspectiva de las familias, en términos generales, este componente del Programa es muy bien evaluado sino, el mejor (Folio 7). Las visitas domiciliarias, la personalización de la relación, el material empleado, entre otros, son vistos como un nuevo tipo de acercamiento por parte de un Estado que hasta entonces percibían como lejano, poco interesado en ellos y poco adecuado a su realidad. El carácter relacional de la intervención que pone en el centro del proceso la interacción entre la familia y el operador, permitiría además un fuerte grado de adecuación de la oferta a las demandas particulares de cada una de las familias.

Los efectos se expresan en diversos ámbitos. Como ya señalara la evaluación del PNUD, éstos se relacionan con la percepción de futuro, las expectativas de cambio, la percepción de control interno, la autoimagen, y la autoeficacia laboral y escolar. Ahora bien, los estudios revisados respecto a este componente agregan a esta lista otras variables como son: cambios en las dinámicas familiares, incrementos en la vinculación con la institucionalidad (Folio 1), aumentos en la autonomía y prácticas ciudadanas (Folio 23), fortalecimiento de los componentes identitarios (Folio 19), empoderamiento, y mayor manejo de información.

El componente psicosocial, no sólo acompaña y asiste a las familias en el logro de condiciones mínimas, sino que igualmente, crea un espacio de conversación que las obliga a reflexionar sobre sí mismas. De esta forma, el trabajo con el operador tiene un doble sentido. Por una parte contribuye al logro de metas materiales. Esto, a su vez, genera un piso mínimo de condiciones de vida sobre el cual es posible proyectarse hacia el futuro, con la certeza que, efectivamente, habrá un futuro y sobre el cual, además, se tendrá cierto grado de incidencia. Así, por otra parte, este componente de la intervención contribuye a la generación de una serie de procesos simbólicos que se derivan del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la familia, lo que a su vez redundará en un aumento en sus capacidades para formular aspiraciones e idear estrategias que les den cumplimiento. En los casos en que este último punto no alcanza a desarrollarse, existe al menos la certeza de poseer un vínculo con la institucionalidad que podría servir como apoyo para lograrlo.

En este sentido, los estudios no sólo destacan los efectos en el plano subjetivo, sino también la convocatoria que hace el Programa a “movilizarse” para salir de la pobreza,

sistematizando, ordenando, y haciendo metódicas las iniciativas que surgen desde las propias familias (Folio 23). Dada la vulnerabilidad y alto grado de precariedad en que viven estas familias, la urgencia por asegurar la subsistencia del día a día, trunca las posibilidades de desarrollar procesos reflexivos y proyectivos respecto a sí mismos. En muchos casos se observa la presencia de discursos sobre un futuro mejor. Sin embargo, éstos suelen referir más bien a las generaciones futuras y en general, no se acompañan de la formulación de estrategias para lograrlo. Así, podría señalarse que el Programa, por medio del Apoyo Psicosocial opera, en la práctica, como un elemento disruptivo que viene a introducir un punto de reflexividad en las familias en situación de extrema pobreza.

b. Resultados no esperados

En la evaluación del PNUD ya se hacía mención a ciertas dimensiones sobre las cuales la intervención psicosocial estaría teniendo efectos no esperados. Éstas son las referidas a las redes de apoyo familiar y comunitario. En estos casos, pese a la intención del Programa por “promover un empleo de los recursos que las comunidades poseen para apoyar a las personas”, se observan resultados en la dirección contraria. Al constatarse esto, se planteó como hipótesis el hecho que podía estar generándose un vínculo dependiente entre las familias y el operador, que podría estar actuando en detrimento del desarrollo de redes comunitarias. Una segunda explicación, fue que ante el aumento del locus de control interno, los beneficiarios paulatinamente hubieran comenzado a prescindir de la ayuda de otros. De los estudios revisados pueden extraerse una serie de consideraciones al respecto.

El Programa contempla en su diseño aspectos asistencialistas y promocionales. La combinación de ambos busca sentar las bases para el desarrollo de la autonomía entre las familias. Con respecto a esto, los estudios señalan que si bien los resultados son altamente heterogéneos (el desarrollo de capacidades autónomas está fuertemente determinada por las condiciones materiales de la familia, por su “trayectoria biográfica”, por su grado de cohesión familiar, etc.(Folio 2)), se observa entre las familias con buena disposición a participar en el programa y con expectativas en torno a éste, un incremento en sus niveles de empoderamiento. Junto con esto, se manifiesta un aumento de la confianza en sus propias capacidades lo que se traduce, a su vez, en un impulso para movilizarse en pos de conseguir mejorías en su calidad de vida.

Más aún, el mismo estudio señala que una mayor cercanía con el operador incrementa entre las familias la sensación de tener un mayor control sobre el entorno, elemento fundamental para el desarrollo de la autonomía. La participación en la etapa del Apoyo Psicosocial “logra activar ciertos mecanismos que parecían estar dormidos y articular un proyecto más o menos coherente para el mejoramiento de las condiciones de vida del conjunto de la familia” (Folio 4).

Ahora bien, es importante consignar que estos resultados positivos se observan principalmente entre las familias que logran satisfacer sus necesidades materiales básicas. Esto es, fundamentalmente, cumplir con los mínimos de trabajo e ingresos y de habitabilidad. Sin embargo, las familias que no logran estos objetivos, son generalmente aquellas que “carecen de un sustrato básico de recursos simbólicos que les permita aprovechar las oportunidades que les ofrece el Sistema”¹⁰, es decir, aquellas que se encuentran en una situación más crítica al momento de incorporarse al Programa. Entre estas familias, efectivamente, se observa en menor medida el desarrollo de las capacidades necesarias para superar su condición de forma autónoma. De acuerdo con esto, en los casos en que la intervención se desarrolla conforme a los principios que la orientan, y en un contexto estructural en el que esto es posible, las familias logran desarrollar importantes niveles de autonomía respecto del operador del Programa.

Es necesario señalar que los resultados negativos observados a nivel de la conformación de redes comunitarias, podrían explicarse, más que como consecuencia de la conformación de vínculos de dependencia, como resultado de la falta de mecanismos en el diseño del Programa, para la generación y acumulación de capital social comunitario entre las familias. Al escogerse la familia como foco de la intervención, y pese a estar formulada en clave de capital social e intervención en red, en la práctica ocurre que no se observan resultados relevantes en estos ámbitos. Por el contrario, diversos estudios concuerdan en señalar que la intervención no contempla un trabajo sistemático a nivel de la comunidad, como sí ocurre a nivel del vínculo entre las familias y la institucionalidad público-privada.

¹⁰ Ibid.

La consecuencia de esto es que efectivamente las familias logran acceder con mayor facilidad a la red de servicios públicos disponibles. Sin embargo, al hacerlo de forma individual, se observa simultáneamente una cierta erosión de la identidad comunitaria de las familias, así como un debilitamiento de los vínculos comunitarios que, en último término, pierden su eficacia ante el peso de la institucionalidad formal. De esta forma, el Programa potencia la generación de lazos fuertes a través de la inserción de las familias a una red de servicios, forjando un capital social tipo “escalera”; pero no potenciando un capital social tipo “puente” (Folio 17).

El estudio sobre experiencias de participación (Folio 23), señala que pese a los bajos niveles de asociatividad presentes entre los beneficiarios, así como a una profunda desconfianza hacia la acción colectiva, existiría entre ellos el interés por organizarse y participar de este tipo de instancias. Así, podría señalarse que el Programa, al no incorporar en su metodología prácticas efectivas de fortalecimiento de este tipo de capital social, no logra desarrollar entre las familias este valioso recurso latente para superar su condición de extrema pobreza (Folio 23). Las cooperativas de vivienda, por ejemplo, son formas asociativas que sirven directamente al cumplimiento de los mínimos formulados por el Programa.

Al no considerarse esta potencial fuente de autonomía en la puesta en práctica de la intervención, se corre el riesgo de generar vínculos de dependencia entre los beneficiarios y el operador del Programa en un primer momento, pero también respecto del sistema de protección que, a nivel institucional, sirve como único soporte para el proceso de desarrollo de estas familias una vez concluida la etapa de apoyo psicosocial.

De esta forma, puede concluirse que lo que en un primer momento se calificó de “resultados no esperados”, corresponde más bien a los resultados esperables teniendo en consideración la implementación práctica del Programa. La debilitación de los vínculos comunitarios se debe a la falta de mecanismos para potenciarlos, frente al fortalecimiento que efectivamente se logra de los vínculos al interior de la familia y de su vinculación con la institucionalidad formal. Como lo señala este mismo estudio, los operadores enfatizan la necesidad de “cambiar la “rigidez” de la estrategia de intervención justamente para potenciar algunos aspectos de desarrollo comunitario con las familias Puente”.

c. Entre la asistencia y la promoción: el juego de actores

Otro punto importante que han considerado las evaluaciones de la intervención psicosocial, refiere a las disposiciones subjetivas con que concurren los distintos actores, por una parte, y a las especificidades de los roles que cada uno juega, por otra.

Con respecto a lo primero, una de las principales dificultades denunciadas por parte de los operadores del Programa, es **la arraigada disposición asistencialista de los beneficiarios** (Folio 2, Folio 26 y Folio 5). Si bien esto es cierto, el Programa combina un enfoque de asistencia con uno de promoción cuyo objetivo final es generar autonomía entre las familias y hacerlas protagonistas y responsables de la superación de su condición de extrema pobreza. Las transferencias económicas (bono de protección y bono de egreso) van perdiendo importancia conforme la familia avanza y se consolida en los logros estipulados por el programa. En este sentido, la intervención es de marcada orientación promocional por lo que la disposición asistencialista de los beneficiarios se constituye en un obstáculo para su realización.

En este contexto, el Programa se enfrenta a un importante desafío en el curso de su implementación. Se trata de promover actitudes autónomas entre familias que, dada la sobreintervención de la que han sido objeto, han desarrollado una *desesperanza aprendida* respecto de la ayuda que el Estado pudiera brindarles y que, dada la naturaleza asistencial de estas intervenciones pasadas, se comportan de forma pasiva frente a la ayuda que les es proporcionada (Folio 5).

Los estudios demuestran que, en este punto, las disposiciones subjetivas y prácticas de los operadores, constituyen el punto de inflexión respecto del éxito de la intervención. En efecto, se constata que el grado de comprensión que las familias logran de los objetivos y metodologías del Programa, es un determinante importante a la hora de desarrollar una actitud proactiva y emprendedora durante su participación. En los casos en que esta comprensión no se logra cabalmente, las familias o bien no aceptan participar o bien, en virtud de los magros resultados obtenidos, se retiran antes del término de la intervención (Folio 5).

Ahora bien, es función de los operadores del Apoyo Familiar explicar y hacer sentido entre las familias respecto a las características del programa, y generar junto a ellos estrategias de cumplimiento de mínimos que se adecuen a lo que ellos perciben son sus necesidades prioritarias. Es responsabilidad de ellos potenciar los activos que podrían encontrarse al interior de la familia en un estado de latencia, y superar las disposiciones pasivas que pudiesen atentar contra esto.

No obstante, “el programa es difícil de explicar, sobre todo si se busca no definirlo como una oferta asistencialista. ¿Cómo, entonces, explicar, en palabras simples, que se trata de una intervención integral, con apoyo psicosocial, con prestaciones y beneficios privilegiados en la red social? ¿Cómo sugerir, sin decir explícitamente, que el Programa incluye un bono en dinero?” (Folio 5).

De esta forma, los estudios consignan que de una u otra forma, el Apoyo Familiar Puente opera como variable de ajuste de la intervención. En efecto, el éxito del Programa descansa en la resignificación práctica que los operadores hagan del diseño, en su capacidad para adecuarlo a la realidad de cada una de las familias participantes, en el compromiso que desarrollen con su labor. Esto, en un contexto en el que no siempre cuentan con la capacitación y condiciones necesarias para lograr este ajuste conforme a los principios orientadores del Programa.

ii) Objetivo 2 del Componente Psicosocial: *fortalecer la vinculación efectiva de los beneficiarios con las redes sociales y el acceso a los beneficios que están a su disposición.*

Los estudios revisados desarrollan este tema en profundidad. En el presente apartado, se analizará desde el punto de vista de los efectos que el Programa ha tenido en la generación de este vínculo. En el próximo, se analizará desde la perspectiva de los cambios experimentados a nivel de la red institucional.

Existe tanto entre los beneficiarios como entre los implementadores del Programa, la percepción de un alto grado de cumplimiento de este objetivo. En general, se constata entre los principales logros del Programa, el hecho que las familias cuentan ahora con un

importante caudal de información respecto de la oferta pública y de los mecanismos para acceder a ella (Folio 3, Folio 4, Folio 5 y Folio 30).

Ahora bien, es de esperarse que durante la etapa intensiva de apoyo psicosocial, exista un vínculo efectivo entre las familias y la red institucional, puesto que éste estaría mediado por la acción del operador. Además, el cumplimiento de los mínimos opera como un incentivo importante para su conformación. Por lo mismo, los resultados de la intervención, con respecto a este objetivo, debieran observarse una vez concluida esta fase, con el fin de analizar la autonomía adquirida por las familias en este ámbito.

Con respecto a esto, pese que los beneficiarios logran un cierto nivel de empoderamiento frente a la institucionalidad, se constata que, dada la corta duración de la fase de apoyo psicosocial, en muchos casos no logra arraigarse en ellos una práctica ciudadana efectiva. Como lo señala el estudio *Sistematización de Experiencias de Participación Ciudadana en el Sistema de Protección Chile Solidario*, “el término de la fase intensiva de apoyo psicosocial supone una suerte de “vacío” de información y desvinculación con las redes institucionales en las familias”(Folio 3). Esto podría explicarse como consecuencia del hecho que no siempre los beneficiarios son conscientes del logro que significa, en su camino para la integración, la conformación de este vínculo (Folio 1), ni del hecho que su consolidación depende de su propia iniciativa.

Entre quienes esta relación con la institucionalidad asume un carácter más cotidiano, surge un nuevo discurso que constantemente hace referencia a los nuevos destinos que se han incorporado a su quehacer (consultorio, banco, municipalidad), y a los beneficios que esta mayor utilización de servicios y beneficios, ha significado para sus vidas. Se ha producido una “resignificación de algunas instituciones” (Folio 1) que pasaron de ser sinónimo de mala atención y mal trato, a ser acogedoras. Entre estos beneficiarios, el logro es atribuido en parte importante a su participación en el Programa, puesto que por medio de éste logra hacerse conciencia respecto de la lógica de derechos que le subyace.

Se observan mejorías en la articulación entre la oferta de servicios y los beneficiarios, principalmente a nivel local, y en su accesibilidad -tanto por la disminución de los tiempos de espera, como por el aumento de la batería de servicios a los que pueden acceder- (Folio 24).

Resulta necesario hacer la siguiente aclaración. En la gran mayoría de los casos (Folio 1), el representante familiar es una mujer lo que se explicaría por la elección del hogar como lugar de la intervención. De acuerdo con esto, el trabajo con el apoyo psicosocial, la participación en actividades y talleres y, en general, todas las actividades relacionadas con la intervención, se realizan con mujeres. Por lo mismo, las opiniones y evaluaciones con las que se cuenta respecto de los resultados, provienen también de voces femeninas¹¹. Es de esperarse, dado lo anterior, que la mayor vinculación con las redes institucionales a las que se alude en este apartado, reflejen principalmente la experiencia de las mujeres en el programa. Prácticamente no se cuenta con información específica respecto de la situación de los hombres.

3. La Red de Protección Chile Solidario

Nuestra meta es que el Sistema de Protección y Promoción Social Chile Solidario - al año 2005- esté trabajando con 225.000 familias que actualmente viven en condición de extrema pobreza. Para apoyarlos de manera integral, organizaremos una red de servicios y programas públicos adaptados a la necesidad de brindar apoyo integral a las familias y que otorgue atención preferencial en su oferta programática¹².

i) Objetivo 1 del Componente Red de Protección: Conformación de una red

A partir de las evaluaciones revisadas, es posible afirmar que, al menos formalmente, la red de protección estaría constituida. En efecto, se observa la participación de una amplia gama de actores, públicos y privados, cada uno en la especificidad del ámbito que le corresponde en la prestación de servicios a los beneficiarios. Prácticamente la totalidad de los municipios del país ha aceptado incorporarse al Programa¹³ con lo que se asegura su disponibilidad para todos quienes lo requieran.

Ahora bien, los diversos estudios denuncian una serie de falencias a nivel operativo. Éstas remiten a distintos ámbitos.

¹¹ Ver Consultorías y Proyectos (CyP,) 2005, *Evaluación de 150 familias Puente de las comunas del Bosque – Pedro Aguirre Cerda – Renca y Huechuraba*, Documento de discusión.

¹² En www.chilesolidario.gov.cl.

¹³ Fuente: *Chile Solidario: Un Sistema de Protección Social para las Familias más Pobres del País*, en www.chilesolidario.gov.cl.

Por una parte, **los estudios dan cuenta de una definición poco clara del rol/es que le toca ocupar a cada uno de los componentes de la red, en la implementación de los distintos programas.** Como consecuencia de esto, se observa una falta de coordinación entre los distintos niveles del Sistema Chile Solidario (nacional, regional, local), entre las distintas instituciones involucradas y entre la diversidad de actores que participan. Ejemplo de esto, es lo ocurrido con la Subvención Escolar Pro-Retención del Ministerio de Educación (MINEDUC). En este caso, si bien se realiza un esfuerzo por coordinar los organismos locales del Ministerio con los del Programa, la falta de definiciones claras en el convenio respecto a los roles jugados por cada uno, tiene como consecuencia que “la gestión en red se diluya y pase a depender de la voluntad y compromiso de determinados funcionarios de MINEDUC y MIDEPLAN” (Folio 2). Esto sin lugar a dudas dificulta la realización de un trabajo descentralizado y en consecuencia, la conformación de una red de protección efectiva.

Por otra parte, **se detectan problemas a nivel de los flujos de información y en la interpretación de los lineamientos y objetivos del Programa.** Con respecto a lo primero, dada la diversidad de temáticas trabajadas al interior del Programa, no existe una fuente centralizada con toda la información necesaria para trabajar en los distintos ámbitos de la intervención. Así, en muchos casos el acceso a los datos depende de la disposición de los distintos organismos que los manejan para ponerlos a disposición de los gestores del Programa. Esto tendría como consecuencia que, por una parte, no siempre los gestores logren obtener la información necesaria para intervenir o se enfrenten a numerosas dificultades para obtenerla, y que, por otra, la información se maneje “de forma compartimentada y no vinculante” entre el Sistema Chile Solidario y los ejecutores (Folio 2). Esto dificultaría la puesta en práctica de una intervención en red que combine los distintos elementos de las problemáticas familiares.

Con respecto al segundo punto antes señalado, los estudios muestran que el Programa se enfrentaría a una profunda dificultad a la hora de instalar, entre la diversidad de actores que le dan forma, una concepción unificada de la pobreza y de los mecanismos que deben ser activados para superarla. Estas resistencias tendrían su origen en el hecho que, en muchos puntos, el Programa se enfrenta a la manera como históricamente se ha organizado la intervención pública hacia estas familias. Ejemplo de

esto, es lo ocurrido con el trabajo conjunto que han realizado los municipios junto a FOSIS para dar cumplimiento a los mínimos de habitabilidad. En este caso, el Estudio Folio 21, señala que uno de los puntos críticos en la implementación del Programa, fue la instalación entre los funcionarios municipales de una lógica de derechos que se oponía a la lógica de “emergencia” con que tradicionalmente se habían enfrentado los problemas en este ámbito. Se destaca el hecho que en los municipios, el tema de la habitabilidad es de larga data, por lo que la propuesta de Chile Solidario se habría enfrentado con prácticas profundamente arraigadas entre los funcionarios.

Otro factor que podría estar obstaculizando la conformación efectiva de una red de protección, son **los problemas de gestión** que se derivan de la dificultad que experimentaría MIDEPLAN a nivel central y las Unidades de Intervención Familiar, a nivel municipal, a la hora de coordinar las prestaciones y de articular una oferta adecuada a las características de la demanda en cada una de las dimensiones, en cada uno de los territorios.

Como consecuencia de los problemas de intercambio de información, de la coexistencia de distintas lógicas entre los gestores del Programa, y de las dificultades de coordinación, con frecuencia las intervenciones no logran operar desde una perspectiva sistémica, tal como lo plantea el diseño y los objetivos originales, sino que terminan funcionando con una lógica sectorial que no logra poner en relación las distintas dimensiones vinculadas a la situación de pobreza.

Así por ejemplo, como señala el estudio Folio 2, los programas de empleo e ingresos analizados, no elaboran diagnósticos de los rasgos psicolaborales específicos de la población objetivo, ni realizan, en sus diseños, consideraciones que promuevan una adecuada conciliación entre la vida familiar y laboral. Ambos aspectos son relevantes para asegurar la sostenibilidad de la inserción laboral y la generación de ingresos por parte de los beneficiarios. Esto da cuenta del hecho que, con frecuencia, las intervenciones no logran articularse como una red de servicios, sino que trabajan el cumplimiento de las condiciones mínimas de forma fragmentada, con lo que se pierde el potencial sinérgico que resultaría de un trabajo a nivel sistémico.

Otro problema detectado por los estudios a nivel del funcionamiento de la red, es **la falta de mecanismos para fiscalizar el trabajo de los ejecutores**. Esto redundaría en que no siempre las soluciones ofrecidas son las mejores en términos de su calidad y sostenibilidad (Folio 26).

ii) Objetivo 2 del Componente Red de Protección: *...que otorgue atención preferencial en su oferta programática a los beneficiarios del sistema.*

Con respecto a este punto, no existe un consenso claro entre los estudios revisados.

Entre los que plantean que este objetivo no se cumple, se señala que la causa de esto podría radicar tanto a nivel del diseño del Programa, por una falta de claridad respecto de las implicancias prácticas de este objetivo (Folio 6), como a nivel de la implementación, por problemas organizacionales que estarían dificultando su cumplimiento (Folio 2). Ahora bien, es necesario consignar que las evaluaciones que conforman este grupo, trabajan fundamentalmente en base a datos provistos ya sea por los gestores del Programa, o bien a partir del análisis del diseño mismo de las intervenciones.

Los estudios que recogen la opinión de los beneficiarios, en cambio, tienen una visión más positiva respecto del cumplimiento de este objetivo. Se señala que las familias perciben que son tratadas no sólo con prioridad en los servicios, sino que además de una forma que les resulta cercana y fácil de manejar (Folio 19).

Ahora bien, se hace necesario destacar la importancia del “efecto aprendizaje”. Los estudios dan cuenta del hecho que, tanto entre los beneficiarios como entre las propias instituciones, los resultados obtenidos van mejorando conforme aumenta la experiencia y la trayectoria en el Programa. En el caso de las instituciones, se observa que las que tienen más experiencia trabajando con situaciones de pobreza, logran mejores resultados que las que se han incorporado de forma más reciente a este ámbito de trabajo. En este punto, se destaca la importancia de las instancias de sistematización y puesta en común de experiencias entre las instituciones y actores que conforman la red.

IV. Conclusiones

A modo de síntesis, se relevan los temas más importantes para la implementación y mejoramiento del diseño de esta política pública, que surgen de la revisión de las principales evaluaciones cualitativas que se han realizado.

En primer lugar, se constata que **los principales éxitos del programa se observan en la interfaz con el beneficiario, más que en su apuesta de conformación de una red efectiva de protección**. Esto se expresaría no sólo en los altos niveles de satisfacción con el Programa presentes entre las familias, sino también en los magros resultados que muestran aquellas intervenciones que no las benefician directamente, pero que se relacionan con ellas de forma indirecta, por medio de la red institucional (i.e. subvención escolar pro-retención). Esto sería consecuencia del hecho que una intervención que se realiza a nivel de la red, sólo puede tener impacto sobre el beneficiario en la medida que ésta efectivamente funcione. Si los flujos de información o los mecanismos de coordinación no son efectivos, si los programas no contemplan los incentivos necesarios o no cuentan con mecanismos de exigibilidad apropiados, entonces ocurre con cierta frecuencia que el impacto de la intervención se diluye en el proceso de su implementación, no alcanzando plenamente al beneficiario.

Muy relacionado con lo anterior, puede destacarse como resultado positivo el aumento de expectativas entre los beneficiarios, tanto en lo que respecta sus aspiraciones personales, como en la calidad del trato que esperan recibir de parte de la red de instituciones que conforman el Sistema de Protección. Ahora bien, con frecuencia, estas expectativas no encuentran acogida a nivel institucional. Como lo señala el estudio Folio 2, *“aspectos bien logrados por el programa, como el incremento de la autoestima, se ven afectados al poco andar al no existir cumplimiento de expectativas ocupacionales concretas o de mejoramiento de ingresos”*. El trabajo realizado por el operador a nivel de la familia, ha demostrado ser efectivo en la generación de autonomía y de una percepción de empoderamiento entre los beneficiarios. Sin embargo, al momento de hacerse efectivo el vínculo con la red propuesto por el Programa, los beneficiarios se enfrentan a inercias que estarían operando a nivel institucional. Éstas se traducirían, en la práctica, en una disonancia entre la atención efectiva que ellos estarían recibiendo, y la que según el diseño del Programa, debiesen recibir. Esto tiene como resultado el resurgimiento de un

sentimiento de desconfianza, ahora no sólo respecto de la institucionalidad, sino también del operador que prometió algo que finalmente no se cumplió.

Con respecto a esto, cabe destacar que muchas de las falencias detectadas a nivel del funcionamiento de la red de protección, no le pueden ser atribuidas a fallas en su diseño o en su proceso de implementación. Esto, porque en muchos casos, las dificultades se explicarían por problemas de organización a nivel de la institucionalidad pública que precederían la puesta en marcha del Sistema Chile Solidario. Su apuesta de incorporarse a la institucionalidad existente, desde un marco normativo, de orientaciones y procedimientos propios que, en muchos casos difieren de la manera como tradicionalmente han funcionado las políticas públicas en Chile, no siempre ha podido realizarse a cabalidad. Con frecuencia estas instituciones generan resistencias a la hora de apropiarse de los lineamientos del Programa, También se observa la existencia de problemas por ejemplo, a nivel de los mecanismos de coordinación entre las oficinas descentralizadas de una misma repartición que, sin tener relación directa con los planteamientos de Chile Solidario, constituyen un obstáculo para su consolidación.

Un segundo tema que se puede destacar es que en reiteradas ocasiones los estudios hacen hincapié en los **malos resultados que presenta la intervención entre las familias que se encontrarían en una situación más crítica al momento de ingresar al Programa**. En familias muy vulnerables, las iniciativas promocionales no tienen asidero y chocan con una ausencia casi total de activos que movilizar. En estos casos, los principales resultados de la intervención, cuando los hay, se observan más bien en la satisfacción de ciertas necesidades mínimas gracias a las transferencias directas. En este sentido, el Programa tal cual está diseñado, ha demostrado ser efectivo en algunos segmentos de la población objetivo, no así en otros. Esto plantea el problema de la alta heterogeneidad que caracterizaría la población objetivo y la necesidad de generar formas diferenciadas de intervención, apropiadas a cada una de las realidades presentes.

En tercer lugar, es necesario poner de relieve **la importancia que juega el operador en el éxito del Programa**. Como ya se mencionara, la flexibilidad y la adaptabilidad de su diseño son claves a la hora de obtener buenos resultados. Ambos atributos son claves en el momento de la implementación y, principalmente, en el trabajo realizado directamente con la familia. El desempeño del operador resulta entonces fundamental. La novedad de

Chile Solidario, remite justamente al rol jugado por este actor. El paso desde un enfoque de demanda a uno de oferta, de la asistencia a la promoción, y la personalización del Estado, son los principios sobre los cuales se estructura el Programa. Éstos constituyen algunos de los aspectos más valorados por parte de los beneficiarios y son, por lo demás, los que más dependen del desempeño de los Apoyos Familiares Puente. Por lo mismo, su capacitación y las herramientas que les son entregadas para cumplir con estos requisitos, constituyen puntos clave de su éxito.

Un cuarto punto a destacar, es la importancia de la **presencia de mecanismos de fiscalización y de sostenibilidad de las intervenciones**. Considerando el hecho que la pertenencia al Sistema es temporal, es fundamental asegurar la permanencia de los logros obtenidos durante la intervención, una vez egresadas las familias. Para esto, es necesario fiscalizar la labor de los ejecutores con el fin de entregar prestaciones de calidad susceptibles de perdurar en el tiempo. Por otra parte, es igualmente necesario trabajar en la consolidación de las metas que se vayan logrando durante la etapa de apoyo psicosocial. El trabajo conjunto entre el cumplimiento material de los mínimos y el trabajo realizado durante esta etapa, aparece como fundamental a la hora de lograr que las familias se apropien de los activos que van configurando su nueva realidad.

Bibliografía

Estudios Revisados

1. Serie de estudios Chile Solidario

Folio 1: *Estudio Efectos de la intervención psicosocial en mujeres que participan directamente en el sistema Chile Solidario*, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2004-2005.

Folio 2: *Evaluación de 5 programas de la oferta pública social, participantes en el sistema Chile Solidario*, Sur Profesionales Consultores S.A., 2005.

Folio 3: *Sistematización de experiencias de participación ciudadana en el sistema de protección social Chile Solidario*, MIDEPLAN, 2005.

Folio 4: *Necesidades y aspiraciones prioritarias de las familias que han finalizado la etapa de apoyo psicosocial del sistema de protección social chile solidario*, Asesorías para el Desarrollo.

Folio 5: *Estudio familias en situación de extrema pobreza que no han aceptado integrarse o han interrumpido su participación en el programa puente del sistema Chile Solidario*, Asesorías para el Desarrollo, 2005.

Folio 6: *Estudio pertinencia de los programas de asistencia y promoción para las personas con discapacidad que participan en el sistema de protección social Chile Solidario*, FOCUS Consultores, 2005-2006.

2. Serie “Puente a la Vista”

Folio 7: *Propuesta de una estrategia de intervención para fortalecer la inserción social de las familias puente a través del capital social comunitario*, Alcalá Consultores, 2005.

Folio 8: *Sistematización y evaluación del diseño e implementación del proyecto piloto fortalecimiento de las familias jóvenes del Programa Puente: Proyecta*, Asesorías para el Desarrollo, 2004.

Folio 9: *Estudio de los Factores Resilientes y del Capital Social y Humano de los participantes en el Sistema Chile Solidario*, Asesorías para el Desarrollo, 2004.

Folio 10: *Trayectorias Laborales en Familias del Programa Puente*, Programa de Estudios Desarrollo y Sociedad (PREDES), Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2005.

Folio 11: *Expresiones Estéticas y de Identidad en Familias Puente*, TEAM Consultores, 2004.

Folio 12: *Sistemas Aspiracionales de Familias Puente en los distintos Ciclos de Vida Familiar*, Galerna Consultores, 2005.

Folio 13: *Fortalecimiento del modelo de gestión y de la estrategia de intervención en Habitabilidad*, Programa Políticas Públicas, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2004.

Folio 14: *Fortalecimiento de estrategias para prestar apoyo psicosocial generando condiciones para la vinculación con las familias*, FOCUS Consultores, 2004.

Folio 15: *Fortalecimiento de estrategias para prestar apoyo psicosocial generando condiciones para la autonomía de las familias*, Escuela de Trabajo Social, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2004.

Folio 16: *Una aproximación a los efectos producidos por el Programa Puente en sus usuarios*, El AGUA Consultores, 2005.

Folio 17: *La re-escolarización: La posibilidad de una nueva escuela*, CIDPA Estudios Sociales, 2005.

Folio 18: *Estudio, diseño y prueba de factibilidad de metodologías e instrumentos para la intervención en familias del Programa Puente*, Consultora OMNIA, 2004.

Folio 19: *Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa Puente*, Centro de Medición, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2005.

3. Otros Estudios

Folio 20: *Los programas de alivio a la pobreza Puente y Oportunidades. Una mirada desde los actores*, CEPAL, 2007.

Folio 21: *Chile Solidario y los desafíos de la igualdad*, OIT, 2005.

Folio 22: *Informe evaluación del estado de avance del sistema Chile Solidario*, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, 2004.

Bibliografía Complementaria

Contreras, Dante; Larrañaga, O. y Ruiz-Tagle, J. (2008). “Evaluación del Sistema Chile Solidario”. PNUD.

Consultorías y Proyectos (2005). “Evaluación de 150 familias Puente de las comunas del Bosque – Pedro Aguirre Cerda – Renca y Huechuraba”. Documento de discusión.

“Chile Solidario: Un Sistema de Protección Social para las Familias más Pobres del País”.
En www.chilesolidario.gov.cl

Ley Chile Solidario

Mideplan, 2002. “Estrategia de Intervención Integral a favor de Familias en Extrema Pobreza”. p. 71

Recursos Electrónicos

www.programapuerto.cl

www.chilesolidario.gov.cl