

# Representaciones sociales sobre el proceso de intervención desarrollado en el Programa Familias en tiempos de pandemia: Las vivencias de los profesionales de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble.

Isabel Alejandra Castillo Hidalgo<sup>1</sup>, Carla Vidal Figueroa<sup>2</sup>

1. Trabajadora Social, Magíster (c) en Intervención Familiar. isabelcastilloh@hotmail.com

2. Asistente social, Magíster en Bienestar Social, Doctora en Ciencias Sociales. Docente de la Universidad de Concepción, Chile. Correo electrónico: carvidal@udec.cl

Fecha de Publicación: 18/04/2024

## Palabras Clave:

Intervención Familiar,  
Familias Vulnerables,  
Covid -19, Programa  
Familias

## RESUMEN

El acompañamiento psicosocial y sociolaboral que realizan los Apoyos Familiares Integrales es fundamental dentro del proceso metodológico del Programa Familias, el cual se lleva a cabo a través de la visita domiciliaria. Sin embargo, con el avènement de la pandemia por Covid -19 el acompañamiento presencial debió ser reemplazado por la atención remota, esto para dar continuidad a la intervención hacia las familias más vulnerables. En ese contexto, a raíz de la crisis sanitaria se evidenció el complejo escenario en el cual se debió adaptar el quehacer de los profesionales. Este estudio buscó recoger las vivencias de profesionales que desarrollan actividades laborales dentro del Programa familias, a través de un estudio de carácter cualitativo dentro de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble durante el tiempo de pandemia, con la finalidad de analizar las representaciones sociales que los profesionales Apoyos Familiares Integrales han experimentado respecto de la modificación metodológica del Programa Familias. El método utilizado fue el enfoque fenomenológico empírico descriptivo, cuya elección se basó en la necesidad de indagar el conocimiento de los/las participantes involucrados/as, recogiendo la perspectiva de los/as profesionales que intervienen directamente con las familias beneficiarias. Los hallazgos dan cuenta de las diferentes adaptaciones metodológicas y cambios laborales que se produjeron en el trabajo del programa Familias, a raíz de la pandemia de COVID-19, por otro lado, la suspensión de la visita domiciliaria (VD) tuvo repercusiones en el vínculo que establecen los profesionales con las familias beneficiarias, ya que se señala dentro de los resultados que en ocasiones no hubo por parte de los ejecutores un conocimiento real de las familias, así también que esta nueva adaptación metodológica no permitió que se pudiera dar cuenta del cumplimiento de las tareas que debían desarrollar las familias para dar cumplimiento al plan de intervención.

## ABSTRACT

## Keywords:

Family Intervention,  
Vulnerable Families, Covid  
-19, Families Programs

The psychosocial and socio-laboral support provided by Comprehensive Family Support is fundamental within the methodological process of the Families Program, which is carried out through home visits. However, with the advent of the Covid-19 pandemic, in-person support had to be replaced by remote care, to provide continuity to the intervention towards the most vulnerable families. In this context, as a result of the health crisis, the complex scenario in which the work of professionals had to be adapted was evident. This study sought to collect the experiences of professionals who carry out work activities within the Families Program, through a qualitative study within the communes of Pinto, San Nicolás and Coelemu of the Ñuble Region during the time of the pandemic, with the purpose to analyze the social representations that the Comprehensive Family Support professionals have experienced regarding the methodological modification of the Families Program. The method used was the descriptive empirical phenomenological approach, the choice of which was based on the need to investigate the knowledge of the participants involved, collecting the perspective of the professionals who intervene directly with the beneficiary families. The findings show the different methodological adaptations and work changes that occurred in the work of the Families program, as a result of the COVID-19 pandemic. On the other hand, the suspension of the home visit (VD) had repercussions on the bond. that the professionals establish with the beneficiary families, since it is noted within the results that sometimes there was no real knowledge of the families on the part of the executors, as well as that this new methodological adaptation did not allow compliance to be accounted for. of the tasks that families had to carry out to comply with the intervention plan.

## 1. Introducción

El presente artículo presenta los principales hallazgos de esta investigación, cuyo foco se encuentra en el programa Familias, política pública que el Estado de Chile establece para abordar la situación de pobreza de las familias más vulnerables, teniendo como principal objetivo disminuir la pobreza extrema de manera sostenible. En ese contexto, la intervención es llevada a cabo a través de orientaciones metodológicas emanadas desde el Fondo de Solidad e inversión social (Fosis) con los distintos municipios en donde se establecen convenios para ejecutar la política pública mediante la contratación de profesionales (Apoyos Familias Integrales). En ese marco, se realiza una exposición sobre las principales consecuencias de la pandemia Covid -19 sobre el modelo de intervención, dando a conocer las vivencias de los profesionales de diferentes comunas de la región de Ñuble.

En primer lugar, se exponen algunos lineamientos teóricos y referenciales que organizan la investigación, así como también antecedentes relevantes sobre el programa Familias y las modificaciones metodológicas que tuvieron lugar con el avenimiento de la crisis sanitaria Covid-19. En segunda instancia, se describen los aspectos metodológicos desarrollados para el levantamiento de los datos y su posterior análisis y por último se describen los resultados y análisis de las consecuencias de la crisis sanitaria sobre la intervención del programa Familias, desde los relatos de los ejecutores, quienes desde sus vivencias exponen los cambios metodológicos, estrategias que desarrollan para llevar a cabo y enfrentar la pandemia desde sus espacios laborales y cómo se evidencia el vínculo que mantienen con las familias durante el proceso de intervención.

Desde que es implementado, el programa atraviesa por distintas modificaciones metodológicas, desde el Programa Puente al actual Programa Familias, el cual se enmarca bajo la política pública de lucha contra la pobreza en Chile, que consiste en generar un proceso de intervención a nivel familiar por parte de un equipo profesional de la Unidad de Intervención Familiar a través de sesiones individuales y familiares en su domicilio, y grupales y comunitarias, implementando un proceso de acompañamiento integral psicosocial y socio laboral (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022).

El acompañamiento metodológico se compone de dos aspectos centrales: el acompañamiento social y, por otro lado, el acompañamiento socio laboral, los cuales buscan fortalecer habilidades y desarrollar competencias, con el propósito de que las personas puedan alcanzar logros básicos de bienestar en las dimensiones de ingreso, salud, educación, vivienda y entorno. En este programa participan cerca de 45.000 familias anualmente, distribuidas en las distintas comunas del país. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022). Desde 2016, el programa Familias es la principal política pública dirigida a la población más vulnerable de Chile, sucesora del programa Puente. La intervención que realizan los profesionales del programa es a través de visitas domiciliarias las que son vistas como personalización de la relación entre el Estado y las familias, los profesionales no sólo acompañan a las familias en el logro de los objetivos y “sueños” familiares, sino que también crea un espacio de conversación y de reflexión. (Larrañaga, 2015). En este caso, la operatividad del programa

se encuentra al alero de FOSIS, institución que se encarga de velar por la correcta implementación metodológica del programa familias, la cual es supervisada por el Ministerio de Desarrollo Social e implementado a través de un convenio con los municipios, quienes se encargan de facilitar espacios físicos y de la contratación de los profesionales que desarrollan la intervención con las familias beneficiarias.

En este artículo se entenderá por *intervención social* al modelo que se basa en la pobreza, entendiéndolo a la familia como un agente central de la política social. Para el Estado, la familia es el “espacio” donde se organiza la vida cotidiana de un conjunto de sujetos dichos o entendidos como pobres o familias “vulnerables”, ya que actualmente el concepto de pobreza se comprende desde un cambio de paradigma a partir una mirada de la pobreza “aspiracional” en donde hoy, la carencia no se basa principalmente en la ausencia de recursos materiales o la falta de acceso sino más bien, hoy este fenómeno se visualiza desde un ámbito holístico, en donde se reflejan aspectos de vulnerabilidad que han llevado a generar cambios en los programas sociales de Gobierno y así, en las metodologías que se desarrollan en los programas de intervención con familias vulnerables. De acuerdo a lo planteado por Saavedra (2015), quien refiere que la institucionalización de los mecanismos de intervención social de la pobreza son necesarios para la cohesión social, se configura el instrumento metodológico de diagnóstico y tratamiento de la pobreza, los cuales favorecen las nuevas estructuras para abordar la problemática, por lo que, a raíz de ello surge el Sistema Chile Solidario, el cual aborda la situación de las familias más vulnerables bajo procesos de *intervención familiar*, basados en la orientación a las familias beneficiarias. En ese contexto, se define a la intervención familiar como “...el conjunto de técnicas, métodos, recursos y elementos encaminados a fortalecer las capacidades evidentes y latentes que tienen como objetivo el refuerzo de los vínculos que unen a los miembros de un sistema familiar para que puedan alcanzar los objetivos que tiene la familia como agente o institución educativa” (Gonzalez, 2014).

En cuanto a la metodología que utiliza el programa familias, es preciso señalar que su objetivo “fortalecer las habilidades y desarrollar competencias que favorezcan la inclusión y desenvolvimiento autónomo de los y las participantes del Programa (familias y personas), con el propósito de alcanzar adecuadas condiciones de vida y logros básicos de bienestar. Para efectos del Programa, las condiciones de bienestar que se espera que las familias alcancen en distintas dimensiones, se expresan en la Matriz de Bienestar<sup>1</sup>, que da soporte y dirección a la metodología de intervención.” (Ministerio de Desarrollo Social, 2022, p.7) y que incorpora un diagnóstico respecto a través de indicadores de las condiciones de bienestar en 5 dimensiones: Educación; Salud; Vivienda y Entorno; Trabajo y Seguridad Social; Ingresos, a las que se suma de forma transversal la dimensión de Apoyo y Participación Social (Ministerio de Desarrollo Social, 2016). Por otro lado, la intervención que realizan los profesionales tiene una duración de 32 sesiones<sup>2</sup> y una duración de dos años.

Durante el tiempo de pandemia el programa Familias ha sufrido cambios en la metodología de intervención<sup>3</sup> y que supone ha afectado en la forma en la cual se desarrolla y se ejecuta el proceso con las familias, por lo que indudablemente

esto presume que desde la vivencia de los profesionales que intervienen con las familias beneficiarias ha tenido un impacto en cómo se realiza el proceso de acompañamiento hacia ellas. En tiempos de pandemia, han sido diversos los cambios culturales, sociales, económicos y familiares y sin duda, las familias más vulnerables han experimentado estos cambios, sin embargo, el acompañamiento por parte del "Apoyo Familiar Integral" supone un soporte constante a las familias, desde la lógica de la metodología de intervención que establece el programa (Sesiones Familiares) pero, dado el contexto sanitario actual las necesidades de las familias beneficiarias han sido múltiples, lo que ha implicado que se realicen adecuaciones en el rol de los profesionales que trabajan con las familias, pero también en la metodología de trabajo de intervención con ellas. En ese contexto, esta investigación busca recoger y responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las representaciones sociales de los profesionales del Programa Familias en relación con el proceso de intervención ejecutado en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble? Para ello se propone como objeto de estudio recoger las vivencias y subjetivación de los/as profesionales que ejercen actividades laborales en las comunas señaladas, las cuales representan a cada una de las provincias de Ñuble, siendo focalizadas como comunas rurales dentro de esta Región, en el escenario de Pandemia por Covid -19. Indagando respecto de información teórica e institucional con relación a lineamientos metodológicos adoptados para la implementación del Programa Familias en contexto sanitario, con el objetivo de aportar antecedentes al fenómeno de estudio.

Este estudio se enmarca en los estudios descriptivos, ya que según los objetivos planteados estos se orientan a analizar las representaciones sociales del proceso de intervención familiar del programa familias en contexto de pandemia desde la perspectiva de los profesionales, para esto es fundamental rescatar cómo se construyen significados acerca de su experiencia a partir de sus relatos y narraciones. Este método utiliza la interpretación como vehículo del conocimiento, asumiendo que la persona elabora sus percepciones y por tanto interpreta sus categorías y organiza la realidad desde sus significados. (Rodríguez, 1996). Por tanto, se pretende recoger la manera en cómo los profesionales involucrados en la política pública conciben desde sus propias experiencias personales, al Programa Familias como mecanismo de intervención para la superación de la pobreza.

## 2. Metodología

El enfoque metodológico es cualitativo, cuya pregunta de investigación supone la descripción de las características o cualidades que posee el objeto de estudio, buscando capturar la visión particular de los individuos actuantes (Krause, 1995).

Para esto, se utiliza el enfoque fenomenológico empírico descriptivo, cuya elección se basó en la necesidad de indagar el conocimiento de los/las participantes involucrados/as, recogiendo la perspectiva de los actores en toda su diversidad (Flick U., 2004). El trabajo tuvo lugar en diferentes momentos. En primer lugar, entre los meses de enero a marzo de 2023, enfocado en FOSIS, principalmente para solicitar formalmente el acceso de los participantes, y los permisos

correspondientes para tomar contacto con las diversas Unidades de Intervención Familiar de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble. Posteriormente, se tomó contacto con las respectivas jefaturas de las Unidades de Intervención Familiar (UIF) para coordinar la realización de las entrevistas. En cuanto al diseño muestral, se utilizó en esta investigación la estrategia del muestreo teórico, el cual sirve de guía para seleccionar a las personas a entrevistar (Glaser y Stauss, 1967) citado por Taylor & Bogdan (1984). En este tipo de muestreo, el número de "casos" estudiados carece relativamente de importancia, por lo que el potencial de cada "caso" es lo que se visualiza como lo relativamente importante. (Taylor & Bogdan, 1984). En ese contexto, la técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista semiestructurada, ya que ésta posibilita la indagación en las temáticas definidas por el investigador, la cual fue aplicada a 6 profesionales del Programa Familias de las distintas comunas, y se llevaron a cabo de manera presencial durante los meses de septiembre y octubre del año 2023. Las entrevistas fueron realizadas en un contexto en donde se ha retomado la normalidad y casi la totalidad de la intervención que realizan los profesionales es de manera presencial, por ende, hubo que generar un encuadre y facilitar que los participantes recordaran y se contextualizaran en su quehacer laboral durante el periodo "peak" de la pandemia por Covid 19. Por tal motivo resulta inevitable que los entrevistados hayan generado discursos comparativos respecto de los cambios de la norma técnica y los lineamientos metodológicos que el programa ha experimentado en el transcurso del tiempo antes y posterior a la pandemia.

Para el análisis de la información se utilizó la técnica de análisis de contenido como estrategia de interpretación de datos, tomando en consideración que esta técnica ofrece la posibilidad de tratar de manera metódica la información y el testimonio que entrega el informante. En cuanto al plan de análisis, las entrevistas semiestructuradas fueron grabadas a través de medios electrónicos que permitieron la transcripción de los datos al programa Microsoft Word, posteriormente el análisis de los datos en el software computacional Atlas Ti versión 9 para Windows. Los resultados fueron validados mediante los criterios de credibilidad, auditabilidad, transferibilidad y saturación (Castillo & Vásquez, 2003).

## 3. Resultados

El análisis de datos fue realizado por objetivos en donde se realizó una codificación selectiva sobre el cuerpo textual, y por otro lado las categorías definidas a priori.

Respecto al objetivo específico N°1 "*Describir las vivencias sobre los procesos de intervención realizados por los/as profesionales del programa Familias en contexto de pandemia.*" Respecto a la categoría percepción respecto de la metodología del programa, se observa que los profesionales reconocen sus componentes, logrando describirlos y evidenciando que los componentes metodológicos son los que rigen la estructura del programa como eje central del proceso de intervención.

*"[...] Son 3, el acompañamiento integral, o sea laboral, familiar, el acompañamiento eje que es el ingreso al programa cierto, y el acceso a las transferencias*

*monetarias por parte de las familias, ya, dependiendo de la composición familiar, dependiendo de las características de la familia cierto, y también el, lo que yo diría el acceso a la oferta que tienen las familias durante el proceso de intervención [...]” (Entrevista N°2)*

Se observa que los profesionales identifican su quehacer profesional como parte de un acompañamiento integral y conocen la estructura de oferta y acceso de las familias al programa, en ese contexto, hacen énfasis en las características de las familias respecto de su participación a los diversos acompañamientos a los que pueden acceder, las cuales se reflejan en la composición familiar y las características de las familias respecto del acompañamiento sociolaboral y/o psicosocial.

*[...] Bueno el programa utiliza el acompañamiento familiar, integral, y el acompañamiento laboral, esto independiente de la situación de pandemia, o cualquier otra situación, se manejan esas 2 metodologías de trabajo con las familias. La metodología del acompañamiento familiar considera las, dimensiones de trabajo, de ingreso, de educación, salud y vivienda, y el acompañamiento laboral solamente el tema de trabajo. Esos son como los componentes metodológicos, del programa [...]” (Entrevista N°3)*

Ahora bien, se desprende que, a pesar de la situación de crisis sanitaria los componentes del programa no sufrieron modificaciones en cuanto a su estructura de base, sin embargo, se expresa que el componente oferta y prestaciones sufrió un incremento de prestaciones monetarias impulsadas tanto por el Estado como por instituciones privadas.

Por otro lado, en relación a las opiniones referidas al dispositivo metodológico y la estructura que propone el programa, los nudos críticos que se visualizan respecto de la implementación, se señala que la matriz de bienestar no logra dar cobertura a las problemáticas que viven las familias, por consiguiente, se genera un desgaste en el tiempo que utilizan para dar cumplimiento al trabajo de registro administrativo de las sesiones, en desmedro de generar mayor vinculación con las familias, además se expresan dificultades para “encasillar” las necesidades u otras temáticas que se abordan con las familias y, que no se encuentran dentro de los indicadores de la matriz de bienestar. Otro aspecto relevante, dice relación con que el dispositivo no considera la equidad de género y la corresponsabilidad como eje orientador que se sustenta como parte del enfoque que establece el programa.

*[...] Entonces de repente hay dimensiones que no son, necesarias de trabajar, o familias que, por ejemplo, el tema laboral, familias que trabajan, trabaja el jefe de hogar, o trabaja también la jefa de hogar, y no hay necesidad de trabajar, entonces, se buscan excusas para ver qué hacer con esas dimensiones, que plan se puede organizar en eso, que se puede trabajar, en que se puede orientar [...]” (Entrevista N°3)*

En contraposición, se expresan ciertas contradicciones en relación a los componentes metodológicos, pues los profesionales hacen énfasis que a través de la intervención integral se da cobertura a los principios y sustentos metodológicos del

programa familias que dicen relación en favorecer la autonomía de las familias y su desenvolvimiento en las distintas áreas de manera integral, las cuales se encuentran establecidas en la matriz de bienestar.

*[...] Me gusta como es, porque podemos abordar muchas áreas y podemos apoyar a las familias en las diversas situaciones, porque antes trabajamos a través de los sueños de las familias, entonces ahí abordábamos como 1 o 2 aspectos del grupo familiar, pero no abordábamos el complemento, o sea totalmente lo que las familias requerían. En cambio, ahora no, o sea igual hay algunos aspectos que nosotros agregamos, que es el área emocional de las familias, que hacemos un acompañamiento que a lo mejor de repente, no es que dejemos de lado nuestra intervención propiamente tal, sino que lo solicitan, pero si le agregamos el componente de, no sé por ejemplo tú llegas a la casa y la familia a lo mejor no sé, falleció algún familiar que tú tienes que darles el espacio [...]” (Entrevista N°1)*

En relación a la categoría percepción respecto de las modificaciones metodológicas del programa en contexto de pandemia, se evidencia un consenso que se expresa en los cambios en la estructura de base en relación a la forma en la cual se lleva a cabo la intervención y el contacto con las familias, pasando de la presencialidad a la intervención de manera remota, igualmente las exigencias de incorporación de las familias al programa se mantuvieron de acuerdo a lo establecido en las normas técnicas 2022 instruidas por FOSIS, que incluían modificaciones en tanto a la ruta reducida.

*[...] Las modificaciones que se hicieron fueron, todas las, el acercamiento con las familias, fue a través y con autorización de FOSIS por, llamadas telefónicas, por video llamadas, por Zoom, sí [...]” (Entrevista 6)*

Ahora bien, los profesionales señalan que las modificaciones metodológicas del programa no logran generar un avance significativo por parte de las familias en tanto a que la reducción del tiempo de intervención afecta en el proceso de cumplimiento de los objetivos y logros familiares, por ende, esto viene a discrepar el sustento teórico y metodológico del programa que indica que las familias de manera sostenible logren un mayor bienestar.

*[...] Creo que afectó negativamente, en primer lugar, el, acortar los tiempos de intervención, que lo dije en un principio, por cuanto no se podía generar la intervención, de buena manera, una calidad inferior diría yo, porque se hace todo más rápido, a mi entender fueron la misma cantidad de visitas o sesiones, perdón, no de visitas si no que sesiones en un tiempo más acotado, entonces el tiempo perjudicó [...]” (Entrevista N° 3)*

En otra dirección, los profesionales indican que las modificaciones metodológicas no influyeron mayormente en el impacto y objetivos del programa, pues, argumentan que en el contexto sanitario se ajusta a los requerimientos y necesidades de las familias, siendo necesario el resguardo de la salud como principio primordial promovido por las nuevas orientaciones técnicas del programa. Sin embargo, por otro

lado, los profesionales advierten que se generó mayor dependencia de las familias y mayor demanda respecto del acceso a beneficios sociales por parte de los usuarios, en ese sentido, los profesionales se visualizan como facilitadores en el cumplimiento de los compromisos de las familias, generando un retroceso en lo propuesto por el dispositivo de intervención, ya que se recae en el asistencialismo más que en promover la capacidad de autogestión de las familias, esto representa entonces una discrepancia dentro de los discursos de los profesionales en tanto se cumplen los objetivos del programa, sin embargo son ellos quienes adoptan un rol clave para que las familias puedan cumplir con los indicadores de la matriz de bienestar.

*"[...] Bueno, eso fue, primero se pasó de 24 a 12 meses, la intervención era remota, lo que quiere decir que pasamos desde la presencialidad a los llamados telefónicos, y que incluso podía ser por WhatsApp, ya. Estaba el tema de, bueno se relajó un poco más la metodología y tenía que ir centrada en el tema de, la pandemia, o sea cómo estaban de salud, les dio COVID o no, los han atendido, los ingresos, las pérdidas de fuentes de trabajo, la gente que no podía trabajar ya teníamos que ayudarlo, no sé po a postular de primera al IFE, u orientarlas para que, actualizaran su Registro Social de Hogares, a entregar cajas de alimentos, todas esas cosas como extras, o sea que eran totalmente lo contrario a lo que se supone que tenía que lograr el programa, eso fue lo que sucedió, esas fueron las modificaciones [...]" (Entrevista N°5)*

A su vez, los entrevistados señalan que si bien es cierto, los cambios metodológicos del programa influyeron en el cumplimiento de los objetivos, coinciden en que, en contexto de crisis sanitaria el dispositivo no ofrecía lineamientos claros, dando pie a que los profesionales idearan sus propios mecanismos para abordar las distintas temáticas de la matriz de bienestar, aludiendo a que la intervención se enfocó netamente en la emergencia, para lo cual, la figura de los/as AFI se apuntó en reforzar principalmente aspectos de la dinámica familiar y la salud mental de los usuarios.

*"[...] hay algunos aspectos que nosotros agregamos, que es el área emocional de las familias, que hacemos un acompañamiento que, a lo mejor de repente, no es que dejemos de lado nuestra intervención propiamente tal, sino que lo solicitan, pero si le agregamos el componente de, no sé por ejemplo tú llegas a la casa y la familia a lo mejor no sé, falleció algún familiar que tú tienes que darles el espacio [...]" (Entrevista N°1)*

En relación a la categoría participación de los usuarios en contexto de pandemia, se observa un consenso que se expresa en que la participación de las familias se dificultó principalmente por el aislamiento, señalan que gran parte de los usuarios/as del programa provienen de sectores rurales, por ello se afirmó que hubo dificultad de cobertura móvil para realizar las sesiones de manera telefónica, esto representa una discrepancia relacionada al principio de participación que se enmarca en el enfoque de derechos, siendo una situación que en contexto de pandemia no logra generar cambios y dar cumplimiento a los objetivos del programa, por ende los profesionales señalan que para llevar a cabo el contacto

con los usuarios debieron activar las redes comunitarias, lo cual fue un problema para llevar a cabo la sesión de manera personalizada.

*"[...] El aislamiento de algunos sectores rurales, si el aislamiento porque habían, hubieron casos de que un solo chofer de la Municipalidad sabía cómo llegar a un extremo de un sector, por ejemplo, el sector Lumavida, yo para poder llegar tenía que ir solamente con ese chofer, pero entre medio de un bosque muy lejos, yo, era una sola visita que podía hacer, al día, y lo hice porque esa familia, era muy lejana, no tenía cobertura y tenía que saber de ella [...]" (Entrevista N°6)*

En esa misma línea, los profesionales hacen alusión a elementos familiares que impidieron que las sesiones realizadas de manera telefónica se pudieran llevar a cabo con éxito debido a la multiplicidad de labores que debían desarrollar las dueñas de casa (quienes mayormente actúan como "representante familiar"), por ejemplo, asegurar que los hijos se conectaran a clases virtuales, realizar actividades domésticas, entre otros. En ese tenor, la valoración de los profesionales indica que la participación de las familias no fue concordante con lo que se espera de cada una de las sesiones.

*"[...] No fue muy buena, siento que no fue muy buena la participación porque como era a través de llamadas telefónicas, obviamente los padres estaban preocupados, en este caso las mamás preocupadas de que como estaban los niños en clases, por Zoom, siempre ellos, la familia estaba acostumbrada a que sus hijos fueran al colegio, el colegio le daban el desayuno, el almuerzo, y en tiempo de pandemia por motivos de estudio, la jefatura tenía que estar en este caso pendiente de que estuvieran conectados, que estuvieran haciendo sus tareas o que le respondieran, que participaran en clases, además de estar haciendo el aseo, además de estar haciendo el almuerzo, era como, una llamada era como de 5, 10 minutos, si es que, se podía, o ¿me puede llamar más tarde?, ya como que no [...]" (Entrevista N°6)*

En relación al objetivo específico N°2 **"Analizar las modificaciones realizadas y su influencia en el vínculo entre los profesionales y las familias producto de la pandemia, a partir de las vivencias de los profesionales Apoyos Familias de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu."** En lo que respecta a la categoría valoración del vínculo entre profesionales y familias participantes, los profesionales coinciden en que en contexto de pandemia, la intervención estuvo marcada por la dependencia hacia la figura de los/as AFI, se vio incrementado el asistencialismo, y coinciden en que la intervención a través de llamados telefónicos generó un estrés para desarrollar sus funciones dada la alta demanda de los usuarios respeto de los beneficios económicos que el Estado impulsó durante el periodo de crisis sanitaria.

*"[...] A veces muchas veces las personas tenían miedo a solicitarte algo, yo me sentí en ese entonces, me sentí, así como la súper héroe (se ríe), porque todo por ejemplo ya sea renovación del Subsidio Familiar, renovación del agua, te enviaban los documentos por WhatsApp y uno*

*terminaba haciéndole el trámite, eso hasta el día de hoy con algunas personas te lo agradecen [...]” (Entrevista N°6*

Ahora bien, cabe señalar que los profesionales aluden a que la vinculación con los usuarios que se llevó a cabo a través de recursos tecnológicos, lo que permitió mayor comprensión de los temas abordados, adoptando estrategias para que las familias pudiesen comprender de manera adecuada el objetivo de cada una de las sesiones, así también se señala que uno de los ejes fundamentales en el cumplimiento de los indicadores es la comunicación que adoptan los profesionales, la cual se basa en un lenguaje simplificado, así las distintas estrategias de intervención se adecúan a la realidad de cada familia.

*[...] Porque como ya se había validado el medio de comunicación que es el teléfono, los usuarios lo tomaron como medio de comunicación habitual, y también como, nosotros se hacía un seguimiento ya más personal respecto al estado de salud de los integrantes de la familia, también se generó por parte de ellos un reconocimiento, una relación más cercana, entonces ah no importa si lo llamo a tal hora porque en realidad, hay esa confianza, yo lo tomé así [...]” (Entrevista N°2)*

En otra dirección, los profesionales señalan que las directrices entregadas por FOSIS de suspender las visitas domiciliarias, tuvo repercusiones negativas en el vínculo entre usuarios y los/as AFI, dado que en los discursos de los entrevistados se evidencia un nulo vínculo con las familias, situación que se evidenció en la escasa confianza y conocimiento de la realidad de las familias, como por ejemplo posibles situaciones de VIF.

*[...] Pero, con los que entraron en pandemia, yo creo que el vínculo fue menor, fue menor, no se lograba mucho la, identificación con las familias, o, este vínculo como más de confianza, veían más yo creo al apoyo como, gestor de ayudas sociales más que nada. Yo creo que eso fue en pandemia [...]” (Entrevista N°5)*

En lo que respecta a la categoría barreras en el vínculo entre profesionales y familias participantes los profesionales manifiestan que uno de los aspectos críticos en relación a la generación de vínculo profesional- usuario se relaciona con la sobre intervención de distintos programas que se vincularon con los beneficiarios durante el periodo de pandemia, lo cual desde su perspectiva genera una situación de estrés a las familias.

*[...] También, la sobre intervención, porque la llamaban los profesores, los llamaban las inspectoras, los llamábamos nosotros, después, no sé, los llamaban de todos lados, estaban en otros programas y también era todo por, video llamada o por celular, entonces como que había que sacar una hora para poder, hablar con las familias, más que tenían que estar las mamitas atentas, a las clases, conectarlos a los chicos, estar preocupados de que, de que estuvieran realmente conectados, entonces estaban en un momento de, los papás súper colapsados, las familias también, sobre todo con el tema de los chicos, teniendo las, clases por video llamadas [...]” (Entrevista N° 4)*

Por otro lado, otro de los temas que emergen de los entrevistados es la falta de tiempo y espacios de privacidad que tuvieron las familias para realizar las sesiones bajo la modalidad remota, así también otras dificultades como mala señal de teléfono, lo que dificultó la realización de las sesiones que se debían abordar.

*[...] Lo segundo es que, nuestras usuarias, con las que trabajamos, o usuarios, no tenían el contexto en su casa de privacidad para hablar temas que generalmente no son, no se sienten en confianza hablarlo con el grupo familiar completo [...]” (Entrevista N° 4)*

Otro tema que señalan los entrevistados hace alusión a la demanda que debieron cubrir bajo los lineamientos de los Municipios, en donde la labor profesional se enmarcó en prestar apoyo en otras temáticas y, a otros programas municipales, en las cuales se requería de su colaboración, generando una sobre carga laboral, lo que, fue perjudicial para atender a sus familias.

*[...] De otras funciones, no tan solo de visitar a nuestras familias si no salir a entregar, cuando llegó ayudas de Gobierno, cajas con mercadería, a todos los sectores, sectores rurales, sectores urbanos, salíamos a las 9 de la mañana, teníamos que almorzar en terreno, ya sea un sándwich, para poder continuar y, lograr terminar el sector que se nos asignaba [...]” (Entrevista N°6)*

Otro de los temas que manifiestan los ejecutores se relaciona con la suspensión de la visita domiciliaria como principal técnica para abordar la metodología con las familias, argumentando que se vieron afectados en cuanto a la ejecución, vinculación y desarrollo del plan de intervención, en ese sentido, se identifica un claro posicionamiento de los profesionales en tanto a la valoración de la visita domiciliaria como la vía más efectiva para generar avances, adherencia y cumplimiento de las tareas que las familias deben realizar en su permanencia en el programa.

*[...] Las mayores dificultades, el no tener un, no desarrollar las visitas en el domicilio de las familias, creo que limita la intervención, si bien, dije cosas positivas respecto de, de que, el aprovechar las redes sociales había sido un factor a favor, se podía trabajar, pero claramente no llega al nivel de lo que es una visita domiciliaria y el contacto, de una sesión en casa con la familia, en ese sentido creo que, no es igual, así que eso podría destacar como dificultades no tener una relación más directa, con las familias [...]” (Entrevista N°)*

#### 4. Conclusiones

Los Apoyos familiares son los encargados de orientar y guiar a las familias en situación de pobreza, mediante un proceso de diálogo, donde el profesional entrega información y orientación a las familias con el fin de generar un cambio en los participantes. En esa línea, la representación que se tenga sobre la pobreza y sobre las personas o familias en situación de pobreza con las cuales trabajan estos profesionales define las prácticas sociales frente a este fenómeno.

Esta investigación buscó analizar las representaciones so-

ciales sobre el proceso de intervención ejecutado por los profesionales del "Programa Familias" en las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble durante el periodo de pandemia por Covid -19, marco desde el cual se desarrollan las siguientes conclusiones.

En lo que respecta a las vivencias de los profesionales sobre el proceso de intervención desarrollado en contexto de pandemia, es posible aseverar que existe un consenso sobre el quehacer profesional de los/as AFI, quienes desarrollan proceso de acompañamiento que permitan que las familias se movilicen, bajo la estructura y los enfoques teóricos definidos por el programa, sin embargo, las modificaciones metodológicas que se implementaron durante el tiempo de pandemia, generó, como hito fundamental la suspensión de la tradicional visita domiciliaria, lo que hizo que los/as AFI debiesen desplegar diversas estrategias para favorecer la adherencia, participación y el cumplimiento de los indicadores que se establecen en la Matriz de Bienestar. Bajo esa lógica, resulta interesante como los profesionales adquieren ciertas habilidades para abordar bajo esta nueva mirada (intervención remota) el cumplimiento del proceso de acompañamiento. Sin embargo, en cuanto a la reducción de la ruta de acompañamiento, se observa en los discursos, que hubo aprehensiones por parte de las familias principalmente en la credibilidad del proceso, la seriedad y el compromiso para llevar a cabo la intervención, situando a los/as AFI desde un rol socioeducativo hacia un rol orientador – facilitador en cuanto al acceso de las diferentes ofertas y prestaciones sociales del componente metodológico, esto, según los entrevistados, se justifica dada la contingencia sanitaria, lo que llevó a concebir mayor hincapié en la dimensión trabajo y salud, poniendo en tela de juicio la estructura definida por el programa en tiempos de crisis.

Por otro lado, la suspensión de la VD tuvo repercusiones en el vínculo que establecen los profesionales con las familias beneficiarias, ya que se señala dentro de los resultados que en ocasiones no hubo por parte de los ejecutores un conocimiento real de las familias, así también que esta nueva adaptación metodológica no permitió que se pudiera dar cuenta del real avance o cumplimiento de las tareas que debían desarrollar las familias para dar cumplimiento al plan de intervención, en ese sentido los profesionales aluden a que no tuvieron certeza del cumplimiento de ciertos indicadores o compromisos. Es relevante mencionar que esto genera una tensión en los propósitos y objetivos del programa, ya que se espera que las familias superen su condición de vulnerabilidad de manera sostenible a través de su participación en el programa.

Los entrevistados mantienen dentro de sus discursos una valoración positiva de su rol como profesionales, por lo cual señalan que su rol se enmarca en el respeto, compromiso y empatía con los usuarios, esto se evidencia al disponer de sus tiempos fuera del horario laboral para responder dudas y consultas, tal vez, estas implicancias pueden detonar en que los profesionales son altamente valorados en su quehacer profesional.

Con la pandemia se logra poner en evidencia la resiliencia de los profesionales que realizan intervenciones con las familias más vulnerables, lo cual puede derivar de su formación académica, el compromiso con su trabajo o más bien lograr generar un equilibrio dentro de las exigencias del programa.

Evidentemente, la representación de los profesionales sobre su labor profesional hace que sea relevante llevar a cabo este tipo de investigaciones, por ende, al analizar las RS (Representaciones Sociales) que ejercen los profesionales, se constata que estas se encuentran coherentes con los enfoques teóricos del programa, ya que declaran que su objetivo es que las familias tengan acceso a una mejor calidad de vida, concluyendo que los profesionales intentan generar un equilibrio entre el diseño metodológico del programa y las necesidades de las familias.

En definitiva, la construcción del vínculo entre los profesionales y las familias, se basa en la relación de confianza, aspecto que a raíz de la pandemia y las consecuencias en las modificaciones que tuvieron lugar en la metodología no necesariamente representan un factor incidente en esto, ya que, las estrategias utilizadas por los profesionales y los resultados de este estudio dan cuenta que, a pesar de la reducción del tiempo de acompañamiento, los AFI afirman que sus usuarios los ven como agentes que se involucran con las demandas y necesidades de ellos. Esto se utiliza como un medio para que los profesionales puedan, por un lado, abordar situaciones complejas, y por otro lado dar cumplimiento a las orientaciones del programa.

Por último, con el avenimiento de la pandemia, los profesionales construyeron un vínculo desde una dimensión emocional, ya que en los discursos se señala que gran parte de sus intervenciones estuvo enfocada en favorecer instancias para reforzar la resiliencia de las familias en periodos adversos como lo fueron los confinamientos, el estrés, las situaciones referentes a los cambios en la dinámica familiar, entre otros.

## 5. Referencias Bibliográficas

- Delamaza, G., & Flores, L. (2017). El Estado en América Latina: un análisis desde las políticas públicas. *Revista Latinoamericana*, 5.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata .
- Gonzalez, J. A. (2014). *Family counseling therapy manual*. Madrid, España: Acci.
- Krause, M. (1995). *La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos*. Temas de educación.
- Larrañaga, O. (2010). *Las nuevas políticas de protección social en perspectiva histórica*. Santiago. Obtenido de <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-alberto-hurtado/introduccion-a-la-ciencia-politica/programa-de-las-naciones-unidas-para-el-desarrollo-santiago-las-nuevas-politicas-de-proteccion-social-en-perspectiva-historica-documento-de-trabajo-2010-4/8>
- Larrañaga, O. (Agosto de 2010). *Las nuevas políticas de protección social en perspectiva histórica*. Santiago, Chile.
- Larrañaga, O. (2010, b). *El Estado de Bienestar en Chile: 1910-2010*. Santiago.

- Larrañaga, O. (2015). Obtenido de file:///C:/Users/isabe/Downloads/UNDP-RBLAC-Pol%25C3%25ADticasPobrezaCL.pdf
- Larrañaga, O., Contreras, D., & Cabezas, G. (2015). Políticas contra la pobreza: de Chile Solidario al Ingreso Ético Familiar. Santiago.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2016). Claves del proceso de Fortalecimiento del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. Obtenido de Ministerio de Desarrollo Social: <http://www.chileseguridadesyopuntunidades.gob.cl/docs/Claves.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2016). Ministerio de Desarrollo Social. Recuperado el 08 de Septiembre de 2021, de <http://www.chileseguridadesyopuntunidades.gob.cl/docs/Claves.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social. (2022). Norma técnica 2022, Programa Familias Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). Chile, Seguridades y Oportunidades. Recuperado el 2022, de <http://www.chileseguridadesyopuntunidades.gob.cl/programa-familias>
- Quivy, R. (2005). Manual de investigación en ciencias sociales. México: Limusa.
- Raczynski, D. (1995). Estrategias para combatir la pobreza en América Latina: Programas, Instituciones y Recursos. Santiago, Chile: ANDROS.
- Rodríguez, G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. España: Aljibe.
- Rodríguez, L. E. (2014). Sistema de Protección: El Programa Ingreso Ético Familiar como intervención del Estado para sacar de la vulnerabilidad y pobreza extrema a las familias rurales de la Comuna de Teodoro Schmidt, Región de la Araucanía. Temuco.
- Rodríguez, M. E. (2017). La voz de las personas en situación de vulnerabilidad en el diseño de las políticas sociales en Euskadi. Dialnet, 204.
- Saavedra, J. (2015). Liturgia de la intervención social. Discursos presidenciales en tiempos del neoliberalismo 1981-2015. Concepción.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). Introduction to Qualitative Research Methods. New York: Paidós Ibérica, S.A.

Para citar este artículo:

Castillo, I. y Vidal, C. (2024). Representaciones sociales sobre el proceso de intervención desarrollado en el Programa Familias en tiempos de pandemia: Las vivencias de los profesionales de las comunas de Pinto, San Nicolás y Coelemu de la Región de Ñuble. *Revista Electrónica de Trabajo Social*, (28), 33-40.