

# Cambios y trayectorias de participación desde la experiencia de usuarios de programas de apoyo psicosocial.\*

Changes and trajectories of participation from the experience of users of psychosocial support programs

Recibido: 1 de marzo de 2015 | Revisado: 1 de junio de 2015 | Aceptado: 1 de agosto de 2015

MARIANNE DAHER\*\*

Universidad San Sebastián, Santiago, Chile

ANDREA JARAMILLO

Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile

## RESUMEN

doi:10.11144/Javeriana.up14-4.ctpe

Para citar este artículo: Daher, M., & Jaramillo, A. (2015). Cambios y trayectorias de participación desde la experiencia de usuarios y usuarias de programas sociales de transferencias monetarias con componente psicosocial. *Universitas Psychologica*, 14(4), 1425-1436. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.up14-4.ctpe>

\* Este artículo forma parte de la tesis "Evaluación de programas sociales de intervención en pobreza: oportunidades y desafíos de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva" del Doctorado en Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Agradecimientos: Se agradece la colaboración del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS, organismo gubernamental encargado del Programa Puente, y a Corporación Moviliza, institución ejecutora del Programa Calle. La primera autora agradece el apoyo económico de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT. También se agradece a Alemka Tomicic, asesora metodológica, y a Javiera Paredes, asistente de investigación.

\*\* Contacto: mariannedaher@gmail.com; Lota 2465, Providencia, Santiago, Chile; +56993210054

Se presentan los resultados de un estudio cualitativo cuyo objetivo fue describir y analizar relacionamente los cambios experimentados por personas participantes de dos emblemáticos programas sociales chilenos, el Programa Puente y el Programa Calle, ambos pertenecientes al Sistema de Protección Social. Para ello, se sostuvieron entrevistas en profundidad con 12 personas, las cuales fueron analizadas siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada. Se identificaron cambios a nivel personal (bienestar físico, valoración personal, enfrentamiento vital), económico (mayor capacidad económica, mejor administración del dinero, adquisición de bienes) y relacional (mejoramiento de relaciones familiares y sociales). Estos cambios interactuaron entre sí y variaron según el nivel de vulnerabilidad de las personas, definiendo distintas trayectorias de participación en los programas.

### Palabras clave

pobreza; vulnerabilidad; programas sociales; apoyo psicosocial; evaluación cualitativa

### ABSTRACT

This paper presents the results of a qualitative study whose objective was to describe and make a relational analysis the changes experimented by participants of two emblematic Chilean social programs: Programa Puente and Programa Calle, both belonging to the Social Protection System. Twelve in-deep interviews were made, which were analyzed following the procedures of Grounded Theory. Changes on a personal level (physical well-being, personal value, vital showdown), economic (greater economic capacity, better money management, purchase goods) and relational (improving family and social relations) were identified. These changes interacted with each other and varied according to the level of vulnerability of people, defining different program participation paths.

### Keywords

poverty; vulnerability; social programs; psychosocial support; qualitative assessment

En el marco de la estrategia para la superación de la pobreza en Chile (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, 1996), el año 2002 se creó el actual Sistema Intersectorial de Protección Social (Ministerio de Desarrollo Social [MIDESO], 2012), el cual busca mejorar las condiciones de vida de personas en extrema pobreza. Esto es coincidente con las políticas de protección social de la región, destacando los casos de México y Brasil, así como las múltiples experiencias en Asia y África (Fiszbein, Schady, Ferreira, Grosh, Kelleher, Olinto, & Skoufias, 2009, 2009). Además, estas iniciativas están en consonancia con el primer Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas de erradicar la pobreza extrema (Organización de las Naciones Unidas, 2000).

Dicho sistema se inauguró con el Programa Puente, orientado a familias en situación de pobreza, principalmente mujeres jefas de hogar, ejecutado por los municipios a través de un profesional que denominan Apoyo Familiar (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2004). Actualmente, este programa se llama Ingreso Ético Familiar (MIDESO, 2012), atiende anualmente a 50.000 familias a nivel nacional, con un presupuesto de 53.316.494 USD y una asignación mensual compuesta por el Bono de Protección (entre 13 y 25 USD) y el Bono Base Familiar (entre 0 y 34 USD), a los cuales se le pueden agregar el Bono por Control Niño Sano, el Bono por Asistencia Escolar y el Bono por Logro Escolar (MIDESO, 2014). En el año 2007, se lanzó el Programa Calle, dirigido a personas en situación de calle, mayoritariamente hombres solos, ejecutado principalmente por organizaciones no gubernamentales a través de un profesional que denominan Gestor de Calle (MIDEPLAN, 2006a). Actualmente, este programa se llama Programa de Apoyo a Personas en Situación de Calle (MIDESO, 2012), atiende anualmente a 2.200 personas a nivel nacional, con un presupuesto de 6.193.696 USD y una asignación mensual dada por el Bono de Protección (entre 13 y 25 USD), al cual se le agrega el Bono Marzo y el Bono Invierno (MIDESO, 2014). Los objetivos de estos programas son entregar subsidios monetarios, brindar apoyo psicosocial (acompañamiento personalizado) y otorgar acceso a programas de asistencia y promoción social

(MIDEPLAN, 2004, 2006a). Ambos buscan que sus usuarios/as cumplan con condiciones mínimas de calidad de vida en: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos (MIDEPLAN, 2004, 2008a).

Del Programa Puente fue posible encontrar tres evaluaciones –que son de acceso público y están disponibles en sitios web oficiales o bases de datos científicas– y ninguna evaluación del Programa Calle. Esto manifiesta la tendencia en Chile a realizar escasas evaluaciones a los programas sociales (Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios, 2012), las que suelen enfocarse en medidas objetivas de resultado o en la sustentabilidad económica de los programas (Arenas & Berner, 2010). De esta forma, se ha tendido a subestimar la dimensión subjetiva asociada a los resultados de los programas sociales, lo que empobrece la comprensión de sus procesos y efectos.

Sobre el Programa Puente, las evaluaciones son semiexperimentales, presentando limitaciones para establecer el grupo de control y la calidad de los datos. La primera, realizada los años 2003 y 2004, mostró un aumento en la incorporación a proyectos de vivienda y empleo, así como mejoras en indicadores de salud y educación (Galasso, 2011). La segunda, llevada a cabo entre los años 2003 y 2006, encontró un pequeño efecto en empleabilidad (Hoces de la Guardia, Hojman, & Larrañaga, 2011). La tercera, utilizó datos de los años 2001 a 2006, detectó resultados en educación, salud y salir de la pobreza extrema (Martorano & Sanfilippo, 2012). En todas, el bienestar psicosocial se estableció de manera teórica, externa y *a priori* (MIDEPLAN, 2006b), advirtiéndose que esto permitió tener una aproximación parcial a la dimensión subjetiva de las personas (Larrañaga & Contreras, 2010).

Una sistematización de estudios cualitativos sobre el Programa Puente realizados por el Gobierno de Chile, estableció una falta de profundidad en la descripción de los fenómenos (Nun & Trucco, 2008), sin presentar información acerca de cambios a nivel subjetivo sobre el bienestar psicosocial. Un informe reflexivo sobre este programa, destacó su focalización acertada y satisfacción usuaria, subrayando las mejoras materiales y en el estado de ánimo, pero que sobre esto hay escasa evidencia

(Raczynski, 2008). Se encontró un estudio cualitativo que evaluó el programa intentado captar el componente subjetivo (Bivort, 2005), sin embargo, utilizó categorías establecidas *a priori* sin considerar la perspectiva de las participantes. Según este, el programa no cumple sus objetivos.

Respecto al Programa Calle, no hay evaluaciones a la fecha, solo informes técnicos (MIDEPLAN, 2006a, 2008b) y reflexiones en el marco de seminarios (“Pueblo en Calle” y “En Chile Todos Contamos” de la Universidad Alberto Hurtado), los que no aportan resultados sobre el programa. Ahora bien, un estudio revela que este grupo social se encuentra un paso más atrás de aquellas personas que, aun estando en pobreza, poseen un hogar (Irrázaval, 2008).

A nivel internacional, intervenciones similares al Programa Puente son el Programa Oportunidades de México, Bolsa Familia en Brasil y el Programa Juntos del Perú. Una evaluación experimental realizada al primero concluyó que sus usuarios/as inician actividades de emprendimiento y tienen mejoras en salud (Gertler, Martínez, & Rubio-Codina, 2012). El segundo cuenta con evaluaciones semixperimentales que avalaron efectos en ingresos, salud y educación (Peixoto, 2013). Sin embargo, estos programas, al no contar con el componente de apoyo psicosocial, no generaron cambios a nivel personal. Recientemente, el Programa Bolsa Familia incorporó un componente de acompañamiento familiar (The World Bank, 2014), pero una búsqueda en bases de datos brasileñas no entregó resultados de estudios al respecto. El Programa Juntos tiene la presencia de un profesional que cumple el rol de gestor local, por lo que más allá de resultados a nivel de ingresos, salud y nutrición (Perova & Vakis, 2011), también tiene efectos sobre la autoestima y el empoderamiento (Vargas, 2011). Una sistematización internacional de gran envergadura de programas de transferencias monetarias condicionadas, incluyendo países de América, África y Asia, indicó que estos programas ayudan a reducir la pobreza, influyendo sobre el bienestar de sus usuarios/as (Fiszbein et al., 2009), sin embargo, solo tomó en cuenta indicadores objetivos de salud y educación, manteniendo invisibilizada la dimensión subjetiva.

Por otra parte, no se encontraron experiencias similares al Programa Calle en otros países de Latinoamérica, en envergadura ni metodología, pero sí múltiples experiencias en Estados Unidos. En este país, se han implementado diversas estrategias, por ejemplo, programas de salud mental (Lennon, McAllister, Li, & Herman, 2005), de habitabilidad (Padgett, Stanhope, Henwood, & Stefancic, 2011), de empleabilidad (Ferguson, 2007) y de habilitación social (Washington, 2002). Los estudios revisados dieron cuenta de efectos en evitar la deserción o regresar a la calle y en la reducción del consumo de sustancias. Sin embargo, cambios a nivel personal solo se reportan en el último caso, al activar habilidades para la vida.

En síntesis, existe evidencia acerca de los efectos de este tipo de programas sobre dimensiones objetivas como ingresos, educación y salud. Sin embargo, son pocos los estudios que han profundizado en la dimensión subjetiva, entendida como el sentido que las propias personas dan a sus experiencias en los programas, identificando ellas mismas los cambios ocurridos, a qué los atribuyen y cómo los valoran. Tal como plantea la Fundación Superación de la Pobreza (2010), el entendimiento de un fenómeno social complejo –como es la pobreza y su intervención– demanda una perspectiva integradora y multidimensional. Entonces, resulta necesaria una visión que complemente la evaluación de las dimensiones tangibles u objetivas con el análisis de las condiciones intangibles o esenciales que le subyacen y posibilitan (Raczynski, 2002). De esta manera, el objetivo general del estudio fue describir y analizar relacionamente los cambios experimentados por personas participantes de dos emblemáticos programas sociales chilenos, el Programa Puente y el Programa Calle.

Este artículo forma parte de la tesis doctoral “Evaluación de programas sociales de intervención en pobreza: oportunidades y desafíos de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva”. Respecto a los resultados presentados, debido a que ambos programas son similares en sus objetivos y componentes de intervención, variando la población destinataria, se consideró una oportunidad para realizar análisis comparativos, observando dinámicamente los cambios y trayectorias de participación.

## Metodología

### Diseño

Este estudio se desarrolló a partir de una aproximación cualitativa, pues favoreció un acercamiento a las experiencias de las personas participantes, a partir de lo cual se pudo construir un modelo comprensivo del fenómeno (Flick, 2004). El trabajo tuvo un énfasis evaluativo en la línea de la evaluación naturalista propuesta por Guba (1978). Se indagaron específicamente los ámbitos o dimensiones en que ocurrieron los cambios debido a los programas –a nivel personal, económico y relacional–, así como se observaron los cambios ocurridos en función de las trayectorias de participación marcadas por características que surgieron como relevantes de los/as participantes, particularmente el nivel de vulnerabilidad.

### Participantes

Se realizó un muestreo de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se seleccionaron aquellas personas que coincidían con el perfil usual de usuario/a de cada programa, sin destacar por características particularmente positivas ni negativas. Participaron 12 personas, seis del Programa Calle y seis del Programa Puente. Las personas del Programa Calle estaban en

una situación socioeconómica más precaria que las del Programa Puente, considerando la distinción entre estar en situación de calle vs. en pobreza residencial urbana. Más detalles sobre las características de los/as participantes se encuentran en la Tabla 1, donde se agrega una especificación del nivel de vulnerabilidad. Un nivel alto implica presencia de problemas de salud severos (como SIDA o tuberculosis), problemas familiares graves (como violencia y abuso intrafamiliar) y consumo de sustancias. Un nivel medio conlleva vivir de allegados en casa de familiares y presencia de conflictos; y un nivel bajo implica tener casa propia, así como tener la posibilidad de trabajar o recibir algún subsidio. La mayor parte de los/as participantes había egresado de los programas y algunas personas estaban en la fase final.

### Producción de datos

Se llevaron a cabo entrevistas individuales en profundidad, utilizando un guión temático (Kvale & Brinkmann, 2009). Todas las entrevistas se registraron por medio de una grabación de audio. Se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008), contándose con la aprobación del Comité de Ética de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

TABLA 1

Descripción de los/as participantes

|                 | Participante | Sexo   | Edad | Nivel educacional   | Situación familiar   | Vulnerabilidad |
|-----------------|--------------|--------|------|---------------------|----------------------|----------------|
| Programa Calle  | 1            | Hombre | 31   | Escolar completa    | Soltero, sin hijos   | Alto           |
|                 | 2            | Hombre | 51   | Escolar incompleta  | Soltero, sin hijos   | Alto           |
|                 | 3            | Hombre | 35   | Escolar completa    | Separado, un hijo    | Alto           |
|                 | 4            | Mujer  | 38   | Escolar incompleta  | Convive, dos hijos   | Alto           |
|                 | 5            | Mujer  | 42   | Escolar incompleta  | Convive, sin hijos   | Alto           |
|                 | 6            | Hombre | 58   | Escolar incompleta  | Soltero, sin hijos   | Alto           |
| Programa Puente | 1            | Mujer  | 24   | Superior incompleta | Casada, cuatro hijos | Medio          |
|                 | 2            | Mujer  | 25   | Técnica completa    | Separada, un hijo    | Bajo           |
|                 | 3            | Mujer  | 22   | Superior incompleta | Separada, un hijo    | Medio          |
|                 | 4            | Mujer  | 29   | Escolar incompleta  | Separada, dos hijos  | Medio          |
|                 | 5            | Mujer  | 28   | Técnica completa    | Casada, dos hijos    | Alto           |
|                 | 6            | Mujer  | 62   | Técnica completa    | Casada, un hijo      | Bajo           |

Fuente: elaboración propia

## *Análisis de datos*

Se realizaron análisis descriptivos y relacionales siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Charmaz, 2006), específicamente la codificación abierta y axial. Este análisis fue complementado utilizando las consideraciones del Dispositivo de Análisis Encuentro-Contexto-Temas (Daher, Carré, Jaramillo, Olivares, & Tomicic, 2015), que permitió generar una mirada holista sobre sus experiencias y significados. Además, se realizó una triangulación intersubjetiva entre las investigadoras y los/as participantes (Cornejo & Salas, 2011), lo que permitió conseguir una mayor saturación teórica (Denzin, 1970).

## **Resultados**

Desde las experiencias de las personas participantes, se pudo identificar, a partir del análisis descriptivo, que ocurrían cambios atribuidos directamente a su participación en los programas, que fueron organizados en los ámbitos personal, económico y relacional. Adicionalmente, desde el análisis relacional, se evidenció que los logros alcanzados no fueron los mismos ni ocurrieron de igual manera para todas las personas, siendo relevante el nivel de vulnerabilidad.

### *Cambios personales*

Algunas personas entrevistadas, especialmente del Programa Calle, reportaron cambios en torno a su higiene, presentación personal, seguimiento de tratamientos médicos y alimentarse adecuadamente. Señalaron que esto redundó en una re-estructuración de sus vidas, en tanto lograron ordenarla. También comentaron preocuparse más de sí mismos/as, reconociendo que atender al propio bienestar es una acción consciente y cotidiana. Y se involucraron en actividades que promovían su desarrollo personal:

Esto se tradujo en, por ejemplo, que hoy en día me hago una torta para mí y pongo la mesa para mí, ya no dependo de si tengo alguien a quien invitar o no, porque yo soy razón suficiente para atenderme. Me

lavo los dientes para mí, porque son mis dientes y nadie me va a pasar los suyos. Es una responsabilidad conmigo y eso hace que yo me preocupe por otras cosas más grandes como, por ejemplo, secuelas de problemas [de salud] que tuve. (Participante 1, Programa Calle)

Otro cambio importante fue en la valoración de sí mismos/as. Si bien este efecto fue reportado por participantes de ambos programas, se observó una discrepancia en la cualidad del cambio, seguramente debido al nivel de vulnerabilidad. La sensación que predominó en las personas del Programa Calle fue de “ser valorado”, es decir, la emoción de que otros les vieran y reconocieran. En cambio, para las participantes del Programa Puente la sensación principal fue de “valorarse”, esto es, la emoción de verse y validarse a sí mismas. Varias de las personas entrevistadas del primero señalaron que gracias a que otros, principalmente a que su agente de intervención les reflejara sus aspectos positivos, pudieron instalar esta sensación de validación personal. Comentaron haberse sentido por mucho tiempo “invisibles” y que este reconocimiento y aprecio les permitió desarrollar mayor seguridad y reforzar sus capacidades para salir adelante. Este resultado va muy en la línea del lema de una actividad pública realizada por la organización ejecutora del programa: “personas en situación de calle, pero ante todo personas”. Las participantes del Programa Puente comentaron un efecto ligeramente distinto. Señalaron que en momentos de crisis, cuando se sentían “en un callejón sin salida”, el compartir sus problemas y desahogarse con su agente de intervención les permitió mirar las cosas desde otro punto de vista y acudir a su propia valía personal para superar dichos problemas.

Otro efecto, levemente matizado según la experiencia de las personas participantes de cada programa, se relaciona con un cambio en la forma de ver y enfrentar sus vidas. Muchas personas del Programa Calle señalaron que antes tenían una mirada pesimista sobre la vida y que gracias al programa pudieron confiar en sus posibilidades para salir adelante instalando una mirada positiva (“sonreírle a la vida”). Esto les permitió actuar de manera



más proactiva, pues dejaron de autocompadecerse por sus problemas o “victimizarse” para tener una mayor agencia sobre sus vidas, reconociendo su rol y capacidad para cambiar las cosas que les ocurrían. A partir de esta nueva mirada plantearon que comenzaron a ser más optimistas frente a la adversidad, sentirse capaces de hacer cosas, poder expresarse y dar su opinión. Las participantes del Programa Puente señalaron que gracias al programa apareció en ellas una mirada orientada a metas, desde donde pudieron proyectarse y “creer”. En este sentido, el programa les ayudó a “sacarse la venda de los ojos” respecto a la inercia en que vivían y sentir que tenían el poder para cambiar sus circunstancias al orientarse a ciertos objetivos y confiar que los podían cumplir, instalando la esperanza respecto a un futuro mejor. Efectos que derivaron de esta sensación fueron el sentirse capaces de hacer cosas (poder decir “yo puedo”) y una sensación de logro. Una participante manifestó:

Me ha servido para crecer más, para proyectarme más. Me ha servido saber que puedo lograr cosas, siempre pensando en que puedo crecer más, para tener un mejor bienestar en mi casa, más armonía, estar mejor en lo económico, todas esas cosas. Es que hay varios factores que van de la mano para sentirse mejor, para ser feliz en todos los aspectos, ya sea con toda mi familia o estar sola y poder sentirme bien. (...) Igual uno aprende cosas en la vida, pero con el programa te abren puertas, porque a veces uno puede tener una venda en los ojos y te la sacan. (Participante 6, Programa Puente)

### *Cambios económicos*

Los efectos a este nivel apuntaron a realizar una mejor administración del dinero disponible, tener una mayor capacidad económica y poder adquirir bienes materiales. Esto representó en los/as participantes de ambos programas un cambio en su calidad de vida. En el caso de algunas participantes del Programa Puente, es el cambio al que le atribuyeron mayor importancia. Sin embargo, las personas del Programa Calle destacaron más los cambios personales, aunque señalaron que para que algunos de es-

tos ocurrieran –principalmente la reestructuración de sus vidas– les ayudó la posibilidad de tener un lugar habilitado donde vivir gracias al aumento en sus ingresos (debido al subsidio e inserción laboral).

Participantes de ambos programas señalaron haber aprendido a realizar un presupuesto mensual, evitando gastos innecesarios, así como ahorrar y disminuir el sobreendeudamiento. En el caso de las entrevistadas del Programa Puente, el apoyo económico que recibieron significó, cuando tenían buenas relaciones con sus familias, aportar en sus hogares y, en caso de haber tenido relaciones tensas con esta, ser más autónomas. Estas participantes señalaron haber usado los subsidios del programa para alimentación, educación de sus hijos y ahorro para postular a la casa propia o mejorar el equipamiento de esta. Las personas del Programa Calle señalaron haber utilizado estos ingresos principalmente para arrendar una pieza o pagar una residencia, y en segundo lugar, para adquirir bienes materiales. Este cambio fue especialmente importante al conectarse con la capacidad de valorar sus pertenencias, lo que contrasta con la transitoriedad en que se vive en la calle:

Mi calidad de vida ha mejorado porque tengo más dinero [sic], pero no se trata solo de eso, se trata de que pueda ahorrar, de que pueda tener mis cosas, de que pueda tener mi casa. (...) Sentir lo que es tener algo tuyo, que no es prestado, que no es de segunda mano. (Participante 1, Programa Calle)

### *Cambios relacionales*

Estos cambios correspondieron a mejoras en las relaciones familiares y sociales, ya sea con otras personas o con instituciones. Los efectos a este nivel no solían mencionarse espontáneamente. Es importante considerar que los/as participantes del Programa Calle no viven ni suelen tener contacto con sus familiares, señalando haber intentado retomar relaciones con su familia de origen o expareja e hijos, lo que se tradujo en una mayor preocupación por estos. Indicaron que fue importante que sus familiares reconocieran sus cambios logrados en el programa. En las participantes del Programa Puente, había varios escenarios familiares: vivir

de allegados, mujeres jefas de hogar solas con hijos y familias biparentales convencionales. Independiente de la estructura familiar, en general reportaron mejoras en sus relaciones, en tanto armonía y unidad familiar. Por ejemplo, hacerse respetar y tomar decisiones respecto a la convivencia familiar, logrando solucionar conflictos.

En cuanto a las relaciones sociales, las entrevistadas del Programa Puente señalaron que en el programa las motivaron a relacionarse con otras personas y agrupaciones sociales. Para aquellas que se consideraban extrovertidas, conocer nuevas personas y relacionarse de mejor manera con ellas fue altamente valorado. En cambio, para las que se consideraban introvertidas, el deseo por socializar estaba disminuido. En el caso de las personas del Programa Calle este fue un cambio mayor. En sus relatos, se pudo identificar que, en la medida en que fueron afirmando su desarrollo personal o la “relación con su mundo interno”, fueron trabajando su interacción con otras personas e instituciones o su “relación con el mundo externo”. En este proceso fue crucial, según reportaron, el reconocimiento obtenido por otras personas significativas. Todo ello redundó en una sensación de estar integrándose mayormente en la sociedad.

Con respecto a la interacción con otras instituciones y/o programas, los/as participantes señalaron haberse vinculado con la red de oportunidades del Estado. Mencionaron conocer organismos públicos (municipalidad, consultorios, etc.) y realizar trámites (ya sea de salud, identificación, etc.). Para las personas del Programa Calle y mujeres del Programa Puente que se encontraban en una situación más desaventajada, significó además ganar autonomía, preocuparse de sí y mejorar su estado de ánimo, lo que se vincula a la exclusión social y el rol de intermediación que cumplen los programas. Como una mujer señaló, el programa logra efectivamente ser un “puente” entre las participantes y dichas instituciones, facilitando la tarea de buscar la información y realizar trámites. Sin embargo, para aquellas participantes del Programa Puente que se encontraban en una situación mejor, conectarse con estos servicios les parecía demasiado básico y los criticaban por no ofrecer una atención de calidad.

A mí el Programa me ha servido mucho, es un apoyo para mí, porque yo iba a hacer un trámite y no me tomaban en cuenta, sacaba una hora al médico ‘que mañana, que pasado’, todo era para mañana. En cambio ahora eso ha cambiado hartito. A mí por lo menos me ha servido hartito porque me reanimó. Antes estaba con el ánimo abajo, si necesitaba sacar una hora, si voy o no voy me daba lo mismo, si me moría me daba lo mismo, si tomaba remedios me daba lo mismo. Pero ahora si tengo que ir al médico, si me siento mal, yo voy a sacar una hora, porque ahora con la señorita [refiriéndose a la agente de intervención] todo se me ha hecho más fácil. (Participante 5, Programa Calle)

Para varias personas fue importante vincularse con programas de empleabilidad y emprendimiento del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS, los cuales actuaron como un “trampolín” para surgir, al constituirse en una posibilidad real para mejorar sus condiciones de vida:

Los beneficios que a mí me entregan me sirven, esto mismo de postular al FOSIS al ser parte del Programa Puente a mí me sirve. (...) Yo estaba haciendo un curso de peluquería por mi cuenta y la idea es que el FOSIS me ayude a poner un salón o algo así. (...) Yo creo que el Puente te ayuda en conectarte con otras cosas que te pueden dar una ayuda más allá que el mismo Puente. (Participante 1, Programa Puente)

### *Ciclos de cambios según trayectorias de participación y nivel de vulnerabilidad*

Al mirar relacionalmente los resultados, se identificó que existen distintas trayectorias de participación. Si bien muchas de las personas alcanzaron un resultado final positivo, el punto de partida y el camino que recorrieron fue diferente. El punto de inicio para las personas en situación de calle fue mucho más atrás que el de las mujeres en pobreza residencial urbana, por el alto nivel de precariedad y deterioro en que se encontraban. Sin embargo, la distinción por programa no resulta suficiente, ya que interactúa con características personales y vitales que definen condiciones de mayor o menor daño,

como el caso de una mujer del Programa Puente con depresión. Así, se constató que las personas partieron desde lugares distintos en función de su nivel de vulnerabilidad, donde algunas iniciaron su participación con necesidades más resueltas, en cambio otras requerían abordar primero ciertas necesidades específicas. A partir de esto, ocurrieron cambios, pero que no se dan de manera lineal, sino con un progreso recursivo, produciéndose ciclos virtuosos donde un cambio positivo potenciaba otros.

Por ejemplo, para las personas en una situación de mayor vulnerabilidad, su motivación por participar estaba centrada en sí mismas, en poder “sanarse y ser alguien”. Entonces, para estas personas el primer y más importante cambio fue a nivel personal: sobre el bienestar físico, el propio cuidado y la valoración personal. El programa actuó como un reparador del “yo dañado”, ofreciendo una suerte de “nivelación emocional”, sobre la que se montaron luego efectos en otros ámbitos, como los cambios económicos. Los efectos sobre los ingresos y bienes materiales potenciaron a su vez los cambios personales, al fomentar un estilo de vida más ordenado, generándose además un mayor acercamiento a la red de oportunidades, lo que implicó recursivamente nuevos cambios a nivel personal al ganar autonomía y mejorar el estado de ánimo. Un participante expresó al respecto:

Yo me siento feliz porque tengo mi plato de comida y estoy bajo techo, ¿antes qué es lo que tenía? Aquí mismo [en el parque] venía la lluvia y tenía que andar arrancando. Estoy feliz de tener mi pieza. (...) La vida de la gente que está en la calle es un desorden, pero si alguna vez tuvieran uno o dos meses en una pieza su vida se les ordena, su vida cambia. (Participante 5, Programa Calle)

Para quienes se encontraban en una mejor situación, su motivación por participar estaba centrada en lograr un mayor bienestar en las personas que tenían a su cargo y en poder emprender: “ser alguien para que mis hijos sean alguien”. En estas personas los cambios económicos fueron lo que reportaron primero, sin embargo, estos cambios no eran sostenibles a menos que fueran acompañados de cambios

a nivel personal, particularmente en la forma de ver y enfrentar la vida. Así, rápidamente estas personas pasaron del conformismo con los servicios sociales básicos a instalar la queja por la calidad de las garantías estatales. Sobre los logros alcanzados y su interacción con cambios a nivel personal:

Me siento bien, siento que con todo esto [bono, beneficios materiales, apoyo para el negocio, etc.] puedo lograr mucho más. (...) En la medida que me iban saliendo las cosas sentía que lo podía lograr, que podía hacer mucho más. (...) Que las cosas iban saliendo poco a poco, que las iba consiguiendo cada vez con más potencia, con más ganas. (Participante 4, Programa Puente)

Es importante destacar que, contrario a lo que se podría pensar respecto al nivel de reflexividad de las personas en situación de calle por encontrarse en un nivel de precariedad extrema, resultaron sumamente intensos y profundos sus relatos sobre los cambios a nivel personal. En el Programa Puente, también ocurrió que mientras mayor eran las necesidades de sus participantes más fue la motivación por salir adelante. En este sentido, mientras más complicada sea la situación económica y personal, más se valora en las intervenciones que generen efectos a nivel personal; en cambio, en la medida que se avanza el foco se pone en el aporte económico.

Por último, como en todo programa, hubo personas que por su grado de deterioro extremo e irreversible (por ejemplo, debido a daño psiquiátrico grave o consumo de sustancias) no lograron llegar a la meta o simplemente se quedaron en momentos intermedios de desarrollo. También hubo personas con una mejor situación económica y social que hicieron un uso instrumental de los programas, en cuanto solo participaban para obtener recursos económicos. Sin considerar estos casos extremos, las personas en situación de calle y las mujeres en situación de pobreza residencial urbana tenían muchos aspectos en común respecto al deseo de integración social y superación de la pobreza. Estos resultados muestran que alcanzar esta meta no solo pasa por el logro de condiciones objetivas o



materiales, sino también por los efectos subjetivos a nivel personal y en las relaciones.

## Discusión

Este estudio se preguntó por ¿cuáles son los efectos que ocurren en programas sociales de transferencias monetarias con un componente psicosocial desde la experiencia de sus participantes? De esta forma, se identificaron importantes cambios a nivel personal, así como efectos sobre la capacidad económica. También se mencionaron modificaciones en las relaciones familiares, con otras personas y en el contacto con instituciones. Varios de estos efectos están en consonancia con las condiciones mínimas propuestas por ambos programas (MIDEPLAN, 2004, 2008a), como son la mejoras en la dinámica familiar y el aumento en los ingresos. Lograr una mayor capacidad económica es coincidente con el principal efecto detectado por la última evaluación de impacto realizada al Programa Puente (Martorano & Sanfilippo, 2012) esto es, contribuir a salir de la pobreza extrema.

Sin embargo, el aporte más importante de estos resultados fue relevar la dimensión subjetiva asociada a los efectos de los programas, particularmente sobre el bienestar psicosocial—entendido como los cambios a nivel personal y relacional—, y que en las evaluaciones del Programa Puente solo fueron captados parcialmente (Larrañaga & Contreras, 2010; Nun & Trucco, 2008). En este estudio, se profundizó sobre este tipo de cambios, por ejemplo, al detallar las mejoras sobre la valoración personal, enriqueciendo lo anticipado por Raczynski (2008). Contrariamente a lo encontrado por Bivort (2005), donde el primer efecto reportado fueron aspectos materiales con escasa referencia a los psicológicos o subjetivos, en el presente trabajo se constató que estos eran fundamentales y que al realizar un acercamiento emergente suelen mencionarse en primer lugar. Si bien no se cuentan con antecedente del Programa Calle, los resultados aquí expuestos son coincidentes con una investigación realizada en Estados Unidos, donde sus participantes también activaron habilidades para la vida (Washington, 2002).

Por otro lado, la novedad de este estudio fue detectar la relación entre los cambios y el nivel de vulnerabilidad. Coincidente con lo planteado por Irrázaval (2008), el punto de partida en los programas fue distinto para las personas en situación de calle, en comparación con las mujeres en situación de pobreza residencial urbana. En este sentido, siguiendo lo propuesto por Bengoa (1995), se pudieron observar dos tipos de pobreza, aquella más dura y que se articula en base a la supervivencia, desintegración social y falta de esperanza (principalmente en participantes del Programa Calle y mujeres muy dañadas del Programa Puente) y aquella con mejores condiciones (principalmente en las participantes del Programa Puente). El aporte de este artículo es mostrar que el primer grupo no es estático o “de arrastre” como se ha clasificado, pues con un “empujón o nivelación” por parte de los programas pueden alcanzar a sus compañeros/as más aventajados e incluso adelantarlos.

De esta forma, a partir del análisis presentado se desafían dos creencias importantes respecto a las personas que participan en los programas sociales (Matus, 2007). Primero, que aquellas personas que cuentan con mayores recursos deberían tener más interés en el desarrollo personal. Lo cual resulta falso al observar que este es un cambio deseable y valorado por personas en situación muy precaria. En cambio, quienes están en una mejor situación tienden a instrumentalizar los programas, ya que buscan solo el aporte económico. Y una segunda creencia cuestionada es que aquellas personas que están más dañadas presentan menores logros, lo que también resultó falso, ya que este estudio muestra que sus logros son grandes y profundos. Esto permite romper con la creencia de que para quienes están en una situación desaventajada más básica debiera ser la intervención vs. personas en una mejor situación que requerirían intervenciones más sofisticadas.

Con respecto a las limitaciones, si bien las autoras contaban con sensibilidad teórica sobre el tema y se consideró que se estaba alcanzando el punto de saturación, sería interesante para próximas investigaciones ampliar la cantidad de participantes y elegirlos según su nivel de vulnerabilidad, lo cual en

este estudio fue un aspecto emergente. Una segunda limitación es que quienes participaron habían completado su paso por los programas o estaban por terminar, quedando pendiente describir la experiencia de participantes que fracasan o desertan de los programas, lo que ha sido escasamente abordado por la literatura y que pareciera ser un caso especial de personas en mayor vulnerabilidad.

Por último, tomando en cuenta el tema que convoca este número especial, se puede observar que estos programas se suelen pensar como intervenciones psicosociales individuales o familiares, pero no comunitarias. Sin embargo, al trabajar desde nociones y perspectivas que propone la psicología comunitaria como la activación de recursos y el fortalecimiento (Montero, 2006) —que estos programas abordan y cuyos efectos son respaldados por los resultados de esta investigación—, se propicia que las personas adquieran una visión más crítica de sus oportunidades exigiendo el mejoramiento de las mismas, convirtiéndose así en agentes transformadores de sus vidas, comunidades e incluso la sociedad. Entonces, desde esta lógica, los cambios que ocurren a nivel individual son importantes y actúan como un medio para lograr cambios asociados a las condiciones estructurales en las que viven las personas. Así, esta mirada permite ampliar y complejizar la comprensión de la psicología comunitaria, no solo como una subdisciplina que posiciona a la intervención psicológica en el ámbito comunitario, sino también como una que interviene en las personas situadas en un contexto y en relación con una comunidad.

Contrariamente a lo reportado por Nun y Trucco (2008), donde las aspiraciones intangibles —como ser feliz— son antecedidas por aspiraciones materiales, en este estudio se constató que este camino no es lineal y que para algunas/as participantes puede ser mucho más importante abordar el ámbito personal antes de instalar cambios en otras áreas, como la económica y relacional. Por ello, la creación de políticas públicas debiera obedecer una comprensión más profunda de las necesidades humanas involucradas en las problemáticas sociales (Max-Neef, 1993), relacionada con una concepción de la pobreza dinámica donde existen distintos niveles

de vulnerabilidad y no una jerarquía establecida *a priori* (como ocurre con la escala de Maslow, 1943). Así, este estudio muestra los efectos de una política social ajustada a “pequeña escala”, que transita desde lineamientos generales propuestos por la política pública a su operacionalización en programas sociales y de ahí a su implementación, habitualmente alojada en un particular grupo social. En otras palabras, se estimula una mirada más integradora de los programas sociales, superando la tendencia a homogeneizar y tratar de igual manera a las personas que se encuentran en situación de pobreza, lo cual aporta a la acción de la política social así como a la de psicólogos y psicólogas comunitarias implicados en su implementación y reformulación al atender a sus particularidades.

## Referencias

- American Psychological Association. (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Washington: The American Psychological Association's Council of Representatives.
- Arenas, A., & Berner, H. (2010). *Presupuesto por resultados y la consolidación del sistema de evaluación y control de gestión del gobierno central*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Bengoa, J. (1995). *La pobreza de los modernos*. Santiago: SUR.
- Bivort, M. (2005). Estrategias de superación de la pobreza: agencia, ciudadanía y redes en el Programa Puente. *Theoria*, 14(2), 9-16.
- Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios. (2012). *Avanzar en calidad 4. Análisis del modelo de gestión de calidad para programas sociales*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory. A practical guide through qualitative analysis*. Londres: Sage.
- Chile, Ministerio de Desarrollo Social. (2012). *Balance de gestión*. Santiago: Autor.
- Chile, Ministerio de Desarrollo Social. (2014). *Informe de desarrollo social*. Santiago: Autor.
- Chile, Ministerio de Planificación. (2004). *Conceptos fundamentales: Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Santiago: Autor.

- Chile, Ministerio de Planificación. (2006a). *Programa de apoyo a la integración social de personas en situación de calle: estrategia de intervención fase piloto del programa*. Santiago: Autor.
- Chile, Ministerio de Planificación. (2006b). *Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa Puente*. Santiago: Autor.
- Chile, Ministerio de Planificación. (2008a). *Orientaciones para la gestión de condiciones mínimas: Programa Calle Chile Solidario*. Santiago: Autor.
- Chile, Ministerio de Planificación. (2008b). *Seminario Programa Calle: caracterización de usuarios a enero de 2007*. Santiago: Autor.
- Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza. (1996). *La pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social*. Santiago: Ministerio de Planificación de Chile.
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. doi: 10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE2-FULLTEXT-144
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A., Olivares, H., & Tomicic, A. (2015). *Experience and meaning in qualitative research*. Manuscrito presentado para su publicación.
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Ferguson, K. (2007). Implementing a social enterprise intervention with homeless, street-living youth in Los Angeles. *Social Work*, 52(2), 103-112.
- Fiszbein, A., Schady, N., Ferreira, F., Grosh, M., Kelleher, N., Olinto, P., & Skoufias, E. (2009). *Conditional cash transfers: Reducing present and future poverty*. Washington: The World Bank.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2010). *Voces de la pobreza*. Santiago: Autor.
- Galasso, E. (2011). Alleviating extreme poverty in Chile: The short term effects of Chile Solidario. *Estudios de Economía*, 38(1), 101-127.
- Gertler, P., Martínez, S., & Rubio-Codina, M. (2012). Investing cash transfers to raise long-term living standards. *American Economic Journal: Applied Economics*, 4(1), 1-32. doi 10.1257/app.4.1.1
- Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Guba, E. (1978). Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation. *CSE Monograph Series in Evaluation*, 8. University of California: Center for the Study of Evaluation.
- Hoces de la Guardia, F., Hojman, A., & Larrañaga, O. (2011). Evaluating the Chile Solidario program: Results using the Chile Solidario panel and the administrative database. *Estudios de Economía*, 38(1), 129-168.
- Irrarrázaval, I. (2008). Pobreza y personas en situación de calle: una nota sobre la experiencia internacional y lecciones para Chile. *Revista Trabajo Social*, 75, 17-21.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Larrañaga, O., & Contreras, D. (2010). *Chile Solidario y combate a la pobreza*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Lennon, M. C., McAllister, W., Li, K., & Herman, D. (2005). Capturing intervention effects over time: Reanalysis of a critical time intervention for homeless mentally ill men. *American Journal of Public Health*, 95(10), 1760-1766. doi: 10.2105/AJPH.2005.064402
- Lira, E. (Ed.). (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Martorano, B., & Sanfilippo, M. (2012). *Innovative features in conditional cash transfers: An impact evaluation of Chile Solidario on households and children* (Innocenti Working Paper N.º 2012-03). Florencia: UNICEF Innocenti Research Centre.
- Matus, T. (junio, 2007). *Trabajar la pobreza con calidad*. Santiago: Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios. Recuperado de: [http://www.emprendimientosolidarios.uc.cl/download/Articulos\\_WebCEES/2007\\_Trabajar%20la%20Pobreza%20con%20Calidad%20T%20MATUS%20-%20CEES%20UC.pdf](http://www.emprendimientosolidarios.uc.cl/download/Articulos_WebCEES/2007_Trabajar%20la%20Pobreza%20con%20Calidad%20T%20MATUS%20-%20CEES%20UC.pdf)

- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Max-Neef, M. (1993). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Editorial Nordan-Comunidad.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Nun, E., & Trucco, D. (2008). *Informe de sistematización de evaluaciones cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Organización de las Naciones Unidas. (2000). Naciones Unidas, Asamblea General "Declaración del Milenio", A/55/L.2 (6 de septiembre de 2000). Recuperado de: [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/55/L.2](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/55/L.2)
- Padgett, D., Stanhope, V., Henwood, B., & Stefancic, A. (2011). Substance use outcomes among homeless clients with serious mental illness: Comparing housing first with treatment first programs. *Community Mental Health Journal*, 47, 227-232. doi: 10.1007/s10597-009-9283-7
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. Londres: Sage.
- Peixoto, M. (2013). El programa Bolsa Familia y la pobreza en Brasil: muchos más que números a considerar. *Revista Sociedad y Equidad*, 5, 164-187.
- Perova, E., & Vakis, R. (2011). *Más tiempo en el programa, mejores resultados: duración e Impactos del Programa JUNTOS en el Perú*. Lima: Banco Mundial.
- Raczynski, D. (2002). *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales*. Seminario "Perspectivas innovativas en política social: Desigualdades y reducción de brechas de equidad". Santiago: Ministerio de Planificación de Chile & CEPAL.
- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Santiago: IFHC/CIEPLAN.
- The World Bank. (18 de diciembre de 2014). *Second Bolsa Família. Implementation status and results report* (Public Disclosure Copy, P101504). Recuperado de: [http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSCContentServer/WDSP/LCR/2014/12/18/090224b082922bbc/1\\_0/Rendered/PDF/Brazil000Secon0Report000Sequence008.pdf](http://www-wds.worldbank.org/external/default/WDSCContentServer/WDSP/LCR/2014/12/18/090224b082922bbc/1_0/Rendered/PDF/Brazil000Secon0Report000Sequence008.pdf)
- Vargas, E. (2011). *Cambiando nuestras vidas: historias de éxito del Programa Juntos*. Lima: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS.
- Washington, T. (2002). The homeless need more than just a pillow, they need a pillar. *Families in Society*, 83(2), 183-188.