



Agentes de intervención en programas psicosociales: Tipos de apoyo y efectos según nivel de vulnerabilidad

Intervention agents at psychosocial programs: Types of support and effects regarding vulnerability level

Marianne Daher¹, Andrea Jaramillo², Antonia Rosati³

¹ Universidad San Sebastián, Santiago, Chile

² Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile

³ Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile

*mariannedaher@gmail.com

Recibido: 15-febrero-2017

Aceptado: 1-marzo-2018

RESUMEN

Los programas de apoyo psicosocial se centran en la relación entre agente de intervención y participante. La literatura teórica indica la importancia de dicha relación y las características de los agentes, así como estudios empíricos dan cuenta de su influencia en los efectos de la intervención. Sin embargo, tales caracterizaciones son genéricas, sin atender a la diversidad de participantes; y los estudios usan variables definidas a priori que no recogen las experiencias de participación. El objetivo de este estudio fue analizar, desde la perspectiva de usuarios de dos programas psicosociales chilenos, la relación que establecieron con sus agentes de intervención, y su influencia en la implementación y efectos de la misma según su nivel de vulnerabilidad. Se realizaron doce entrevistas, analizadas desde la Teoría Fundamentada. Se identificaron experiencias positivas y negativas asociadas al apoyo psicosocial prestado por los agentes, y variaciones en los cambios, sucediendo que para las personas en mayor vulnerabilidad el apoyo emocional fue un medio crucial para recibir apoyo técnico. Se concluye sobre la importancia de que los agentes puedan adaptarse a distintos tipos de usuarios.

Palabras claves: agente de intervención, apoyo psicosocial, estudio cualitativo, pobreza, vulnerabilidad,

ABSTRACT

Psychosocial support programs focus their work in the relation established between intervention agents and participants. Theoretical literature highlights the importance of this relationship and agents' characteristics, as well as empirical studies show its link with the intervention effects. However, those are generic characterizations, without deepening in participants' diversity, and based on pre-established variables that do not consider participants' experiences. The objective of this study was to analyze, from the perspective of two Chilean psychosocial programs participants, the relation with their intervention agents and its influence in the implementation and effects of the social programs, taking into account their vulnerability level. Twelve interviews were done, analyzed using the Grounded Theory. We identified positive and negative experiences related to the psychosocial support given by the intervention agents, and different changes, occurring that for people in greater vulnerability, emotional support acted as a crucial mean to receive technical support. We conclude that is relevant that intervention agents can adequate themselves to participants' particular profiles.

Keywords: intervention agent, poverty, psychosocial support, qualitative research, vulnerability

Cómo citar este artículo: Daher, M., Jaramillo, A., & Rosati, A. (2018). Agentes de intervención en programas psicosociales: Tipos de Apoyo y efectos según nivel de vulnerabilidad. *Psicoperspectivas*, 17(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-996>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0 License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Existen muchas formas para referirse a las personas que implementan los programas sociales: asistente, operador, gestor, monitor, facilitador, interventor social, agente comunitario, entre otras. En este artículo se les llamará agentes de intervención, considerando que son quienes están a cargo de realizar el trabajo en terreno, estableciendo contacto directo y cotidiano con las personas participantes de los programas, a quienes se llamará usuarios.

En el contexto de programas sociales cuyo accionar se centra en los agentes de intervención, al revisar la literatura especializada, se puede constatar el importante rol que se les asigna a éstos, existiendo múltiples manuales y libros, nacionales e internacionales, que les prescriben una serie de características, funciones y habilidades (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2006a; Organización Mundial de la Salud [OMS], 1987, 1989; Prendiville, 2008). Sin embargo, éstas se suelen constituir en largas listas de atributos más bien genéricos y que se presentan como un modelo único a seguir, sin señalar además si corresponden a reflexiones teóricas o si cuentan con evidencia empírica.

Por otra parte, desde el campo de la psicología comunitaria se han realizado esfuerzos por caracterizar el rol del agente de intervención en su quehacer con personas y comunidades. Así, desde la revisión de antecedentes teóricos, se destaca el establecimiento de una relación de confianza y reconocer las capacidades y recursos de los participantes (Martín González, Chacón Fuertes, & Martínez García, 1993; Sánchez Vidal, 1991); el respeto por las diferencias culturales y la diversidad (Rappaport, 1977), la valoración de la cultura popular y el desarrollo de un trabajo fundado en la reflexividad y el pensamiento crítico (Montero, 2006), así como la capacidad técnica del agente para informar, orientar y capacitar a las personas (Barbero, & Cortés, 2011), entre otros elementos.

A su vez, frente a la inquietud por la ética del trabajo comunitario se han identificado como aspectos centrales, desde la perspectiva de los profesionales, el compromiso personal y el cumplimiento de responsabilidades, la empatía, la aceptación y la validación del otro como persona autónoma (Reyes, Olivares, Berroeta, & Winkler, 2015; Winkler, Alvear, Olivares, & Pasmanik, 2009). Entre otros avances empíricos al respecto, se encuentran estudios donde los agentes de intervención identifican características específicas que potencian su relación con los usuarios (Andersson, 2013; Boira, López del Hoyo, Tomás, & Gaspar, 2010; Gómez, & Haz, 2008;), así como aspectos claves de los agentes relacionados con el éxito en contactar y retener a usuarios en la intervención (Calderón, 2007).

Por otro lado, la conexión entre el agente y los resultados de la intervención ha sido ampliamente reconocida en el ámbito de la psicología clínica y educacional, existiendo abundante evidencia sobre la importancia de la relación terapeuta-paciente y la relación profesor-estudiante, en el mejoramiento de los pacientes (Andrade, 2005; Corbella, & Botella, 2003; Horvath, & Symonds, 1991) y en el rendimiento de los estudiantes (Arón, & Milicic, 1999; Gallardo, & Reyes, 2010; Van Petegem, Aelterman, Van Keer, & Rosseel, 2008), respectivamente.

En el ámbito social, sin embargo, esta conexión ha sido solo recientemente evidenciada, presentando avances interesantes desde la literatura europea y anglosajona. Así, reconociéndose que evaluar la implementación de los programas es crucial para comprender los aspectos que hacen posible su adecuado funcionamiento (Durlak, & Dupre, 2008; Fixsen, Naoom, Blase, Friedman, & Wallace, 2005), se ha correlacionado la calidad del agente percibida por los usuarios y el logro de objetivos o resultados de la intervención (Bradford, Adler-Baeder, Kentring, & Smith, 2012; Amorós-Martía, Byrneb, Mateos-Inchaurredo, Vaquero-Tióc, & Mundet-Bolós, 2016; Jarrett, Horn, & Zhang, 2009). Además, se ha visibilizado la relación entre el apoyo ofrecido por los mentores, de un programa orientado a niños y/o jóvenes en situación de vulnerabilidad, con el avance en los objetivos de intervención (Erdem, DuBois, Larose, De Wit, & Lipman, 2016).

Específicamente, Álvarez, Padilla y Máiquez (2016) evidencian que la creación de un clima positivo e íntimo entre los agentes y las familias de un programa de parentalidad, junto con habilidades técnicas del agente como realizar una orientación clara, predicen resultados positivos. De esta forma, ciertas características personales y técnicas del agente asociadas a ofrecer un servicio de calidad ("*competence of quality delivery*", Baumann, Kohl, Proctor, & Powell, 2016), por ejemplo, ser empático y generar actividades dirigidas al cumplimiento de metas, son relevantes para la efectividad de los programas sociales.

Con respecto a la evidencia latinoamericana se reconoce, desde la perspectiva de usuarios de dos programas emblemáticos de intervención en pobreza (Oportunidades, de México y Puente, de Chile), la importancia del compromiso, la continuidad y la cercanía del agente con los participantes, así como su ayuda para acceder a beneficios y apoyos materiales (Arriagada, & Mathivet, 2007). En el programa mexicano, también se ha evidenciado desde el relato de los usuarios, algunos obstaculizadores de la intervención, relevándose que la calidad de los servicios sociales, de salud y educación involucrados en la oferta dependen principalmente de la

calidad de los profesionales (Garrocho-Rangel, & Brambila-Paz, 2008). Así, frente a esto se presenta gran inconformidad, dándose cuenta de la necesidad de potenciar elementos tales como la amabilidad, el trato no discriminatorio, la responsabilidad, la capacidad de gestión y la capacitación de los actores en general. Por otra parte, un estudio sobre el Programa Juntos de Perú, orientado a mujeres en situación de extrema pobreza en zonas rurales y que cuenta con el apoyo de un “Gestor Local”, constata que en la relación con estos ocurren los principales cambios en las vidas de las usuarias (Vargas, 2011), aunque no se describe ni profundiza en ello. Ahora bien, a pesar del aporte de tales hallazgos, estos no constituyen el foco de dichos estudios, con las consecuentes limitaciones en su profundidad, sin poner en diálogo la relación entre características específicas del rol del agente y el logro de resultados en las intervenciones.

Considerando, entonces, la relevancia de este fenómeno, el presente artículo buscó contribuir a esta temática a través de un estudio cualitativo sobre el rol que le asignan los usuarios a sus agentes de intervención y su influencia en los resultados que lograron en dos programas emblemáticos de apoyo psicosocial chileno orientados a la superación de situaciones de pobreza y/o exclusión social. Estos programas, que pertenecen al Sistema Intersectorial de Protección Social de Chile y cuyos diseños se centran en el accionar de los agentes de intervención (MIDEPLAN, 2004), son el Programa Puentes –actual Programa Familias (Ministerio de Desarrollo Social [MIDESO], 2016a)– y el Programa Calle (MIDESO, 2016b). El primero está orientado a familias en situación de pobreza y vulnerabilidad, principalmente mujeres jefas de hogar, y es ejecutado por los gobiernos locales (municipalidades). El Programa Calle, está dirigido a personas en situación de calle, principalmente hombres, y es ejecutado mayoritariamente por organizaciones no gubernamentales (MIDESO, 2016b).

En el Programa Puentes las usuarias cuentan con 24 meses de apoyo psicosocial realizado por un profesional denominado “Apoyo Familiar”, quien está a cargo de generar procesos motivacionales y de compromiso al cambio para lograr el empoderamiento y mejoramiento de la calidad de vida en las usuarias (MIDEPLAN, 2004). Este programa funciona bajo el supuesto de que lo que da potencia al apoyo psicosocial es la calidad de la relación que se establece entre agentes y usuarias (MIDEPLAN, 2006a). El Apoyo Familiar debiera movilizar capacidades de autogestión en las usuarias, siguiendo una serie de actividades definidas y para las cuales recibe capacitación. Se prescriben como características de un buen Apoyo Familiar su estabilidad emocional, autocontrol, autonomía, actitud ante el cambio,

sociabilidad, iniciativa y buena disposición ante el trabajo; así como también se señala que debe fomentar la independencia, ser promocional, cercano, estar centrado en la relación, ser horizontal, flexible y comprometido (MIDEPLAN, 2006a). En cuanto al perfil de las personas que cumplen esta función, según una funcionaria del Ministerio asociada a este programa, suelen ser mujeres con formación profesional o técnica (más frecuentemente asistentes sociales), de 30 años en promedio, que tienen experiencia previa e interés de trabajar con personas en situación de pobreza (M. Monreal, comunicación personal, 9 de octubre, 2013).

En el Programa Calle se entrega apoyo psicosocial durante 12 meses (extensible a un segundo periodo) provisto por un “Gestor de Calle” (MIDEPLAN, 2010). Se espera que los usuarios logren por medio del apoyo psicosocial la restitución de sus capacidades funcionales y vinculares, así como la intermediación entre sus principales necesidades de asistencia y los servicios especializados disponibles en la red de intervención; esto con el fin de lograr el mejoramiento de sus condiciones de vida y que puedan desenvolverse de la manera más autónoma posible (MIDEPLAN, 2006b). Para este programa, el apoyo psicosocial es un proceso relacional que se da en un lapso de tiempo entre un gestor y un usuario, siguiendo algunas actividades para las cuales recibe capacitación (MIDEPLAN, 2008). Entre las funciones del Gestor de Calle está facilitar un cambio de conducta y estado, reconocer las capacidades de los usuarios y habilitar recursos individuales y/o sociales, favorecer la autonomía e independencia, y generar espacios de intercambio y ayuda (MIDEPLAN, 2009a). Cabe agregar que los agentes son un factor clave en la inserción social de personas en situación de calle (Weason, 2006). El perfil de los Gestores de Calle suele ser profesionales (psicólogos y trabajadores sociales), jóvenes (recién egresados de sus carreras) y muy motivados por el trabajo social y el trato directo con los usuarios (I. Eissmann, comunicación personal, 11 de octubre, 2013).

Un punto importante a considerar en ambos programas es que las capacitaciones que reciben los agentes son solo en aspectos técnicos para implementar las actividades, quedando parte importante del proceso supeditada a las habilidades y competencias personales de cada agente. Esta situación se vuelve compleja pues se ha evidenciado la importancia de que los profesionales sean entrenados en las habilidades necesarias para ser sensibles a las necesidades de los participantes y para desarrollar intervenciones contextualizadas (Bradford, et al., 2012). Cabe aquí destacar una sistematización de estudios cualitativos realizados al Programa Puentes que releva que, si bien gran parte de la intervención recae en la

importante labor de los agentes, no siempre existen los recursos ni procedimientos para orientarles en el cumplimiento de su quehacer (Trucco, & Nun, 2008).

Especialmente en el Programa Puente hay esfuerzos de sistematización y/o evaluación que dan ciertas luces sobre el fenómeno bajo estudio. Sin embargo, al igual que los estudios latinoamericanos presentados, ninguno de estos ha tenido como foco analizar la relación establecida entre agentes y usuarios, aun cuando se reconoce que de esto dependen en gran parte los resultados. Así, por ejemplo, hay evidencia de resultados positivos en el Programa Puente y, como la estrategia de intervención se sustenta en el apoyo psicosocial, estos cambios se les atribuyen a los agentes (Galasso, 2011), sin un análisis sistemático al respecto. A su vez, existen estudios que señalan que las usuarias les asignan una valoración positiva a los agentes por el trabajo personalizado, por el componente afectivo del vínculo y por acercarlas a las redes institucionales (MIDEPLAN, 2006c), y que el trabajo de los agentes es importante a nivel de la dimensión subjetiva de los cambios, fortaleciendo disposiciones y actitudes que convierten a las usuarias en protagonistas de su propio desarrollo (Larrañaga, & Contreras, 2010).

Sin embargo, también se encuentran experiencias negativas asociadas a quejas por el trato injusto y prepotente (Raczynski, 2008), a visitas domiciliarias muy esporádicas y mecánicas, y a una baja capacidad de gestión por parte de los agentes (Navarrete, 2012), reportándose en una encuesta de satisfacción usuaria que el 52,15% no está plenamente satisfecho con su labor (MIDEPLAN, 2009b). Estos obstaculizadores relativos al agente de intervención conectan con los resultados de un estudio sobre el Programa Bolsa Familia de Brasil que señala que sus usuarios se refieren a la relación con sus agentes de intervención como una “burocracia sin rostro” (Peixoto, 2013).

Tales antecedentes nacionales y regionales sobre la percepción del rol de los agentes de intervención dan cuenta de la complejidad del fenómeno bajo estudio y exigen la comprensión profunda de los elementos implicados en ello. Además, si bien la conexión entre los agentes y la efectividad del programa ha sido reportada por la literatura empírica europea y anglosajona ya presentada, se vuelve necesario avanzar en su comprensión desde la producción latinoamericana, ampliando el enfoque cuantitativo predominante en su estudio e identificando la conexión entre el rol del agente y los cambios de los usuarios desde su propia perspectiva (y no solamente mediante instrumentos que miden aquellos cambios esperados). Así también, reconociéndose la necesidad de relevar aspectos de los usuarios en la evaluación de la calidad de los programas

(Low, Van Ryzin, Brown, Smith, & Haggerty, 2014; McGinty, Breit-Smith, Fan, Justice, & Kaderavek, 2011), se considera interesante situar los cambios influidos por los agentes de intervención contemplando el nivel de vulnerabilidad psicosocial de los usuarios –aspecto no incorporado en los estudios revisados y relevado como central para comprender y superar la pobreza y/o la exclusión social, atendiendo a su complejidad y múltiples facetas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2014)–. Para la definición de niveles de vulnerabilidad se consideran una serie de situaciones y vivencias significativas para los participantes, que interactúan con una estructura o red de oportunidades deficiente en ámbitos clave como el de ingresos, empleo, educación y salud (Pizarro, 2001), así como con la disminución de los recursos personales y relacionales para hacer frente a los desafíos del entorno (Busso, 2001).

Por otra parte, se observa que actualmente el “*modelo de fidelidad*” de los programas sociales, que mide el grado en que una intervención es ejecutada de acuerdo con su modelo de intervención (Bond, Evans, Salyers, Williams, & Kim, 2000; Perepletchikova, 2011) ha sido ampliamente utilizado en este ámbito. Si bien este modelo permite estudiar la implementación de los programas con indicadores claros, siendo la fidelidad una medida de validez interna (Blase, Van Dyke, Fixsen, & Bailey, 2012) y un predictor de resultados positivos (Durlak, & DuPre, 2008; Oats, et al., 2014), se considera necesario abrir espacio para la emergencia de nuevos elementos no considerados necesariamente en el diseño de los programas y que pueden ser significativos para los usuarios. En cierto sentido, esto es advertido por Rojas-Andrade, Leiva-Bahamondes, Vargas y Squicciarini-Navarroal (2017), al plantear que algunos elementos relacionales, como el carácter lúdico y recreativo del vínculo entre agentes y usuarios de un programa chileno, no serían identificados desde la aplicación de este modelo y podrían explicar parte del cambio positivo de los usuarios en la intervención.

Así, a la necesidad de contemplar aspectos no previstos en el diseño del programa se suma la importancia de reconocer acciones o características de los agentes de intervención que se ponen en juego en lo que Certeau (2007) denomina “*tácticas*” o iniciativas que aprovechan la autonomía relacional que permiten los programas, para producir espacios de socialización directa entre los agentes y los usuarios. Tal como expone Berroeta (2014), se han observado en el quehacer de psicólogos comunitarios en programas sociales gubernamentales, iniciativas difusas desplegadas por los profesionales en momentos específicos de la intervención, que buscan distanciarse de las pautas generales de la planificación

(de bajo alcance transformador), orientándose a procesos de transformación en el dominio personal, basados en la participación y el respeto por el otro. En este contexto, se vuelve interesante la aproximación desde una perspectiva cualitativa y emergente que reconozca el potencial del vínculo entre agente de intervención considerando el diseño de los programas bajo estudio, pero también otros aspectos relevantes de su accionar desde la experiencia de los usuarios en la implementación, que a partir de tal evidencia podrían ser incorporados luego en el diseño de los programas. Además, el presente estudio reconoce la necesidad de avanzar conjuntamente desde la investigación, el diseño, la gestión y la evaluación de políticas públicas asociadas a la vulnerabilidad social, incorporando la visión de los propios usuarios (Busso, 2001).

Desde tales consideraciones, en el presente estudio se buscó observar las características relacionales de la intervención y cómo esto influye en la experiencia de los usuarios en el programa y en los cambios logrados, desde su propia perspectiva. Así, el objetivo de este estudio fue analizar la relación establecida con los agentes, desde la perspectiva de usuarios de programas sociales chilenos, y su influencia en los cambios obtenidos, con atención a variaciones emergentes, como fue el nivel de vulnerabilidad. Respondiendo fundamentalmente a las preguntas: ¿cómo son según los usuarios las personas que realizan el apoyo psicosocial?, ¿qué de lo que hacen ayuda a promover efectos positivos?, ¿qué de lo que

hacen dificulta su paso por los programas?, ¿qué elementos se presentan como más significativos para los usuarios según su nivel de vulnerabilidad?

Metodología

Este estudio tuvo un enfoque cualitativo de carácter exploratorio (Flick, 2004), a través del cual se elaboraron inductivamente modelos comprensivos para dar cuenta del fenómeno bajo estudio desde la perspectiva de las personas participantes (Krause, 1995).

Participantes

Participaron en total 12 personas, seis del Programa Calle y seis del Programa Puente. El tipo de muestreo fue de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se seleccionaron aquellos participantes que representaban el usuario típico del programa, sin destacar por características particularmente positivas ni negativas.

Todas estas personas se encontraban en situación de pobreza objetiva establecida por un instrumento técnico desarrollado por el Estado de Chile, aunque su nivel de vulnerabilidad varió según la presencia de problemas económicos, familiares, de salud y por el consumo de sustancias (ámbitos relevantes de la vulnerabilidad según los antecedentes presentados). Sus principales características sociodemográficas se describen en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de las personas participantes

	Participante	Sexo	Edad	Nivel educacional	Situación Familiar	Nivel 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	Universitaria incompleta	Casada, cuatro hijos	Moderado
	2	Mujer	25	Técnica completa	Separada, un hijo	Bajo
	3	Mujer	22	Universitaria incompleta	Separada, un hijo	Moderado
	4	Mujer	29	Escolar incompleta	Separada, dos hijos	Moderado
	5	Mujer	28	Técnica completa	Casada, dos hijos	Alto
	6	Mujer	62	Técnica completa	Casada, un hijo	Bajo

*Nivel de vulnerabilidad alto implica presencia de problemas de salud severos (por ejemplo, tener SIDA o tuberculosis), problemas familiares graves (por ejemplo, violencia y abuso intrafamiliar) y consumo de sustancias (alcohol y drogas). Nivel de vulnerabilidad moderado conlleva vivir de allegados en casa de familiares y presencia de conflictos. Nivel de vulnerabilidad bajo implica tener casa propia, posibilidad de trabajar o recibir algún subsidio.

Fuente: Elaboración propia.

Producción de datos

Se realizaron entrevistas individuales en profundidad (Kvale, & Brinkmann, 2009), utilizando un guión temático, las cuales fueron grabadas en audio. El guión temático se estructuró en siete apartados. Primero, se realizó una introducción al estudio y se retomaron aspectos abordados en el procedimiento de consentimiento informado. Segundo, basado en la entrevista narrativa, se ofreció una consigna amplia para que cada participante desarrollara su experiencia en el programa de manera abierta. Tercero, se insertaron preguntas de profundización, para indagar sobre asuntos no mencionados espontáneamente por los participantes, basado en la entrevista episódica, por ejemplo, actividades del programa, facilitadores, obstaculizadores y tipos de usuarios. Cuarto, se consultó acerca de los cambios experimentados a raíz del programa en distintos ámbitos. Quinto, se llevó a cabo una síntesis y cierre de la entrevista, captando hitos relevantes y ofreciendo frases, a modo de estímulos focales, para conocer la apreciación de los participantes sobre el rol de los programas sociales en la superación de la pobreza. Sexto, se solicitaron los datos de identificación sistematizados en el apartado anterior. Y séptimo, se dejó un espacio para registrar comentarios y observaciones acerca del contexto de producción de datos, el encuentro con cada participante y los principales temas que emergieron.

Se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association [APA] (2017) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008), concretándose con la firma del consentimiento informado. Una consideración ética a tener en cuenta en la redacción de este artículo es que, dado que no se detectaron diferencias de género en las experiencias de las personas participantes en su relación con sus agentes de intervención, para simplificar la lectura se refiere en masculino a ambos (participantes y agentes), especificando el género cuando corresponda.

Procedimiento

Este estudio forma parte de la tesis doctoral “Evaluación de programas sociales de intervención en pobreza: oportunidades y desafíos de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva” (Daher, 2015). La producción de datos se realizó entre los años 2011 y 2012 en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana de Chile. En el caso del Programa Puentes, el contacto con las participantes fue gracias a la institución ministerial que gestiona el programa a nivel nacional, y en el Programa Calle, fue por medio de una organización social ejecutora del programa. Las entrevistas fueron facilitadas por la tesista, quien había recibido capacitación en metodología cualitativa avanzada. Las entrevistas tuvieron una duración mínima

de una hora y máxima de dos horas.

Análisis de datos

Siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Strauss, & Corbin, 2002), se realizaron análisis descriptivos y relacionales, presentando en este artículo estos últimos. Este análisis fue complementado incluyendo una aproximación holista a las experiencias y significados de los participantes, siguiendo las consideraciones metodológicas sistematizadas en el Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas (Daher, Carré, Jaramillo, Olivares, & Tomicic, 2017), elaborado especialmente para la tesis de la cual hacia parte este estudio. Además, se realizó una triangulación intersubjetiva (Cornejo, & Salas, 2011; Sisto, 2008), incorporando al final de las últimas entrevistas comentarios sobre los resultados encontrados para ir cotejando el análisis con los participantes, lo que permitió conseguir una mayor saturación teórica (Denzin, 1970).

En el análisis descriptivo, momento en el cual se realiza un levantamiento inductivo de conceptos que se agrupan en categorías y subcategorías comunes, se abordó la diferencia entre los programas especificando en cada temática aquellos aspectos que correspondían al Programa Puentes o al Programa Calle. Las temáticas centrales fueron: motivaciones y expectativas, condiciones facilitadoras/obstaculizadoras (personales, del programa, contextuales), efectos de los programas (económicos, personales, relacionales), y recomendaciones de mejora. Como se señaló anteriormente, si bien se buscó generar un texto narrativo con aquellos aspectos compartidos en ambos programas, también se logró captar aspectos distintivos que permitieron articular los resultados relacionales. El fenómeno presentado en este artículo corresponde al cruce entre las condiciones asociadas al programa que dicen relación con los agentes de intervención y los efectos a esta relación, incluyendo la particularidad detectada en cuanto al nivel de vulnerabilidad.

Resultados

Tanto en el Programa Calle como en el Programa Puentes las personas participantes de este estudio vincularon de manera espontánea sus experiencias en los programas con la relación que tenían con sus agentes y con la forma en que ellos realizaban su trabajo, identificando aspectos positivos y negativos. Ocurrió que para algunos cómo es el agente y cómo se relaciona con ellos fue clave para el éxito, en cambio para otras personas el vínculo establecido fue secundario en relación a la capacidad técnica del agente, pudiendo evaluar que fue exitosa la

participación en el programa aun cuando la relación con éste no era tan cercana.

Para fundamentar lo anterior se presentará aquello que los participantes valoraron como positivo y negativo de lo que hacían los agentes, las características personales que les atribuyeron y cómo fue la relación que se estableció entre ambos; los cambios que los participantes vincularon directamente con la forma de ser y de actuar de los agentes, y cómo estos efectos variaron según el nivel de vulnerabilidad de los participantes.

Qué hace el agente y cómo se comporta con los participantes

En ambos programas se identificó, a partir de lo reportado por los participantes, un apoyo técnico asociado a la labor de los agentes que consistía en entregar información y dar indicaciones, por ejemplo, al señalar acciones y plazos para cumplir algún propósito. Concretamente esto implicó que el agente fuese claro sobre lo que se podía abordar en la intervención y cómo, estableciendo tareas en conjunto con los participantes. Esta orientación fue altamente valorada por ellos al “mostrar el camino a seguir”, como se ilustra en la viñeta. Así también, el aspecto técnico se asoció fuertemente a que el agente les permitiera conocer la oferta de servicios y conectarlos con la red de oportunidades (por ejemplo, beneficios del Estado y el funcionamiento de organismos públicos). Esto último fue especialmente relevante para participantes en menor vulnerabilidad, cuando necesitaban abordar temas que el programa por sí solo no podía lograr, por ejemplo, empleabilidad y emprendimiento, pues el agente les permitía conectarse con instituciones especializadas:

‘Si hay problemas con ella conversamos [refiriéndose a su Apoyo Familiar], te ayuda en caso de que necesites trabajo o te da información, todo eso, hacía dónde hay que dirigirse, te orienta, te pone en el camino que tienes que seguir... Ayuda porque son palabras, consejos nuevos y orientaciones bien importantes’ (Participante 6, Programa Puente).

Si bien inicialmente se rescató, en lo señalado por los participantes, solo aspectos positivos en relación al actuar de los agentes, al profundizar un poco más aparecieron algunas críticas. Fueron evaluados negativamente los agentes que no conocían bien el programa y, desde ahí, algunos participantes consideraban que su trabajo era desorganizado. Se cuestionó también a los agentes que desconocían la labor de otras instituciones y no eran capaces de contactarlos con estas. Asimismo, se cuestionó cuando la intervención realizada por los agentes no tenía un sentido claro, por ejemplo, al proponer actividades que no eran acordes a sus intereses o necesidades. Considerando todas estas

dificultades, algunas personas entrevistadas señalaron que vieron a sus agentes desmotivados, cansados y afectados por tener mucho trabajo y por lo que debían escuchar. Esto ocurría particularmente ante personas que se encontraban en mayor vulnerabilidad, al constituirse en casos multi problemáticos, lo que en ocasiones incluso podía llevar al desgaste y renuncia de los agentes, siendo notado por algunos participantes los efectos del fenómeno de la rotación en la calidad de la intervención. Por el contrario, cuando los usuarios presentan un menor nivel de vulnerabilidad y, por lo tanto, los agentes permanecen más tiempo en los programas, algunos participantes de este estudio notaron que si bien al inicio están más motivados y muestran una mayor vocación, luego se genera cierto “acostumbramiento” caracterizado por apatía y falta de preocupación, lo cual también repercute en la calidad técnica de la intervención. Retomando el problema del contacto con otras instituciones y la falta de sentido en la intervención, un participante comentó:

‘Resulta que muchas veces esa red que tú le pides al usuario que active, cuando lo mandan a distintas instituciones, finalmente no está activa porque no tienen ni idea qué está haciendo el otro funcionario en tal parte. Y eso muchas veces es un obstaculizador, porque no puedes decirle a alguien que vaya a la municipalidad si no tienes idea qué ofrece la municipalidad. (...) Lo complicado para mí es ver cuando las cosas son porque el resto lo espera o lo considera importante [refiriéndose a los Gestores de Calle], pero no porque yo realmente las necesito’ (Participante 1, Programa Calle).

A partir de lo anterior se desprende, de lo reflexionado por cada participante, cómo debería ser el agente frente a su trabajo. Según estas personas, es de vital importancia que aquello que hace el agente lo realice con agrado y vocación, pues esto lo notan como usuarios y se traduce finalmente en el tipo y calidad de apoyo que los agentes les ofrecen. Desde ahí el agente puede informar, orientar y conectar, dándoles consejos y mostrándoles las oportunidades del entorno.

Cómo es el agente y cómo se relaciona con los participantes

Se identificó también un aspecto emocional asociado al acompañamiento y que varios participantes solían llamar “apoyo moral”. Este apoyo se tradujo para ellos en una sensación de desahogo y contención, sabiendo que tenían a alguien en quien contar o a quien recurrir en caso de problemas, sintiéndose protegidos y cuidados. Este lo recibían por medio del espacio conversacional del apoyo durante las visitas individuales o al participar en actividades grupales, siendo muy valorado, como lo expresa un participante en la viñeta. Poder conversar con

alguien y compartir sus problemas fue sumamente significativo, pues la mayoría de los participantes no tenían con quien hacerlo cotidianamente, por lo que contar con este espacio fue de por sí un facilitador de muchos cambios a nivel personal y relacional.

‘Es como dar un apoyo emocional a la gente... que uno pueda conversar, si es que tiene confianza con la asistente [refiriéndose al Apoyo Familiar], comentarle de las cosas que ha hecho. Mi misma asistente me preguntaba cosas, de cómo estaba, que cómo me había ido. (...) Yo no soy de echarme a morir, pero igual te sirve porque puedes contarle problemas que no le cuentas a nadie, uno se puede desahogar, contarle problemas que de repente uno no le cuenta a la familia, con ella uno puede conversar... por lo menos me desahogaba’ (Participante 2, Programa Puente).

De esta forma, hubo relatos de experiencias positivas donde el agente realmente se tornó en un confidente que “tira pa’ arriba” gracias a cualidades como la cercanía, empatía y confianza. Fue altamente valorado que el apoyo era personalizado, atendiendo a sus problemas o inquietudes en particular. Específicamente, las personas en mayor vulnerabilidad valoraron que el agente atendiera sus necesidades auto reportadas (en caso de que pudieran reconocer sus problemas), así como el complementar con un diagnóstico cuando estaban muy deteriorados o dañados y no podían reconocer dichos problemas: “que alguien te diga lo que necesitas cuando tú no lo ves”. Además, en términos del tipo de relación que establecieron, destacó como relevante para estas personas en mayor vulnerabilidad, que el agente pudiera reflejar las habilidades o “talentos” de los participantes, lo que les permitió sentirse mejor consigo mismos y creer que podían salir adelante:

‘Yo me siento segura al estar en el programa, porque yo digo ‘quiero hacer esto’ y tengo un apoyo y eso me ha ayudado, porque yo le digo [refiriéndose a los Gestores de Calle] ‘quiero hacer esto’ y ellos me dicen ‘hágalo, hágalo!, ¿qué la detiene?’ y eso te sube el ánimo’ (Participante 5, Programa Calle).

Algunos participantes mencionaron también malas experiencias asociadas a la falta de preocupación y a una actitud poco profesional por parte de los agentes. En ocasiones se percibió un trato “dehumanizado”, por ejemplo, personas en mayor vulnerabilidad lo notaron en el modo en que los agentes les hablaban o cuando miraban mal ciertas conductas que eran inevitables desde su punto de vista, como quedarse dormidos en una actividad (debido al cansancio que implican sus ocupaciones y preocupaciones cotidianas). Así también, se criticó que la atención ofrecida por los agentes en ocasiones se masificaba y abordaban a las personas sin considerar sus particularidades, ante lo cual se consideró

que la intervención no “trascendía”, en tanto no les ayudaba a efectivamente estar mejor. También se cuestionó con agentes que tenían una visión meramente técnica de la intervención, pensando en los participantes como si fueran una “problemática”. Una participante que le asignó alta importancia a su relación con el agente, no le quedó claro si los capacitaban para establecer de buena manera este vínculo, pareciéndole necesario que así sea:

‘Mi asistente [refiriéndose a su Apoyo Familiar] es súper empática, te hace sentir de que realmente le importa lo que tú le estas contando. En cambio, hay otras que solo completan las fichas y no buscan una solución. Yo tuve suerte porque me tocó una de las mejores, además que es joven y eso también influye porque luego se empiezan a acostumbrar y lo hacen mal, gente de mala voluntad que no le importa mucho lo que uno necesita. (...) No sé si ellos están capacitados para eso, no sé si hay un curso que les diga cómo escuchar o qué palabra decir o cómo dar un consejo amable’ (Participante 1, Programa Puente).

Desde lo indicado por los participantes un buen agente es una persona que sabe cómo tratar a las personas con las que trabaja, superando la visión técnica para hacer un trabajo en terreno con sentido y sensibilidad. Esto se expresó concretamente en:

- a) Ser una persona humana y cálida. Esto se manifestaba en tener un “buen corazón” y “brindarles una sonrisa”.
- b) Ser una persona empática y preocupada. Esto se expresaba en sentir que entendían por lo que están pasando y mostraban interés en sus problemas.
- c) Ser una persona paciente y que sabe escuchar. Esto se notaba en la disposición que tienen hacia ellos.
- d) Ser una persona confiable. Esto refería al grado de cercanía que tenían con los agentes (que en algunas ocasiones llaman “feeling”) y que influye en desarrollar una buena “llegada” o “enganche”.
- e) Ser una persona compasiva. Esto era mostrar aprecio por ellos y ofrecer apoyo emocional genuino. Es sentir que podían compartir sus problemas y que alguien los iba a ayudar y que iba a mirar por su bienestar.
- f) Ser una persona empoderadora. El agente debía ir más allá de identificar y tratar sus problemas al también detectar sus potencialidades y activarlas. Para ellos, era confiar en sus capacidades, cree en ellos y en sus posibilidades de superación.

A partir de estas características, participantes en mayor vulnerabilidad refirieron a que los agentes les podían marcar límites, sin que esto fuera mal considerado o recibido por ellos. Por ejemplo, al reflejarles aspectos negativos y que perjudican sus procesos de desarrollo, como victimizarse. Así también ocurría con situaciones que no se aceptan en las instituciones, como asistir a

actividades habiendo consumido sustancias, pudiendo detener este tipo de comportamientos.

Cambios positivos de los programas relacionados al agente de intervención

En ambos programas se detectó, desde lo planeado por los participantes, la ocurrencia de cambios positivos en sus vidas (detalles en Daher, & Jaramillo, 2015). Indudablemente estos cambios se vieron influidos por diversos factores, como el tipo de problema, las particularidades del contexto, el marco de funcionamiento de los programas y las características de los participantes. Pero también apareció como relevante la figura del agente de intervención, abriendo espacio a la pregunta ¿cuál fue el rol que tuvieron los agentes en producir estos efectos?

Los cambios a nivel personal fueron bastante mencionados por los participantes, lo que se tradujo en lograr una mayor valoración de sí mismos, que según ellos se manifestó en ganar más seguridad, mejorar su estado de ánimo y tener iniciativa por emprender cosas nuevas.

Para lograr este cambio se identificó, particularmente en participantes en mayor vulnerabilidad, un proceso que parte por “sentirse valorados”, es decir, que otros los vean y reconozcan como personas valiosas, jugando aquí un rol crucial el agente. Luego, esto les permitía “valorarse”, que según los participantes consistía en verse a sí mismos y validarse en tanto personas dignas. Lo anterior pasó fuertemente por la relación que establecieron con sus agentes ya que, cuando la experiencia con ellos era positiva, los participantes

sentían que les transmitían confianza para compartir sus problemas, lo cual los hacía sentirse reconocidos y les permitía activar su propio reconocimiento, manifestando un participante que esto le ayudaba a “cambiar sus vidas”.

Otro tipo de efecto distinguido a partir de lo señalado por participantes en mayor vulnerabilidad, en el cual también tuvo un rol clave el agente de intervención, fueron los cambios en las relaciones familiares.

Esto se manifestó concretamente en enfrentar problemas familiares, retomar vínculos perdidos con parientes con quienes habían cortado la relación o mejorar su calidad en caso que esta se mantuviera. Acá, conversar con el agente sobre estos temas fue fundamental para los participantes, puesto que les permitió desahogarse y contener situaciones críticas, pudiendo enfrentar de mejor manera sus asuntos familiares.

Por último, otro ámbito donde se constataron cambios debido a la relación con el agente, fue en el contacto con la red de apoyo institucional. La mayoría de los participantes señaló que su agente les entregó información útil sobre los servicios y beneficios que proveen las instituciones formales de apoyo social, ya que les explicó en qué consistían y les acompañó a estas instituciones, introduciéndolos a un mundo nuevo para ellos. Pero más importante aún, fue que los agentes les animaron y ayudaron concretamente a realizar estos contactos, desde enseñarles a cómo tratar adecuadamente a otras personas hasta cómo realizar trámites más complejos.

Tabla 2

Viñetas ilustrativas de cambios positivos debido al agente de intervención

Cambios a nivel personal: el agente ayudó a sentirse valorado y poder valorarse.	<i>‘Yo estoy conforme con la labor de mi asistente [refiriéndose a su Apoyo Familiar], es importante lo que hacen porque uno se valoriza como persona, te sientes como más protegida, ya no te sientes sola. Entrevistadora: ¿Por qué es eso? Participante: Porque hay calor humano en ella, hay confianza, uno le cuenta sus cosas y ella tiene paciencia para escucharlas... Es que hay momentos en la vida en que uno se siente como en un callejón sin salida, pero en el camino siempre hay alguien que te ilumina [llora]... Porque igual de repente uno no tiene mucho con quien conversar, acá está mi hija, pero no es lo mismo a conversar con otra persona que es como sacarse algo de adentro’ (Participante 6, Programa Puente).</i>
Cambios en las relaciones familiares: el agente permitió contener problemas familiares y buscar soluciones.	<i>[Refiriéndose a su Apoyo Familiar] ‘Me han incentivado a jugarla por ellos [sus hijos], a luchar por ellos y que las situaciones de acá [problemas familiares] no me echen para abajo... Es una ayuda monetaria, pero moral también, porque con el tiempo se entra en confianza y uno le cuenta sus cosas, las cosas que pasan aquí’ (Participante 5, Programa Puente).</i>
Cambios en la relación con instituciones de apoyo social: el agente les explicó y ayudó a contactarse.	<i>‘Las chiquillas [refiriéndose a las Gestoras de Calle] siempre me conversaban [sobre los servicios y beneficios sociales], entonces, ahí yo me fui como despertando un poco, porque yo estaba como medio dormido, no sabía lo que era el mundo... Conversar el cómo poder tratar a una persona, cómo poder compartir’ (Participante 2, Programa Calle).</i>

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, una participante manifestó que los agentes eran “como la voz de uno” frente a las instituciones y que esto le hacía más fácil relacionarse con ellas. En el caso de participantes en menor vulnerabilidad, dicho contacto fue crucial para proseguir con sus objetivos asociados a empleabilidad y emprendimiento. En la Tabla 2 se expone viñetas ilustrativas para cada uno de estos cambios.

Variación en los cambios y el tipo de apoyo según el nivel de vulnerabilidad

A partir de los datos y como ya se ha ido anunciando, se pudo constatar que los cambios antes presentados variaron según el nivel de vulnerabilidad de los participantes y que esto estaba íntimamente relacionado con el tipo de apoyo que los agentes les prestaban. Tal como se comentó previamente, la situación de vulnerabilidad ha sido entendida como la vivencia de problemas económicos, conflictos familiares, consumo de sustancias y/o problemas de salud. Esto, comprendiendo tales situaciones en el marco del enfoque de vulnerabilidad, discutido más adelante.

Aquellas personas que estaban en una situación de mayor vulnerabilidad pedían un trato más humanitario, cálido y cercano, y que sus capacidades fueran reflejadas, todo esto relacionado con cómo es el agente y el componente emocional de lo que hace. Consecuentemente, esto se relaciona con cambios a nivel personal que fueron valorados profundamente por este tipo de participantes, en tanto les permitieron validarse como personas competentes. A partir de esto, a los participantes les hacía sentido recibir apoyo técnico y conectarse de manera adecuada con las instituciones.

En cambio, aquellos participantes que estaban en una situación de menor vulnerabilidad valoraban la entrega de información y que se les conectara con la red de oportunidades, más relacionado con lo que hace el

agente. Estos participantes tendían a destacar los cambios en la relación con instituciones de apoyo social, ya sea cuando el agente les explicaba sobre los servicios y beneficios a los que podían acceder, como cuando los acompañaba a dichas instituciones.

La Tabla 3 presenta viñetas de participantes en menor o mayor vulnerabilidad que dan cuenta de la variación en los cambios y tipo de apoyo que requerían.

Por último, una precaución con respecto al apoyo que ofrecen los agentes, ya sea técnico o emocional, dice relación con lo que este apoyo representaba para los participantes según su nivel de vulnerabilidad. Por un lado, se pudo constatar en el relato de participantes en menor vulnerabilidad que entendían que este apoyo era transitorio y un paso para lograr cosas por sí mismos, por ejemplo, al comprender que el agente no siempre iba a estar disponible, por lo que tenían que activarse y realizar acciones concretas para cumplir sus objetivos. Por otro lado, participantes en mayor vulnerabilidad lo veían desde una perspectiva más asistencial, pues en sus discursos daban a entender que el apoyo recibido era un determinante exclusivo para su avance en el programa, lo que podría generar efectos menos sostenibles en el tiempo una vez que se acabase dicho apoyo.

Discusión y Conclusiones

En este artículo se presentaron resultados de un estudio donde se le preguntó a participantes de programas de apoyo psicosocial acerca de su relación con sus agentes de intervención. A partir de esto se pudo constatar el importante rol que cumplen los y las agentes en los programas, lo cual es coincidente con lo señalado en la literatura teórica y empírica especializada en el ámbito social (Amorós-Martía, et al., 2016; Bradford, et al., 2012; Sánchez Vidal, 1991; entre otros).

Tabla 3

Viñetas ilustrativas de la variación en los cambios y tipo de apoyo

Un participante en situación de calle, víctima de violencia intrafamiliar y enfermo de SIDA, comparte sobre su proceso de desarrollo personal.	<i>‘Todo este tiempo, sobre todo estos últimos años, ha sido de conocer a gente [refiriéndose a los Gestores de Calle] que han sido como un espejo y que me han dicho: tú tienes algo. (...) Estas personas me han ido dando luces del talento que hay, de mis habilidades, han sido un pilar fundamental en decir que puedo apostar por algo más’ (Participante 1, Programa Calle).</i>
Una participante que se encontraba en una mejor situación, al tener su propio hogar donde desarrollaba un emprendimiento, comenta sobre el contacto con la municipalidad como el efecto más importante para ella.	<i>‘La asistente [refiriéndose a su Apoyo Familiar] te dice todo lo que hay en la municipalidad, todos los beneficios ella te los dice, son cosas que uno no sabe y te lo dice. (...) Es que la asistente es la mediación entre nosotras y la municipalidad’ (Participante 2, Programa Puente).</i>

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, de las muchas características relacionales y técnicas de los agentes detectadas en los antecedentes (por ejemplo, Álvarez, et al., 2006; Arriagada, & Mathivet, 2007; Barbero, & Cortés, 2011; Winkler, et al., 2009), se puede establecer que no todas fueron igualmente significativas para las personas participantes de este estudio. Pues para quienes estaban en mayor vulnerabilidad aspectos relativos a cómo es el agente, tales como la confianza, preocupación y que sus capacidades fueran reflejadas se constituyeron en condiciones centrales, seguramente porque estaban más enfocadas en habilitarse. En cambio, para aquellas personas que estaban en menor vulnerabilidad esto fue secundario frente al hacer del agente, en términos de recibir información y ser conectadas con la red de oportunidades (instituciones de apoyo social).

Estos hallazgos se pueden asociar a lo documentado por Irarrázaval (1995), acerca del nivel de habilitación de personas en situación de pobreza, sumando en el presente estudio una mirada desde la vulnerabilidad y los procesos de habilitación que este tipo de programas – centrados en prestar apoyo más que en otorgar subsidios– pueden ofrecer. Esto da cuenta que no solo la pobreza es heterogénea (Raczynski, 2008), sino también los usuarios que participan en los programas sociales, siendo crucial el rol habilitante de los agentes de intervención (Irarrázaval, 1992), ajustado no solo a los esfuerzos de superación de los participantes sino también a su nivel de vulnerabilidad.

En ese sentido, en el presente estudio se optó por comprender el fenómeno de la pobreza y de la exclusión social desde el enfoque de vulnerabilidad, al destacar la importancia de los recursos internos junto con las oportunidades que ofrece el entorno (físico, social, institucional) para afrontar los cambios y alcanzar niveles sostenibles de bienestar, existiendo así niveles o “gradientes” que oscilan de la vulnerabilidad total a la invulnerabilidad (Busso, 2001). Esta conceptualización permite considerar los procesos dinámicos y la heterogeneidad propia del fenómeno de la pobreza, así como valorar la relevancia de los dos elementos centrales de la intervención de los programas bajo estudio, como el desarrollo de las capacidades funcionales y vinculares, y la conexión con los servicios especializados disponibles en la red y el entorno social de los usuarios (MIDEPLAN, 2006b).

Así, desde el reconocimiento de la importancia de desarrollar intervenciones situadas y sensibles a las particularidades de las personas, en el presente estudio se buscó identificar aspectos del rol del agente de intervención que fuesen significativos para usuarios de distintos niveles de vulnerabilidad, y que facilitarían

cambios positivos en sus vidas. La relación entre agentes y participantes también varió según el nivel de vulnerabilidad y el tipo de apoyo que los usuarios necesitaban. Para aquellos más vulnerables fueron esenciales los cambios a nivel personal donde, desde el apoyo emocional recibido por sus agentes, pudieron sentirse valorados y así activar su propio reconocimiento. Además, esto fue fundamental para posteriormente recibir un apoyo técnico adecuado. En cambio, quienes estaban en situación de menor vulnerabilidad los cambios relativos a la conexión con la red de instituciones sociales fueron cruciales. Para estas personas no fue requisito establecer una buena relación con sus agentes para sacar provecho del apoyo técnico, así como tampoco fue un obstaculizador tener una relación más distante. Estos resultados aportan evidencia a un estudio cuantitativo que hipotetizó que usuarios menos habilitados tenderían a valorar más la relación con sus agentes que la obtención de beneficios, en cambio quienes están en una mejor situación se centrarían en los logros (MIDEPLAN, 2006a).

A partir de esto, quisiéramos recalcar que no existiría un modelo único de buen agente de intervención, sino que varía dependiendo de las características de los y las usuarias. De esta forma, motivamos a que cada programa realice una reflexión e indagación sobre quiénes son sus usuarios, considerando sus recursos internos, así como su vinculación con la estructura de oportunidades. Pues un buen agente de intervención no es quien sigue estrictamente un manual, sino quien puede ajustarse a las particularidades de sus usuarios, incorporando sus propias cualidades y espontaneidad. Esto implica desafíos para los programas: ¿capacitan o seleccionan a los agentes?, ¿se focalizan en cómo son o en lo que se les debe enseñar?, ¿cómo manejan la contradicción de tener que elaborar un instructivo, pero a la vez motivarles a ser flexibles y espontáneos?

Es así como detectamos una tensión, sugerida por Melendro y Rodríguez (2013), entre la importancia de seguir métodos y de estandarizar procedimientos – teniendo el riesgo de rigidizar la intervención–, con la posibilidad de realizar intervenciones flexibles que permitan al agente adaptar sus capacidades interpersonales para promover una relación de ayuda eficaz, desde su mayor autonomía y criterio profesional. Por otra parte, desde los resultados de este estudio, sugerimos que las capacitaciones no solo estén centradas en el aspecto técnico de la labor (énfasis predominante en la oferta pública de capacitaciones y en los planes educativos técnico-profesionales), sino también en desarrollar habilidades comunitarias, transversales e interpersonales para entablar una buena relación con los usuarios. También reflexionamos sobre los procesos de selección y el requisito de incluir criterios relacionados a

las características personales de los agentes, ya sea detectando la presencia de dichas habilidades o su potencial activación. De esta forma, es necesario formalizar el rol de los y las agentes en las instituciones y concientizarlos sobre la importancia de su labor.

Por otro lado, se mencionaron algunos cuestionamientos realizados por las personas participantes de este estudio, tanto del apoyo técnico como del apoyo emocional, los cuales hay que tener en cuenta para el mejoramiento de los programas y la labor de los agentes de intervención. Retomando lo referido por Berroeta (2014), parece ser que en el quehacer de los profesionales se despliegan acciones y/o actitudes no siempre contempladas en el diseño de los programas, que fortalecen el desarrollo y el alcance de las intervenciones al conectar con aspectos significativos para los usuarios en su proceso de superación.

Con respecto a la precaución final señalada en los resultados, se pudo observar en la forma de expresarse de las personas participantes el entrecruzamiento de un estilo más paternalista de relación con sus agentes, que se denotaba en dichos del tipo *“que me atienda”, “que haga cosas por mí”* o *“me tocó un agente bueno/malo”*, y al mismo tiempo uno más empoderador, por ejemplo, cuando solicitan que les reflejen sus capacidades. Esto da cuenta de una posible transición tanto en la orientación de los programas o labor de los agentes, como en el tipo de relación que las personas participantes esperan establecer con ellos. Resulta crucial estar atento a esto y así evitar establecer una relación asistencial, denotada en cierta pasividad y falta de agencialidad en la construcción del vínculo, intentando generar una relación que efectivamente permita el desarrollo de la autonomía, en concordancia con el propósito de ambos programas (MIDEPLAN, 2004; MIDEPLAN, 2006b). Para ello, es importante que las y los usuarios efectivamente, y no teóricamente, sean parte activa de estos, y corresponsables del proceso de apoyo psicosocial (MIDEPLAN, 2010), evitando como agentes de intervención el querer hacer cosas por los usuarios en vez de motivarles a que las hagan por sí mismos, y así no correr el riesgo de crear dependencia (Bivort, 2005; Winkler, Pasmanik, Alvear, & Olivares, 2015).

En cuanto a proyecciones para próximos estudios, sería un aporte considerar la relación entre agente y usuario en las evaluaciones de los programas sociales, superando el déficit ya detectado (como en Galasso, 2011; Larrañaga, & Contreras, 2010). A su vez, se podrían identificar aspectos más globales o transversales a distintos tipos de programas y, en estudios cuantitativos, se podría incluir como variable moderadora de los resultados la evaluación que hacen los usuarios de sus agentes.

Además, sería interesante complementar los criterios de vulnerabilidad considerados en este estudio con otras dimensiones relevantes que den cabida en mayor profundidad, al carácter subjetivo y relacional de la pobreza y/o la exclusión social, como las redes y la cohesión social.

Finalmente, a partir de los hallazgos de este estudio podemos realizar tres conclusiones. Primero, la importancia de los agentes en ampliar o activar espacios físicos donde las personas participantes puedan desenvolverse adecuadamente, promoviendo cambios en las relaciones sociales y en las prácticas que faciliten el acceso a los recursos disponibles (Bebbington, 2005). De forma similar, se reconoce la importancia del agente en ampliar el espacio temporal de los usuarios, para que puedan trascender sus preocupaciones cotidianas y proyectarse en el futuro como personas competentes y capaces de mejorar su situación actual, superándose así la dificultad para vislumbrar escenarios diferentes o de *“soñar”* una vida mejor, fenómeno reportado en la literatura sobre pobreza (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2008; Reutter, Stewart, Veenstra, Love Raphael, & Makwarimba, 2009). Segundo, se destaca para las personas participantes, que la dimensión relacional e intersubjetiva de la intervención sería clave para alcanzar cambios, profundizando lo anunciado por Vargas (2011) e identificándose cambios específicos que se ven facilitados por el vínculo entre agente y usuario, principalmente en cuanto a las capacidades personales y relacionales (con otros y con la red de oportunidades). Tercero, a partir de los resultados, se visibilizan las variaciones en las demandas que los y las participantes realizaban a sus agentes según el nivel de vulnerabilidad en que se encontraban, aspecto fundamental para la adecuación y potenciación de su labor.

Así, los y las agentes resultan ser un aspecto clave a nivel de la subjetividad de las personas participantes: de cómo se ven a sí mismas, a los demás y las circunstancias en las que viven. También influye sobre las conexiones que establecen con servicios que pueden mejorar sus condiciones de vida, los conocimientos técnicos al respecto y las ayudas materiales que puedan obtener. De esta manera, los agentes debieran transformarse en promotores de procesos de desarrollo y superación, siendo sensibles a las particularidades de sus usuarios. Esto se manifiesta en un libro de poesía escrito por personas en situación de calle de la siguiente manera: *“La gentileza del que observa es el sol de quien no puede ver. Gracias a quien puede y quiere ver, el que antes no lo hacía se siente como alguien que no sabía que estaba.”* (Muñoz, et al., 2009).

Referencias

- Álvarez, M., Padilla, S., & Máiquez, M. L. (2016). Home and group-based implementation of the "Growing up happily in the family" program in at-risk psychosocial contexts. *Psychosocial Intervention* 25(2), 69-78.
<https://doi.org/10.1016/j.psi.2016.03.006>
- American Psychological Association [APA] (2017). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Washington DC, WA: APA.
- Amorós-Martía, P., Byrne, S., Mateos-Inchaurredo, A., Vaquero-Tiód, E., & Mundet-Bolós, A. (2016). "Learning together, growing with family": The implementation and evaluation of a family support programme. *Psychosocial Intervention*, 25(2), 87-93
<http://dx.doi.org/10.1016/j.psi.2016.02.002>
- Andersson, B. (2013). Finding ways to the hard to reach. Considerations on the content and concept of outreach work. *European Journal of Social Work*, 16(2), 171-186.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2011.618118>
- Andrade, N. (2005). La alianza terapéutica. *Clínica y Salud*, 16(1), 9-29.
- Arón, A. M., & Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal: un programa de mejoramiento*. Santiago, Chile: Editorial Andrés Bello.
- Arriagada, I., & Mathivet, C. (2007). *Los programas de alivio a la pobreza Puente y Oportunidades: Una mirada desde los actores*. Serie Políticas Sociales, 134. Santiago, Chile: CEPAL.
- Baumann, A. A., Kohl, P. L., Proctor, E. K., & Powell, B. J. (2016). Program implementation. In J. Ponzetti, (Ed.), *Evidence-based parenting education: A global perspective* (pp.24-33). New York, NY: Routledge, Taylor and Francis Group.
- Barbero, J. M., & Cortés, F. (2011). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Bebbington, A. (2005). Estrategias de vida y estrategias de intervención: el capital social y los programas de superación de la pobreza. En I. Arriagada, (Ed.), *Aprender de la experiencia: El capital social en la superación de la pobreza* (pp.21-46). Santiago, Chile: CEPAL.
- Berroeta, H. (2014). El quehacer de la Psicología Comunitaria: Coordenadas para una cartografía. *Psicoperspectivas*, 14(2), 19-31.
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol13-Issue1-fulltext-352>
- Bivort, M. (2005). Estrategias de superación de la pobreza: agencia, ciudadanía y redes en el Programa Puente. *Theoria*, 14(2), 9-16.
- Blase, K., Van Dyke, M., Fixsen, D., & Bailey, F.W. (2012). Implementation science: Key concepts, themes and evidence for practitioners in educational psychology. In B. Kelly & D. Perkins (Eds.), *Handbook of implementation science for psychology in education: How to promote evidence based practice*. London, UK: Cambridge University Press.
- Boira, S., López del Hoyo, Y., Tomás, L. T., & Gaspar, A. R. (2010). Evaluación cualitativa de un programa de intervención psicológica con hombres violentos dentro de la pareja. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 28, 135-156.
- Bond, G. R., Evans, L., Salyers, M. P., Williams, J., & Kim, H.-W. (2000). Measurement of fidelity in psychiatric rehabilitation. *Mental Health Services Research*, 2, 75-87.
<https://doi.org/10.1023/A:1010153020697>
- Bradford, A. B., Adler-Baeder, F., Ketring, S. A., & Smith, T. A. (2012). The role of participant-facilitator demographic match in couple and relationship education. *Family Relations*, 61(1), 51-64.
<https://doi.org/10.1111/j.1741-3729.2011.00679.x>
- Busso, G. (2001). *Vulnerabilidad social: Nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI*. Documento elaborado para el Seminario Internacional "Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe", organizado por ONU-CEPAL, realizado el 20 y 21 de junio de 2001 en Santiago, Chile.
- Calderón, M. (2007). *Estudio de caracterización de entrevistadores comunitarios en el seguimiento de población oculta de consumidores de drogas en la Región Metropolitana* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Certeau, M. (2007). *La invención de lo cotidiano: Artes de hacer*. México D. F., México: Universidad Iberoamericana.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2008). *Panorama social de América Latina*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- Corbella, S., & Botella, L. (2003). La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación. *Anales de Psicología*, 19(2), 205-221.
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34.
<https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Daher, M. (2015). Evaluación de programas sociales de intervención en pobreza: Oportunidades y desafíos de integrar las dimensiones objetiva y

- subjetiva (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile.
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A., Olivares, H., & Tomicic, A. (2017). Experience and meaning in qualitative research: A conceptual review and a methodological device proposal. *Forum: Qualitative Social Research, 18*(3), Art. 9. <http://dx.doi.org/10.17169/fqs-18.3.2696>
- Daher, M., & Jaramillo, A. (2015). Cambios y trayectorias de participación desde la experiencia de usuarios y usuarias de programas sociales de apoyo psicosocial. *Universitas Psychologica, 14*(4), 1425-1436. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.up14-4.ctpe>
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago, IL: Aldine.
- Durlak, J., & Dupre, E. (2008). Implementation matters: A review of research on the influence if implementation on program outcomes and factors affecting implementation. *Annual Journal of Community Psychology, 41*, 327-350. <https://doi.org/10.1007/s10464-008-9165-0>
- Erdem, G., DuBois, D., Larose, S., De Wit, D., & Lipman, E. (2016). Mentoring relationships, positive development, youth emotional and behavioral problems: investigation of a mediational model. *Journal of Community Psychology, 44*(4), 464-483. <http://dx.doi.org/10.1002/jcop.21782>
- Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation research: A synthesis of the literature*. Tampa, FL: University of South Florida, National Implementation Research Network.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata & Coruña, Fundación Paideia Galiza.
- Galasso, E. (2011). Alleviating extreme poverty in Chile: The short term effects of Chile Solidario. *Estudios de Economía, 38*(1), 101-127. <https://doi.org/10.4067/S0718-52862011000100005>
- Gallardo, G., & Reyes, P. (2010). Relación profesor-alumno en la universidad: arista fundamental para el aprendizaje. *Calidad en la Educación, 32*, 77-108.
- Garrocho-Rangel, C. F., & Brambila-Paz, C. (2008). Satisfacción de las beneficiarias con el Programa de Desarrollo Humano Oportunidades. Una evaluación cualitativa. *Economía, Sociedad y Territorio, 28*(8), 921-964.
- Gómez, E., & Haz, A. M. (2008). Intervención familiar preventiva en programas colaboradores del SENAME: La perspectiva del profesional. *Psykhé, 17*(2), 53-65. <https://doi.org/10.4067/S0718-22282008000200005>
- Horvath, A., & Symonds, B. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology, 38*, 139-149. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.38.2.139>
- Irrarrázaval, I. (1995). Habilidad, pobreza y política social. *Estudios Públicos, 59*, 99-165.
- Jarrett, T., Horn, K., & Zhang, J. (2009). Teen perceptions of facilitator characteristics in a school-based smoking cessation program. *Journal of School Health, 79*(7), 297-303. <http://doi.org/10.1111/j.1746-1561.2009.00413.x>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación, 7*, 19-39.
- 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, Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago, Chile: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Low, S., Van Ryzin, M. J., Brown, E. C., Smith, B. H., & Haggerty, K. P. (2014). Engagement matters: Lessons from assessing classroom implementation of steps to respect: A bullying prevention program over a one-year period. *Prevention Science, 15*, 165-176. <http://doi.org/10.1007/s11121-012-0359-1>
- Martín González, A., Chacón Fuertes, F., & Martínez García, M. (1993). *Psicología comunitaria*. Madrid, España: Visor.
- Melendro, M., & Rodríguez, A. E. (2014). *Intervención con menores y jóvenes en dificultad social*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- McGinty, A. S., Breit-Smith, A., Fan, X., Justice, L. M., & Kaderavek, J. N. (2011). Does intensity matter? Preschoolers' print knowledge development within a classroom-based intervention. *Early Childhood Research Quarterly, 26*, 255-267. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2011.02.002>
- Ministerio de Desarrollo Social [MIDESO] (2016a). *Familias en situación de pobreza extrema y vulnerabilidad—Seguridades y oportunidades*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social [MIDESO] (2016b). *Apoyo a personas en situación de calle – Seguridades y oportunidades*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2004). *Conceptos fundamentales: Sistema de Protección*

- Social Chile Solidario*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006a). *Caracterización y evaluación del vínculo entre el apoyo familiar y las personas participantes del Programa Puente*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006b). *Programa de apoyo a la integración social de personas en situación de calle: Estrategia de intervención fase piloto del programa*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006c). *Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa Puente*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2008). *Orientaciones metodológicas para el apoyo psicosocial: Programa Calle Chile Solidario*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009a). *Formación de competencias para el gestor de calle de Chile Solidario*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009b). *Sistema de Protección Social Chile Solidario: Satisfacción de usuarios y factores psicosociales*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2010). *Construyendo juntos una política pública para personas en situación de calle: Sistematización Programa Calle Chile Solidario*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile.
- Montero, M. (2006). *Hacer para transformar. El método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Muñoz, C., Burgos, R., Piariz, M., Kau, M., Ormeño, G., & Sepúlveda, C. (2009). *Calle Esperanza*. Santiago, Chile: ONG Corporación Moviliza.
- Navarrete, I. (2012). *El Programa Puente: entre las familias y sus derechos. Evaluación de la metodología implementada para superar la pobreza en la comuna de La Pintana* (Tesis de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.
- Oats, R. G., Cross, W. F., Mason, W. A., Casey-Goldstein, M., Thompson, R. W., & Hanson, K. (2014). Implementation assessment of widely used but understudied prevention programs: An illustration from the Common Sense Parenting trial. *Evaluation and Program Planning*, 44, 89-97. <http://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2014.02.002>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (1987). *Problemas relacionados con la dependencia de las drogas y el alcohol. Manual para agentes de salud comunitarios (con orientaciones para instructores)*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (1989). *Mejoramiento de la labor de los agentes de salud comunitarios en la atención primaria. Serie de Informes Técnicos*. Ginebra, Suiza: OMS.
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. London, UK: 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. <https://doi.org/10.5354/0718-9990.2013.26318>
- Pereplechikova, F. (2011). On the topic of treatment integrity. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 18, 148-153. <http://doi.org/10.1111/j.1468-2850.2011.01246.x>
- Prendiville, P. (2008). *Developing facilitation skills. A handbook for group facilitators*. Meitheal, Ireland: Combat Poverty Agency.
- Pizarro, R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: Una mirada desde América Latina*. Santiago, Chile: PNUD.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2014). *Informe sobre Desarrollo Humano 2014. Sostener el progreso humano: Reducir vulnerabilidades y construir resiliencia*. Washington DC, Naciones Unidas.
- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: Lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Santiago, Chile: IFHC/CIEPLAN.
- Rappaport, J. (1977). *Community psychology: Values, research and action*. Nueva York, NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Reutter, L., Stewart, M., Veenstra, G., Love R., Raphael, D., & Makwarimba, E. (2009). "Who do they think we are, anyway?" *Qualitative Health Research* 19(3), 297-311. <https://doi.org/10.1177/1049732308330246>
- Reyes, M. I., Olivares, B., Berroeta, H., & Winkler, M. I. (2015). Del discurso a las prácticas políticas sociales y psicología comunitaria en Chile. *Polis, Revista Latinoamericana*, 42, 1-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300018>
- Rojas-Andrade, R., Leiva-Bahamondes, L. Vargas, A. M., & Squicciarini-Navarro, A. M. (2017). Effects of implementation fidelity of the results of a preventive intervention in school mental health: A multilevel analysis. *Psychosocial Intervention*, 26(3), 147-154.

<http://doi.org/10.1016/j.psi.2016.12.002>

- Sánchez Vidal, A. (1991). *Psicología comunitaria*. Barcelona, España: PPU.
- Sisto, V. (2008). La investigación como una aventura de producción dialógica: La relación con el otro y los criterios de validación en la metodología cualitativa contemporánea. *Psicoperspectivas*, 7, 114-136.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Trucco, D., & Nun, E. (2008). *Informe de sistematización de evaluaciones cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario*. Santiago, Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Van Petegem, K., Aelterman, A., Van Keer, H., & Rosseel, Y. (2008). The influence of students' characteristics and interpersonal teacher behavior in the classroom on student's wellbeing. *Social Indicators Research*, 85, 279-291. <https://doi.org/10.1007/s11205-007-9093-7>
- Vargas, E. (2011). *Cambiando nuestras vidas: Historias de éxito del Programa Juntos*. Lima, Perú: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS.
- Weason, M. (2006). *Personas en situación de calle: Reconocimiento e identidad en contextos de exclusión social* (Tesis de grado). Universidad Alberto Hurtado, Santiago, Chile.
- Winkler, M. I., Alvear, K., Olivares, B., & Pasmanik, D. (2009). *Autonomía versus dependencia: Quehacer comunitario y políticas públicas*. Santiago, Chile: Universidad de Santiago de Chile.
- Winkler, M. I., Pasmanik, D., Alvear, K., & Olivares, B. (2015). *La dimensión ética en Psicología Comunitaria: Orientaciones específicas para la práctica y la formación*. Santiago, Chile: Universidad de Santiago de Chile.