

**Instituto de Investigaciones Gino Germani**  
**VI Jornadas de Jóvenes Investigadores**  
**10, 11 y 12 de noviembre de 2011**

Francis Mason Bustos.

Sociólogo - Universidad Alberto Hurtado, Chile.

[francis.mason@gmail.com](mailto:francis.mason@gmail.com)

Magdalena Troncoso del Rio.

Trabajadora Social - Universidad Alberto Hurtado, Chile.

[manetroncoso@gmail.com](mailto:manetroncoso@gmail.com)

Eje problemático:

**Eje 11. Estado. Instituciones. Actores.**

Título de la ponencia:

**La Personificación del Estado en Políticas de Superación de la Pobreza: El Vínculo Apoyo Familiar-Beneficiario en el Programa Puente, Chile.**

**Resumen:** En el marco del primer concurso de investigadores jóvenes de la Universidad Alberto Hurtado, se presenta una investigación cualitativa que buscó explorar, desde el enfoque de capital social, el vínculo que se establece entre el Estado de Chile y los beneficiarios de las políticas sociales orientadas a la superación de la pobreza; el caso del Programa Puente-Chile Solidario.

Si bien son bastantes las instituciones y actores que constituyen esta red de protección social, el énfasis de este estudio se encuentra en las características del vínculo entre Apoyos Familiares -profesionales ejecutores y representantes de esta política de Estado- y los Beneficiarios.

En este vínculo se observa que el componente “*confianza en el otro*” corresponde a un pilar fundamental para el logro de los objetivos del programa social. El Estado entonces se personificaría en rol y en las habilidades sociales del Apoyo Familiar accediendo al espacio

privado de las familias beneficiarias, generando lazos de confianza que facilitarían la superación de la pobreza. Una vez que estas egresan del programa y viven la ausencia de su Apoyo Familiar, las desconfianzas con las instituciones –problema anterior a la implementación del programa- no lograrían superarse, y por tanto, la relación Estado-Beneficiario vuelve a ser hostil.

**Palabras claves:** Capital Social, Pobreza, Vulnerabilidad, Programas de Trasferencias Condicionadas, Corresponsabilidad, Programa Puente –Chile Solidario.

### **Presentación del Programa Puente y la aproximación al estudio del capital social entre Apoyos Familiares y Beneficiarios.**

En el año 2002, y en el marco del principal sistema de protección social implementado en Chile para la atención de familias, personas y territorios que se encuentran en situación de vulnerabilidad, surge el Programa Puente, con el objetivo de “*mejorar las condiciones de vida de 225 mil familias en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo de recursos que permitan recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutiva eficaz en el entorno personal, familiar, comunitario e institucional*” (MIDEPLAN, 2002).

Este programa corresponde a los dos primeros años del sistema de protección social Chile Solidario, el cual tiene una duración de cinco años. Por lo tanto, la puerta de entrada o *puente* desde una situación de extrema vulnerabilidad y pobreza, al sistema amplio de protección social garantizado por el Estado de Chile, sería el Programa Puente.

Desde esta lógica, el Programa Puente responde a una estrategia de intervención psicosocial, que brinda un apoyo integral a familias que viven en situaciones de vulnerabilidad<sup>1</sup>, para que ellas logren satisfacer sus necesidades básicas a través de la generación de ingresos económicos superiores a la línea de la indigencia, y también, para que activen las habilidades necesarias para su integración a las redes territoriales.

---

<sup>1</sup> Desde el punto de vista de la protección, la extrema pobreza es la situación de vulnerabilidad que puede afectar a una persona, familia, grupo o comunidad, ya que ante la nula posibilidad de controlar las circunstancias que influyen más decisivamente en la calidad de vida, éstas ven reducida la posibilidad de anticipar escenarios, tomar prevenciones frente a cambios drásticos del entorno, tomar decisiones racionales sobre cursos alternativos de acción y, desenvolverse con mayor autonomía en el sistema (MIDEPLAN, 2009:10).

Durante los dos años que dura el Programa Puente, las familias beneficiarias, o familias puente, son visitadas en sus hogares por un profesional ejecutor del Programa, llamado Apoyo Familiar, quienes “*aparecen como la bisagra que provoca que la estructura de oportunidades se movilice, a la vez que intenciona en las familias la restitución de sus capacidades de funcionamiento, para un mejor desenvolvimiento respecto de esas misma oportunidades*” (MIDEPLAN, 2009:10).

Los apoyos familiares son entonces los representantes directos de este programa social ante la población beneficiaria. Es decir, imaginando una gran cadena de actores, donde el primer eslabón lo compondría el Ministerio de Planificación, el final de esta cadena estaría formado por los apoyos familiares.

En cada una de estas visitas, que se programan con anticipación y tienen una frecuencia de contacto decreciente, se establece un vínculo particular entre los beneficiarios y los apoyos familiares, el cual es clave para el desarrollo del programa. Por lo tanto, las maneras de entender el proceso de construcción del vínculo determinarían el llamado “egreso exitoso”, tanto a nivel de diseño del programa, como también a nivel de las propias expectativas que tantos beneficiarios y apoyos familiares generan respecto al trabajo del uno con el otro.

En rigor, la *construcción del puente* está marcada por una fase intensiva de 14 sesiones durante los primeros seis meses, y luego una segunda fase de acompañamiento, monitoreo, seguimiento y cierre del proceso, durante los 18 meses restantes. En esta última fase, las visitas se realizan de manera bimensual, para después, ya en los últimos 11 meses, realizar visitas trimestrales. El supuesto, a nivel de diseño de la política, es que una vez que las familias egresan del programa, estas no deben continuar el contacto con sus apoyos familiares, ya que, luego del cumplimiento de una serie de 53 condiciones mínimas exigidas, las familias beneficiarias estarían “idealmente” capacitadas para hacer uso efectivo de las redes institucionales estatales asociadas al Chile Solidario, y así lograr acceder autónomamente a las oportunidades de su entorno local.

¿Qué es lo que ocurre realmente? Esto es algo que aquí se pretende mostrar desde el enfoque del capital social.

Para entender la importancia del vínculo cabe destacar que el Programa Puente-Chile Solidario se enmarca dentro de los llamados Programas de Transferencias Condicionadas (PTC), donde subyace especialmente un *principio de corresponsabilidad*, entendido como la obligación y responsabilidad recíproca con el cumplimiento de exigencias (Correa 2009; Banco Mundial 2009). Este principio se hace efectivo desde el momento en que las familias puente firman un contrato de participación y de compromiso durante las primeras sesiones del Programa<sup>2</sup>. En este contexto, “*el Estado invita a la familia a incorporarse al sistema y solicita su colaboración a través de la asunción de compromisos de conducta, además de entregar beneficios materiales y trabajar con ella en una dimensión psicosocial y no tangible de la pobreza*” (Raczynski, 2008:8).

Bajo esta lógica, “*la idea de corresponsabilidad establece que el Estado asume el deber de procurar la transferencia y los bienes y servicios adecuados, y la familia beneficiaria se compromete a su vez, a ser uso de estos últimos*” (Cohen y Franco, 2006:44). Por otro lado, las familias puente deben cumplir, en el plazo de los dos años, con 53 condiciones mínimas exigidas en el programa, las cuales se trabajan directamente con el Apoyo Familiar. En la medida que estas exigencias son cumplidas, el Estado entrega un intensivo económico, o bono de protección a la familia, el cual “*deja de percibirse si la familia no cumple con las condiciones a que se haya comprometido, situación que debe ser certificada debidamente por el Apoyo Familiar correspondiente*” (Raczynski, 2008:11).

Lo que debe quedar claro entonces, es que todos los actores, tanto el Estado y sus representantes, como los beneficiarios directos del programa, tienen responsabilidades específicas. Por lo tanto, en la medida que se cumpla adecuadamente con el principio de corresponsabilidad, sería posible entonces plantear la posibilidad de alcanzar los objetivos propuestos.

---

<sup>2</sup> Se buscaría que la relación entre individuo y la sociedad se proceduralice por medio de un contrato social, en el cual se formalizarían compromisos recíprocos desde donde se apela a un ideal de individuo, quien, teóricamente, en la medida que logre asegurar su subsistencia, podría responder responsablemente a todas las condicionalidades estipuladas en el contrato, y de esa manera facilitar su inserción a la sociedad. De esta manera, se busca romper con las lógicas asistencialistas propias de un modelo de Estado de bienestar o paternalista, y principalmente con la generación de una *cultura de la dependencia* como uno de los problemas asociados a los programas de transferencias monetarias directas (Spicker, 2010; Rosanvallon, 1995). Hoy, en los Programas de Transferencias condicionadas el Estado jugaría el rol de un “compañero” durante el proceso que involucre la superación de la pobreza (Banco Mundial, 2009).

Otro elemento clave en el diseño de la Programa Puente, es el fuerte énfasis dirigido a la generación de capital humano para superar la pobreza en el largo plazo (Correa, 2009; IDIES, 2008). Capital Humano en este caso se entendería como “*activos que una persona posee como consecuencia de las características propias de sus condición humana: conocimiento, salud, destrezas, tiempo y otros*” (Arriagada et al, 2004:11).

La pregunta que surge al respecto es si ¿es suficiente enfrentar el desafío de la superación de la pobreza si se trabaja únicamente desde la perspectiva de la generación de capital humano?, Al situarse desde el enfoque de capitales para la superación de la pobreza es posible también plantear una segunda pregunta: ¿qué pasa con la generación de otros capitales, como lo sería el capital social, para la superación de la pobreza dentro del Programa Puente?. Lo cierto es que existen escasas referencias al respecto.

Al considerar que el Programa Puente-Chile Solidario trabaja con un concepto multidimensional de la pobreza, inspirado principalmente en la propuesta de Amartya Sen (1993), la noción de pobreza puede entenderse como un portafolio de activos, entendiendo estos como medios que las personas pueden movilizar dentro de un determinado orden de relaciones y distribución de poder. El uso de estos medios configura una estrategia de vida como la forma mediante la cual una persona busca satisfacer ciertos objetivos, por la vía del uso y la combinación de un conjunto de activos (Arriagada et al, 2004:10).

Al entender que los distintos tipos de capitales, como el capital humano, social, productivo, natural y cultural, pudieran ser movilizados al punto de facilitar el logro de las estrategias de vida, tanto para personas en situación de pobreza como de no pobreza, sería posible afirmar que estos capitales corresponderían a un tipo de activo (Attanasio y Székely, 1999). ¿Por qué obviar entonces el resto de capitales para la superación de la pobreza, si es que estos también pueden llegar a ser parte del portafolio de activos de cada persona?

El caso de la generación o de capital social, entendido como “*el contenido de ciertas relaciones sociales –que combinan actitudes de confianza con conductas de reciprocidad y cooperación, que proporcionan beneficios a aquellos que lo poseen en comparación con lo que podría lograrse sin ese activo*” (Durston, 2003:145), es un ejemplo de lo anterior, ya que,

el desarrollo de capital social no es uno de los objetivos que se persiguen de forma explícita con la implementación del Programa Puente (Rackynski y Serrano, 2003; Vidal y Molina, 2006; Nun y Trucco, 2008; Bivort, 2005). Sin embargo, en la discusión sobre la pertinencia del enfoque del capital social para la superación de la pobreza, se establece que independientemente a la consideración -tácita o implícita- de su importancia dentro de una política social, es posible determinar que, de alguna manera, un programa social, como el Programa Puente tendrá consecuencias a nivel de generación, construcción o destrucción de capital social (Durston, 2003).

Los esfuerzos de este estudio se dirigieron específicamente a explorar la generación de capital social en el Programa Puente, y así dar una respuesta a la unidimensionalidad –a nivel de capital humano- en que se diseño.

Siguiendo el principio de corresponsabilidad, el Estado y los Beneficiarios de la política estarían formalmente relacionados, por lo tanto, el vínculo entre ellos es una condición de posibilidad para el desarrollo adecuado del programa. Los apoyos familiares serían los actores quienes representarían al Estado como el último eslabón de la cadena y, por otro lado, están las familias puente, quienes por medio de su representante familiar, realizarían el esfuerzo por cumplir su rol dentro de esta relación. La posibilidad de generación de capital social entonces se estudió en el vínculo entre los apoyos familiares y las familias puente, una vez que estas ya egresaron del programa<sup>3</sup>.

### **Hacia una perspectiva de capital social en el desarrollo del vínculo entre apoyo familiar y beneficiario**

---

<sup>3</sup> Respecto a lo exclusivamente metodológico, se realizó durante los meses de Octubre del 2010 a Marzo del 2011 una investigación de carácter cualitativo por medio de entrevistas en profundidad, y análisis de contenido, a un total de ocho informantes, siendo ellas todas mujeres. Las primeras cuatro de ellas fueron Apoyos Familiares que trabajan en la comuna de Peñalolén dentro de la Región Metropolitana, además se enfocan específicamente a un macro-sector de la comuna, lo cual supone que cada una de ellas realiza su trabajo en diferentes contextos dentro de la misma comuna. Por otro lado, los cuatro informantes restantes corresponden a representantes de familias egresadas del Programa Puente de la comuna de Peñalolén, ya que éstas pasaron por los dos primeros años de intervención y relación directa con los Apoyos Familiares. En tal sentido, es importante destacar que estos últimos también se diferencian según el macro-sector de la comuna donde habitan.

La construcción del vínculo entre apoyos familiares y beneficiarios egresados del Programa Puente se encuentra íntimamente relacionada con los procesos de generación de confianza. Este no es un proceso fácil ni rápido, sino que todo lo contrario.

En el Programa Puente, el vínculo se establece desde el Estado hacia los beneficiarios; el Estado busca al beneficiario, va a su casa, le ofrece un programa, entra en su casa y trabaja *en* su casa; “*me avisaron de la municipalidad que había sido favorecida... vino alguien de la municipalidad para avisarme*” (Beneficiaria). Por otra parte, se plantea que el beneficiario puede “*optar*”, puede aceptar o rechazar ser parte del programa Puente, ante lo cual hay una importante tensión, pues ¿cuánta libertad tiene realmente para optar y decidir por sí mismo?, considerando además que el Estado va a su casa, casa de una familia en situación de vulnerabilidad y pobreza -solo un 2,5% de las familias contactadas decide no participar, siendo mayor las inubicables con un 4%. 93,5% de las familias acepta. (Fuente: información UIF 2009).

Asimismo, si el beneficiario rechaza ingresar al programa ¿existe alguna otra alternativa de apoyo?... Parece no haber mucho donde escoger.

Al mismo tiempo, esta posibilidad de optar está además condicionada a lo que el Estado, por medio del programa social, determine a lo que el beneficiario puede optar. Éste no puede optar totalmente, por ejemplo, no escoge con qué profesional se relaciona, ni puede cambiarlo en caso de llevarse mal. Esto cobra relevancia pues el vínculo con el Apoyo Familiar es la base de todo el trabajo que continúa, y la relación con éste influye el proceso y desarrollo en el programa.

Considerando esta asimetría de poder entre actores, a nivel de la base, es posible describir un elemento central en la construcción del vínculo: el primer contacto. En este hito, la “*sensación*” con el otro, desde y entre ambas partes, determina de manera importante el vínculo y las expectativas del proceso a desarrollarse dentro del programa.

Para el Apoyo Familiar cobra relevancia la primera impresión y empatía; “*yo creo que el primer contacto te establece a ti para poder entrar y ahí poder saber si esto va a ser bueno,*

*va a ser malo, va a ser beneficioso o no... Uno parte de la primera impresión... y la familia tiene que tener una buena impresión tuya”* (Apoyo Familiar).

El Apoyo Familiar plantea que puede captar o identificar rápidamente el tipo de beneficiario que tiene enfrente y los alcances y posibilidades para mejorar su situación de vida; “*tienes todo tipo de beneficiario. El que es emprendedor y el que no lo es tanto y el que no tiene ninguna herramienta para emprender y aunque pasen mil Puentes por él, va a seguir igual*” (Apoyo Familiar). Cada entrevistado identifica ciertos perfiles de beneficiarios, tanto como *emprendedores, semi-emprendedores, no emprendedores; activos (responsables) y pasivos (irresponsables); familias abiertas* (dispuestas, activas, comunicativas) y *familias herméticas* (cerradas, pasivas).

Un riesgo en ello es rigidizar las tipologizaciones a priori, dificultando las posibilidades de transformación que se busca generar en el vínculo, lo que podría llevar a un vínculo mantenedor e incluso estigmatizador hacia los beneficiarios, donde las posibilidades de construir confianza se reducirían considerablemente.

Así mismo, los apoyos familiares buscan manejar las expectativas en la relación con los beneficiarios, pues éstos suelen esperar más de lo que el programa ofrece o puede realizar; “*ahora ya conocen y de pronto tienen expectativas que no son reales. Es como que llega alguien y le va a solucionar todos los problemas*” (Apoyo Familiar).

Los beneficiarios como se señaló inicialmente, son invitados inesperadamente a participar en el Programa Puente, algo que ellos no buscaron ni postularon, pero que es deseado. En general los entrevistados manifiestan satisfacción por ser parte del Programa Puente, y así se refleja en cada primer encuentro descrito donde expresan: “*la vi como a mi abuela que se había muerto hace poco*” (Beneficiaria).

Inicialmente existe una desconfianza ante este “otro” que viene a “ofrecer algo”; “*en un principio yo, no lo niego, yo tenía miedo, el que venga me va a venir a llamar la atención por algo*” (Beneficiaria). Y se da el paso a confiar en el Apoyo Familiar y en que ese “algo” va a ser positivo para su familia, traducido en beneficios que prometen llegar y en nuevas relaciones que amplíen el horizonte de vida, sacando de la “oscuridad”, “trayendo luz”; “*Ya*

*después cuando empecé con ella ese día y ella...me dijo "mira, yo vengo como Apoyo Familiar para ayudarte en lo que tú necesites" (Beneficiaria).*

Además, en este primer encuentro se realiza *un encuadre* con las responsabilidades de las partes (Apoyo Familiar), lo que se profundiza en los siguientes encuentros. Esto permite instalar las responsabilidades de ambas partes en el desarrollo y logro de las metas trazadas.

Respecto al manejo de compromisos y acuerdos en el vínculo, teniendo en mente la idea de corresponsabilidad, es posible describir que, desde los Apoyos Familiares los compromisos y acuerdos tienen significados distintos. No todos los entrevistados le asignan el mismo valor al contrato de compromiso por ejemplo, o al cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el programa. Para algunos se trata de meros trámites; *"para mi, el firmar el compromiso con ellos, es algo de lo que hay que hacer no más... o sea la ficha está ahí y hay que rellenarla no más. Yo no creo que le gente le de valor a ese contrato... Es un documento que no utilizan jamás"* (Apoyo Familiar). Para otros es signo de pertenencia a un grupo, algo a relevar;

*"es algo que a ella le certifica que ella pertenece a un programa. Entonces yo creo que es como también de pertenencia, no solamente... "yo participo", sino que también pertenezco a un grupo determinado...Y de uno, de darle una connotación de importancia,...algo que firma ella,...algo que firmo yo, entonces estamos en una igualdad de posición"* (Apoyo Familiar).

Por tanto, el modo de plantear los acuerdos y compromisos se visualiza como central para la significación de éstos en la relación, y también entonces en las asignaciones y valoración de las responsabilidades de ambas partes.

Cuando estos acuerdos y compromisos no se cumplen, o se presenta cualquier tipo de situación crítica que pueda ir en contra de una buena relación, ya sea por parte de los Apoyos Familiares como de los Beneficiarios, se observa que entre ellos se generan modelos únicos de superación de los conflictos asociados principalmente al incumplimiento de los acuerdos establecidos conjuntamente. La base de la confianza en el otro, y las perspectivas personales de éxito, son lo que permitirían suspender la rigidez de modelo estandarizado de resolución de conflictos, y con esto dar oportunidades de llegar a acuerdos cada vez que se presenta una situación problemática para esta relación.

El discurso de los entrevistados así lo demuestra, ya que ante reiterados incumplimientos de los acuerdos existe la posibilidad de interrumpir del programa a una familia beneficiaria. En general para los Apoyos Familiares la interrupción es un recurso que se aplica en última instancia y que no gusta usar porque “*te da una pena enorme sacarlas, porque igual los cabros reciben cosas en los colegios... y ahí hay dilemas que uno tiene que enfrentar y hablarlo con su jefa para ver cuál es la mejor fórmula para solucionarlo, pero es frustrante*” (Apoyo Familiar).

Entonces los entrevistados plantean que ante el incumplimiento de un compromiso se da otra oportunidad, pues cada familia tiene propio su proceso. Para algunos los dos años completos son para lograr los Beneficiarios cumplan los acuerdos, más allá de la reiteración de los incumplimientos; “*esos dos años son los años que uno tiene la posibilidad de hacer que se cumplan, más allá de si yo les hago un contrato y si no lo cumplió, no lo cumplió no más. No po', hago otro y busco otra estrategia para hacerlo, si tengo dos años*” (Apoyo Familiar).

Los beneficiarios se muestran conscientes de que realizaron compromisos y acuerdos con los Apoyos Familiares, con responsabilidades compartidas que ambos debían cumplir; “*sí porque, si llegábamos a un acuerdo, “tu, vas a hacer esto, tú tienes que ir con este papel allá”... lo hacia... acuerdo que teníamos se hacía, no hubo ninguno así ponte tú, que quedara así al vaivén.*” (Beneficiaria). Por tanto, los acuerdos y compromisos son el espacio donde se concreta la corresponsabilidad en la realización y desarrollo de metas y tareas en el vínculo entre Apoyo Familiar y Beneficiario. Ambas partes los reconocen, pero el valor que el Apoyo Familiar le asigna varía según cada uno, lo que se traspasa hacia el Beneficiario.

Los cumplimientos de los compromisos, y la adecuación de expectativas en cada uno de los hitos que marcan el desarrollo del programa, contribuyen en la construcción y/o generación de confianzas en el vínculo entre Apoyo Familiar y Beneficiario. *La confianza en el otro*, por tanto, es un componente de gran relevancia, al ser ésta la base del vínculo. Se observa que la confianza se da en distintos niveles, que trascienden las dimensiones del Programa –en el plano meramente institucional-, tocando con ello la dimensión humana –en el plano subjetivo-, de las personas detrás del rol de Apoyo Familiar y Beneficiarios.

En esta línea, para los Apoyos Familiares es fundamental establecer lazos de confianza en el otro, ya que, esta es la base para trabajar; *“La familia tiene que tener confianza en mí y yo en ella... tenemos que ser recíprocos, porque yo asumo cosas y ella asume cosas”* (Apoyo Familiar).

Por su parte, para los Beneficiarios, el vínculo con el Apoyo Familiar se configura en una relación de gran confianza que además se visualiza como única;

*“...porque yo a la [Apoyo Familiar] le cuento mis cosas, me desahogo con la [Apoyo Familiar], si necesito... por ser, que me oriente en algo, la [Apoyo Familiar] me orienta... lo que no he conseguido con otras personas. La [Apoyo Familiar]... yo la siento así...”* (Beneficiaria),

### **¿Y dónde está el capital social en todo esto?**

Como se demostrado hasta ahora, desde el primer encuentro hasta el día en que el Beneficiario egresa, ambas partes, gracias al rol de cada uno dentro del Programa Puente, vivencian personalmente encuentros regulares durante los dos años del programa, donde el apoyo familiar y los beneficiarios trabajan juntos, y en una relación directa –cara a cara-, que además en este caso se dio de mujer-a-mujer.

Las beneficiarias entrevistadas reconocen esta regularidad en las visitas de sus Apoyos Familiares, las que incluso se vuelven parte de sus vidas cotidianas, asumiendo como un hecho normal el contar con su Apoyo Familiar cuando lo necesiten. La experiencia de un Beneficiario así lo indica:

*“la [Apoyo Familiar] siempre me decía que si yo necesitaba algo que la llamara por teléfono, porque a primeras venía siempre, venía bien seguido, porque después son relativos los tiempo, cada 15 días, cada un mes, cada 3 meses, pero yo... si yo la necesitaba la [Apoyo Familiar] me decía “toy en tal lado, si podí, anda a buscarme o sino anda al municipio” pero... eemm... de estar, siempre estaba [...] y lo que se prometió se hacia”* (Beneficiaria).

La regularidad entonces, es un primer elemento por el cual es posible interpretar la generación de capital social entre Apoyos Familiares y Beneficiarios, siempre que se logre construir de confianza entre ambos.

No obstante, lo que pondría en juego las posibilidades de desarrollar capital social en la construcción del vínculo, es precisamente el cuestionamiento a la permanencia o durabilidad de ese tipo de confianzas en el tiempo.

Luego del egreso formal del Programa Puente, que -se supone- marca un hito de cierre en el vínculo institucional entre Apoyo Familiar y Beneficiario en el marco del Programa, y que a su vez es considerada por los beneficiarios como una etapa “ausente” y “difícil”, el Apoyo Familiar deja de trabajar con ese Beneficiario, cuya familia deja de pertenecer al Programa Puente y se mantiene en el Sistema de Protección Social Chile Solidario por tres años más. Ahora bien, a pesar que en el diseño del programa se indique lo contrario, por lo que ninguna de las partes hace un corte definitivo y total.

Desde los Apoyos Familiares pareciera haber un deber instalado de dejar puertas abiertas; “*yo siento que tampoco les puedo cerrar la puerta, no me cuesta nada escuchar a alguien, no es más trabajo*” (Apoyo Familiar). Por tanto, el Apoyo Familiar no cierra totalmente con el vínculo y se muestra generalmente dispuesto a seguir en contacto con los beneficiarios en la medida que ellos lo necesiten, afirmando al momento del egreso: “*Mi teléfono es el mismo, me puedes encontrar acá, así que no te preocupes, porque si tienes alguna duda, pregunta o consulta, me puedes llamar y yo igual te voy a responder, no te voy a decir que ya no te puedo contestar*” (Apoyo Familiar), “*yo igual los oriento por teléfono, aunque igual no me comprometo con ir a ver ni “juntémonos”.*” (Apoyo Familiar).

A ello se agrega un componente de *deber afectivo* y comprensivo de la situación del beneficiario, pues ellos conocen el contexto familiar, sus problemáticas y realidad, por lo que comprenden los beneficiarios acudan a ellos; “*es que tu sabes la situación de ellos, tu sabes los problemas, ... entonces las gente igual la gente no le gusta estar contándoles a todos sus cosas. Uno como Apoyo sabe...*” (Apoyo Familiar).

En esto se entrevé, que para el general de los familias puente, estas identifican una serie de dificultades a la hora de enfrentarse a las redes institucionales. Estas dificultades no siempre dependen de la capacidad o incapacidad de beneficiarios para acudir a ellas, sino que son las mismas redes institucionales las que se presentan como lejanas, burocráticas y no permiten

asegurar la confianza en que efectivamente en ellas los beneficiarios de la política encontrarán soluciones adecuadas a sus necesidades.

Si la red institucional funcionara adecuadamente desde el principio, ¿por qué la población en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad tendría problemas en acceder a ellas? Acá se plantea un problema anterior al Programa Puente. La hostilidad de las instituciones públicas es una de los principales razones del porqué la personas en situación de pobreza no acuden autónomamente a ellas. El siguiente dialogo demuestra lo anterior:

Apoyo Familiar: *algunas veces, por sistema de metodología, egresas a familias que tu sientes que no le cumplimos suficiente, lo que debimos haberle cumplido.*

Entrevistador: *¿cómo apoyo familiar o como redes?*

Apoyo Familiar: *claro, como redes, como redes. Que la señora hizo el esfuerzo y no encontró respuesta en las redes. Entonces tengo una niña que la mandé a buscar, porque ella tiene que ir a hacer los trámites para el tratamiento de drogas, y nunca encontró ayuda. Entonces yo llamé y me dieron una respuesta. Pero cuando me la dieron, ella ya estaba de nuevo en la droga.*

Ante esto, las redes de apoyo institucional propias del sistema de protección social no funcionan adecuadamente, y por lo mismo, no ofrecen soluciones ante situaciones complejas, propias de la condición de extrema vulnerabilidad de la población a la cual está dirigida. Esta situación sin duda reproduce las causas que generan pobreza.

Sin embargo, al mismo tiempo destacan que los beneficiarios egresados exitosamente, según los parámetros de éxito esperados en el programa, “*van a la municipalidad, saben cómo...hacen uso de forma más activa... quedan más informados, que esa es la idea. Y que sepan bien dónde están las instituciones, cómo las pueden utilizar*” (Apoyo Familiar).

Para los beneficiarios el vínculo con el apoyo familiar no concluye con el egreso del programa, pues las significaciones de los beneficiarios hacia los apoyos familiares lo trascienden. Para ellos el apoyo familiar es un *amigo*, un *guía*, un *apoyo*, un *contenedor*, un *confidente*, un *consejero*, un *padre/madre*, y eso no estaría limitado por el egreso. Además, como se señaló, los mismos apoyos familiares dan la posibilidad de mantener el vínculo; una beneficiaria se refiere a los dichos de su apoyo familiar al momento de su egreso: “*Yo no soy tu apoyo familiar ahora, pero si tú necesitas cualquier cosa, yo siempre voy a estar ahí como amiga*” (Beneficiaria).

Los beneficiarios entienden que ante cualquier necesidad su apoyo familiar siempre estará presente para poder volver a escucharlos y orientarlos en la medida de sus posibilidades: “*Como que necesitai de repente contarles las cosas a alguien, más que nada por eso, no porque yo necesite algo este mes*” (Beneficiaria). Por lo tanto no sorprende que ante momentos de dificultad el beneficiario egresado recurra a su antiguo Apoyo Familiar; “*Cuando necesito desahogarme voy donde ella [Apoyo Familiar]*” (Beneficiaria).

Por lo tanto, más allá de la relación contractual que institucionalmente que existió entre apoyos familiares y familias puente, el vínculo continúa en términos confianza, reciprocidad y cooperación.

En la siguiente cita se relata cómo el apoyo y la confianza trascienden luego del egreso, ante una situación crítica como lo es la muerte de un familiar cercano a un beneficiario, o ante la situación de embarazo del Apoyo Familiar y su petición de colabore:

*“tengo una familia egresada que falleció su mamá, y con la [Beneficiaria#1] siempre nos estamos llamando por teléfono, siempre me llama y me dice “[ApoyoFamiliar] ¿estás en la muni?”, “sí”, “te voy a ir a ver”, “ven a verme” le digo yo, me entiendes. Hay familias que son así y el lazo se mantiene a través del tiempo, con la [Beneficiaria#2] igual, yo le digo “[Beneficiaria#2] ¿cómo te ha ido? [Beneficiaria #2], estoy embarazada, me tienes que tejer ropa para mi guagua”, “ah ya [Apoyo Familiar], te voy a tejer”. Hay familias que con ese lazo se da super frecuente, pero hay otras que no se da tanto, como que a ellas no las voy a ver más”* (Apoyo Familiar)

A partir de lo señalado por el apoyo familiar, pero mirado desde la experiencia de los beneficiarios, se visualiza la misma lógica señalada, donde se hace referencia a cómo, en la medida que el beneficiario tiene acceso a nuevas oportunidades de capacitación y emprendimiento durante su paso por el Programa Puente, donde, sin embargo, no todos los beneficiarios tienen acceso, el apoyo familiar logra sentir alto nivel de satisfacción e involucramiento personal con los éxitos vividos por las familias puente con que les tocó trabajar, y que efectivamente están dando un paso a mejorar sus situaciones de vida.

Por ejemplo, una de las beneficiarias, a través de un proyecto gestionado mediante el Programa Puente, tiene la posibilidad de “cumplir su sueño” y aprender el oficio de peluquera:

*“Yo quiero ser peluquera y aprendí, y me van a comprar las herramientas para instalarme con una peluquería”* (Beneficiaria). Y este logro, además, se traduce también en una gran satisfacción para su Apoyo Familiar: *“Cuando yo me gradué en INFOCAP<sup>4</sup>, me gradué de peluquería, ella [Apoyo Familiar] lloró”* (Beneficiaria).

Ante tales situaciones, lo que ocurriría es que luego del egreso, el tipo de habilidades y nuevas capacidades de emprendimiento adquieren un *carácter de activos*, los cuales se transfieren y dan forma a una de las principales características del capital social (Attanasio y Székely, 1999). Esta transferencia de activos se expresa en la siguiente cita:

*“ella es muy tierna, es muy de piel. Entonces siempre que ella viene, así como... de hecho, yo mañana le voy a ir a teñir el pelo a su casa. Si ella viene a que yo le cortara el pelo, que yo se lo tinturaba, siempre estaba conmigo. Una vez se enfermó también, y siempre estaba yo ahí también. Si, nooo, si bien, nos llevamos super bien”* (Beneficiaria).

Por otro lado, la posición del apoyo familiar dentro de la red de protección social asociada al Sistema de Protección Social Chile Solidario, y específicamente, a su lugar dentro del sistema municipal, facilitan que inevitablemente éstos lleguen a ser considerados, por parte de las familias egresadas, apelando a la confianza construida, al sentido de reciprocidad, y a colaboración propia de este vínculo, como posibles agentes facilitadores de acceso a la red de instituciones públicas. Este hecho es claro desde la experiencia de los beneficiarios y se justifica también en el mismo relato de los apoyos familiares.

Lo anterior se expresa en la siguiente cita, y se enmarca en la opinión generalizada respecto al *“mal funcionamiento”* de las redes institucionales asociadas al Chile Solidario a la hora de ofrecer soluciones concretas ante las necesidades de los beneficiarios. En estas situaciones es cuando el rol del apoyo Familiar, luego del egreso de las familias puente, adquiere relevancia a nivel de capital social, ya que ofrece una alternativa práctica y plausible que permite al beneficiario egresado agilizar los procesos de atención y respuesta a sus necesidades desde el interior de la red de instituciones públicas:

*“quizás tu puedes no hacer el trámite, pero sí facilitar el camino, pero si tú, de repente, con una intervención que hagas, que tú sabes que en todas partes las influencias son importante para conseguir cosas, porque si obviamente tú le hablas a una persona, la realidad de esta persona, te dice los problemas y es verdad lo que te está diciendo, a lo mejor eso va a agilizar la ayuda sino quizás cuánto se va a demorar”* (Beneficiaria).

---

<sup>4</sup> INFOCAP: Universidad del Trabajador. Ver <http://www.infocap.cl>

Este último punto vendría a dar luces en torno al concepto de capital social que propone Pierre Bourdieu (1985:246), quien lo define como *“el agregado de recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuo”*. Desde esto se desprenden dos elementos: el primero, la relación social misma que permite a los individuos reclamar el acceso a los recursos poseídos por sus asociados; y segundo, el monto y la calidad de esos recursos (Sunkel, 2003; Portes, 1999).

Por lo tanto, en la medida en que los recursos con que cada uno de los participantes del vínculo cuenta se pongan a disposición del otro, además de evaluar también la calidad de estos recursos *-activos-*, se responde a la posibilidad de identificar capital social entre ellos. La valorización de estos recursos, también viene de depender de las características propias de cada participante *-agente-*, ya que, en el caso de los beneficiarios que además señalan no tener relaciones de confianza con ningún miembro de su comunidad, y ni siquiera dentro de su propia familia, el nivel de confianza que tienen con su Apoyo Familiar aparece claramente como un aspecto determinante de la relación, generación y desarrollo del vínculo entre ambas partes. Así mencionan que, el sentirse escuchados, apoyados y orientados respecto a cómo dar solución a sus problemas, los lleva a otorgar gran valor y significación a la relación establecida con el apoyo familiar.

Todo esto, permite afirmar también, que los recursos que se comparten en esta relación distan de ser homogéneos. Muy por el contrario, se caracterizarían principalmente en la diversidad de los vínculos que se establecen entre las partes. En el caso de la peluquería, y en el del tejido de ropa de bebé, por ejemplo, se hacen referencias a recursos prácticos muchas veces aprendidos durante la participación de los beneficiarios dentro del Programa Puente. Mientras que desde los apoyos familiares, son ellos y su lugar dentro de las organizaciones públicas - además de sus vinculación afectiva con los logros de los Beneficiarios- lo que permite hablar de recursos institucionalizados dentro de la relación.

Otro elemento en el análisis de capital social sobre la calidad del vínculo viene asociado a los mecanismos de resolución de conflicto que se establezcan en esta relación. Estos mecanismos son elementales para asegurar la durabilidad del capital social a lo largo del tiempo, y a su

vez, dan cuenta de cada uno de los procesos que aseguran el fortalecimiento o la disminución de las confianzas. En tal medida, el Programa Puente establece dentro de su metodología el uso de contratos de compromisos y contratos de participación, por lo que sería en función de estos contratos, que se formalizarían institucionalmente los compromisos de cada uno de los participantes del vínculo.

No obstante, se puede apreciar que el carácter institucional de estos contratos no siempre forma parte del ejercicio práctico de los apoyos familiares en sus intervenciones. Y además, que el valor que ellos puedan tener para los beneficiarios dependerá del significado que el apoyo familiar le transmita al respecto. Sin embargo, dicha formalización de los compromisos existe y se desarrolla en todos los casos entrevistados de manera personal e intersubjetiva. Es decir que, el significado de los compromisos se asocia a la calidad de la relación que establece el uno con el otro, más allá del carácter contractual que supone el diseño del Programa Puente.

Asimismo, este último argumento es relevante para la construcción de confianzas, ya que, éstas se ven evaluadas constantemente en las vivencias propias de los participantes del vínculo a partir del cumplimiento y/o incumplimiento de los acuerdos que entre ellos se hayan establecido durante las etapas de intervención del Programa. Por lo tanto, la resolución de conflictos, los cuales son interpretados en este estudio como: *toda aquella acción que puede afectar negativamente al cumplimiento de cada una de las responsabilidades estipuladas en un acuerdo establecido personalmente entre el Apoyo Familiar y el representante de la familia beneficiaria*, vienen a constituirse como un elemento fundamental en la generación de confianzas, y a su vez, de capital social.

A modo de conclusión, la generación de capital social entre los actores directos del programa, apoyos familiares y beneficiarios puente, es efectiva. Este resultado viene a responder a la unidimensionalidad, respecto a la generación de capital humano, del diseño del Programa Puente; ¡En el Programa Puente sí se construye capital social!

Este capital social dependería entonces de las características personales y habilidades sociales de quienes componen el vínculo, ya que esta es la única manera en que efectivamente es

posible realizar un trabajo en base a la confianza, y en el mejor de los casos, identificar que esta confianza perdure en el tiempo luego que las familias egresan del Programa Puente.

Hasta este punto, es posible afirmar que las expectativas del éxito del Programa Puente se personificarían en el rol del apoyo familiar. Esto quiere decir, que ante a los ojos de los beneficiarios, quienes además, dada la situación de vulnerabilidad que padecen no tienen punto de comparación respecto a una entrega adecuada o inadecuada de servicios, el Estado, que en un comienzo es visto como un Estado *ausente*, debido principalmente a la hostilidad de sus instituciones frente a personas en vulnerabilidad extrema, se hace presente con *rostro humano; con el rostro del apoyo familiar*. ¡Esto indica que en ningún caso las confianzas se generan nuevamente con las instituciones del Estado, sino que se descansan únicamente en la figura del apoyo familiar! El capital social se mantendría a nivel individual, donde el recurso no reside únicamente en la persona misma, como ocurre en el caso del capital humano, sino en las relaciones entre personas.

Cuando las instituciones del Estado no responden adecuadamente, parte de la responsabilidad que asume el Estado con los beneficiarios del programa no se cumple, por lo que el principio de corresponsabilidad se rompería. Los beneficiarios pueden cumplir con todas las condiciones mínimas exigidas, hacer el esfuerzo para responder a sus compromisos, pero si las instituciones del Estado no brindan el apoyo suficiente, la pobreza seguirá reproduciéndose.

Los apoyos familiares reconocen esto último, y muchas veces son ellos quienes, ante la hostilidad y mal funcionamiento de las instituciones que representan, deben poner “su persona” frente a los beneficiarios, poniendo muchas veces en juego las confianzas construidas.

Por último, lo que acá se plantea es una tensión entre los imperativos institucionales del programa puente, el “deber ser” desde el diseño, y la experiencia intersubjetiva que realmente se produce entre apoyos familiares y familias puente. Estas últimas no pueden optar por un “cambio de apoyo familiar” en el caso que no existan afinidades entre ellos, por lo que la totalidad del éxito o fracaso del Programa Puente descansa en las características del vínculo que entre ellos se produzca.

La posibilidad de entender este vínculo como capital social, sin duda va en contra de los objetivos propuestos por el programa, ya que en rigor, luego del egreso de las familias, estas no deberían continuar el contacto con sus apoyos familiares, ya que el supuesto es que estas familias egresadas estarían en condición de integrarse autónomamente a la red institucional, lo cual, efectivamente no ocurre de la manera esperada.

A ojos del diseño programa, este hecho es visto desde lógicas de dependencia con el apoyo familiar; como un objetivo no deseado. Sin embargo, desde el enfoque de capital social, el recurso de confianza, reciprocidad y cooperación que se genera entre las personas detrás del rol de apoyo familiar y beneficiarios Puente, es un activo que facilitaría el logro de las estrategias de vida de estos actores. Por lo tanto, y en un contexto en que las instituciones del Estado nunca dejaron de ser hostiles, este recurso de capital social efectivamente implica una oportunidad para aquellos que buscan superar una situación de extrema vulnerabilidad y pobreza.

### **Referencias bibliográficas.**

- Attanasio, Orazio y Miguel Székely, 1999. Pobreza en América Latina: un análisis basado en los activos. Activos y recursos de los pobres en América Latina. BID.
- Banco Mundial, 2009. Conditional Cash Transfers: reducing present and future poverty. Washington D.C.: Banco Mundial.
- Bivort, Bruno, 2005. "Estrategias de superación de la pobreza: Agencia, Ciudadanía y Redes en el Programa Puente". Theoria, Vol 14(2). Chile: Universidad del Bío-Bío.
- Bourdieu, Pierre, 1985. "The forms of capital". En J.G. Richardson (comp.). Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Nueva York: Greenwood, 241-258.
- Cohen, Ernesto y Rolando Franco, 2006. "Los programas de transferencias con corresponsabilidad en América Latina. Similitudes y diferencias". En Cohen, E. y Franco, R. (Comps.). Transferencias con corresponsabilidad. Una mirada latinoamericana. México: FLACSO-SEDESOL.
- Correa, Norma, 2009. "Programas de Transferencias Condicionadas: aportes para el debate público". Economía y sociedad N°71, CIES.
- Durston, John, 2003. "Capital social: parte del problema, parte de la solución en la persistencia en la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe". Atria, y otros. Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en búsqueda de un nuevo paradigma. Santiago de Chile: Libros CEPAL N°71.

- IDIES, 2008. Transferencias condicionadas: moda de las políticas sociales. IDIES
- MIDEPLAN, 2004. Conceptos fundamentales sistema de protección social, Chile Solidario. Gobierno de Chile.
- MIDEPLAN, 2009. Trayectorias Familiares al Egreso del Programa Puente. Gobierno de Chile.
- Nun, Eleonora, Daniela, Trucco, 2008. Informe de Sistematización de Evaluaciones Cualitativas del Programa Puente y Sistema de Protección Social Chile Solidario. Chile: Equipo de Desarrollo Humano, PNUD.
- Portes, Alejandro, 1999. "Capital social: sus orígenes y aplicaciones en la sociología moderna". En Carpio y Novacovsky (comp). De igual a igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales. Argentina: FCE.
- Raczynski, Dagmar, 2008. "Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: lecciones del pasado y agenda para el futuro". Uma Nova Agenda Econômica e Social para a América Latina. São Paulo, Brasil, e Santiago de Chile: iFHC/CIEPLAN.
- Raczynski, Dagmar, Claudia Serrano, 2003. "Programas de superación de la pobreza y capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile". Ponencia presentada en el seminario "Capital social y programas de superación de la pobreza: lineamientos para la acción". Santiago de Chile: CEPAL, 10 y 11 de noviembre.
- Rosanvallon, Pierre (1995), "La nueva cuestión social". Ediciones Manantial, Buenos Aires, Argentina
- Sen, Amartya, 1993. "Capacidad y Bienestar". En Nussbaum y Sen. La calidad de vida. México: FCE
- Spicker, Paul, Sonia Alvarez, David Gordon (2010), "Pobreza: un glosario internacional", Colección CLACSO-CROP, Buenos Aires, Argentina.
- Sunkel, Guillermo, 2003. "La pobreza en la ciudad: capital social y políticas públicas". En Atria, y otros. Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en búsqueda de un nuevo paradigma. Santiago de Chile: Libros CEPAL N°71.
- Vidal, Paula, Francisca Molina, 2006. "Programa Puente en Chile: ¿un avance hacia la construcción de sujetos?". Chile: Perspectivas N°17.