



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

**EVALUACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES DE INTERVENCIÓN EN
POBREZA: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS DE INTEGRAR LAS
DIMENSIONES OBJETIVA Y SUBJETIVA**

POR
MARIANNE DAHER GRAY

Tesis presentada a la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de
Chile para optar al grado académico de Doctora en Psicología

Directora de Tesis: Andrea Jaramillo Torréns

Comité de Tesis:

Jorge Manzi

Dagmar Raczynski

Jean-Paul Lacoste

Enero, 2015

Santiago, Chile

© 2015 Marianne Daher Gray

© 2015 Marianne Daher Gray

Se autoriza la reproducción parcial de esta tesis, con fines académicos, incluyendo la cita bibliográfica del documento y que acredita a su autora. Favor comunicarlo vía mail a mdaher@uc.cl

Las estadísticas dicen que son muchos los pobres del mundo,
pero los pobres del mundo son muchos más que los que se dicen que son.
La joven investigadora Catalina Álvares Insúa formuló un criterio muy útil para corregir
los cálculos. Ella dijo: “pobres son los que tienen la puerta cerrada”. Cuando lo dijo,
Catalina tenía tres años de edad, la mejor edad para asomarse al mundo y ver.

Extraído del programa televisivo “La vida según Galeano”, capítulo “Los nadies”, Canal Encuentro
(http://www.encuentro.gov.ar/sitios/encuentro/programas/ver?rec_id=106641)

Dedico mi tesis a todas estas personas, para que se abran más puertas.

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer, en primer lugar, a todas y cada una de las mujeres y hombres que participaron en esta tesis, compartiendo de manera generosa y profunda sus experiencias durante el proceso de investigación. Sin sus importantes apreciaciones acerca de la pobreza, la intervención y la evaluación de los programas sociales no hubiera sido posible realizar este trabajo. Junto a ellas y ellos nos respondimos las preguntas que esta tesis se planteó, así como muchas otras que surgieron como relevantes en el camino, y así fuimos co-construyendo una manera de entender y abordar estos temas.

También agradezco a las instituciones y programas involucrados en los estudios que constituyen esta tesis, por la seriedad con que realizan su trabajo y la excelente disposición con esta investigación. Reconozco especialmente la gran dedicación puesta en la evaluación realizada como parte del Estudio 1 a ONG Corporación Acción Emprendedora, particularmente a Sebastián Rodríguez, Jessica Pizarro y Ana Rita Carvajal, así como al equipo central y de los centros de emprendimiento a lo largo de Chile. También, como parte del Estudio 2, agradezco la colaboración de la Unidad de Estudios y Evaluación del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS (Ghia Gajardo y Mónica Monreal), quienes facilitaron el contacto con participantes del Programa Puente, y a Corporación Moviliza (Ignacio Eissmann y Catalina Cuadra), quienes lo hicieron con el Programa Calle. Asimismo, agradezco a la Asociación de Tejedoras Lavkenches Relmu Witrál (Mixsi Parra y Miriam Espinoza), y a la Incubadora de Negocios Indígenas, perteneciente a ONG Corporación Acción Emprendedora.

Por otro lado, quisiera agradecer al Instituto de Estudios Peruanos junto al Proyecto Capital (Johanna Yancari, Jaime Ramos y equipo), apoyados por la Fundación Ford, por permitirme conocer sus interesantes programas en el Perú. Y me gustaría agradecer a Poverty Action Lab y su director para América Latina Ryan Cooper, por apoyar mi pasantía doctoral en la India junto a Poverty Action Lab South Asia, una de las experiencias más importantes de mi vida. Lamentablemente, estos estudios no fueron

posibles de ser incorporados en esta tesis, pero sin duda serán retomados en alguna otra instancia postdoctoral.

Además, resultaron invaluable los aportes y el apoyo recibido por parte de mi profesora guía, Andrea Jaramillo, a quien estoy profundamente agradecida. Así también fueron los comentarios entregados por los miembros de mi comisión: Jorge Manzi, Dagmar Raczynski y Jean-Paul Lacoste. En este contexto, agradezco al Programa de Doctorado en Psicología, a la Pontificia Universidad Católica de Chile, a la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT, y al Centro Interdisciplinario de Estudios Interculturales e Indígenas ICIIS (FONDAP 15110006), por el apoyo técnico y/o económico otorgado.

No puedo dejar de agradecer a Alemka Tomicic y Esteban Hurtado por sus asesorías metodológicas, así como a Daniela Sepúlveda y Javiera Paredes por la ayuda prestada como asistentes de investigación y con quienes compartí mi práctica de yoga. Agradecer también a quienes estuvieron implicados en la realización del micro-documental para difundir los principales resultados de esta tesis.

Para cerrar los agradecimientos, me gustaría destacar el papel crucial que tuvieron mis seres queridos: mi pareja Simone Dall’Acqua y mis suegros en Italia; mi familia, especialmente mi papá Omar Daher; y mis queridas y queridos amigos. Muchas gracias por la constante preocupación y cariño. Finalmente, agradezco las experiencias vividas durante este proceso –cómo dirían participantes de esta tesis “*los buenos y malos momentos*”– ya que ambos me regalaron desafíos y oportunidades para aprender, crecer y dar. No sabría explicar ni nombrar la fuerza invisible detrás de todo esto, solo manifestar aprecio por darme la posibilidad de concretar mi vocación social.

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice	iv
Planteamiento General de la Tesis	1
Estudio 1	15
Promoviendo la Evaluación Integral: Aportes para Programas Sociales de Intervención en Pobreza	16
El Rol de las Habilidades Técnicas y Personales en el Desarrollo del Negocio: Resultados de una Evaluación Integral Realizada a un Programa de Microemprendimiento	51
A Ser Emprendedor se Aprende: Efectos de un Programa de Microemprendimiento	85
Estudio 2	112
Efectos desde la Experiencia de Participantes en Programas de Apoyo Psicosocial Chilenos: Cambios Personales, Económicos y Relacionales	113
El Importante Rol de los y las Agentes de Intervención en Programas de Apoyo Psicosocial de Intervención en Pobreza	142
Efectos Positivos de Programas de Emprendimiento Dirigidos a Personas Mapuche: Aspectos Distintivos según Perfiles de Participantes	170
El Emprendimiento como Vehículo de la Cultura: Experiencias de Programas Dirigidos a Personas Mapuche	197
Discusión General de la Tesis	224
Epílogo	244

Referencias	246
Anexos	253
Experiencia y Significado en Investigación Cualitativa: Revisión Conceptual y Propuesta de un Dispositivo Metodológico desde una Aproximación Fenomenológico-Hermenéutica	254
Ahorrar es Posible: Experiencias de Mujeres Peruanas de Zonas Rurales	283

PLANTEAMIENTO GENERAL DE LA TESIS

Esta tesis trata sobre pobreza, intervención y evaluación de programas sociales. Es indudable que la pobreza corresponde a un problema urgente, teniendo efectos adversos sobre la vida de millones de personas. Una forma de hacerle frente es por medio de la implementación de programas sociales, es decir, un conjunto de recursos y acciones organizadas cuya finalidad es la resolución de algún problema o necesidad, para así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida del grupo de personas hacia las cuales están dirigidos. Para que dichos programas sean pertinentes, efectivos y de calidad es necesario tener ciertos aprendizajes de los mismos, relevando la importancia de la evaluación. Existen diversas maneras de evaluar, que ponen énfasis en distintos aspectos de los programas y tipos de resultados. Esta tesis se planteó el desafío de desarrollar e implementar un Modelo de Evaluación Integral, acorde a una comprensión amplia de la pobreza, que diera cuenta de logros objetivos, asociados a indicadores medibles –como mejoras económicas o resultados materiales de los programas– y de la dimensión subjetiva –entendida como el sentido que las personas dan a sus experiencias en los programas, identificando ellas mismas los cambios ocurridos, a qué los atribuyen y cómo los valoran–.

Además, debido a que la dimensión subjetiva ha tendido a ocupar un lugar secundario dentro de la evaluación de programas, siendo escasas y presentando ciertas limitaciones, en esta tesis se presentan una serie de estudios cualitativos que profundizan en esta dimensión, velando por la rigurosidad de los procedimientos. Al respecto, a lo largo de esta investigación se consideró que las personas en situación de pobreza no son ajenas a la influencia que sus propias experiencias y significados, a propósito de su participación en programas sociales, tienen sobre sus formas de entender, valorar, proyectar y actuar en relación a las circunstancias en las que viven y la superación de las mismas. Muchas veces aquí radican las claves del funcionamiento y los efectos de los programas sociales de intervención en pobreza, por lo que debe formalizarse como parte de la evaluación.

De esta forma, si bien esta tesis surge desde la psicología comunitaria, debido a la temática que aborda y el enfoque integrador que propone su alcance se amplía a otras disciplinas de las ciencias sociales, nutriéndose de ellas y al mismo tiempo ofreciendo reflexiones que pueden ser útiles para profundizar en la comprensión de la pobreza y para el mejoramiento del diseño, implementación y evaluación de los programas sociales.

Pobreza, Intervención y Evaluación

La pobreza corresponde a un problema que afecta a mil quinientos millones de personas en el mundo (United Nations Development Programme [UNDP], 2014) y ha sido reconocida como una situación grave y prioritaria de abordar (Banco Mundial, 2000/2001), como lo demuestra el primer Objetivo del Milenio de las Naciones Unidas referido a la erradicación de la pobreza extrema (United Nations, 2000, 2014). En Chile, si bien a partir de 1990 se logró reducir significativamente los índices de pobreza, esta situación aún afecta a más de dos millones y medio de personas, que representan el 14,4% de la población (Ministerio de Desarrollo Social, 2012).

La pobreza es considerada un fenómeno complejo, tanto por sus causas como por las consecuencias que produce (Fundación Superación de la Pobreza [FSP], 2013), siendo estas relevantes por los efectos adversos sobre el bienestar y la calidad de vida de la mayoría de las personas que se encuentran en esta situación. Estudios e informes señalan que los problemas económicos y limitaciones materiales no son suficientes para definir a las personas que se encuentran en pobreza, ampliando su descripción a un sentir emocional y un posicionamiento social (FSP, 2010; Hogar de Cristo, 2004), reivindicando la dimensión subjetiva asociada a esta (Max-Neef, 1993). Específicamente, se ha descrito que estas personas asocian la pobreza a una sensación de dolor y una fuerte limitación de sus capacidades personales (Narayan, Patel, Schafft, Rademacher & Koch-Schulte, 2000). Además, se ha hecho alusión al aspecto relacional de la pobreza, manifestado en una red de apoyo social restringida (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2000). Pero esta restricción también ocurre

a nivel temporal, detectándose que estas personas suelen estar centradas en el presente debido a sus muchas necesidades de supervivencia, sin vislumbrar un futuro diferente (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2008).

De esta forma, la pobreza se caracteriza por ser una noción altamente relativa y heterogénea (Bengoa, 1995), correspondiendo a un fenómeno que abarca variadas experiencias vitales y de índole social (Gissi, 1990), que no representa una condición esencial ni intrínseca de las personas sino más bien una ‘situación’ que puede cambiar. Existen diversas conceptualizaciones acerca de la pobreza que traen aparejadas, de manera más o menos explícita, mecanismos para medirla, estrategias para enfrentarla y supuestos ligados a una noción particular de ser humano que define una determinada posición ética de su accionar. Por lo tanto, su concepción no solo acarrea un posicionamiento técnico, sino que también epistemológico e ideológico (Parada, 2007).

Por un lado, la perspectiva centrada en los ingresos –también conocida como el enfoque de carencias– se focaliza en los recursos económicos que tienen las personas o familias, trazando la línea de la pobreza en términos de un monto de dinero (Feres & Mancero, 2001a). En Chile la cuantificación de este monto se efectúa por medio del método de la Canasta Básica de Alimentos (Observatorio Social, 2014). Su medición en la población general se realiza cada tres años por medio de la aplicación de la Encuesta Nacional de Caracterización Socioeconómica CASEN (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2009).

En esta misma línea, el enfoque de las necesidades establece aquellas que son básicas y que influyen fuertemente en la pobreza. Para medir la pobreza se creó el método de las Necesidades Básicas Insatisfechas NBI, que permite conocer la medida en que un grupo familiar satisface estas necesidades a través del análisis de los bienes y servicios efectivamente consumidos a partir de datos censales sobre vivienda, sanidad y educación (Feres & Mancero, 2001b).

Estos enfoques invierten esfuerzos en delimitar la noción de pobreza intentando ‘objetivarla’, manteniendo una noción de ser humano carente y pasivo, centrando su accionar en políticas rutinarias de alivio o contención de la pobreza (Kliksberg, 2001).

Es así como estos enfoques han sido criticados, puesto que las causas y efectos de la pobreza trascienden lo meramente material (MIDEPLAN, 2002). Ante estas limitaciones, durante la década de 1990 surgieron algunas propuestas que buscan ampliar la conceptualización de la pobreza, asociadas a una aproximación multidimensional de la misma (Boltvinik, 2013; Denis, Gallegos & Sanhueza, 2010). Sin embargo, estas también han sido cuestionadas por considerar solo dimensiones materiales y no velar por aspectos intangibles y/o subjetivos asociados a la experiencia de estar en situación de pobreza.

El más relevante es el enfoque de capacidades y realizaciones, siendo su máximo exponente el premio nobel Amartya Sen. La pobreza es entendida como la privación o carencia de capacidades básicas para funcionar y lograr niveles mínimamente aceptables de realizaciones, tanto primarias (por ejemplo, alimentación, vivienda, longevidad) como refinadas (por ejemplo, conocimientos, participación social) (Sen, 2000). Esta perspectiva ha inspirado las mediciones que realiza el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, con la generación del Índice de Desarrollo Humano (UNDP, 1990).

Existen otros enfoques como son el de exclusión social, el de vulnerabilidad y el de capital social, que amplían la noción de pobreza al considerar también desventajas sociales, culturales y políticas. Extrayendo sus elementos centrales, el primer enfoque contempla el debilitamiento o quiebre de los vínculos que unen a las personas con la sociedad y que obstaculizan la participación en sus beneficios (Pérez & Mora, 2006). El enfoque de vulnerabilidad, considera el riesgo o probabilidad de ser perjudicados por cambios o la permanencia de situaciones externas (por ejemplo, crisis económica) y/o internas (por ejemplo, enfermedades) que producen un deterioro en el bienestar de las personas (Busso, 2001). Por su parte, el enfoque de capital social, refiere al nivel de aprovechamiento de los beneficios presentes en las redes sociales a las que pueden acceder las personas (Durston, 2000).

En conjunto estas aproximaciones conceptuales sobre la pobreza ponen de relieve que, por medio de la potenciación de capacidades y el desarrollo humano, se

puede avanzar sin tener que esperar el crecimiento económico (MIDEPLAN, 2002). Estas perspectivas ofrecen una noción de ser humano como protagonista del escenario social, surgiendo así la idea de superación de la pobreza ligada al desarrollo humano y, en consecuencia, estableciéndose la condición de pobreza como una violación a los derechos humanos (Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, 2004). Si bien estos modelos han sido criticados porque carecen de metodologías rigurosas para medir la pobreza, por otro lado, han sido un aporte al mostrar que en la medida que su conceptualización se amplía, integrando condiciones tangibles como intangibles (Raczynski, 2002), también se diversifican y hacen más pertinentes las estrategias para enfrentarla.

La implementación de estrategias para hacer frente a la pobreza ha sido una tendencia apoyada fuertemente por organismos internacionales como las Naciones Unidas, el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. En Chile, con la restitución de la democracia se generaron una serie de reflexiones teóricas sobre la pobreza (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza [CNSP], 1996; FSP, 1999; MIDEPLAN, 2002), ocurriendo una proliferación de instituciones y programas que buscaban abordar esta problemática, tanto desde el sector público como el privado (Raczynski & Serrano, 2005). Por ejemplo, el año 2002 el Estado inauguró el Sistema de Protección Social Chile Solidario dirigido a las personas más pobres del país, que combina la asignación de transferencias monetarias con una oferta de apoyo psicosocial, y cuyas iniciativas más emblemáticas son el Programa Puente y el Programa Calle (MIDEPLAN, 2004). Posteriormente se volvieron muy populares los programas de microfinanzas y emprendimiento, tanto en el sector público como el privado (por ejemplo, Acción Emprendedora; www.accionemprendedora.cl).

Estas iniciativas han realizado una importante contribución al ámbito social, sin embargo, se han levantado críticas por la escasa práctica de sistematización y evaluación de estas (Briones, 2008; Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios [CEES], 2007, 2012). En los últimos años ha habido cierto avance en materia de evaluación y algunos programas han sido objeto de observación, como es el caso del Programa Puente

(Galasso, 2006; Larrañaga, Contreras & Ruiz-Tagle, 2009; Martorano & Sanfilippo, 2012). A nivel Estatal destaca la creación de la Dirección de Presupuestos con su unidad de evaluación (www.dipres.gob.cl), la que ha constituido un aporte inicial para el seguimiento de los programas sociales, aunque aún queda mucho espacio para desarrollar esta área. Particularmente, se han detectado algunas limitaciones a las evaluaciones realizadas por esta entidad, al centrarse casi exclusivamente en la gestión y sustentabilidad económica de los programas, así como solo considerar medidas objetivas de resultado con el fin de registrar los efectos observables a corto plazo y justificar la inversión de recursos (Arenas & Berner, 2010).

Si bien estos tipos de evaluación son relevantes pues permiten tener una gestión más transparente de los programas sociales, dejan de lado aspectos igualmente importantes y que contribuyen a la comprensión de los fenómenos sociales involucrados en la pobreza (FSP, 2010; PNUD, 2012). De esta manera, se han tendido a subestimar –e incluso invisibilizar como fenómeno de estudio– las dimensiones subjetivas asociadas a los resultados de los programas, lo que empobrece la comprensión de sus efectos. En este sentido, el entendimiento de un fenómeno social complejo como es la pobreza, demanda una perspectiva más amplia e integradora.

Recientemente han cobrado popularidad las evaluaciones de impacto experimental (Baker, 2000), las cuales contribuyen a la detección de los efectos que pueden ser atribuidos directamente a los programas. Sin embargo, si un programa no cumple con los requisitos de un diseño experimental, vale decir, contar con grupo de control y asignación aleatoria, este no es susceptible de ser evaluado desde este enfoque. Así, es necesario contar con modelos de evaluación que se adapten a las particularidades de los programas, incluyendo variadas estrategias que permitan tener una comprensión global de los procesos y resultados de estos.

En suma, a nivel metodológico es necesario incorporar elementos objetivos y subjetivos, que se complementen entre sí (Arriagada & Miranda, 2005). De esta forma, en esta tesis se aboga por una lógica acumulativa más que sustitutiva, es decir, relevar ‘qué funciona’, pregunta que se aborda desde una aproximación cuantitativa permitiendo

captar los logros objetivables de los programas, así como ‘por qué y cómo funciona’, capturando desde una aproximación cualitativa la dimensión subjetiva asociada a las experiencias de quienes participan en estos. Lo primero posibilita tomar decisiones gruesas, por ejemplo, sobre los tipos de intervención que son más efectivos y escalables a nivel nacional. Lo segundo permite tomar decisiones más finas en cuánto a qué aspectos son más significativos para las personas participantes y por qué, cómo se transmiten los efectos del programa, cómo debiera ser el vínculo entre participante y agente de intervención, entre otros. En este sentido, los modelos estadísticos son adecuados para estimar efectos globales, pero para comprender en profundidad su ocurrencia, la aproximación cualitativa es más pertinente. Utilizar datos de distintas fuentes de información enriquece la comprensión de los programas y refuerza los resultados detectados por ambas estrategias metodológicas, adquiriendo mayor consistencia la evaluación (Plewis & Mason, 2005; Romero & Días, 2002).

Por lo tanto, avanzar en la complejización de la evaluación de programas sociales y fortalecer las instancias de difusión y transferencia de sus resultados, puede repercutir positivamente en el perfeccionamiento de la práctica en el ámbito social vinculada con temas de pobreza (Bouzas, 2005; Matos, 2005). Es así como esta tesis tiene una relevancia metodológica al proponer un modelo de evaluación que al contener orientaciones prácticas, aplicables y factibles, permite acercar la evaluación a los equipos de trabajo y agentes sociales interesados de integrarla en el diseño e implementación de los programas. A su vez, tiene una relevancia teórica por el aporte en la comprensión de la pobreza y su superación, donde dar voz a las personas participantes de los programas ayuda a complejizar la aproximación a este fenómeno. Finalmente tiene una relevancia social, ya que al acceder a información más completa e integral de los programas se pueden generar reflexiones sobre su accionar y recomendaciones concretas que contribuyan en su mejoramiento y, por lo tanto, en el bienestar de las personas destinatarias de estas iniciativas. Esto permite aprender de la experiencia y construir sobre esta base programas más pertinentes, efectivos y de calidad. De esta forma, asumiendo el posicionamiento del Banco Mundial, que entiende la evaluación de

programas sociales como un proceso de investigación aplicada (Valadez & Bamberger, 1994), sus objetivos se extienden más allá de constatar los resultados de los programas, con el fin de generar mayor conocimiento, perfeccionar el quehacer social y ofrecer modelos comprensivos integrales.

Considerando los planteamientos anteriores, esta tesis se preguntó ¿de qué manera integrar los resultados objetivos de programas sociales, relevando la dimensión subjetiva asociada a las experiencias y significados de sus participantes, potencia la evaluación de dichos programas permitiendo comprender sus efectos y fenómenos subyacentes? Así, al destacar la importancia de la dimensión subjetiva e integrarla a la dimensión objetiva, se busca identificar y potenciar los resultados y procesos involucrados en los programas sociales. Para abordar esta pregunta, el objetivo general planteado fue “sistematizar y analizar la interacción de metodologías cualitativas y cuantitativas en la evaluación de programas sociales de intervención en pobreza, integrando las dimensiones objetiva y subjetiva”.

Estudios Realizados

Para cumplir el objetivo antes señalado, se realizaron dos estudios que se llevaron a cabo de manera paralela. El *Estudio 1* buscó complejizar la evaluación de programas sociales al integrar los resultados objetivos y la dimensión subjetiva asociada a sus efectos, particularmente en la evaluación de un programa de microemprendimiento. Su objetivo fue analizar desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa la relación entre las habilidades técnicas y las habilidades personales con el desarrollo de los negocios, en participantes de este programa.

Para ello, se desarrolló un Modelo de Evaluación Integral. En este se intercalaron fases cualitativas y cuantitativas poniendo en interacción ambas fuentes de información, se consideró la evaluación como una acompañante de la intervención realizando recomendaciones concretas, y se relevó la perspectiva de los diversos actores involucrados (participantes, equipo de trabajo y expertos/as).

Se contó con la colaboración de ONG Corporación Acción Emprendedora (www.accionemprendora.cl), organización privada sin fines de lucro que apoya la formación de microemprendedores que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o económica. Se realizó una evaluación de tipo longitudinal, utilizando métodos mixtos, de las capacitaciones realizadas el año 2012. Para ello, se construyó un instrumento de medición que se aplicó a 100 participantes en el pre-test y 398 participantes durante la evaluación. Además, se realizaron conversaciones evaluativas grupales con 120 participantes y talleres de análisis con 15 funcionarios/as de la institución.

Desde la aproximación cuantitativa se analizó el cambio en las variables por medio del análisis de la varianza de medidas repetidas y la prueba de Ji cuadrado, además se llevó a cabo un modelo de ecuaciones estructurales para probar las asociaciones hipotetizadas entre las variables en estudio (Hair, Andreson, Tatham & Black, 2008). En la aproximación cualitativa se siguieron las indicaciones de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002), realizando análisis descriptivos y relacionales.

Por otro lado, debido a que la dimensión subjetiva –que se puede captar por medio de métodos cualitativos– ha tenido un rol secundario en la evaluación de programas sociales, se realizó el *Estudio 2* con el fin de relevar su importancia. Su objetivo fue analizar las posibles transformaciones en las experiencias y significados asociados a la pobreza y su superación en personas que participaron en programas sociales. Se indagaron específicamente los ámbitos en que ocurren estas transformaciones, los elementos asociados a los procesos de mejoramiento en sus circunstancias de vida y las amenazas u obstaculizadores en dichos procesos de mejoramiento.

Para ello, se realizaron estudios cualitativos descriptivos y relacionales considerando diversos programas sociales, que fueron seleccionados por ser estrategias innovadoras que representan distintas líneas de intervención en pobreza y que están dirigidos a grupos vulnerables de la población, como son las mujeres jefas de hogar, las

personas en situación de calle y las personas Mapuche. En una primera línea, denominada de apoyo psicosocial, se incluyó el Programa Puente y el Programa Calle del Sistema de Protección Social Chile Solidario, dirigidos a familias en situación de pobreza (principalmente mujeres jefas de hogar) y personas en situación de calle respectivamente. Una segunda línea, llamada de desarrollo indígena, consideró dos programas que apoyan actividades productivas en personas Mapuche. Estos proyectos fueron la Incubadora de Negocios Indígena, que realiza sus labores en la ciudad de Santiago, y la Asociación de Tejedoras Lavkenche Relmu Witral, que se implementa en la comuna de Tirúa ubicada en la Región del Bio Bio. Es así como cada uno de estos estudios aporta en profundizar la comprensión de la dimensión subjetiva asociada a los efectos de los programas sociales.

En total participaron 31 personas. El tipo de muestreo fue de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se seleccionaron personas que representaban al o a la típica usuaria de cada uno de estos programas, sin destacar por características particularmente positivas ni negativas. Las estrategias de producción de datos fueron la entrevista semiestructurada individual (Kvale & Brinkmann, 2009) y el grupo focal (Morgan, 1990). Se elaboraron guiones temáticos que permitieron orientar las conversaciones y profundizar en tópicos relevantes para cada caso, registrándose la información por medio de grabaciones de audio. Para el análisis de datos se siguió el sistema de codificación propuesto por la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002), complementado con las consideraciones del Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas, el cual fue elaborado especialmente para esta tesis, basado en los enfoques fenomenológico y hermenéutico (ver Anexos). Se optó por este tipo de análisis pues, en su conjunto, permiten captar de manera rigurosa y profunda las experiencias y significados de las personas, prestando atención a las condiciones de producción de datos y la emergencia de los mismos. Además, son estrategias que cuentan con procedimientos claros, que son fácilmente comunicables y posibles de entrenar en asistentes de investigación o equipos de trabajo de los programas. Así, se realizaron análisis intracaso para profundizar en las experiencias particulares de cada participante,

análisis intercaso para captar comunalidades entre participantes de un mismo programa y, en la discusión, se llevaron a cabo análisis transversales entre los distintos programas bajo estudio.

En ambos estudios se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y por la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT (Lira, 2008). Además, se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la tesista obtuvo la certificación ética para investigación con seres humanos otorgado por el Collaborative Institutional Training Initiative o CITI Program de la Universidad de Miami (www.citiprogram.org).

Todas las personas fueron debidamente informadas acerca de los objetivos y procedimientos de los estudios en los que estuvieron involucradas, velando por su participación voluntaria y la libertad de abandono en cualquier instante. Se solicitó la aprobación para realizar el registro de la información y se garantizó la protección de la identidad y confidencialidad, salvo cuando las personas por propia voluntad decidieron renunciar a la confidencialidad de su imagen física, por ejemplo, en el caso de querer participar en registros fotográficos. Además, se dio la posibilidad de atender dudas facilitándose los datos de contacto de la tesista. Todos estos resguardos se concretaron con el procedimiento de lectura y firma del consentimiento informado. Al respecto, se puso especial cuidado en asegurar que las personas comprendieran que su participación en el estudio era completamente voluntaria, que no tenía relación con su participación en el programa y que no tendría consecuencias en su participación futura en otros programas sociales.

En general las personas que participaron tuvieron una muy buena disposición frente a los estudios propuestos, se mostraron deseosas de compartir sus experiencias y de visibilizarse (por ejemplo, en la participación de los registros fotográficos). En este sentido, fue fácil contactar y conversar con las personas participantes, teniendo una muy buena recepción.

Estructura del Documento

Esta tesis se presenta como un compendio de artículos que dan cuenta de los resultados de los dos estudios antes descritos, los que en su conjunto dan respuesta al objetivo general de esta investigación doctoral.

El *Artículo 1* titulado “Promoviendo la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza”, presenta un Modelo de Evaluación Integral consistente con una visión compleja y multidimensional de la pobreza, que integra la evaluación a la intervención, complementa métodos cuantitativos y cualitativos, e incluye las voces de los distintos actores involucrados. En el *Artículo 2*, “El rol de las habilidades técnicas y personales en el desarrollo del negocio: resultados de una evaluación integral realizada a un programa de microemprendimiento”, se aplicó dicho modelo, reportándose resultados que aluden tanto de la dimensión objetiva como subjetiva del programa en cuestión. El *Artículo 3* denominado “A ser emprendedor se aprende: efectos de un programa de microemprendimiento” profundiza en los insumos cualitativos de la evaluación, dando cuenta que estos resultados son levemente distintos en el caso de las mujeres, aportando así a una reflexión sobre la temática de género implicada en este tipo de programas. Estos artículos, que forman parte del *Estudio 1*, ofrecen una respuesta a la inquietud sobre la posibilidad y factibilidad de realizar evaluaciones integrales.

Luego, se presentan cuatro artículos derivados del *Estudio 2* de esta tesis y que relevan la evaluación de la dimensión subjetiva asociada a los programas sociales, agregando densidad y riqueza a este tipo de resultados, aportando así en su comprensión y ofreciendo sugerencias para su mejoramiento. El *Artículo 4* titulado “Efectos desde la experiencia de participantes en programas de apoyo psicosocial chilenos: cambios personales, económicos y relacionales” ofrece una mirada sobre los cambios ocurridos a raíz de la participación en programas de apoyo psicosocial, detectando que estos varían según el nivel de vulnerabilidad de las personas y sus necesidades. El *Artículo 5*, “El importante rol de los y las agentes de intervención en programas de apoyo psicosocial de

intervención en pobreza”, releva el papel crucial que desempeña el agente de intervención en programas de apoyo psicosocial y de qué manera su labor se potencia en la medida que se ajusta a las diferentes características de las personas participantes. El *Artículo 6* denominado “Efectos positivos de programas de emprendimiento dirigidos a personas Mapuche: aspectos distintivos según perfiles de participantes” muestra los cambios ocurridos en programas de desarrollo indígena que incentivan la realización de pequeñas actividades productivas, destacando que al interior de los programas hay distintos tipos o perfiles de participantes que permiten entender sus diferentes trayectorias y resultados. Por último, el *Artículo 7* titulado “El emprendimiento como vehículo de la cultura: experiencias de programas dirigidos a personas Mapuche”, también se basa en los programas de desarrollo indígena, focalizándose en esta oportunidad en las condiciones contextuales y culturales implicadas en programas sociales de intervención en pobreza.

La exposición de esta tesis finaliza con una discusión general sobre las implicancias del conjunto de hallazgos, sus limitaciones, proyecciones y consecuencias éticas. Estas se articulan sobre ideas fuerza acerca de:

- Los beneficios y la factibilidad de realizar evaluaciones integrales, lo que permite complejizar la comprensión de los programas y sustentar la toma de decisiones al respecto.
- La gran capacidad reflexiva que tienen las personas en situación de pobreza y la importancia de incorporar esta visión en el diseño y evaluación de programas.
- Una remirada de las nociones de pobreza y superación, destacando en esta última la idea del “sueño” como posibilidad de aspirar a un futuro diferente.
- El importante rol de los y las agentes de intervención, como un aspecto clave del accionar de los programas.
- La detección de cambios en distintos ámbitos de las vidas de las personas, los cuales interactúan entre sí y se potencian, así como la forma en que estos varían según el tipo de participante y su interacción con el programa.

Adicionalmente, se anexa el artículo “Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica” que expone el Dispositivo de Análisis Cualitativo Encuentro–Contexto–Temas desarrollado para complementar los análisis. Por otro lado, debido a que inicialmente se comenzaron negociaciones para hacer el *Estudio 1* en Perú, a través del Instituto de Estudios Peruanos que estaba interesado en implementar el Modelo de Evaluación Integral, se llevó a cabo un estudio exploratorio para conocer los programas involucrados. Finalmente esta propuesta no se concretó, pero se consideró interesante mantener este estudio preliminar como parte de la tesis, al ser una oportunidad para tener un punto de comparación que permitiera ampliar la discusión de los resultados cualitativos obtenidos en los programas locales. Este artículo, denominado “Ahorrar es posible: experiencias de mujeres peruanas de zonas rurales”, también se encuentra en los anexos.

ESTUDIO 1

**Promoviendo la Evaluación Integral:
Aportes para Programas Sociales de Intervención en Pobreza**

Intervenir en pobreza es un asunto urgente, presentándose en este artículo un modelo que permite evaluar programas de manera integral, velando por el perfeccionamiento del quehacer social. Desde hace un par de décadas se ha observado en Latinoamérica un auge de programas sociales, sin embargo, hay información insuficiente acerca de sus resultados y las evaluaciones suelen tener limitaciones técnicas y metodológicas. En el presente artículo se identifican una serie de barreras al momento de evaluar, proponiéndose luego un modelo consistente con una visión compleja y multidimensional de la pobreza, que integra la evaluación a la intervención, que complementa métodos cuantitativos y cualitativos, y que incluye las voces de los distintos actores involucrados. La ventaja de este modelo es que es factible de realizar, ejemplificándose sus elementos centrales a través de su aplicación en una organización no gubernamental chilena.

Palabras claves: métodos mixtos, evaluación integral, programas sociales, pobreza

La Intervención Social y la Constatación de su Quehacer

Una de las tareas más arduas de las últimas décadas ha sido la lucha contra la pobreza. Progresivamente se ha tomado conciencia acerca de los efectos adversos que tiene la pobreza sobre el bienestar y la calidad de vida de las personas que se encuentran en esta situación, razón por la cual se ha relevado como un asunto urgente y prioritario de intervenir (Banco Mundial, 2000/2001; Fundación Superación de la Pobreza [FSP], 1999, 2010; United Nations Development Programme [UNDP], 1990, 2014). Además, esto es coincidente con el objetivo del milenio de superar la pobreza extrema planteado por las Naciones Unidas (United Nations, 2000, 2014). De esta forma, se ha constatado un aumento de programas sociales tanto en Latinoamérica como en el mundo, dirigidos a personas en situación de pobreza (Economic Commission for Latin America and the Caribbean [ECLAC], 2009; Fiszbein et al., 2009; Heller, 2010; Ramos & Calderón, 2011; UNDP, 2003). En el caso de Chile, a partir de 1990 se han logrado reducir significativamente los índices de pobreza, esto en parte gracias al auge de programas sociales desde el Estado, como fue la creación del Sistema de Protección Social Chile Solidario (FSP, 2006; Gobierno de Chile, 2004, 2007; Ministerio de Planificación y Cooperación [MIDEPLAN], 2004) y el trabajo de emblemáticas organizaciones no gubernamentales como el Hogar de Cristo (www.hogardecristo.cl) y Un Techo Para Chile (www.techo.org).

A la base de las intervenciones hay distintas formas de conceptualizar la pobreza. Diversos autores e instituciones han realizado importantes reflexiones al respecto (Feres & Villatoro, 2012; FSP, 2013; Kanbur & Squire, 1999; MIDEPLAN, 2002; UNDP, 1990), tendiendo a agrupar los enfoques sobre la pobreza en dos grandes modelos. Por un lado, está el modelo tradicional centrado en la pobreza objetiva ligada a los ingresos o a la satisfacción de necesidades básicas, también conocido como enfoque de carencias (Feres & Mancero, 2001a, 2001b). Su accionar está dirigido al alivio de la pobreza, por ejemplo, al prestar ayudas monetarias. Por otro lado, están los enfoques basados en una definición de desarrollo humano compleja y multidimensional, que van más allá del mero crecimiento económico, dándole cabida a la vivencia subjetiva de la pobreza (Sen,

2000; Raczynski, 2002; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2012). Su accionar está orientado a la superación de la pobreza a través de la activación de capacidades y la conexión con recursos.

En el ámbito social se ha ido relevando que, tan importante como intervenir, es contar con buenas evaluaciones que den cuenta de su quehacer. De esta forma, la evaluación cumple un rol crucial al permitir tener programas más eficientes (Briones, 2008; Valadez & Bamberger, 1994), ofrecer recomendaciones para perfeccionarlos y generar reflexiones para futuros diseños (Olavarría, 2007; Stufflebeam & Shinkfield, 2007). También permite instalar buenas prácticas en las organizaciones y mejorar su desempeño (Wholey & Hatry, 1992), conseguir financiamiento y tomar decisiones políticas (Bouzas, 2005), así como movilizar la discusión sobre el quehacer en el ámbito social en general. Todo esto repercute directamente en el bienestar de las personas participantes a quienes están dirigidos los programas sociales de intervención en pobreza.

La evaluación de programas sociales puede entenderse de múltiples maneras, según el foco en aspectos distintivos de su labor, como son: verificar el cumplimiento de objetivos o metas (Valadez & Bamberger, 1994), analizar la estructura y funcionamiento de un programa (Briones, 2008), y detectar resultados previstos o efectos inesperados (Ballart, 1992; Fernández-Ballesteros, 1996). También se establece que dichas acciones evaluativas permitirían conocer la utilidad de un programa (Rossi, Freeman & Lipsey, 1999), establecer un juicio de valor sobre este (American Evaluation Association, 2004) y tomar decisiones al respecto (Weiss, 1975).

Existen distintos modelos de evaluación que ponen énfasis en uno o más aspectos de estas definiciones. Desde una perspectiva histórica, es en el ámbito educacional donde se impulsó la evaluación de programas (Aguilar & Ander-Egg, 1992), siendo posible rastrear investigaciones con un énfasis evaluativo desde 1930 a partir del trabajo realizado por Tyler en Estados Unidos (Smith & Tyler, 1942), donde contrastaba los objetivos de programas educacionales con la medición de sus resultados (Stufflebeam & Shinkfield, 2007). Sin embargo, debido a un periodo de crisis y recesión mundial, la

evaluación no entró en auge sino hasta la década de 1960, momento en que hubo mayor inversión en evaluación, tanto en Estados Unidos como en países europeos, donde se comenzó a exigir rigurosidad en las estrategias utilizadas para la constatación del cumplimiento de las metas planteadas por los programas (Rossi, Freeman & Lipsey, 1999). Para ello, se privilegió una aproximación analítica utilizando métodos cuantitativos, surgiendo numerosos modelos, por ejemplo, la evaluación de impacto causal (Campbell & Stanley, 1963) y la evaluación formativa y sumativa (Scriven, 1980), de los cuales se nutrieron los aportes actuales realizados desde la econometría que considera los programas como un “laboratorio social” (Baker, 2000).

A partir de 1970 se comenzaron a cuestionar estos modelos, al considerarlos limitados por no incluir la perspectiva de las propias personas participantes sobre el valor del programa, surgiendo nuevas propuestas basadas en métodos cualitativos (Ballart, 1992). Los modelos más emblemáticos provienen nuevamente desde la educación, destacando la evaluación responsiva (Stake, 1973), la evaluación iluminativa (Parlett & Hamilton, 1972) y la evaluación de tipo naturalista (Guba, 1978). A estos modelos se les criticó por ser poco rigurosos y dejar de lado aspectos relevantes de los programas, sin aportar a la toma de decisiones. Así, ante las limitaciones encontradas en ambos paradigmas de evaluación se desarrollaron modelos que empleaban métodos mixtos (Bouzas, 2005), aunque estos son menos en número, como el modelo de utilización focalizada en educación (Patton, 1978). Sin embargo, a estos modelos se les cuestionó a su vez la falta de integración de sus resultados, observándose muchas veces un uso secundario (Aguilar & Ander-Egg, 1992; Valdez & Bamberger, 1994) o errado de los métodos cualitativos (como en Plewis & Mason, 2005).

En el caso de Chile hay centros de estudios que se han especializado en la evaluación aplicando métodos mixtos, como es Asesorías para el Desarrollo (www.asesoriasparaeldesarrollo.cl) quienes han evaluado programas o iniciativas en el ámbito educacional y social desde esta perspectiva (por ejemplo: Bertoglia, Morris & Lattz, 2010; De la Fuente, Hernández & Raczynski, 2011; De la Fuente & Raczynski, 2010; Raczynski et al., 2007). A nivel latinoamericano también son importantes los

aportes de Aguilar y Ander-Egg (1992) quienes enfatizan la importancia de incluir la evaluación desde la formulación de los programas, realizando un trabajo sistemático y riguroso.

Ahora bien, muchos de los modelos de evaluación suelen ser complejos técnicamente o difíciles de implementar porque requieren demasiada tecnología, recursos y tiempo. Por lo tanto, el desafío que se asume en este artículo es realizar una evaluación integral que sea suficientemente compleja y profunda, pero factible de aplicar; donde se tomen en consideración datos duros de los programas, pero también se incluya a sus participantes como protagonistas e interlocutores válidos de la evaluación.

Al comparar el desarrollo de la evaluación en Estados Unidos y el mundo con el caso chileno, se puede constatar que en el ámbito social esta ha sido una tarea más bien reciente. Al rastrear evaluaciones de programas sociales implementados por el Estado, los documentos encontrados corresponden mayoritariamente a las últimas dos décadas, lo cual es coincidente con el impulso que ha tenido el accionar social en este periodo (Olavarría, 2007). En estos se observa una inclinación por la evaluación de impacto experimental, lo que se constata en los lineamientos de la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda (www.dipres.gob.cl). Sin embargo, a pesar de los avances en materia de evaluación, todavía hay escasa evidencia acerca de los resultados y funcionamiento de los programas sociales, lo que ya fue detectado a fines de la década de 1990 (Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza, 1996) y constatado en la actualidad (Briones, 2008), caracterizando también la situación a nivel latinoamericano (Cardozo, 2006).

Por ejemplo, el Programa Puente es la principal y más emblemática iniciativa del Sistema de Protección Social Chile Solidario, creado el año 2002 y destinado a las personas más pobres del país. En los más de diez años de ejecución de este programa fue posible encontrar tres evaluaciones de impacto, que son de acceso público y están disponibles en sitios web oficiales o bases de datos científicas (Galasso, 2006, 2011; Larrañaga, Contreras & Ruiz-Tagle, 2009; Martorano & Sanfilippo, 2012). A partir de una de estas evaluaciones se realizaron estudios evaluativos secundarios en el contexto

de dos tesis de magíster (Hoces, 2008; Hojman, 2008; Hoces, Hojman & Larrañaga, 2011). Estas evaluaciones, de corte econométrico, siguieron un diseño semi-experimental dando cuenta de importantes resultados en torno a los ingresos y otras variables objetivas que aborda el programa, sin embargo, presentaron algunas limitaciones para establecer el grupo de control y en la calidad de los datos. A su vez, se encontró una sistematización de estudios cualitativos realizados por el Gobierno de Chile a este programa, en la cual se da cuenta de las falencias de dichos estudios, desde serios problemas de redacción, que obstaculizan la comprensión de los resultados, hasta la falta de profundidad en la descripción de los fenómenos (Nun & Trucco, 2008). Además, se encontró un estudio que emplea métodos mixtos sobre las personas participantes del programa que han egresado, entregando información descriptiva sobre sus principales características, particularmente respecto al cumplimiento de las metas del programa en habitabilidad, ingresos y trabajo (MIDEPLAN, 2009). Un informe reflexivo sobre el Programa Puente que revisa estudios realizados hasta el año 2008, señala que ha logrado mejoras materiales y en la dimensión psicosocial de sus participantes, pero que en relación a esto último la evidencia disponibles es escasa (Raczynski, 2008). En este sentido, se ha tendido a privilegiar captar resultados tangibles del programa por sobre las dimensiones intangibles o subjetivas asociadas a las experiencias de participación de sus usuarios/as.

Al mirar de manera global evaluaciones locales y extranjeras, es posible sistematizar las principales limitaciones. Primero, las evaluaciones suelen ser parciales, en tanto no consideran la perspectiva de todos los actores involucrados, tienden a ser investigaciones sobre temas acotados y no usan buenos indicadores. Respecto a esto último, las variables que se establecen, normalmente de manera externa, suelen ser más bien genéricas o muy reducidas, sin dar cuenta de manera fiel sobre los efectos de los programas. Otra importante limitación es que no se ha incluido la dimensión subjetiva asociada a la participación en los programas sociales de manera sistemática en la evaluación, lo cual representa una contradicción ya que los modelos teóricos a la base de

este tipo de programas –que tienen una visión compleja y multidimensional de la pobreza– sí consideran la experiencia subjetiva como un aspecto importante.

De esta forma, la evaluación de programas corresponde a una tarea a la que no siempre se le ha otorgado la centralidad y dedicación que merece, lo que produce una serie de problemas. Las evaluaciones pocas veces se traducen en un aporte real a los programas, cumpliendo más bien un rol de fiscalización (asociada a la sustentabilidad del programa) o verificación (relacionada únicamente al cumplimiento de metas, por ejemplo, número de personas atendidas) (Arenas & Berner, 2010, Valadez & Bamberger, 1994). De esta forma, suelen ofrecer recomendaciones genéricas que no permiten realizar cambios concretos en los programas (MIDEPLAN, 2006). Además, al tener escaso conocimiento acerca de los programas no se puede aprender de ellos, lo que impide ofrecer un servicio de calidad (Guba, 1978; Wholey & Hatry, 1992). El no tener información disponible obstaculiza tomar decisiones políticas y económicas respecto a los programas sociales (Stufflebeam & Shinkfield, 2007), lo que puede repercutir en la dificultad de conseguir financiamiento y poner en riesgo la continuidad de los programas. Todo esto se relaciona con un tema ético ineludible: si se trabaja con población en riesgo, que por esto mismo requieren de intervenciones de máxima calidad, es una negligencia no chequear que los programas sean efectivos. Esto perpetúa los problemas sociales, se cometen los mismos errores y se replican programas ineficientes.

Barreras para la Evaluación de Programas Sociales

Entonces, si evaluar es tan importante, ¿por qué no se hace? Desde la revisión empírica y teórica, así como desde la experiencia práctica en el ámbito social, es posible plantear que esto ocurre porque existen una serie de dificultades al momento de evaluar, que se constituyen como barreras, algunas conceptuales y otras operativas. Un primer aspecto que se observa en la práctica es el choque entre personas de diferentes tradiciones profesionales y que pueden denominarse barreras de formación y de lenguaje. La híper-especialización puede generar cierta ‘de-formación’ profesional, reduciendo los puntos de vista y, cuando prima la obstinación, puede ocurrir una falta de

colaboración e incluso descalificación. Esto afecta el trabajo multidisciplinario, particularmente cuando se producen situaciones donde ‘se hace valer la profesión’ en vez de ponerse al servicio de la calidad de los diseños de evaluación y del buen uso de sus resultados. Así, en ocasiones se encuentran discursos o teorías cerradas y desde ahí se perfilan evaluaciones de manera limitada.

También se constata una distancia entre técnicos (policy makers o ejecutores de programas) y académicos o evaluadores, quienes suelen manejar concepciones distintas sobre los temas a abordar y la manera de evaluarlos, con poca disposición para llegar a acuerdos. Puede haber resistencia en los equipos de las instituciones ejecutoras de los programas (Briones, 2008), costando instalar la importancia de evaluar, porque lo ven como un trabajo adicional, una pérdida de tiempo y se niegan llevar a cabo algunas actividades adicionales. Por otro lado, pueden ocurrir disputas entre las distintas organizaciones involucradas en la evaluación, ya sean públicas o privadas (como universidades y organizaciones no gubernamentales), impidiendo realizar un trabajo evaluativo riguroso. A lo anterior se suma la dificultad práctica del lenguaje utilizado desde distintas profesiones, lo que afecta las negociaciones para llegar a acuerdos.

Además, se identifican barreras metodológicas y de diseño. Esto se manifiesta en la clásica división entre métodos cuantitativos y cualitativos, desavenencia histórica tanto en sus marcos paradigmáticos como en el estilo de trabajo cotidiano de los equipos (Cook & Reichardt, 2005; Dávila, 1995; Sandoval, 1996). Desde aquí puede ocurrir una elección superficial del método, ya sea porque se asume lo que se estila o ‘está de moda’ en el momento o porque es lo que maneja el equipo de trabajo, desconociendo los aportes de otras alternativas. También puede suceder que se repliquen diseños de evaluación exitosos para otros contextos, sin adecuarlos a las características del programa particular. Otra importante barrera es no considerar la evaluación desde la formulación o inicio de los programas, solicitando la realización de evaluaciones una vez que ya están en curso o han finalizado las intervenciones, lo que puede llevar a la improvisación y falta de prolijidad. Además, puede ocurrir que debido a que las evaluaciones suelen ser complejas técnicamente y los equipos encargados de los

programas no tienen las competencias necesarias, deben contratar los servicios de expertos, creándose una dependencia hacia los evaluadores externos.

Por otro lado, es posible identificar barreras de poder (algunas de las cuales fueron notadas por Weiss, 1975), que están relacionadas con quienes están a cargo de programas u organismos públicos o privados, desde donde pueden haber ciertas 'agendas' particulares involucradas, así como políticas ligadas a ciertos partidos que pueden afectar la realizaciones de las evaluaciones. Un ejemplo es que quienes están en una posición de poder pueden decidir no evaluar, ya sea porque no le dan importancia o por el 'riesgo' que pueden contener los resultados. En el mundo público se teme no obtener los resultados esperados y que eso genere desaprobación de la ciudadanía; en el mundo privado se teme que los financistas, donadores o socios les quiten el respaldo económico si no logran los resultados deseados. Esto genera complacencia y falta de cuestionamiento en la medida que no se tiene una mirada crítica sobre los programas, lo que puede llevar a tomar decisiones poco convenientes y mantener el statu quo. Un hito particularmente importante, que puede amenazar la realización y continuidad de las evaluaciones de programas, son los cambios de autoridades y/o de las contrapartes, y con ello de los intereses o agendas institucionales, tanto en el mundo público (asociado a los periodos presidenciales) como en el privado (por la rotación del personal). Por otro lado, puede haber una utilización política de los resultados de las evaluaciones desde la situación privilegiada en la que se encuentran sus responsables, por ejemplo, al existir una presión de difundir 'ciertos' resultados o restringir su publicación.

Así también, existen barreras económicas que afectan de manera muy importante las posibilidades reales de evaluar programas sociales (Valadez & Bamberger, 1994). Realizar una evaluación de calidad implica un costo financiero que varía según el tipo de evaluación. Por ejemplo, una evaluación experimental y con varias mediciones en el tiempo, requiere de una alta inversión en aspectos como personal técnico, equipo de campo para aplicar y digitar los cuestionarios. Por otro lado, una aproximación cualitativa implica tener un equipo de trabajo especializado, tanto para la producción de datos como para el análisis, requiriendo una inversión alta en tiempo y dedicación. Sin

embargo, las instituciones sociales suelen tener recursos monetarios limitados, particularmente las organizaciones no gubernamentales (como fundaciones y corporaciones sin fines de lucro), y muchas veces se ven obligadas a priorizar la ejecución de la intervención por sobre la evaluación. Algo similar ocurre con fondos estatales, que suelen ser insuficientes y para evaluar los programas deben recurrir a otras entidades financieras (nacionales e internacionales, como el Banco Mundial). Al no ser fondos de los cuales se tiene certeza, puede significar que un programa no se pueda evaluar o que se vean alterados los tiempos y focos de la evaluación.

Una vez que se ha decidido evaluar existen una serie de barreras operativas, que pueden poner en riesgo la buena ejecución de la evaluación. Una primera barrera de este tipo es la burocracia de las instituciones, que se expresa en una rutina de convenios y contratos que se dilatan y acuerdos que en ocasiones no se cumplen. Otra barrera operativa se relaciona con la dificultad que tienen los diversos actores involucrados en la evaluación para coordinar el tiempo y encontrarse físicamente para trabajar en conjunto. En este sentido, si bien las reuniones parecieran ser un tema simple, resultan ser un componente esencial de la cotidianidad de las evaluaciones. Estas pueden llegar a ser infructuosas cuando son muy extensas, sin un temario definido ni objetivos claros, así como cuando solo tratan sobre el componente práctico de la evaluación (por ejemplo, revisar el presupuesto o afinar detalles de la planificación) y no asignan tiempo para reflexionar sobre la evaluación misma (por ejemplo, sobre las implicancias concretas de sus resultados).

Otra barrera operativa es el acceso efectivo al terreno para tener contacto con las personas participantes. Muchas veces se define que los encargados de la intervención realicen labores de recogida de datos, lo que puede resultar muy efectivo, pero también conlleva el riesgo de una falta de rigurosidad en los registros, cuando no se hace una capacitación para explicar el sentido de dicha labor y el contexto de la evaluación. Es posible señalar también la distancia que algunos evaluadores establecen con los participantes, con una precaria o nula inserción en terreno que, tal como señala Bebbington (2005), produce una lejanía de la 'realidad', sin llegar a conocer

características básicas e importantes del contexto de aplicación del programa que pueden estar influyendo en la evaluación.

Todas estas barreras se pueden convertir en amenazas para la evaluación. Evaluar es una actividad afanosa, que no siempre ocurre fluidamente pues se pueden generar instancias de desacuerdo y distanciamiento. Lograr conciliar los intereses y enfocar la causa es difícil, se pueden exaltar los ánimos, produciéndose tensión y muchas veces frustración. Esta frustración se extiende a los distintos actores involucrados, como es el equipo de evaluación, las instituciones y las personas participantes. El modelo propuesto en este artículo intenta hacerse cargo de estas dificultades o barreras, ofreciendo una aproximación compleja a los programas, pero a la vez factible de realizar.

El Modelo Propuesto: Tres Fundamentos y Ocho Fases

A partir del cuestionamiento teórico-conceptual antes señalado y considerando la práctica de evaluación, se propone un Modelo de Evaluación Integral elaborado a partir de la consideración de tres fundamentos y organizado en ocho fases que permiten concretar el proceso de evaluación.

En cuanto a sus fundamentos, el primero corresponde a integrar la evaluación con la intervención. La evaluación debiera acompañar desde el inicio a los programas sociales, nutriéndolos en su formulación, retroalimentándolos durante el proceso y valorándolos al final, en la línea de lo señalado por varios autores (por ejemplo, Aguilar & Ander-Egg, 1992; Matos, 2005; Valadez & Bamberger, 1994). Esto motiva a que durante la implementación del programa y del proceso de evaluación, se generen reflexiones útiles para realizar ajustes y recomendaciones, sin ser necesario esperar hasta el final de ambas acciones. Este tipo de resultados ayuda a perfeccionar los programas, al constatar aquello que se está haciendo bien y reforzarlo, así como al darse cuenta de lo que se está haciendo mal para corregirlo a futuro. Con respecto a esto último, es importante considerar los alcances de los cambios propuestos y estar atentos a que no modifiquen las condiciones de evaluación. Por ello, para evitar que posibles ajustes en la intervención interfieran en captar resultados desde la evaluación, es recomendable que

dichas correcciones se realicen una vez terminado el ciclo de intervención, con miras además a realizar modificaciones en próximas evaluaciones.

Un segundo aspecto importante es que se integran métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permite captar aspectos claves de los programas tanto desde la experiencia subjetiva de sus participantes, como al registrar resultados objetivos. Ambas dimensiones son importantes, en especial si se busca conocer el funcionamiento y los efectos de un programa, ya señalado por Raczynski (2002), para lo cual es necesario lograr una mayor compatibilidad y triangulación entre las aproximaciones cualitativas y cuantitativas (Pardo, 2011). En este sentido, ¿qué podemos decir usando metodología mixta que no podríamos decir usando cada método por sí solo? La naturaleza de los resultados de los programas sociales no es netamente cuantitativa ni cualitativa, por ello, al poner en conversación dichas aproximaciones se potencian mutuamente, ocurriendo un efecto sinérgico donde se retroalimenta y enriquece la evaluación de los programas. Esto permite complejizar los análisis, obteniendo resultados que permitan acercarse a una comprensión más profunda de los programas. Por un lado, se puede formalizar la aproximación cualitativa implicada en la evaluación de programas para ir más allá de las ‘impresiones’ de los equipos de trabajo, en base a lo cual muchas veces se toman decisiones sesgadas. Por otro lado, permite ampliar los resultados cuantitativos al considerar las dimensiones y mecanismos que subyacen su emergencia, así como considerar nuevos campos no contemplados inicialmente por la evaluación. De esta forma, lo cualitativo deja de ser ‘exploratorio/descriptivo’ y lo cuantitativo ‘explicativo/confirmatorio’, para constituirse ambos métodos en elementos comprensivos de un mismo fenómeno: el programa y sus resultados. Es así como el modelo propuesto aboga por una lógica acumulativa más que sustitutiva, es decir, relevar ‘qué funciona’, pregunta que la contesta la aproximación cuantitativa, así como también ‘por qué y cómo funciona’, pregunta que aborda la aproximación cualitativa, adquiriendo la evaluación mayor consistencia.

En tercer lugar, el modelo de evaluación propuesto integra las voces de diferentes actores relevantes. Esto es importante ya que todas las personas involucradas tienen algo

que aportar para comprender el programa y sus resultados (Montero, 2006), aunque en ocasiones algunas quedan invisibilizadas para efectos de la evaluación. Es así como se pueden complementar miradas y triangular la información sobre el programa desde distintas perspectivas (Cornejo & Salas, 2011; Denzin, 1970, Sisto, 2008). Además, para que efectivamente haya un puente entre evaluación e intervención es fundamental involucrar al equipo de trabajo de la institución y reivindicar la voz de sus participantes, lo que no solo permite darle un sentido a la evaluación, sino también comprometer a quienes la ejecutan o son destinatarios de esta en su comprensión y mejoramiento, logrando mayores aprendizajes.

Se puede integrar la perspectiva de las personas participantes, los agentes directos de intervención, los encargados de los programas y los directivos de las instituciones, que pueden ser tanto públicas como privadas. Usualmente las evaluaciones están destinadas a conocer los logros objetivos de las personas participantes, pero no se incorpora su opinión ni valoración del programa, siendo que aquí se encuentran muchas veces las claves del éxito o fracaso de las intervenciones. Igualmente importante es conocer las experiencias de los agentes de intervención, así como poder contar con las reflexiones e interpretaciones del equipo de trabajo de la institución. Siempre que sea posible, también es beneficioso acudir a los consejos y opiniones de personas expertas, ya sean académicos o técnicos (normalmente asociados a la creación de políticas públicas). Esto permite tener una visión interdisciplinaria, multiestamental y aplicada que asegura la utilidad de los hallazgos (Briones, 2008).

Considerando estos fundamentos, el modelo propuesto sigue una serie de fases que permiten concretar la mirada integral y enfrentar las dificultades detectadas en el ámbito de la evaluación. Estas fases son diagramadas en la siguiente figura y explicadas a continuación.

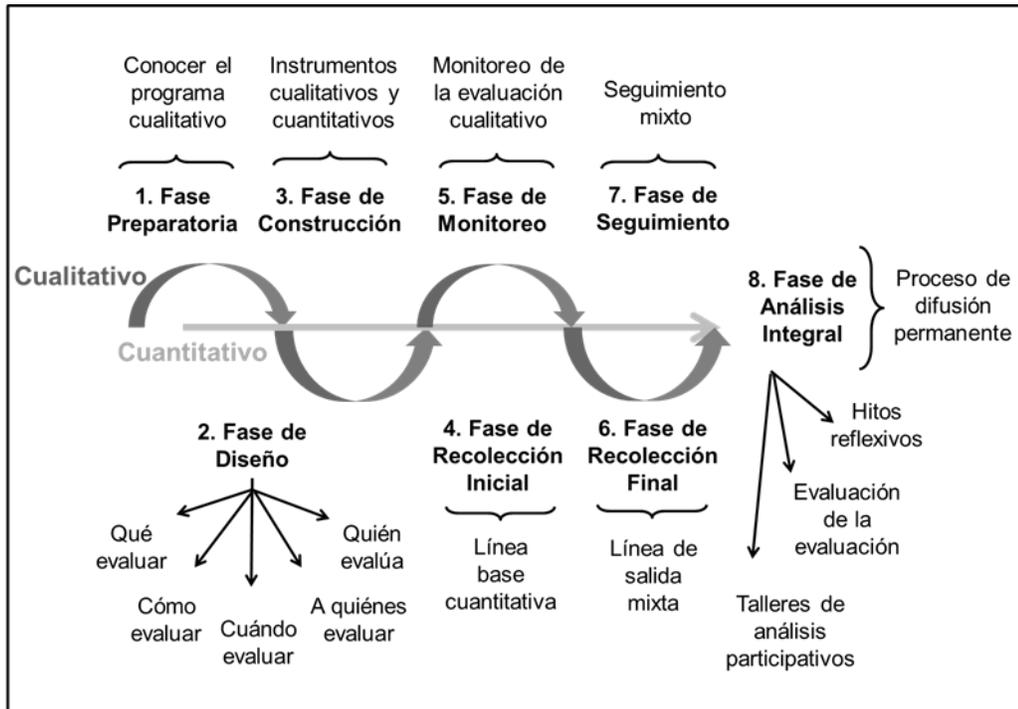


Figura 1. Modelo de Evaluación Integral.

Fase Preparatoria

Su objetivo es realizar un acercamiento preliminar para conocer el programa y sus actores, los resultados que busca y adecuar la evaluación a las particularidades de dicho programa. También es pertinente conocer los supuestos detrás de los programas y las instituciones, ya sean teóricos o discursivos, al revelar sus velos ideológicos y su cultura. Esto se puede realizar desde una aproximación cualitativa, por ejemplo, por medio de la revisión de documentos y la realización de grupos focales o entrevistas a informantes claves. En un primer escenario, cuando el programa se ha implementado en versiones previas, se pueden recoger las experiencias de las personas participantes antiguas para conocer los efectos ya ocurridos. En un segundo escenario, cuando el programa es nuevo, se pueden recoger las experiencias de potenciales participantes del programa para conocer sus expectativas y efectos esperados. Esto ayuda a contestar la pregunta ¿cuál será el sentido de esta evaluación?, permitiendo levantar aspectos de interés para la evaluación y pensar sobre la posible relación entre dichos aspectos.

Fase de Diseño

Su objetivo es delimitar el diseño de la evaluación, haciendo énfasis en lograr una mirada integral del programa y sus efectos, lo que obliga a plantearse varias preguntas que es necesario abordar reflexivamente con los distintos actores implicados: ¿Qué evaluar?, detectando variables y dimensiones de análisis. ¿Cómo evaluar?, al contemplar estrategias para la recolección de datos cuantitativos y la producción de datos cualitativos. ¿Cuándo evaluar?, asociado a la temporalidad de la evaluación. ¿A quiénes evaluar?, que variará según el tipo de programa y las preguntas que se tengan. Y, para efectos de este modelo de evaluación también es fundamental la pregunta ¿quiénes evalúan?, derivando tareas de la evaluación a las personas que ejecutan el programa, lo que permite instalar capacidades y enriquecer los resultados a partir de sus experiencias en el proceso evaluativo.

Fase de Construcción de Instrumentos

Su objetivo es construir los instrumentos de la evaluación. Respecto a los instrumentos de medición cuantitativos, se debe seguir el procedimiento tradicional de construcción de escalas o cuestionarios o bien seleccionar instrumentos estandarizados que se adecuen a los aspectos relevantes de captar en la evaluación. Luego, es necesario realizar un pre-test para estimar su validez y confiabilidad. Acá, los métodos cualitativos ayudan a afinar los indicadores y ajustar los instrumentos para así lograr su adecuada aplicación. Adicionalmente, contar con la opinión de expertos (por ejemplo, académicos o técnicos) puede ser un aporte para adecuar los instrumentos a la evaluación. Todo esto permite darle un sentido al instrumento cuantitativo que se va a aplicar. Por otro lado, se deben generar los guiones temáticos o pautas de observación, según la estrategia cualitativa que se emplee, cuidando siempre de realizar ajustes durante el proceso para lograr abarcar más aristas de los fenómenos relacionados al programa. Además, esta fase ofrece la oportunidad de chequear el modelo de cambio, muchas veces asociado a la relación entre las variables, así como permite pilotar la evaluación. Es necesario preparar

cuidadosamente las actividades de generación de datos asegurando la rigurosidad de los registros, así como capacitar al equipo de personas que tomaran parte en esto, donde la elaboración de un manual de la evaluación es prioritaria. También es importante el aporte de los registros administrativos de los programas (por ejemplo, número de beneficiarios y sus características, acciones o actividades realizadas, tasa de deserción, entre otros).

Fase de Recolección Inicial

El objetivo de esta fase es establecer una línea base cuantitativa. Se aplican los instrumentos de medición a las personas participantes al iniciar las actividades. En esta fase es importante instaurar la práctica de chequear la información obtenida, por ejemplo, la correcta digitación de las encuestas. Una vez sistematizados los datos, se pueden analizar complementándolos con la información obtenida previamente de manera cualitativa. Un aspecto ético ineludible es informar a las personas participantes sobre la evaluación, así como explicarles su importancia y asegurarles la confidencialidad, incluyendo una mención explícita que la decisión o no de participar en la evaluación no tiene ni tendrá ninguna consecuencia sobre la participación en el programa.

Fase de Monitoreo

El objetivo de esta fase es realizar un monitoreo de la evaluación en proceso. En esta se pueden sostener reuniones evaluativas con los actores involucrados, por ejemplo, las personas encargadas de ejecutar la intervención o quienes registran los datos. Gracias a esta fase se pueden resolver asuntos prácticos de la evaluación y realizar ajustes en caso de ser necesario, por ejemplo, añadir mayores explicaciones en el manual de la evaluación (diversos escenarios frente a las actividades de la evaluación en base a la experiencia hasta el momento). También se pueden proponer ajustes a futuro en el programa o en el momento actual con cuidado de no interferir la recolección de datos cuantitativos. Asimismo, se pueden complementar la interpretación de los primeros

resultados desde la perspectiva de las personas que han participado en el registro de la información y en la implementación de la intervención. De esta forma, esta fase permite ver qué está ocurriendo con el programa y con la evaluación.

Fase de Recolección Final

Su objetivo es recoger datos al final del programa (línea de salida) para conocer los efectos logrados a través de la aplicación de los instrumentos de medición cuantitativos, complementando con evaluaciones cualitativas (realizando entrevistas o grupos focales), que permitan además identificar resultados no esperados, facilitadores u obstaculizadores de la intervención, entre otros fenómenos interesantes que puedan emerger. Si bien es ideal contar con un seguimiento, comenzar a hacer los análisis en esta fase permite detectar tendencias y profundizar en estos resultados, por ejemplo, en caso que el programa no esté cumpliendo con sus objetivos se puede consultar a sus participantes las razones por las que creen que esto ocurre.

Fase de Seguimiento

Esta fase es opcional, pero se sugiere realizarla dado que los tiempos en que ocurren los cambios debido a los programas no siempre son inmediatos, así como para observar si los efectos detectados se sostienen tras la intervención. Se pueden aplicar métodos cualitativos y cuantitativos. Esta fase también ayuda a profundizar en fenómenos identificados en el análisis previo, por ejemplo, al conocer las razones de por qué hay participantes que fracasan en la intervención.

Fase de Análisis Integral

Su objetivo es lograr una mirada holista del programa y una discusión integrada de sus resultados y procesos, centrada fuertemente en las implicancias prácticas de lo encontrado y en dar recomendaciones concretas. Para ello, se pone en interacción la información derivada de las estrategias de análisis cuantitativas y cualitativas, mirando los aspectos objetivos y subjetivos asociados a los efectos, lo ocurrido en el proceso de

la intervención, así como considerar la opinión de los distintos actores involucrados (participantes, agentes de intervención, encargados/as de programa y responsables de la institución). Esto se puede hacer por medio de talleres de análisis participativos con el equipo de la institución que ejecuta el programa, así como sumar a las personas participantes en las interpretaciones realizadas a modo de inter-analistas. Estos talleres son importantes de realizar durante el proceso de la evaluación y no solamente al final. Además, se sugiere realizar una *Evaluación de la Evaluación*, que consiste en reflexionar junto con la institución y sus funcionarios/as acerca del acto completo de evaluar, sus facilitadores y obstaculizadores, lo que busca hacer mejoras en caso de realizar evaluaciones sucesivas, así como conocer las expectativas y la teoría del cambio detrás del programa (que muchas veces se mantienen implícitas hasta que se conocen los resultados). También es importante considerar los hitos reflexivos que han surgido durante el proceso de evaluación y que permiten realizar ajustes, redefiniciones y cuestionamientos sobre la evaluación misma, la intervención y la institución.

Descritas las ocho fases es importante considerar que el modelo propuesto cobra sentido al realizarse un proceso de devolución que debe ser permanente, esto es, que implica una reflexión continua con el equipo y las personas participantes. Por lo que la devolución deja de ser un acto único y final, al constituirse en un proceso integrado. Según se avance en las fases del modelo, va variando el contenido de lo que se necesita difundir, siendo necesario en los primeros momentos transmitir información que permita generar el compromiso de los actores institucionales, durante el curso de la misma dar a conocer sus resultados parciales, para finalmente reportar los resultados globales y ampliar su discusión hacia las recomendaciones e implicancias de dichos resultados. De esta forma, al término de la evaluación es necesario elaborar informes y publicaciones, destinados a la institución ejecutora del programa, así como idealmente a un público más amplio perteneciente al ámbito social, la academia y los creadores de políticas públicas. Igualmente relevante es la presentación de los resultados, no solo en la institución, sino también en otros espacios de encuentro e intercambio de experiencias relacionadas al

programa y el ámbito social, por ejemplo, en congresos o seminarios. Siguiendo las consideraciones éticas de trabajar con población en riesgo, también es importante la socialización de los resultados con los y las participantes del programa y la evaluación.

Finalmente, un punto crucial a tener en cuenta del modelo de evaluación aquí propuesto, es que si bien se definió un marco general que incluye ciertas fases y recomendaciones para desarrollar un proceso de evaluación integral, al momento de implementarlo es importante realizar ajustes en dos líneas. Primero, la institución que decida aplicarlo debe adaptar el modelo a la realidad de los programas que pretende evaluar. Segundo, en caso de mantener un proceso de evaluación continuo de los programas, el modelo tiene que ser flexible y receptivo a los posibles cambios realizados al diseño u objetivos de los programas producto de las evaluaciones previas, así como en caso de haber detectado focos interesantes a profundizar poder considerarlos en las evaluaciones sucesivas. De esta forma, cada vez que vaya a ejecutarse una evaluación empleando este modelo, que sirve de lineamiento general, tienen que realizarse ajustes de acuerdo a los contenidos específicos de cada programa y lo que se busca captar.

La Factibilidad del Modelo: Un Ejemplo de su Aplicación en Chile

En los apartados anteriores se presentaron las bases que sustentan el modelo propuesto y los procedimientos que permiten tener un acercamiento integral a los programas sociales y sus resultados. Ahora bien, se considera que el mayor aporte de este modelo es que sea factible de realizar, particularmente en el caso de instituciones pequeñas y con escasos recursos. Para ello, a continuación se ejemplifica el modelo de evaluación integral a través de su aplicación en Acción Emprendedora, organización no gubernamental chilena que lleva más de 10 años formando a microemprendedores en situación de vulnerabilidad social y/o económica. Se trabajó durante dos años junto a la organización para ajustar el modelo a su programa de capacitaciones microempresariales, afinar el diseño de la evaluación, realizar el registro de la información contando con la invaluable colaboración de sus funcionarios/as y llevar a

cabo los análisis por medio de reuniones sostenidas con ellos a lo largo de todo el proceso de evaluación. La aplicación del modelo no solo logró captar interesantes resultados, lo cuales se encuentran disponibles en Daher & Jaramillo (2014), sino también desarrollar importantes reflexiones sobre el proceso evaluativo.

Una primera reflexión desde esta experiencia fue cómo el modelo permitió generar un verdadero trabajo en equipo. Lo que ocurrió en la medida en que se formalizó la inclusión de los diversos actores relacionados con la evaluación en las reuniones, recogida de datos, talleres de análisis e instancias de devolución intermedias. Esto permitió conciliar opiniones, intereses y visiones, nutriendo la evaluación desde dentro. También facilitó darle continuidad a la evaluación aun cuando funcionarios/as claves de la organización renunciaron o fueron sustituidos. Todo esto fue posible gracias a que dichas actividades se basaron en el respeto, la confianza y la validación del trabajo mutuo, venciendo una de las barreras antes señaladas sobre los problemas para el encuentro y facilitando la implementación de la evaluación. Un miembro del equipo central de la organización señala:

“Lo que facilitó sin duda el proceso fue la coordinación del equipo. Al inicio estuvimos bien descoordinados, pero al fin logramos coordinarnos en la distribución de esta labor y no dejarle solamente al encargado de la evaluación de resultados la aplicación de los instrumentos. Eso facilitó enormemente el proceso”.

Aludiendo a otra barrera, es inevitable que surjan temores y tensiones durante el proceso de evaluación, expresadas desde esta experiencia por manifestaciones iniciales de resistencia y estrés por parte de algunos integrantes de la organización. Sin embargo, lo rescatable fue que al instalar un estilo de trabajo colaborativo, reportando los resultados parciales de la evaluación sin esperar a su término, se entendió el sentido de la misma, generándose mayor compromiso y apoyo mutuo. Esto se vio potenciado al asumir que había procedimientos que podían ser lentos o difíciles, pero que con

flexibilidad, paciencia y tolerancia podían manejarse para así lograr los objetivos propuestos. Una de las personas encargadas de aplicar el instrumento comparte su experiencia:

“A mí me parece que lo que vimos ayer [presentación de resultados en un taller de análisis] nos sirvió para tomarse más en serio para qué sirve la evaluación. Yo sabía que los instrumentos eran importantes, pero no me lo tomaba tan en serio. Ahora, creo que a todos nos quedó bien claro y se le dio mayor importancia. (...) En definitiva, a pesar de los tropiezos [refiriéndose a la situación inicial de estrés], se logró generar un aprendizaje y ahí están los resultados”.

Por otro lado, no solo se logró trabajar en equipo sino también trabajar con profesionales de distintas disciplinas. Es así como la aplicación de este modelo permitió superar una de las barreras clásicas de la evaluación, que es la distancia que se establece entre profesionales por las diferencias de lenguaje. En este caso, si bien al inicio fue complejo ‘entenderse’, en la medida que avanzó la evaluación se fue construyendo un lenguaje común desde donde, por ejemplo, para una psicóloga fue posible comprender nociones relacionadas al ‘mundo de los negocios’, así como para un ingeniero aquellas asociadas a las ‘habilidades personales’.

Asimismo, esta mirada integral que promueve el modelo facilitó pensar acerca de la pertinencia de los métodos que se querían emplear, considerando sus aportes y riesgos, así como posteriormente poniendo en interacción los resultados provenientes de distintas fuentes de información. La complementariedad de visiones enriqueció el trabajo evaluativo, generándose una mirada holista del programa y sus efectos. A su vez, esto ayudó a profundizar y complejizar en el conocimiento que la organización tenía sobre el programa, activándose una actitud crítica frente a algunos de sus aspectos que requerían de un cuestionamiento serio y reflexivo. Ganar una mayor comprensión del

programa le permitió a la organización tomar decisiones a conciencia. Una persona que participó en un taller de análisis reflexiona al respecto:

“También fueron súper importante los cuestionamientos que se originaron a partir de estos resultados. Fue como decir ‘¡oh, esto está pasando acá!’ y preguntarse ‘¿por qué?’. Por ejemplo, te ayuda a entender el perfil de ese microempresario que está llegando y los problemas que ese microempresario trae asociados. Entonces, ayuda justamente a ver nuestra oferta de capacitaciones. Creo que de todas formas es beneficioso”.

Concretamente, esto último se manifestó en hitos reflexivos que las personas involucradas en la evaluación identificaron a lo largo del proceso. Por ejemplo, al conversar sobre el proceso de evaluación se pudieron realizar ajustes operativos a la misma, como fue hacer mejoras en los instrumentos (de diseño y lenguaje) y afinar la coordinación entre los diversos actores. El conversar sobre los resultados preliminares de la evaluación les permitió pensar acerca de los contenidos de la intervención, analizando cómo podían a futuro incluir nuevos módulos en las capacitaciones. Y la evaluación ofreció insumos para que la institución se mirase a sí misma, por ejemplo, sobre sus prioridades y objetivos, motivando su reformulación. Esto se ilustra en lo expresado en la *Evaluación de la Evaluación*:

“Participante 1: gracias a esto podemos ver si hay mejoras, podemos sustentar lo que estamos haciendo, y si nos estamos equivocando nos podemos dar cuenta también. Participante 2: entonces, yo creo que para nosotros ahora es mucho más fácil poder orientarnos, ‘acá debe haber una mejora porque aquí se muestra que en verdad no está entregando lo que se debería entregar’ [refiriéndose a las capacitaciones]. Entonces, nos orienta mucho”.

El acto de participar en la evaluación, independiente de la tarea que se cumplió o el rol que se tenía, generó una concientización en los actores involucrados. Esto movilizó a la organización a instalar la evaluación como una práctica habitual, aplicando los instrumentos elaborados como parte de su labor cotidiana en la intervención, realizándose además una reflexión sobre nuevos aspectos a abordar y profundizar. Además, al instalar capacidades en el equipo de trabajo –contando con espacios de asesoría externa si así lo requerían– redujo significativamente los costos asociados a la evaluación, haciéndola posible de mantener en el tiempo. Ello permitió superar la barrera sobre la falta de ‘cultura de evaluación’ en las instituciones sociales.

Todo esto demuestra que la evaluación no es solo ejecutar un diseño, sino pensar y re-pensar sobre la evaluación misma y que los resultados permiten reflexionar sobre la intervención y la institución. De esta forma, fue una sensación común entre los miembros de la organización la satisfacción con el proceso implementado, porque *“pasamos del yo creo que funciona a tener un respaldo de que realmente funciona”*, dejando de ser una mera intuición. Estas personas expresaron que los resultados aportaron a mejorar la intervención y a crecer como institución, logrando grandes aprendizajes que sustenta su labor y actuando como un elemento motivador y orientador, validando la importancia de haber realizado la evaluación:

“Con la incorporación de la evaluación de los resultados yo creo que hay un antes y un después en Acción Emprendedora. Sin lugar a dudas es un avance gigante y el trabajo ha sido potente, los resultados son interesantes y nos tranquilizan. Me hace decir que todo este esfuerzo ha valido la pena. Nos potenció a movilizarnos como organización”.

Por su parte, las personas participantes tuvieron una muy buena acogida y disposición durante toda la evaluación, estaban muy deseosas de compartir sus experiencias y hacer comentarios sobre el programa, destacando su gran capacidad

reflexiva. Incluso personas que habían desertado asistieron a algunas actividades de producción de datos cualitativos, ofreciendo información muy útil para mejorar las capacitaciones. En suma, se sintieron consideradas y manifestaron que:

“Ha sido buena experiencia conocerlos [refiriéndose a Acción Emprendedora], el que siempre estén pendientes de nosotros, de los que pasamos por aquí, es bueno. Es bueno que hagan este seguimiento y que uno quede en la base de datos. Le permite a un devolver la mano. En este caso ustedes requieren de esta información, ya que hay un curso detrás, y uno también puede cooperar”.

Estas personas apreciaron el rol protagónico que tuvieron durante la evaluación, no solo al ser consultados por sus experiencias en las capacitaciones y los resultados de estas, sino también al preguntarles su valoración sobre el programa y sus opiniones sobre los facilitadores, obstaculizadores y recomendaciones para mejorarlo. Así, las personas participantes realizaron grandes aportes sobre el programa y dieron sugerencias concretas, por ejemplo:

“Hay que actualizar las clases y los Power Point porque hay cosas que ya no son así. Y el lenguaje del Power Point no es acorde al de las clases, es más técnico y aquí viene gente que puede necesitar un lenguaje más básico. Que digan lo mismo pero no con tanto tecnicismo, obviamente hay que aprenderlo, pero puede ser más acotado”.

Síntesis y Reflexiones Finales

La pobreza es un asunto complejo y urgente de abordar, correspondiendo un deber ético ofrecer intervenciones de calidad, para lo cual se torna crucial poder evaluarlas. Sin embargo, aun siendo ampliamente reconocida la importancia de evaluar, se constataron una serie de barreras o dificultades al momento de hacerlo asociadas a

temas ideológicos y operativos. En este artículo se presentó un Modelo de Evaluación Integral que busca captar la complejidad de los programas sociales, asumiendo estas barreras. Se considera que el modelo propuesto da respuesta a dicha complejidad al integrar la evaluación con la intervención, rescatar la dimensión objetiva y subjetiva por medio del uso complementario de métodos, e incluir la voz de los distintos actores involucrados, particularmente de las propias personas participantes y ejecutores de los programas. Aunque el mayor beneficio del modelo propuesto es que, sin transar una mirada profunda sobre los programas y sus resultados, es factible de realizar. Al basarse en una lógica de trabajo colaborativa con las instituciones ejecutoras, donde se delegan responsabilidades y dejan instaladas capacidades, el costo de la evaluación disminuye considerablemente, estando dentro de las posibilidades reales de organizaciones pequeñas y sin fines de lucro.

Es así como este modelo encarna una mirada de la pobreza multidimensional acorde con los enfoques de superación a la base de muchos de los programas sociales, donde a las personas participantes se les ve como agentes competentes que se encuentran en una situación que pueden superar y desde ahí tiene sentido incluir su perspectiva en la evaluación. Esto último tiene que ver con la restitución del derecho básico de las persona de levantar su voz y ser considerados en asuntos que incumben sus propias vidas. Además, al incorporar a los agentes de intervención y el equipo a cargo de los programas, estos pueden dar su opinión sobre la evaluación y sus implicancias, generar interpretaciones y proponer análisis adicionales, potenciando su aplicabilidad.

Por otro lado, se reconoce como limitación del modelo propuesto el requerir de mayor apoyo empírico, por lo que se invita a la comunidad académica y al ámbito social en general a utilizarlo y estar en comunicación con las autoras, compartiendo evidencia y generando una retroalimentación que permita perfeccionarlo y robustecerlo. Se espera que este modelo sea de utilidad para distintas instituciones y programas sociales de intervención en pobreza, ajustándolo a sus propias necesidades, para así asumir el desafío de captar la complejidad a la base de los programas y de la pobreza que buscan abordar.

De esta forma, promover la evaluación integral de programas sociales permitiría pasar a una etapa de mayor complejidad en la evaluación, donde se pueda tener una comprensión más amplia de los fenómenos que subyacen o emergen de los programas. Gracias a la evaluación es que se pueden acercar las ‘buenas intenciones’ a una estrategia real y pertinente de superación. Si bien el camino de la evaluación integral tiene sus vicisitudes, también conlleva grandes beneficios, entre los cuales hay un tema ético ineludible: trabajar con personas en situación de pobreza exige ofrecerles intervenciones de máxima calidad y para ello es necesario saber si dicha entregada cumple con esta exigencia, lo cual es posible captar gracias a la evaluación integral.

Referencias

- Aguilar, M.J. & Ander-Egg, E. (1992). *Evaluación de servicios y programas sociales*. Madrid: Siglo XXI de España Editores S.A.
- American Evaluation Association (2004). *Guiding principles for evaluators*. Extraído de <http://www.eval.org/p/cm/ld/fid=51>
- Arenas, A. & Berner, H. (2010). *Presupuesto por resultados y la consolidación del sistema de evaluación y control de gestión del gobierno central*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.dipres.gob.cl/572/articles-60578_doc_pdf.pdf
- Baker, J. (2000). *Evaluating the impact of development projects on poverty. A handbook for practitioners*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Ballart, X. (1992). *¿Cómo evaluar programas y servicios públicos? Aproximación sistemática y estudio de caso*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Banco Mundial (2000/2001). *Informe sobre el desarrollo mundial. Lucha contra la pobreza*. Washington D.C.: Mundi-Prensa Libros, S.A. Extraído de <http://siteresources.worldbank.org/INTPOVERTY/Resources/WDR/Spoverv.pdf>

- 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 de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, Publicación de las Naciones Unidas.
- Bertoglia, L., Morris, P. & Lattz, M. (2010). *Estudio de auditoría de calidad a la intervención del Programa de Apoyo a la Producción Familiar para el Autoconsumo*. Santiago: Asesorías para el Desarrollo. Extraído de <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/912236332.pdf>
- Bouza, R. (2005). Los caminos de la evaluación de políticas públicas: una revisión del enfoque. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 4(2), 69–86. [sin doi asignado]
- Briones, G. (2008). *Evaluación de programas sociales. Teoría y metodología de la investigación evaluativa*. México: Trillas.
- Campbell, D.T. & Stanley, J.C. (1963). *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Cardozo, M. (2006). *La evaluación de la política y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. México, D.F.: Cámara de Diputados.
- Consejo Nacional de Superación de la Pobreza (1996). *La pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Cook, T. & Reichardt, C. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Cornejo, M. & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. doi: 10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE2-FULLTEXT-144
- Daher, M. & Jaramillo, A. (2014). *El rol de las habilidades técnicas y personales en el desarrollo del negocio: resultados de una evaluación integral realizada a un programa de microemprendimiento*. Manuscrito en preparación.

- Dávila, A. (1995). Las perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en las ciencias sociales: Debate teórico e implicaciones praxiológicas. En J.M. Delgado y J. Gutiérrez, *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- De la Fuente, L., Hernández, M. & Raczynski, D. (2011). *Seguimiento y evaluación de la estrategia de apoyo a liceos prioritarios*. Santiago: Asesorías para el Desarrollo. Extraído de <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/762237686.pdf>
- De la Fuente, L. & Raczynski, D. (2010). *Estudio de evaluación de la situación de los consejos escolares*. Santiago: Asesorías para el Desarrollo. Extraído de <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/315261031.pdf>
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Durston, J. & Miranda, F. (Compiladores) (2002). *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL.
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean [ECLAC] (2009). *Social panorama of Latin America*. Santiago: United Nations. Extraído de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/37840/PSI2009-full-text.pdf>
- Feres, J.C. & Mancero, X. (2001a). *Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura*. Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos, 4. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL. Extraído de [http://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20\(2001a\)%20Enfoques%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf](http://dds.cepal.org/infancia/guia-para-estimar-la-pobreza-infantil/bibliografia/capitulo-I/Feres%20Juan%20Carlos%20y%20Xavier%20Mancero%20(2001a)%20Enfoques%20para%20la%20medicion%20de%20la%20pobreza.pdf)
- Feres, J.C. & Mancero, X. (2001b). *El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina*. Serie Estudios Estadísticos y

- Prospectivos, 7. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL. Extraído de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/6564/lcl1491e.pdf>
- Feres, J.C. & Villatoro, P. (2012). *La viabilidad de erradicar la pobreza: un examen conceptual y metodológico*. Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos, 78. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL. Extraído de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/46268/LCL3463e.pdf>
- Fernández-Ballesteros, R. (Ed.) (1996). *Evaluación de programas: una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (1999). *Potencialidades y oportunidades: un enfoque global de la pobreza y de superación*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza. Extraído de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/potencialidades_y_oportunidades.pdf
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (2006). *Umbrales sociales 2006. Propuesta para la futura política social*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza. Extraído de <http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/presentacion.pdf>
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (2010). *Voces de la pobreza. Significados, representaciones y sentir de personas en situación de pobreza a lo largo de Chile*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza. Extraído de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/libro_voces.pdf
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (2013). *Umbrales sociales para Chile. Una nueva mirada sobre la pobreza*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza. Extraído de <http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/UMBRALES-2013-R-ejecutivo.pdf>

- Fiszbein, A., Schady, N., Ferreira, F., Grosh, M., Kelleher, N., Olinto, P. & Skoufias, E. (2009). *Conditional cash transfers: Reducing present and future poverty*. Washington DC: The World Bank.
- Galasso, E. (2006). “*With their effort and one opportunity*”: *Alleviating extreme poverty in Chile*. Development Research Group, World Bank. Extraído de <http://www.iadb.org/res/publications/pubfiles/pubS-001.pdf>
- Galasso, E. (2011). Alleviating extreme poverty in Chile: The short term effects of Chile Solidario. *Estudios de Economía*, 38(1), 101-127. [sin doi asignado]
- Gobierno de Chile (2004). *Lo objetivos de desarrollo del milenio. Primer informe del Gobierno de Chile*. Santiago: Naciones Unidas. Extraído de <http://www.onu.cl/onu/wp-content/uploads/2012/01/PRIMER-INFORME-ODM-CHILE.pdf>
- Gobierno de Chile (2007). *Lo objetivos de desarrollo del milenio. Segundo informe del Gobierno de Chile*. Santiago: Naciones Unidas. Extraído de <http://www.onu.cl/onu/wp-content/uploads/2012/01/SEGUNDO-INFORME-ODM-CHILE.pdf>
- Guba, E. (1978). *Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation*. CSE Monograph Series in Evaluation, 8. University of California: Center for the Study of Evaluation.
- Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos*. Santiago: Naciones Unidas. Extraído de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/38314/Serie93.pdf>
- Hoces, F. (2008). *Evaluación de impacto del Sistema Chile Solidario. Estudio de la trayectoria de los impactos utilizando el panel administrativo*. Tesis para optar al grado de Magister en Economía. Santiago: Universidad de Chile.
- Hojman, A. (2008). *Evaluando el Programa Chile Solidario: resultados utilizando el Panel Chile Solidario y lecciones para la evaluación*. Tesis de optar al grado de Magister en Economía. Santiago: Universidad de Chile.

- Hoces, F., Hojman, A. & Larrañaga, O. (2011). Evaluating the Chile Solidario program: Results using the Chile Solidario panel and the administrative database. *Estudios de Economía*, 38(1), 129-168. [sin doi asignado]
- Kanbur, R. & Squire, L. (1999). *The evolution of thinking about poverty: Exploring the interactions*. Washington, D.C.: World Bank. Extraído de http://kanbur.dyson.cornell.edu/papers/evolution_of_thinking_about_poverty.pdf
- Larrañaga, O., Contreras, D. & Ruiz-Tagle, J. (2009). *Evaluación de impacto de Chile Solidario para la primera cohorte de participantes*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Extraído de http://www.rimisp.org/wp-content/uploads/2013/03/6_rimisp_cardumen1.pdf
- Martorano, B. & Sanfilippo, M. (2012). *Innovative features in conditional cash transfers an impact evaluation of Chile Solidario on households and children*. Innocenti Working Paper, IWP-2012-03, UNICEF. Extraído de http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/iwp_2012_03.pdf
- Matos, R. (2005). Enfoques de evaluación de programas sociales: análisis comparativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), 360-377. [sin doi asignado]
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2002). *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/admin/docdescargas/centrodoc/centrodoc_108.pdf
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2004). *Conceptos fundamentales sistema de protección social Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006). *Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa*

- Puente*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.chilesolidario.gob.cl/administrador/arc_doc/1783047752493eee7837854.pdf
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009). *Trayectorias familiares al egreso del Programa Puente*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.chilesolidario.gob.cl/administrador/arc_doc/6387849944a65d12879c3b.pdf
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Nun, E. & Trucco, D. (2008). *Informe de sistematización de evaluaciones cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Olavarría, M. (2007). *Nociones de evaluación de programas*. Documento de Apoyo Docente, 17. Santiago: Departamento de Gobierno y Gestión Pública, Universidad de Chile. Extraído de http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/10756/Olavarría_Nociones_Evaluación_Programas.pdf?sequence=1
- Pardo, I. (2011). ¿Necesitamos bases filosóficas y epistemológicas para la investigación con métodos combinados? *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 22, 91-112. [sin doi asignado]
- Parlett, M. & Hamilton, D. (1972). *Evaluation as illumination: A new approach to the study of innovatory programs*. Edinburg University: Centre for Research in the Educational Science.
- Patton, M. (1978). *Utilization focused evaluation*. Beverly Hills: Sage.
- Plewis, I. & Mason, P. (2005). What works and why: Combining quantitative and qualitative approaches in large-scale evaluations. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(3), 185-194. doi: 10.1080/13645570500154659
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2012). *Desarrollo Humano en Chile 2012. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo*. Santiago:

- Naciones Unidas. Extraído de: http://www.desarrollohumano.cl/informe-2012/solo_sinopsis.pdf
- Raczynski, D. (2002). *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales*. Documento para el Seminario “Perspectivas innovativas en política social: desigualdades y reducción de brechas de equidad”, organizado por MIDEPLAN–CEPAL, 23 y 24 de mayo de 2002 en Santiago de Chile.
- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Santiago: IFHC/CIEPLAN. Extraído de <http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/224.pdf>
- Raczynski, D., Valderrama, C., Mingo, J. Pino, R., Aedo C., González, P., Galaz, H., Ruiz Tagle, J., Fernández, J., Salinas, D. & Tassara, G. (2007). *Evaluación de impacto Programa Chile Barrio*. Santiago: Asesorías para el Desarrollo. Extraído de <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/docs/887693822.pdf>
- Ramos, J. & Calderón, F. (2011). *Matriz de programas de educación financiera en América Latina y el mundo*. En Breve, 25, Proyecto Capital. Extraído de <http://www.proyectocapital.org/es/publicaciones/en-breve.html?start=20>
- Scriven, M. (1980). *The logic of evaluation*. Inverness: Edgepress.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo como libertad*. Madrid: Editorial Planeta.
- 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, Individuo y Sociedad*, 7, 114-136. [sin doi asignado]
- Smith, E. & Tyler, R. (1942). *Appraising and recording student progress*. New York: Mac Graw Hill.
- Rossi, P., Freeman, H. & Lipsey, M. (1999). *Evaluation. A systematic approach*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Sandoval, C. (1996). *Investigación Cualitativa*. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación. Programa de Especialización en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social.
- Stake, R. (1973). Program evaluation particularly responsive evaluation. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 7(15), 180-201. [sin doi asignado]
- Stufflebeam, D. & Shinkfield, A. (2007). *Evaluation theory, models and applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- United Nations Development Programme [UNDP] (1990). *Human development report*. New York: Oxford University Press. Extraído de http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/219/hdr_1990_en_complete_nostats.pdf
- United Nations Development Programme [UNDP] (2003). *Human development report. Millennium development goals: A compact among nations to end human poverty*. New York: Oxford University Press. Extraído de http://hdr.undp.org/sites/default/files/reports/264/hdr_2003_en_complete.pdf
- United Nations Development Programme [UNDP] (2014). *Human development report. Sustaining human progress: Reducing vulnerabilities and building resilience*. New York: Oxford University Press. Extraído de <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-report-en-1.pdf>
- United Nations (2000). *United Nations millennium declaration*. New York: 8th Plenary Meeting. Extraído de http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/55/2
- United Nations (2014). *The millennium development goals report*. New York: United Nations. Extraído de <http://www.un.org/millenniumgoals/2014%20MDG%20report/MDG%202014%200English%20web.pdf>

- Valadez, J. & Bamberger, M. (1994). *Monitoring and evaluating social programs in developing countries: A handbook for policymakers, managers and researchers*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Weiss, C. (1975). *Investigación evaluativa: métodos para determinar la eficiencia de los programas de acción*. México, D.F.: Trillas.
- Wholey, J. & Hatry, H. (1992). The case for performance monitoring. *Public Administration Review*, 52(6), 604-609. [sin doi asignado]

**El Rol de las Habilidades Técnicas y Personales en el Desarrollo del Negocio:
Resultados de una Evaluación Integral Realizada a un
Programa de Microemprendimiento**

En este artículo se presentan los principales resultados de una evaluación integral realizada a un programa de microemprendimiento, en la que se intercalaron fases de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, poniendo en constante interacción ambas fuentes de información. Se aplicó un instrumento a 498 personas que se encontraban en situación de vulnerabilidad social y/o económica, 120 de las cuales participaron además en conversaciones evaluativas grupales. También se incluyeron 15 funcionarios/as de la organización ejecutora del programa en instancias de monitoreo y ajustes del proceso evaluativo. Los resultados indican que las personas participantes incrementaron sus habilidades técnicas y habilidades personales, las que contribuyeron en el mejoramiento de sus emprendimientos. Estos aumentaron los ingresos por ventas, se consolidaron (pasando a estar en funcionamiento) y se manifestaron proclives a formalizarse (iniciar actividades legalmente). Finalmente, se reflexiona sobre la utilidad de los resultados, así como la pertinencia y factibilidad de realizar evaluaciones integrales.

Palabras claves: microemprendimiento, habilidades técnicas, habilidades personales, programa social, evaluación integral, métodos mixtos

Es ampliamente reconocido que el emprendimiento juega un rol significativo en términos de desarrollo económico y social. Las actividades de microemprendimiento son consideradas una estrategia útil para la generación de ingresos y desde ahí para la superación de la pobreza y la vulnerabilidad (Coduras, Levie, Kelley, Saemundsson & Schott, 2010; Kelley, Singer & Herrington, 2012). Es así como el emprendimiento ha progresivamente aparecido como alternativa al empleo dependiente en sectores económicamente vulnerables (Heller, 2010). Por ello, instituciones públicas y privadas han invertido esfuerzos en implementar programas que apoyen el microemprendimiento en estos sectores (Amorós & Acha, 2014; Servicio de Cooperación Técnica [SERCOTEC], 2014; United Nations Conference on Trade And Development, 2012). Existen tres grandes estrategias para apoyar el emprendimiento: entregar capital semilla, ofrecer microcréditos y realizar capacitaciones. Esta última ha resultado ser muy provechosa, mostrando que compromete a los emprendedores con sus negocios y les entrega herramientas para que los mejoren (Youth Business International, 2011).

En este artículo se presentan los principales resultados de una evaluación integral realizada a un programa de microemprendimiento en el que se imparten capacitaciones, las cuales son ejecutadas por Acción Emprendedora, organización no gubernamental chilena (www.accionemprendedora.org). Esta organización ofrece espacios de sensibilización (charlas y ferias), capacitaciones (cursos y talleres de profundización) y asesorías especializadas. Los cursos más frecuentes y consolidados de la organización son Taller Emprende Un Negocio (en adelante TEUN) y Gestión de la Micro Empresa (en adelante GME). TEUN es un curso de nivel básico, destinado a personas que desean emprender y cuyo resultado final es desarrollar un plan de negocio. Por su parte, GME es un curso de nivel avanzado orientado a personas que están iniciando un emprendimiento y cuyo objetivo es mejorarlo o expandirlo. Ambos son impartidos trimestralmente, participan entre 15 y 35 personas, siendo clases grupales donde un facilitador/a transmite competencias necesarias para el buen manejo de los negocios. Respecto al diseño de estos cursos, se enfocan en entregar habilidades técnicas siguiendo el modelo propuesto por Osterwalder y Pigneur (2009) para la generación de un modelo

de negocios claro y consistente (www.businessmodelgeneration.com), así como la metodología CEFE (Competency based Economies Formation of Enterprises) de educación para adultos sobre emprendimiento, que también considera el desarrollo de habilidades personales (Cooperación Técnica Alemana, 1998; www.cefe.net).

Según los registros de asistencia de la organización, entre el año 2011 y 2013 el promedio anual de participantes fue aproximadamente 1.400 personas en las capacitaciones (considerando estos cursos y los talleres de profundización). Al describir el perfil de sus usuarios/as señalan que la mayoría suelen ser mujeres en situación de vulnerabilidad social y/o económica, por ejemplo, que han quedado cesantes o tienen la necesidad de aportar a los ingresos del hogar. Sus emprendimientos tienden a ser muy pequeños, contando con máximo un empleado y de rubros como costura, cocinería y artesanía (Acción Emprendedora, 2012).

La necesidad de evaluación manifestada por esta organización fue considerada en el marco de la tesis doctoral “Enfrentando el desafío de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva en la evaluación de programas sociales de intervención en pobreza”, en la que se formuló un modelo que permite evaluar programas sociales de manera integral. Las negociaciones iniciales permitieron definir que en la evaluación se debería estimar el desarrollo de los emprendimientos, considerando las habilidades técnicas y habilidades personales, consecuente con el diseño de sus cursos.

El desarrollo de los emprendimientos típicamente se ha estimado en función del aumento de los ingresos, lo que fue constatado en una sistematización sobre emprendimientos en Estados Unidos (Doub & Edgcomb, 2005). Otros aspectos considerados en encuestas aplicadas a microemprendedores son el estado de los negocios (si se encuentran en funcionamiento) y la formalización (si han iniciado actividades legalmente) (Amorós & Acha, 2014; Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2012a; SERCOTEC, 2013). También se plantea considerar las horas de dedicación al emprendimiento, aunque su aumento no siempre es un indicador de desarrollo (Fundación Iniciador, 2012).

En cuanto a las habilidades técnicas, dos sistematizaciones latinoamericanas

sobre iniciativas que apoyan el emprendimiento sostienen que para emprender es necesario tener conocimientos sobre administración de los negocios a nivel de producción, comercialización y contabilidad (Rincón, Gasnier & Montoya, 2012; Zárata, Barreto, Durand, Hube & Morel, 2012). Menos mencionado en la literatura, pero consistente con los requisitos legales para emprender en Chile (país donde se realizó el estudio), es necesario tener conocimientos sobre aspectos legales para la formalización de los negocios (Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, 2012b). Así también, estudios señalan el uso de las tecnologías de la información como un valor agregado de los emprendimientos (Chew, Ilavarasan & Levy, 2010; Good & Qureshi, 2009).

Si bien a nivel técnico hay mayor consenso acerca de los aspectos claves al momento de emprender, sobre las habilidades personales se observan ciertas limitaciones en los estudios revisados. Un artículo teórico asocia el empoderamiento con el emprendimiento (Onyishi & Agbo, 2010). Sin embargo, estudios empíricos sobre el acceso a microcréditos para emprender abordan el empoderamiento desde una perspectiva economicista, al entenderlo como la activación de competencias empresariales y financieras asociadas al control y manejo del dinero (por ejemplo, Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Goetz & Sen Gupta, 1996). Esta definición deja fuera dimensiones relevantes del constructo vinculadas al sentido de competencia, autonomía, control sobre la propia vida y hacer uso de los recursos o apoyo externo, que refieren al empoderamiento psicológico planteado por autores como Montero (2003), Rappaport (1981) y Zimmerman (1995). Por otro lado, algunos autores mencionan la importancia de contar con un “espíritu emprendedor”, entendido como tener una mentalidad emprendedora (Coduras, Levie, Kelley, Saemundsson & Schott, 2010), así como tener características personales como responsabilidad, perseverancia, orientación estratégica y asumir riesgos controlados (Ang & Hong, 2000; Castillo, 1999).

Con respecto a las asociaciones entre las variables anteriormente descritas, existe evidencia sobre la importancia de contar con habilidades técnicas para desarrollar los emprendimientos (Drexler, Fischer & Schoar, 2010; Klinger & Schundeln, 2011), así

como lo es contar con habilidades personales (Jiao, 2011; Karanja et al., 2013). También hay información sobre la asociación entre tener nuevos conocimientos, en este caso habilidades técnicas, y la potenciación personal (Fisher, Graham & Compeau, 2008; James & Nightingale, 2005; Leach et al., 2000). Todas estas consideraciones se sintetizan en la Figura 1.

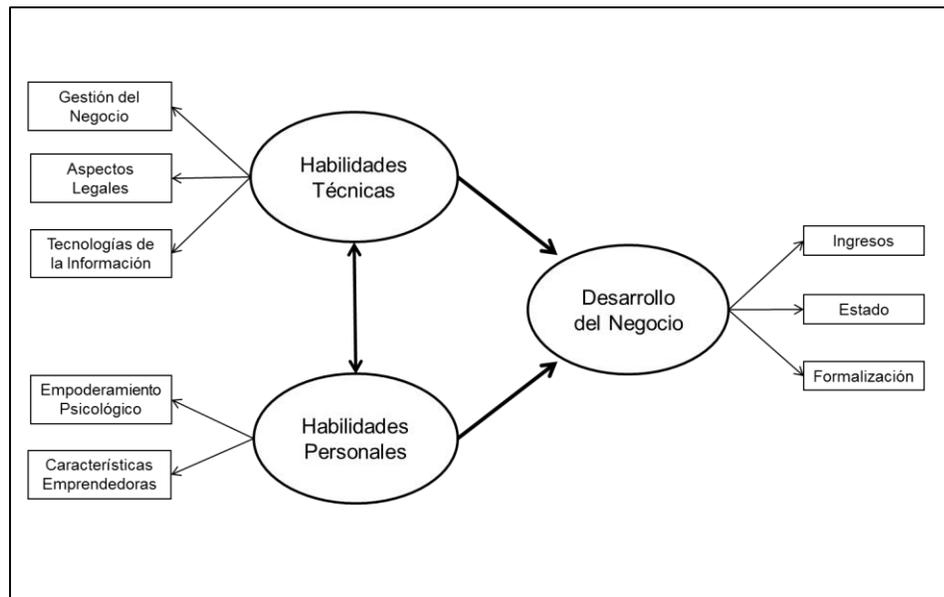


Figura 1. Modelo hipotetizado de relación entre las habilidades y el desarrollo del negocio.

Son múltiples las iniciativas que apoyan el microemprendimiento a nivel mundial (por ejemplo, Jaipur Rugs Foundation en India, Entrepreneur Internship Program de AngloAmerican en África y el Indonesian Green Entrepreneurship Program), así como también en Chile, país donde se llevó a cabo esta evaluación (por ejemplo, las instituciones gubernamentales Corporación de Fomento de la Producción CORFO y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS). Sin embargo, son escasas las evaluaciones o estudios de estas iniciativas que sean de acceso público. La gran mayoría de los informes encontrados corresponden a reportes sobre la gestión de los programas y rendición de gastos (por ejemplo, Jaipur Rugs Foundation, 2010-2011, AngloAmerican,

2012; Indonesian Green Entrepreneurship Program, 2012; Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2013; Dirección de Presupuestos, 2011). Las evaluaciones cuyos resultados se encuentran publicados suelen enfocarse casi exclusivamente en la dimensión económica asociada a los emprendimientos (por ejemplo, Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Blattman, Jamison, Green & Annan, 2014; Karlan & Zinman, 2009; Martínez, Puente & Ruiz-Tagle, 2013), pero son escasos los estudios que incorporen además las competencias técnicas y elementos personales, que eran parte de lo reportado por Acción Emprendedora al identificar sus logros. Por otro lado, aun cuando se encuentra estudios sobre emprendimiento que utilizan métodos mixtos (sistematizados en el artículo de Molina-Azorín, López-Gamero, Pereira-Moliner & Pertusa-Ortega, 2011), son prácticamente nulas las evaluaciones acerca de programas de emprendimiento que articulen información cuantitativa y cualitativa, y que consideren la evaluación como parte de la intervención realizando recomendaciones concretas.

De esta forma, el objetivo central de esta evaluación fue analizar de manera integral los resultados asociados al desarrollo de los negocios, así como su relación con las habilidades técnicas y habilidades personales, en participantes de un programa de microemprendimiento basado en capacitaciones.

Método

Se llevó a cabo una evaluación de resultados siguiendo un Modelo de Evaluación Integral (Daher & Jaramillo, 2014), realizándose los ajustes necesarios para adaptarlo a la evaluación de Acción Emprendedora. Dicho modelo se caracteriza por combinar estrategias cualitativas y cuantitativas, poniendo en interacción ambas fuentes de información. Además, es integral al considerar la evaluación como un acompañante constante de la intervención, nutriéndose ambas mutuamente, y al unir la perspectiva de distintos actores como son las personas participantes, el equipo de trabajo de la organización, financistas, diseñadores de política pública y la academia.

La evaluación duró dos años, entre diciembre de 2011 y diciembre de 2013. La aproximación cuantitativa fue de tipo cuasi-experimental, aplicándose un instrumento de

medición en tres momentos (línea base, línea de salida y seguimiento del negocio). La aproximación cualitativa tuvo un alcance descriptivo y relacional siguiendo los postulados de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002), aportando información útil para profundizar en el programa, definir los términos de esta evaluación (qué evaluar y cómo evaluarlo), así como captar los efectos desde la narrativa de las personas participantes. La Figura 2 sintetiza las fases de la evaluación realizada.

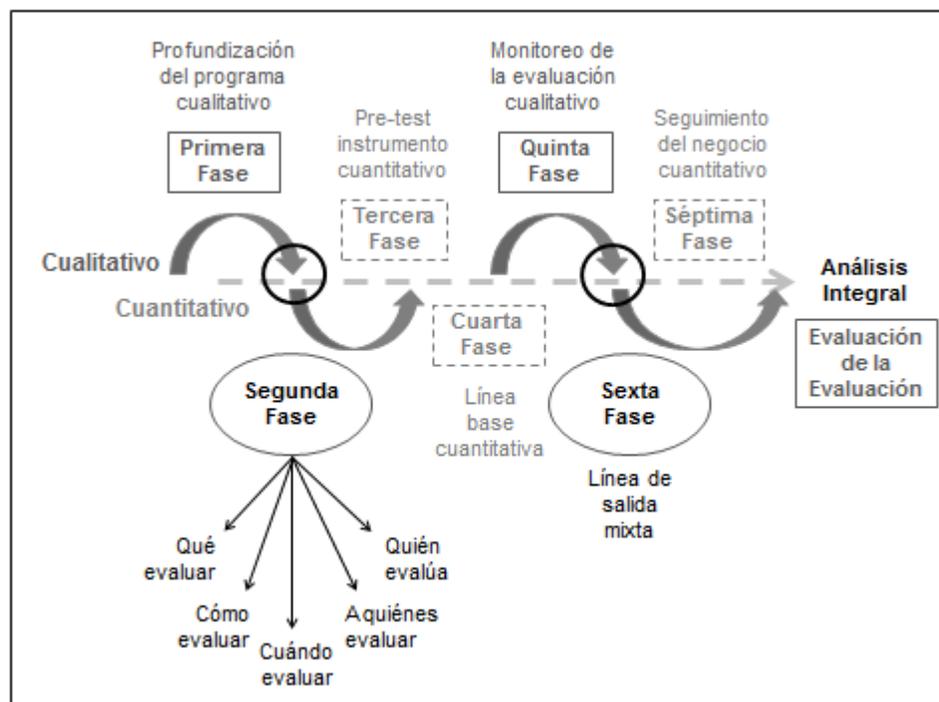


Figura 2. Fases de la evaluación integral para un programa de microemprendimiento.

La primera y segunda fase se realizaron los dos primeros meses de la evaluación. En la primera se profundizó sobre el conocimiento preliminar que se tenía del programa (obtenido durante el proceso de negociación con la organización), revisando documentos (como la memoria anual y manuales) y evaluando cualitativamente la experiencia de personas que habían participado en cursos del año 2011. En la segunda se delimitaron los términos de esta evaluación: qué evaluar (definición de variables y dimensiones de análisis), cómo evaluarlo (construcción del instrumento de medición y elaboración de

guiones temáticos), cuándo evaluarlo (temporalidad), a quiénes evaluar (participantes del estudio) y quiénes evalúan (definir y capacitar a quienes implementaron la evaluación). La tercera fase duró un mes aproximadamente y en ella se realizó el pre-test del instrumento de medición, para hacer los análisis de confiabilidad y las correcciones pertinentes. La cuarta fase correspondió a la línea base y fue netamente cuantitativa, aplicando el instrumento al inicio de las capacitaciones. Es importante mencionar que las capacitaciones duran tres meses, realizándose cursos tres veces al año, por lo que el instrumento en la línea base se aplicó en marzo, junio y octubre de 2012. En la quinta fase se llevaron a cabo reuniones evaluativas con miembros del equipo central de la organización para resolver asuntos prácticos. Asimismo, en estas reuniones los resultados cuantitativos fueron interpretados a la luz de los resultados cualitativos. En la sexta fase se aplicó el instrumento al final de las capacitaciones (línea de salida realizada en mayo, agosto y diciembre de 2012) y se produjeron datos cualitativos sobre la experiencia de participación en los cursos. En la séptima fase se llevó a cabo el seguimiento de los negocios, seis meses después de terminada cada capacitación, aplicando el instrumento en noviembre de 2012, febrero y junio de 2013. Por último, con todos los insumos se realizó un análisis integral para triangular los aspectos objetivos y subjetivos asociados a los resultados de los cursos evaluados. Esto fue retroalimentado por la *Evaluación de la Evaluación*, que consistió en analizar cualitativamente con los integrantes de la organización el proceso completo de evaluación, sus facilitadores y obstaculizadores, así como las implicancias y utilidad de los resultados. Todo ello permitió generar recomendaciones concretas y útiles para mejorar la labor de Acción Emprendedora.

Participantes

En las actividades de recolección de datos cuantitativos participaron en el pre-test 100 personas que asistieron a los cursos TEUN o GME el tercer trimestre del año 2011. Para la evaluación propiamente tal, se invitó a participar a todas las personas que asistieron a TEUN o GME durante el año 2012. La Tabla 1 presenta las mediciones

realizadas a los y las participantes según el curso en el que se inscribieron y el trimestre en que lo hicieron, destacando que 398 personas respondieron en los tres momentos de medición y es con ellos con quienes se realizaron los análisis finales. De estas, 173 personas correspondieron a TEUN y 225 a GME.

Tabla 1

Participantes en Actividades Cuantitativas

Trimestre	Línea base		Línea de salida		Seguimiento del negocio	
	TEUN	GME	TEUN	GME	TEUN	GME
Primer trimestre	64	50	43	42	32	31
Segundo trimestre	104	128	94	95	61	63
Tercer trimestre	151	234	119	195	80	131
Subtotal	319	412	256	332	173	225
Total	731		588		398	

La línea base quedó compuesta por la totalidad de las personas que asistieron a los cursos seleccionados para esta evaluación. La organización estima un 20% de deserción entre las personas inscritas y aquellas que terminan los cursos, lo que explica el descenso en la línea de salida. En el caso del seguimiento, al no ser una muestra cautiva (como ocurrió en la línea base y línea de salida donde las personas participantes estaban físicamente en los centros de emprendimiento) ya que el instrumento se tuvo que aplicar telefónicamente, hubo una mayor pérdida muestral.

Se incluyeron para la evaluación cinco de los siete centros de emprendimiento de la organización ubicados en distintas ciudades de Chile, estas son: Antofagasta (zona norte), Santiago y Valparaíso (zona centro), y Concepción y Coronel (zona sur). Se excluyeron los centros de Isla de Pascua y Santa Bárbara pues al momento de la evaluación estaban iniciando su funcionamiento, por lo que se consideró que sería una sobrecarga de trabajo para los equipos. Coincidente con los registros de la organización, la media de edad de los/as participante fue 43,5 años (con un rango de 22 a 74 años, $DE=10,88$), contando en su mayoría con educación escolar completa (33,7%, con 11,6

años de educación en promedio, $DE=3,19$), siendo principalmente mujeres (84,4%). No se observaron diferencias por curso. Al comparar aspectos sociodemográficos (edad, nivel educacional y sexo) entre las personas que participaron en la evaluación y aquellas que no lo hicieron (casos perdidos), no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Con respecto a las instancias de producción de datos cualitativos, en las conversaciones realizadas a fines del año 2011, para profundizar sobre el conocimiento del programa, participaron 22 personas. Por su parte, en las actividades de producción que hicieron parte de la evaluación durante el año 2012 participaron 98 personas (a las cuales también se les aplicaron las encuestas). Estas personas tuvieron características similares a quienes constituyen la muestra cuantitativa.

En las reuniones evaluativas con miembros del equipo central participaron seis personas (gerente general, directora académica, gerente de emprendimiento, gerente de desarrollo y comunicaciones, jefa de marketing y jefe nacional de capacitaciones). Estas se realizaron trimestralmente. En la *Evaluación de la Evaluación* participaron 15 personas (encargados de cada centro de emprendimiento y miembros del equipo central).

Instrumentos

Para la recolección de datos cuantitativos se elaboraron escalas específicas para las variables que se deseaban captar, adaptando instrumentos que ya eran utilizados por esta organización. Estas se basaron en información obtenida a partir de grupos focales con participantes del programa del año 2011. Se consideró también la opinión de informantes claves: dos expertos en emprendimiento y dos expertos en metodología. Como resultado, los datos cuantitativos recolectados mostraron una alta convergencia con la información cualitativa obtenida, lo cual será abordado a lo largo del artículo. Estas escalas fueron: Desarrollo del Negocio, Habilidades Técnicas y Habilidades Personales.

Desarrollo del Negocio. Constó de las variables Ingreso por Ventas (respuesta declarativa), Estado del Negocio (cuyas opciones de respuesta fueron: cerrado,

desarrollando la idea, iniciando, en funcionamiento), Formalización (iniciación o no de actividades en el Servicio de Impuestos Internos de Chile) y Horas de Dedicación (opciones de respuesta de 0 a 60 horas semanales).

Habilidades Técnicas. Estuvo compuesta por tres subescalas. Gestión del Negocio, incluyó 10 ítemes que abordaban nociones de marketing y comercialización, proceso productivo, sistema de costos y flujo de caja, su confiabilidad fue de 0,91. Aspectos Legales, constó de 2 ítemes y su confiabilidad fue de 0,83. Tecnologías de la Información, conformada por 3 ítemes, siendo su confiabilidad de 0,75. Para todos los casos las opciones de respuesta fueron desde 1 (*no lo hago, lo desconozco, poco capaz*) hasta 3 (*lo hago siempre, estoy en pleno conocimiento, muy capaz*). El indicador Alfa de Cronbach obtenido en la línea base para Habilidades Técnicas fue de 0,89.

Habilidades Personales. Estuvo compuesta por dos subescalas. Empoderamiento Psicológico, constó de 7 ítemes que representaban autoeficacia, autonomía, locus de control y apoyo social, su confiabilidad fue de 0,74. Características Emprendedoras, estuvo constituida por 12 ítemes que comprendían persistencia, responsabilidad, búsqueda de información, planificación estratégica, asumir riesgos controlados y trabajo en equipo, su confiabilidad fue de 0,89. Ambas se respondieron por medio de una escala Likert de cinco puntos, desde 1 (*totalmente en desacuerdo*) hasta 5 (*totalmente de acuerdo*). El indicador Alfa de Cronbach obtenido en la línea base para Habilidades Personales fue de 0,90.

Las escalas de Habilidades Técnicas y Habilidades Personales se aplicaron en la línea base y línea de salida. El Desarrollo del Negocio fue evaluado en ambos momentos y adicionalmente se consultó seis meses después de terminados los cursos, a modo de seguimiento. Además, se incluyó un cuestionario de datos sociodemográficos (consultando sexo, edad, situación familiar, situación educacional, entre otros) y de caracterización del negocio (consultando rubro, asociatividad, experiencia previa, entre otros) que se aplicaron en la línea base.

Para la producción de datos cualitativos se realizaron grupos focales (Morgan, 1990), que fueron denominados *Conversaciones Evaluativas Grupales*. Estas fueron

llevadas a cabo por funcionarios/as de la organización (que se desempeñaban como coordinadores de los centros de emprendimiento), para lo cual fueron capacitados. Con el fin de evitar que la actividad tomara el formato pregunta–respuesta entre moderador/a y participante, se le comenzó a llamar ‘conversación’. Se elaboraron guiones temáticos que tuvieron modificaciones de acuerdo a los fenómenos que eran interesantes de indagar a lo largo de la evaluación, por ejemplo, en las primeras se conversó en torno a los efectos generales y hacia el final se comentaron los resultados cuantitativos encontrados. La utilidad de esto fue profundizar en algunas interpretaciones y abrir nuevas líneas de análisis.

Por otro lado, se diseñaron reuniones evaluativas que tuvieron por objetivo atender asuntos prácticos de la evaluación y presentar los resultados parciales a miembros del equipo de trabajo de la organización. El propósito fue de complejizar los resultados desde la perspectiva de sus funcionarios/as, así como detectar y corregir posibles errores de procedimiento a tiempo. También, se organizó una *Evaluación de la Evaluación* donde se puso como objeto de análisis la propia evaluación, detectando sus facilitadores y obstaculizadores.

Procedimiento

En relación a la recolección de datos cuantitativos, el instrumento fue administrado y digitado por funcionarios/as de la organización que se desempeñaban como coordinando los centros de emprendimiento. Tanto en la línea base como en la línea de salida la aplicación de las encuestas se realizó al inicio o final de la clase, de manera grupal y con ayuda personalizada. La única forma de realizar el seguimiento fue de manera telefónica, porque una vez terminados los cursos las personas dejan de asistir a los centros de emprendimiento.

Sobre la producción de datos cualitativos, se realizaron un total de 16 *Conversaciones Evaluativas Grupales*, dos el año 2011 y durante el año 2012 se hicieron cinco el primer trimestre, cinco el segundo trimestre y cuatro el tercer trimestre, considerando todos los centro de emprendimiento involucrados. En cada ocasión se

invitó a participar (de manera presencial o telefónica) a diez personas de TEUN o GME, con el fin de contar con un grupo mínimo de seis personas.

Se elaboró un manual de la evaluación y todas las personas implicadas en la aplicación de las encuestas y moderación de las *Conversaciones Evaluativas Grupales* fueron capacitadas siguiendo estas instrucciones. En todas estas instancias se consideraron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008). Antes de ser incluidos en el estudio, todas las personas participantes pasaron por el procedimiento de lectura y firma del consentimiento informado, el cual incluyó mención explícita tanto escrita como verbal de que la decisión sobre la participación en la evaluación no tendría consecuencia alguna, que sus datos serían manejados confidencialmente y que podían retirarse del estudio cuando lo desearan (derecho que algunos participantes ejercieron). Además, se contó con la aprobación del comité de ética de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile y la primera autora cuenta con la certificación ética para investigación con seres humanos otorgada por el Collaborative Institutional Training Initiative o CITI Program (www.citiprogram.org).

Resultados

A continuación se presentan los principales resultados de la evaluación integral. Con el fin de organizar la información, primero se reportan los cambios en las variables bajo estudio –Habilidades Técnicas, Habilidades Personales y Desarrollo del Negocio– considerando el tiempo de medición y ambos cursos (TEUN y GME), para luego presentar los resultados de la estimación de un modelo de ecuaciones estructurales. Cada uno de estos resultados son ilustrados con viñetas provenientes de las *Conversaciones Evaluativas Grupales* (en adelante CEG). Por último, se presentan reflexiones sobre el proceso y los resultados de la evaluación de Acción Emprendedora desde la visión de sus funcionarios/as.

Habilidades Técnicas

Se llevó a cabo un análisis de la varianza de medidas repetidas con los factores curso y tiempo de medición, y con Habilidades Técnicas como variable respuesta. Se encontró un efecto del tiempo de medición [$F(1, 392)=96,187$; $p<0,01$; $\eta_p^2=0,20$], donde los puntajes de Habilidades Técnicas fueron mayores en la línea de salida [$M=1,77$; $DE=0,03$] que en la línea base [$M=1,58$; $DE=0,02$], ocurriendo un mejoramiento global en el tiempo. Se observó también un efecto del curso [$F(1, 392)=41,029$; $p<0,01$; $\eta_p^2=0,10$], donde GME mostró mejores puntajes [$M=1,82$; $DE=0,03$] que TEUN [$M=1,54$; $DE=0,03$]. Además hubo una interacción entre el curso y el tiempo de medición (ver Figura 3) [$F(1, 392)=5,272$; $p=0,02$; $\eta_p^2=0,01$], explicado porque en TEUN el aumento de puntaje desde la línea base a la línea de salida fue mayor [diferencia de promedios=0,24] que en el caso de GME [diferencia de promedios=0,15].

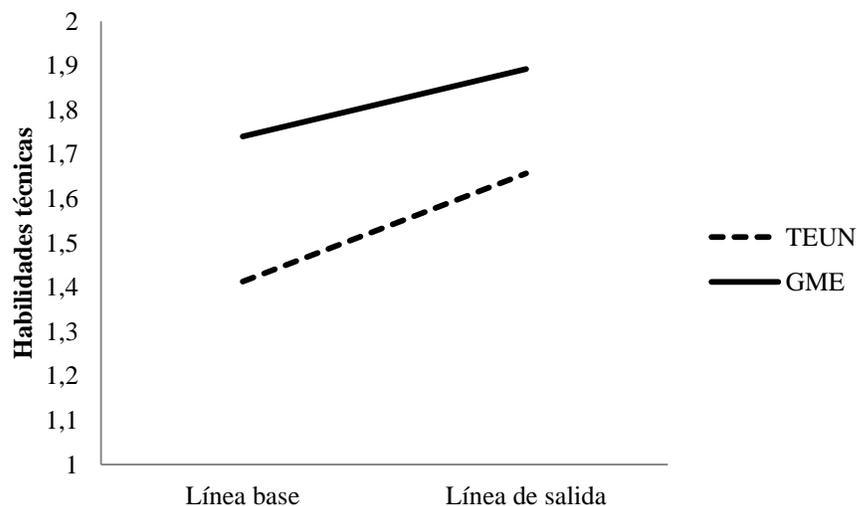


Figura 3. Cambios en Habilidades Técnicas en función del tiempo de medición y el curso.

Lo anterior coincide con lo mencionado por las personas participantes en las conversaciones, para quienes fue muy importante adquirir Habilidades Técnicas, entendidas como aquellos conocimientos y prácticas que les permitieron tener un mejor

manejo de sus emprendimientos y que fueron fundamentales para lograr consolidarlos, como se ilustra en la viñeta. Según estas personas, los cursos se tradujeron en el “empujón” que necesitaban para aprender y ordenar sus emprendimientos.

“Uno tiene que buscar primero aprender, tener conocimientos. Eso hay que tenerlo claro, a qué venimos, que es a aprender y que nos enseñen cosas nuevas para ordenar nuestros negocios” (CEG 13, Participante 5).

Habilidades Personales

Se llevó a cabo un análisis de la varianza de medidas repetidas con los factores curso y tiempo de medición, y con Habilidades Personales como variable respuesta. Se detectó un efecto estadísticamente significativo del tiempo de medición [$F(1, 392)=17,209$; $p<0,01$; $\eta_p^2=0,04$], ya que en la línea de salida el puntaje en Habilidades Personales fue mayor [$M=4,31$, $DE=0,03$] que en línea base [$M=4,19$, $DE=0,03$], dando cuenta de un cambio global positivo. Este aumento en las Habilidades Personales fue naturalmente expresado por los y las participantes de la intervención como un cambio en su apreciación personal, así como en su posicionamiento como personas emprendedoras:

“Soy una mujer emprendedora. Tengo ganas de hacer cosas que quizás por mucho tiempo no me sentí capaz. Pero nunca es tarde en la vida para aprender, emprender y superarse. Acción Emprendedora me ha servido para conocer mis debilidades y mis aptitudes, me he dado cuenta que soy una mujer luchadora y que con el tiempo voy a ser una empresaria... Creer en nosotros mismos es lo principal, tener esa garra de poder decir ‘yo puedo hacerlo’, porque yo sí lo hago” (CEG 13, Participante 1).

La mayoría de las personas participantes comentaron haber iniciado los cursos con mucha inseguridad y temor, pues sentían la presión de tener que sacar adelante sus emprendimientos y así sostener sus hogares. Esto se fue disipando en la medida que

avanzaron en los cursos, ganando confianza para decir “yo puedo” y desarrollar una actitud emprendedora, como compartió una participante:

“Algo que vimos es el temor a fracasar: ‘¿cómo me va a ir?, ¿me va a ir bien, me va a ir mal?, a lo mejor no voy a servir, a lo mejor no es lo que yo quiero’. Y enfrentarnos a esos miedos que están delante de mí cada vez que quiero hacer algo [emprender]. Este curso me ayudó y me dio fuerzas para atreverme no más!” (CEG 14, Participante 2).

Desarrollo del Negocio

A partir del análisis de la varianza de medidas repetidas para la variable respuesta de Ingresos por Ventas, se encontró un efecto estadísticamente significativo del tiempo de medición [$F(1, 391)=10,083$; $p<0,01$; $\eta_p^2=0,03$], siendo mayores los ingresos en el seguimiento [$M=\$307.598$, $DE=44.482$] que en la línea base [$M=\$191.124$, $DE=27.395$]. También hubo un efecto del curso [$F(1, 391)=13,155$; $p<0,01$; $\eta_p^2=0,03$], siendo mayores los ingresos para GME [$M=\$364.764$, $DE=41.779$] que para TEUN [$M=\$133.004$, $DE=48.349$], lo cual es esperable porque corresponde a un curso donde las personas participantes debieran tener un emprendimiento en marcha. Esto fue coincidente con los datos cualitativos, donde un participante comentó acerca del proceso que implica subir sus valores y, por lo tanto, aumentar los ingresos:

“Primero que nada aprendí a sacar mis costos reales, aprendí a valorar mi producto, me atreví a mostrar más mi producto y me di cuenta que el producto era bueno, por lo que podía cobrar más. Entonces, subí mis valores [refiriéndose a los ingresos del negocio]” (CEG 1, Participante 8).

Se realizó una prueba Ji cuadrado para establecer la diferencia en la distribución del Estado de los Negocios desde el inicio de la intervención al seguimiento, constatándose un cambio estadísticamente significativo [$\chi^2(6)=22,07$; $p<0,01$]. La Tabla

2 muestra un patrón consistente con personas que cambiaron desde el desarrollo de la idea en la línea base, a la iniciación o puesta en funcionamiento del negocio en el seguimiento. También se observó que hubo mucha similitud en línea base y línea de salida, registrándose mayores cambios en el seguimiento.

Tabla 2

Comparación del Estado del Negocio en Función del Tiempo de Medición

		Tiempo de medición		
		Línea base	Línea salida	Seguimiento
Estado del negocio	Cerrado temporalmente	5%	5%	10%
	Desarrollando la idea	32%	32%	20%
	Iniciando el negocio	20%	21%	21%
	En funcionamiento	43%	42%	48%

Se analizó, de las personas que no tenían funcionando su negocio antes de la intervención, cuántas sí lo tenían en funcionamiento después. En la Tabla 3 se puede observar un cambio estadísticamente significativo de esta variable [$\chi^2(1)=6,42$; $p=0,01$], ocurriendo un mayor aumento de los negocios en funcionamiento en GME, lo cual es menor TEUN.

Tabla 3

Nuevos Negocios en Funcionamiento

	En funcionamiento	
	No	Sí
TEUN	69,1%	30,9%
GME	46,4%	53,6%

Este fue un gran efecto mencionado por la mayoría de las personas participantes en las conversaciones, puesto que la intervención les ayudó a clarificar sus ideas de negocio, esto es, concretarla en un proyecto factible de realizar. Esto se debió a un mayor ordenamiento y mejor administración del negocio, como señaló una participante:

“Primero que nada, me gustó porque me permitió clarificar y ordenarme. Cuando yo me presenté, mi cabeza era una cabeza loca llena de ideas, de querer hacer cosas, pero no saber qué hacer. Al darme cuenta de las implicancias que tiene hacer un proyecto de emprendimiento, decidí fortalecer y organizarme en mis ideas” (CEG 1, Participante 2).

En relación a los emprendimientos formalizados, se realizó una prueba Ji cuadrado para determinar la diferencia en la distribución de la Formalización de los negocios en función del tiempo de medición. Sin embargo, este cambio no alcanzó a ser estadísticamente significativo [$\chi^2(2)=3,67$; $p=0,16$]. Ahora bien, a nivel descriptivo se puede observar en la Tabla 4 que de línea base a seguimiento el número de personas que iniciaron actividades en el Servicio de Impuestos Internos aumentó levemente, así como el número de personas que no tenía iniciación de actividades disminuyó.

Tabla 4

Comparación de la Formalización en Función del Tiempo de Medición

		Tiempo de medición		
		Línea base	Línea salida	Seguimiento
Iniciación de actividades	Sí	33%	36%	39%
	No	67%	64%	61%

Más en detalle se analizó, de las personas que no tenían iniciación de actividades previo a la intervención, cuántas la obtenían después. En la Tabla 5 se puede observar que GME presentó un mayor aumento en la iniciación de actividades, en cambio en TEUN dicho aumento fue menor. El cambio en esta variable fue estadísticamente significativo [$\chi^2(1)=6,98$; $p=0,01$].

Tabla 5

Nuevas Formalizaciones

	Inicia actividades	
	No	Sí
TEUN	88,2%	11,8%
GME	75,6%	24,4%

La iniciación de actividades es indispensable para la constitución formal de los negocios y un trámite obligatorio según la ley chilena. En las conversaciones las personas participantes dieron cuenta de la importancia de formalizarse, ya que les permitió gestionar financiamiento (solicitar créditos), optar por una cuenta corriente del negocio (versus usar la cuenta personal, lo que permite “*separar las platas*”), conservar el patrimonio, acceder a una figura legal, transar por medio de facturas y no pagar el IVA (impuesto al valor agregado de los productos). Sin embargo, según estas personas, este procedimiento suele ser largo, constando de varias etapas, por lo que no todos alcanzaron a concretarlo una vez terminada la intervención; así como también lo consideraban un tema “*árido*” o difícil de entender y que requería de mayor explicación, como un participante señaló al respecto:

“Es importante que se hable muy claramente la parte legal porque es la parte que más desconocemos, porque nosotros tenemos ideas de negocios que son familiares, naturales o sociedades, entonces, una ventaja es que se hable claro de ese tema porque eso nos ayuda a todos para tomar decisiones” (CEG 4, Participante 7).

Sobre las Horas de Dedicación, funcionarios/as de la organización hipotetizaron inicialmente que la dedicación a los negocios disminuiría al tener un manejo más eficiente de los mismos debido a los aprendizajes obtenidos en los cursos. Sin embargo, esto no ocurrió así. Se realizó una prueba Ji cuadrado donde se observó un cambio estadísticamente significativo en el patrón de respuesta en función al tiempo de medición [$\chi^2(10)=19,11$; $p=0,04$]. Es interesante la dirección que tomó este cambio hacia la regularización de la jornada laboral. En la Tabla 6 se puede observar que aquellas

personas que trabajaban pocas horas (entre 0 y 20 horas) aumentaron su dedicación al negocio, así como aquellas personas que trabajaban en exceso (más de 60 horas) disminuyeron sus horas, concentrándose en torno a las 20 y 50 horas semanales después de terminada la intervención, rango que es razonable considerando que la jornada laboral completa es de 45 horas.

Tabla 6

Comparación de las Horas de Dedicación en Función del Tiempo de Medición

		Tiempo de medición		
		Línea base	Línea salida	Seguimiento
Horas de dedicación	Entre 0 y 20 horas	50%	43%	37%
	Entre 20 y 30 horas	12%	15%	16%
	Entre 30 y 40 horas	11%	15%	15%
	Entre 40 y 50 horas	12%	12%	18%
	Entre 50 y 60 horas	15%	7%	6%
	Más de 60 horas	10%	8%	8%

Para profundizar en estos resultados, del total de participantes se consideraron a quienes trabajaban de manera inadecuada en la línea base (muy poco o en exceso) para comprobar si lograron ajustar su jornada laboral hacia el seguimiento. En la Tabla 7 se muestra que las horas de trabajo se tendieron a regularizar en función al tiempo de medición, lo que ocurre más notoriamente en GME [$\chi^2(1)=15,45; p<0,01$].

Tabla 7

Regulación de la Jornada Laboral

	Ajusta la jornada laboral	
	No	Sí
TEUN	72,2%	27,8%
GME	44,3%	55,7%

Modelo de Relación entre las Habilidades y el Desarrollo del Negocio

Se realizó un análisis de ecuaciones estructurales para probar el modelo hipotetizado donde las Habilidades Técnicas y las Habilidades Personales contribuyen al Desarrollo del Negocio (ver Figura 1). Respecto a esta última, debido a que las variables Estado del Negocio y Formalización tenían distribuciones asimétricas con problemas de falta de normalidad (concentración de respuestas en pocas categorías), quedó representada únicamente por la variable Ingresos por Ventas. Como es convencional de realizar en otros estudios, en vez de utilizar los ingresos declarativos se calculó el logaritmo para evitar el efecto de su distribución asimétrica. Para probar este modelo se utilizaron los datos obtenidos de ambos cursos en estudio (TEUN y GME) en la línea de salida. El método de estimación fue Maximun Likelihood. La Figura 4 muestra el modelo final.

Respecto al ajuste general del modelo, se constató que algunos indicadores fueron adecuados mientras que en otros no se alcanzaron valores aceptables [$\chi^2(553, N=398)=1457,33$; $p<0,01$, normed chi-square $NC=2,6$; root-mean-square error of approximation $RMSEA=0,064$; comparative fit index $CFI=0,86$; non-normed fit index $NNFI=0,85$; goodness fit index $GFI=0,82$]. Ahora bien, se confirmó que todas las relaciones hipotetizadas funcionaron bien, es decir, los indicadores que representaban a las variables fueron medidos adecuadamente y las variables estructurales se relacionaron significativamente. Como se esperaba, el factor Habilidades Técnicas y el factor Habilidades Personales se relacionaron positivamente con el Desarrollo del Negocio, representado por los Ingresos por Ventas. Así también, Habilidades Técnicas y Habilidades Personales presentaron una asociación significativa entre sí. Las Habilidades Técnicas quedaron conformadas por Gestión del Negocio, Aspectos Legales y Tecnologías de la Información. Por su parte, las Habilidades Personales quedaron conformadas por Empoderamiento Psicológico y Características Emprendedoras.

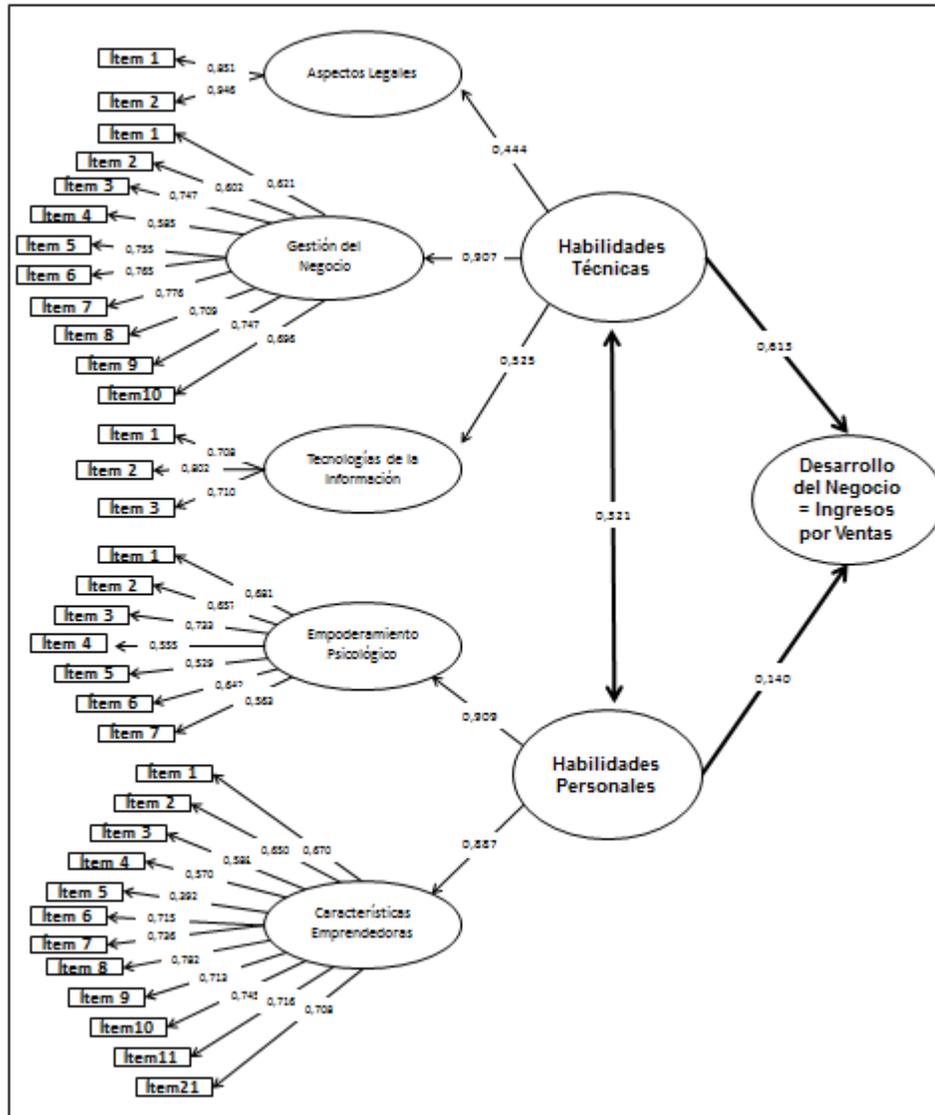


Figura 4. Modelo de relación entre las habilidades y el desarrollo del negocio.

Lo anterior fue altamente consistente con lo compartido por las personas participantes en las conversaciones. En la Tabla 8 se presentan viñetas que manifiestan la relación o asociación entre dichas variables y que inspiraron este modelo.

Tabla 8

Viñetas Ilustrativas de la Relación entre las Variables

Relación entre Habilidades Técnicas y Desarrollo del Negocio	<p><i>“Participante 3: me siento más optimista, con lo que uno va aprendiendo te atreves a enfrentarte a nuevos retos, por ejemplo, a otros proveedores o de entrar a otro mercado. Participante 1: más seguridad. Participante 5: claro, los conocimientos ayudan a tener una mayor seguridad del trabajo que uno está haciendo y por lo mismo, al entrar a este curso, las herramientas que nos dieron fueron valiosas para tener estos cambios. Participante 2: en el fondo es ver que las cosas sí se pueden hacer, solo es un tema de conocimientos y aplicarlos, eso inmediatamente te hace decir que sí se puede. (...) Participante 4: y esa confianza de la que hablaban acá te da la postura y mentalidad para enfrentar el mercado”</i> (CEG 16, Múltiples Participantes).</p>
Relación entre Habilidades Personales y Desarrollo del Negocio	<p><i>“Participante 6: son varias las actividades que tratan de desarrollar la actitud emprendedora en la gente... Por ejemplo, al tener nociones de planificación de un negocio y de liderazgo. Pero no que te digan ‘para planificar tienes que seguir estos pasos’, sino que tu mente se forme la idea de planificación, formateé el chip de la actitud emprendedora. (...) Participante 2: es querer llegar lejos, tener más dominio de lo que haces al ser emprendedor y manejar tu empresa”</i> (CEG 1, Múltiples Participantes).</p>
Asociación entre Habilidades Personales y Habilidades Técnicas	<p><i>“Todo lo que hice acá me ayudó a decir: puedo salir adelante. Me faltaba ese empujoncito, porque te dan las herramientas y te dicen: tú puedes, tú tienes el conocimiento suficiente para salir. Es saber que haces bien las cosas”</i> (CEG 4, Participante 2).</p>

La Evaluación de Acción Emprendedora desde la Visión de sus Funcionarios/as

Otra forma de abordar esta evaluación fue desde la perspectiva que tuvieron miembros del equipo de trabajo de la organización que estuvieron a cargo de su implementación. Para ello, se realizaron reuniones evaluativas a lo largo de la evaluación para conversar acerca de sus vicisitudes y los resultados preliminares. También fue un aporte importante la *Evaluación de la Evaluación*. A partir de estas instancias se produjeron hitos reflexivos que permitieron realizar cuestionamientos, así como tomar decisiones concretas a futuro.

Es así como conversar sobre el proceso de evaluación produjo ajustes operativos sobre la misma, por ejemplo, hacer mejoras en el instrumento (de diseño y lenguaje) y afinar la coordinación entre los diversos actores (desde las personas que aplicaban las encuestas o moderaban las *Conversaciones Evaluativas Grupales*, hasta el director de la organización y financistas). Se confirmó como una buena opción no incluir centros de emprendimiento que estaban iniciando su funcionamiento por el estrés que representó evaluar. Se validó la elaboración del manual de la evaluación y los espacios de capacitación como fundamentales para entender su importancia, disminuir la ansiedad asociada a implementar algo desconocido e instalar el hábito de evaluar dentro de su accionar cotidiano.

Asimismo, conversar sobre los resultados preliminares de la evaluación permitió pensar sobre los contenidos de la intervención, por ejemplo, incluir asesoría legal dentro de los cursos a futuro de manera más intencionada. De esta forma, se realizaron convenios con escuelas de derecho de universidades chilenas para instalar un estudio jurídico. Por otro lado, desde los insumos cualitativos de la evaluación quedó claro el importante rol de la persona que facilita los cursos. Esto fue coincidente con las impresiones del equipo de trabajo y será registrado cuantitativamente en las siguientes versiones de la evaluación para poder implementar mejoras concretas en su quehacer.

Por último, la evaluación ofreció insumos para que la institución se mirara a sí misma, por ejemplo, sobre su misión y sus prioridades, pues inicialmente no tenían contemplado el Desarrollo del Negocio como un objetivo explícito a lograr y solo estaban enfocados en la transmisión de conocimientos, motivando su reformulación. Además, la organización decidió dar continuidad a la evaluación como una forma de constatar y mejorar su quehacer, planteándose el desafío de instalar capacidades necesarias dentro del equipo, así como de formalizar los espacios de asesoría externa.

Discusión y Reflexiones

En este artículo se reportaron los principales resultados de una evaluación integral realizada a un programa de microemprendimiento basado en capacitaciones y

dirigido a personas en situación de vulnerabilidad social y/o económica, ejecutado por una organización no gubernamental chilena. Para ello, se evaluaron los cursos Taller Emprende un Negocio (TEUN) y Gestión de la Microempresa (GME). Los y las participantes de ambos cursos reportaron haber incrementado sus Habilidades Técnicas y Habilidades Personales, así como cambios positivos en el Desarrollo del Negocio, siendo altamente consistente la información cuantitativa y cualitativa.

En cuando a las Habilidades Técnicas, se observa que las personas que participaron en el curso enfocado en desarrollar la idea de negocio (TEUN) tuvieron un mayor potencial de cambio que quienes asistieron al curso centrado en la gestión de sus emprendimientos (GME). En términos de las Habilidades Personales, las personas que asistieron a ambos cursos muestran cambios en esta variable. Respecto al Desarrollo del Negocio, las personas participantes reportaron un mayor aumento en los ingresos de sus negocios, los que propendieron a consolidarse (estar en funcionamiento) y descriptivamente tendieron a la formalización, todo lo cual ocurre más notoriamente en el curso que apoya la gestión de los emprendimientos (GME). Además, lograron regularizar su jornada laboral, lo que pudo haber aportado en el mejoramiento de la calidad de vida de participantes que en su mayoría eran mujeres que necesitaban complementar el trabajo en sus emprendimientos con la dedicación al hogar e hijos.

También se confirmó la relación positiva entre Habilidades Técnicas y Habilidades Personales con el Desarrollo del Negocio, expresado por los Ingresos por Ventas. Esto significa que al contar con mejores competencias técnicas y personales mayor es el crecimiento del emprendimiento. Estos resultados son coincidentes con los planteamientos de otros autores que vincularon la expansión de los negocios con tener nociones sobre administración (Drexler, Fischer & Schoar, 2010; Klinger & Schundeln, 2011), así como contar con competencias personales (Jiao, 2011; Karanja et al., 2013). Asimismo, se encontró una asociación entre Habilidades Técnicas y Habilidades Personales, ante lo cual se podría interpretar que aprender posibilita adquirir recursos personales (lograr un mayor empoderamiento psicológico e instalar características emprendedoras) y, a su vez, estos recursos sitúan a las personas en una posición de

mayor apertura al conocimiento (en este caso, sobre gestión del negocio, aspectos legales y tecnologías de la información), potenciándose ambas mutuamente. Todo esto permite vislumbrar que tan importante como apoyar el desarrollo de los emprendimientos es también entregar conocimientos para su adecuada administración y potenciar a la persona que emprende, ampliando la mirada desde el negocio hacia el emprendedor/a y sus competencias. Estas habilidades fueron importantes para las personas participantes y sus emprendimientos, demostrando esta evaluación que se puede intervenir sobre ellas sin mayor dificultad.

Con respecto a las Habilidades Personales, estas fueron entendidas más allá de la sensación de control y competencia a nivel empresarial o financiero (que aluden Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Zárata, Barreto, Durand, Hube & Morel, 2012), para aportar el matiz psicológico implicado en los negocios incluyendo la noción de empoderamiento y de características emprendedoras. Llama la atención que las personas participantes refieran a estas competencias como tener una “*actitud emprendedora*”, muy similar al “espíritu emprendedor” señalado en otros artículos (Ang & Hong, 2000; Castillo, 1999; Coduras, Levie, Kelley, Saemundsson & Schott, 2010), lo cual involucró para ellas “*salir con una mentalidad diferente*” de los cursos. También resulta interesante que la inseguridad inicial o temor al fracaso sea coincidente con lo reportado en el Informe Global de Emprendimiento (Amorós & Acha, 2014), demostrándose que por medio de cursos que aborden estas habilidades esta sensación se puede superar.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, si bien se obtuvieron resultados prometedores respecto al aumento de los ingresos por ventas, hay que interpretar esta variable con precaución, pues ocurrieron algunas complicaciones en su medición debido a que las personas participantes tendieron a confundir el ingreso familiar con el ingreso del negocio, se dio cierta dificultad en el cálculo de los ingresos (particularmente al inicio de la intervención), y hablar sobre los ingresos fue considerado un tema incómodo y tabú. Otros estudios también comentan la dificultad para estimar este indicador (Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Drexler, Fischer & Schoar, 2010; Fairlie,

Karlan & Zinman, 2012), ya sea porque las personas ocultan información o porque simplemente les es difícil realizar estos cálculos. En este caso, se considera más probable que los/as participantes hayan reportado menores ingresos, debido al temor que esto pueda influir en el proceso de selección o en la asignación de beneficios, por lo que posiblemente se esté desestimando su efecto real. De esta manera, hay que seguir trabajando para hacer más precisa esta medición, por ejemplo, se recomienda entablar una relación de confianza previo a preguntar por los ingresos, hacer más didáctica la manera de consultarlo y ofrecer ayuda personalizada, entrenando a los encuestadores para guiar a cada participante.

Pensando en próximos estudios, resulta interesante lo detectado cualitativamente y por funcionarios/as de la organización sobre el importante rol de las personas que facilitan los cursos, lo cual sería necesario considerar en versiones sucesivas de esta evaluación con el fin de retroalimentar su labor. Respecto al proceso de formalización, es necesario reconocer los mitos y/o amenazas del sistema legal. En este sentido, estas personas reportaron la creencia de que el sistema pone trabas, es burocrático, lento y no conviene, por ejemplo, cuando se formalizan tienen que cumplir con exigencias legales en las que pierden dinero. Dado lo anterior, sería interesante realizar un estudio de profundización para chequear si estas creencias son un mito o realidad. Si es la primera opción, la recomendación para la organización es de incluir dentro de sus contenidos las falsas ideas y los beneficios reales de formalizarse. Si es la segunda opción, sería importante que la organización participe en el debate político y legal al respecto, planteando que los requisitos que se le piden a pequeños emprendedores atenta contra sus actividades.

Por otro lado, a lo largo del proceso de evaluación hubo una serie de condiciones que permitieron que esta se completara de manera exitosa. Primero, fue sumamente importante concientizar a la organización sobre la relevancia de evaluar y disminuir el temor de que esta se tradujera en un dispositivo fiscalizador. Esta idea fue madurando en la medida que se obtenían resultados que permitían pensar sobre la intervención y la institución. Por ello, la invitación es a poder implementar una evaluación de manera

colaborativa, generando espacios para que los distintos actores se expresen. Segundo, fue fundamental capacitar y reforzar positivamente a quienes iban a trabajar en la evaluación, así como preparar cuidadosamente las actividades de recolección de datos cualitativos y cuantitativos. Contar con un monitoreo constante de la evaluación fue crucial, pues permitió detectar a tiempo problemas técnicos y solucionarlos sin que representaran una interferencia. Tercero, pensando en versiones sucesivas de esta evaluación, es imprescindible no mecanizar su diseño y tener la sensibilidad de incorporar nuevas aristas que permitan profundizar y ampliar los resultados ya encontrados.

De esta forma, la contribución de este estudio pasa en gran medida por el método propuesto, ya que al ser integral rescata aspectos a veces invisibilizados, como en este caso fue mirar no solo el negocios sino también a la persona que emprende. Es así como la intervención se vuelve más integral en la medida que la evaluación la modela con esa mirada, por ejemplo, se comienza a poner atención a aspectos más intangibles como el desarrollo personal y no solo a elementos técnicos o del negocio.

Todo esto muestra que la evaluación no es solo ejecutar un diseño definido a priori, sino que pensar y re-pensar en la marcha sobre la misma y que sus resultados permitan reflexionar sobre la intervención y la institución. Esta corresponde a una poderosa herramienta de la evaluación integral, entendida también como un tipo de Investigación Acción Participativa (Durston & Miranda, 2002) donde las personas participantes no solo son los usuarios y usuarias de los programas sino también quienes están a cargo de estos y de quienes dependen las futuras modificaciones. Si bien hubo momentos de la evaluación en que el equipo manifestó ciertas resistencias, en general tuvieron una excelente disposición frente a la evaluación lo que facilitó llevarla a cabo. Esto se debe a que al hacerlos parte integral de su implementación se comprometieron firmemente con la evaluación y comprendieron su sentido, finalmente todos los actores implicados en la evaluación manejaban un lenguaje común que les permitía entenderse. Por lo tanto, desde esta experiencia concreta y expresado en palabras el equipo de trabajo de la organización:

“Se agradece poder pasar del ‘yo creo que funciona’ a tener un respaldo de que realmente funciona. Estos resultados vienen a validar la importancia que tiene evaluar”.

Referencias

- Acción Emprendedora (2013). *Memoria anual 2012*. Santiago: Documento de trabajo.
- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Amorós, E. & Acha, A. (2014). *Global entrepreneurship monitor. Reporte nacional de Chile 2013*. Santiago: Universidad del Desarrollo. Extraído de <http://negocios.udd.cl/gemchile/files/2014/06/Reporte-GEM-Chile-2013-web.pdf>
- Ang, S. & Hong, D. (2000). Entrepreneurial spirit among east Asian Chinese. *Thunderbird International Business Review*, 42(3) 285-309. doi: 10.1002/1520-6874(200005/06)42:3<285::AID-TIE2>3.0.CO;2-5
- AngloAmerican (2012). *Creating value with the future in mind. Sustainable development report 2012*. Extraído de <http://www.angloamerican.co.za/~media/Files/A/Anglo-American-South-Africa/Attachments/media/sd-report-2012.pdf>
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R. & Kinnan, C. (2010). *The Miracle of Microfinance? Evidence from a randomized Evaluation*. Working paper MIT Department of Economics. Extraído de <http://econ-www.mit.edu/files/5993>.
- Blattman, C. Jamison, J. Green, E. & Annan, J. (2014). *The returns to cash and microenterprise support among the ultra-poor: A field experiment*. Microfinance Gateway: Social Science Research Network SSRN.
- Castillo, A. (1999). *Estado del arte en la enseñanza del emprendimiento. Emprendedores como creadores de riqueza y desarrollo regional*. Santiago:

- INTEC-CHILE. Extraído desde http://www.xynapsis.com/guia_ibague/estado_arte_emprendimiento.pdf
- Chew, H., Ilavarasan, V. & Levy, M. (2010). The economic impact of information and communication technologies (ICTs) on microenterprises in the context of development. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 44(4), 1-19. [sin doi asignado]
- Coduras, A., Levie, J., Kelley, D., Saemundsson, R. & Schott, T. (2010). *Global Entrepreneurship monitor special report: una perspectiva global sobre la educación y formación en emprendimiento*. Babson College, Universidad del Desarrollo, Háskólinn í Reykjavík University. Extraído de <http://www.gemconsortium.org/docs/download/275>
- Cooperación Técnica Alemana (1998). *Manual CEFE para facilitadores*. San Salvador: Materiales de Formación.
- Daher, M. & Jaramillo, A. (2014). *Promoviendo la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza*. Manuscrito en preparación.
- Dirección de Presupuestos (2011). *Evaluación de impacto. Informe final programas de fomento de CORFO*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.dipres.gob.cl/595/articles-76521_doc_pdf.pdf
- Doub, D. & Edgcomb, E. (2005). *Bridges to success: Promising strategies for microenterprise business growth in the United States*. Washington, D.C.: The Aspen Institute. Extraído de <http://fieldus.org/publications/BizGrowthLitReviewFinal.pdf>
- Drexler, J. Fischer G. & Schoar, A. (2010). *Keeping it simple: Financial literacy and rules of thumb*. Center for Economic Policy Research Discussion Paper, 7994. Extraído de <http://www.mit.edu/~aschoar/KIS%20DFS%20Jan2011.pdf>
- Fairlie, R.W., Karlan, D. & Zinman, J. (2012). *Behind the GATE Experiment: Evidence on Effects of and Rationales for Subsidized Entrepreneurship Training*. National Bureau of Economic Research, w17804.

- Fisher, S.L., Graham, M.E. & Compeau, M. (2008). Starting from scratch. Understanding the learning outcomes of undergraduate entrepreneurship education. En R. Harrison & C. Leitch (Eds.), *Entrepreneurial learning: Conceptual frameworks and applications* (pp. 313-337). Oxon: Routledge.
- Fundación Iniciador (2012). *Observatorio del clima emprendedor 2012. Un estudio sobre el emprendimiento en España*. Extraído de http://iniciador.com/files/2012/12/OCE_2012-WEB.pdf
- Goetz, A.M. & Sen Gupta, R. (1996). Who takes the credit? Gender, power and control over loan use in rural credit programs in Bangladesh. *World Development*, 24(1), 45-63. [sin doi asignado]
- Good, T. & Qureshi, S. (2009). *Investigating the effects of micro-enterprise access and use of ICTs through a capability lens: Implications for global development*. Proceedings of the Second Annual SIG GlobDev Workshop, Phoenix, USA, December 14.
- Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos*. Serie Mujer y Desarrollo CEPAL, 93. Extraído de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/38314/Serie93.pdf>
- Indonesian Green Entrepreneurship Program (2012). *Project document*. Extraído de <http://apgreenjobs.ilo.org/project/green-entrepreneurship-programme/project-document/view>
- Jaipur Rugs Foundation (2011). *Jaipur: Each artisan, an entrepreneur. Annual report 2010-2011*. Extraído de http://www.jaipurrugs.org/annual_reports/Annual%20Report_2011.pdf
- James, K. & Nightingale, C. (2005). *Self-esteem, confidence and adult learning*. Leicester: National Institute of Adult Continuing Education NIACE. Extraído de <http://www.niace.org.uk/Research/HDE/Documents/Self-esteem-confidence.pdf>
- Jiao, H. (2011). A conceptual model for social entrepreneurship directed toward social impact on society. *Social Enterprise Journal*, 7(2), 130-149. doi 10.1108/17508611111156600

- Karanja, T., Muturi, P., Mukabi, M., Kabata, D., Wahome, S. & Kayogo, M. (2013). Small business management. *International Journal of Business and Social Science*, 4(16), 113-142. [sin doi asignado]
- Karlan, D., & Zinman, J. (2009). *Expanding microenterprise credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts in Manila*. Center Discussion Paper, 976, Economic Growth Center.
- Kelley, D., Singer, S. & Herrington, M. (2012). *Global entrepreneurship monitor. 2011 global report*. Babson College, Universidad del Desarrollo, Universiti Tan Abdul Razak. Extraído de <http://www.gemconsortium.org/docs/download/2409>
- Klinger, B. & Schundeln, M. (2011). Can entrepreneurial activity be taught? Quasi-experimental evidence from Central America. *World Development*, 39(9), 1592-1610. doi: doi:10.1016/j.worlddev.2011.04.021
- Leach, F., Abdulla, S., Appleton, H., el-Bushra, J., Cardenas, N., Kebede, K., Lewis, V. & Sitaram, S. (2000). *The impact on training on women's micro-enterprise development*. London: Department for International Development. Extraído de <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED460276.pdf>
- Lira, E. (Ed.) (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT. Extraído de <http://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2012/10/Libro-3-Bio%C3%A9tica-en-investigaci%C3%B3n-en-ciencias-sociales.pdf>
- Martínez, A., Puentes, E. & Ruiz-Tagle, J. (2013). *Micro-entrepreneurship training and asset transfers: short term impacts on the poor*. Serie de documentos de trabajo. Santiago: Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Extraído desde <http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/59d2850ba988b501b4a25e6e30f58bfd83b570ef.pdf>
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2012a). *Segunda encuesta de microemprendimiento. Presentación general y principales resultados*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (2012b). *El emprendedor formal e informal en Chile*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Molina-Azorín, J., López-Gamero, M., Pereira-Moliner, J. & Pertusa-Ortega, E. (2011). Mixed methods studies in entrepreneurship research: Applications and contributions. *Entrepreneurship & Regional Development: An International Journal*, 24(5-6), 425-456. doi: 10.1080/08985626.2011.603363
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. Sage: London.
- Onyishi, I. & Agbo, A. (2010). Psychological empowerment and development of entrepreneurship among women: Implications for sustainable economic development in Nigeria. *Gender & Behaviour*, 8(2), 3048-3068. [sin doi asignado]
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2009). *Business model generation*. Amsterdam: Modderman Drukwerk. Extraído de <http://www.businessmodelgeneration.com/book>
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-21. [sin doi asignado]
- Rincón, T., Gasnier, A. & Montoya, D. (2012). “Produciendo Por Mi Futuro”: antecedentes y lineamientos del diseño de los proyectos pilotos de acrecentamiento de activos productivos y generación de ingresos para población en ultra pobreza en Colombia. Bogotá: Proyecto Graduación, Fundación Capital.
- Servicio de Cooperación Técnica [SERCOTEC] (2014). *Agenda de productividad, innovación y crecimiento*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraída desde <http://www.sercotec.cl/Portals/0/MANUALES/Agenda-de-Productividad-Innovacion-y-Crecimiento.pdf>
- Servicio de Cooperación Técnica [SERCOTEC] (2013). *La situación de la micro y pequeña empresa en Chile*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de

- [http://www.sercotec.cl
/Portals/0/MANUALES/situaci%C3%B3n%20de%20la%20microempresa.pdf](http://www.sercotec.cl/Portals/0/MANUALES/situaci%C3%B3n%20de%20la%20microempresa.pdf)
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- United Nations Conference on Trade and Development (2012). *Entrepreneurship policy framework and implementation guidance*. New York and Geneva: United Nations.
Extraído de http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/diaeed2012d1_en.pdf
- Youth Business International (2011). *Global youth entrepreneurship survey 2011*. London: The Prince's Charities. Extraído de <http://www.youthbusiness.org/wp-content/uploads/2012/08/Youth-EntrepreneurshipSurvey2011.pdf>
- Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L. & Morel, J. (2012). *Insumos para una estrategia de egreso del Programa JUNTOS*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos y Proyecto Capital.
- Zimmerman, M. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599. [sin doi asignado]

**A Ser Emprendedor se Aprende:
Efectos de un Programa de Microemprendimiento**

Este artículo reporta los resultados cualitativos de una evaluación realizada a un programa de apoyo al microemprendimiento, el cual se basa en ofrecer capacitaciones a personas en situación de vulnerabilidad social y/o económica. Se realizaron 16 conversaciones evaluativas grupales en las que participaron 120 personas. Los y las participantes dieron cuenta del proceso que siguieron para emprender y las competencias necesarias para ello, también se detectaron especificidades adicionales desde la experiencia de mujeres en mayor vulnerabilidad, así como el reconocimiento del importante rol de la persona que facilita las capacitaciones. Estos resultados aportan información novedosa a la ya encontrada en evaluaciones de programas similares y que solo están enfocados en los resultados asociados a los negocios, sin mirar a la persona que emprende. Se concluye sobre la relevancia de las capacitaciones, así como de la persona que las facilita en la transmisión de conocimientos técnicos y competencias personales. También se releva que dentro de los programas hay distintos tipos de participantes y que es importante identificarlos para poder ajustar las capacitaciones a sus particularidades.

Palabras claves: emprendimiento, vulnerabilidad, evaluación de programas, resultados cualitativos

Actualmente, muchas personas optan por desarrollar una actividad productiva independiente (Organización Internacional del Trabajo & Servicio de Cooperación Técnica, 2010), lo cual ha sido una tendencia también en personas que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad (Heller, 2010). Ya sea por necesidad o por gusto, el emprendimiento se ha transformado en una opción muy popular y que cumple un rol fundamental en la generación de ingresos, traducándose en una estrategia de subsistencia para muchas familias (Sanhueza, 2013) y una solución factible frente a un contexto laboral deteriorado (Bekerman & Rikap, 2011).

Existen tres grandes estrategias para incentivar el emprendimiento en personas que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad, las cuales en ocasiones se combinan. La primera y con la cual se inauguran este tipo de programas consiste en ofrecer microcréditos, habiendo en Chile más de 30 organizaciones que prestan este servicio (sistematizadas en el sitio web www.redmicrofinanzas.cl). La segunda y que ha sido implementada principalmente por el gobierno corresponde a la entrega de capital semilla o recursos monetarios iniciales para emprender (por ejemplo, los programas del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS, www.fosis.cl/index.php/ambito-de-emprendimiento).

Si bien ambas estrategias presentan casos exitosos donde los emprendimientos se vuelven más eficientes y crecen (por ejemplo, Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Karlan & Zinman, 2009; Martínez, 2009), también tienen algunas limitaciones. Los programas que ofrecen microcréditos generan estrés en las personas al no ser capaces de pagar las cuotas, particularmente al inicio de sus emprendimientos cuando estos tienen más pérdidas que ganancias, generando un estado perpetuo de deuda (Thomas & Sinja, 2009). En el caso de los programas basados en la entrega de capital semilla, resulta ser un secreto a voces el hecho que sus participantes en ocasiones hacen un mal uso de este beneficio, por ejemplo, al utilizarlo para otros fines o al vender los implementos que fueron adquiridos con ese capital (lo que se insinúa en Reyes, Salas & Silva, 2012 y Kronmuller, 2012).

Una tercera alternativa de intervención es prestar capacitaciones para adquirir habilidades empresariales y mejorar la administración de los emprendimientos, como es el caso del programa en estudio, así como algunos de los programas descritos en dos sistematizaciones realizadas sobre este tipo de iniciativas (Rincón, Gasnier & Montoya, 2012; Zárate, Barreto, Durand, Huber & Morel, 2012). Esta estrategia de intervención ha sido muy provechosa al realmente comprometer a los emprendedores con sus negocios y entregarles herramientas para que los mejoren (Youth Business International, 2011). Por ejemplo, un estudio realizado en Chile en que se compararon distintas modalidades para fomentar el emprendimiento concluyó que las capacitaciones son cruciales, particularmente si se hacen de manera grupal (Gómez, 2012). Sin embargo, aún es poca la información disponible respecto a los resultados de este tipo de programas, tanto en Chile como en el extranjero, constituyéndose principalmente en informes de gestión o reportes financieros (por ejemplo, Dirección de Presupuestos, 2011; Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, 2013; AngloAmerican, 2012; Indonesian Green Entrepreneurship Program, 2012; Jaipur Rugs Foundation, 2011).

Algunas investigaciones señalan que gracias a las capacitaciones los emprendimientos se consolidan y expanden (Klinger & Schundeln, 2011), así como aumentan sus ingresos (Fajnzylber, Maloney & Montes Rojas, 2006; Leach et al., 2000). No obstante la importancia de estos hallazgos aún quedan preguntas por responder, por ejemplo, qué tipo de competencias se activan, cómo se adquieren, y qué ocurre a nivel personal o contextual. Estos son aspectos importantes de tener en cuenta al ser programas basados en la transferencia de conocimientos y habilidades. Así, las evaluaciones en general, y de programas de emprendimiento en particular, han tendido a centrarse en medidas objetivas de resultado o en la sustentabilidad y gestión de los programas (Arenas de Mesa & Berner, 2010; Heller, 2010), lo que impide profundizar en los efectos que ocurren en las vidas de sus participantes, así como tampoco permiten constatar aquellos aspectos que se deberían reforzar o cuestionar de los programas. Por ello, este artículo se enfoca en las experiencias de las personas participantes: el proceso

que siguieron para emprender, las competencias que ganaron debido al programa y los aspectos claves que identificaron para lograr sacar adelante sus proyectos.

El programa considerado en este artículo pertenece a Acción Emprendedora, organización no gubernamental chilena que enfoca su labor en apoyar la formación de microemprendedores desde el año 2002 (www.accionemprendedora.org). Sus destinatarios son personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o económica, por ejemplo, por haber quedado recientemente cesantes, tener la necesidad de aportar a los ingresos del hogar o simplemente por querer tomar el riesgo de emprender algo propio.

Las actividades más frecuentes y consolidadas de la organización son las capacitaciones, de las cuales destacan los cursos Taller Emprende Un Negocio y Gestión de la Micro Empresa, cuyos objetivos son desarrollar un plan de negocio y mejorar los emprendimientos una vez que se ponen en funcionamiento. Ambos cursos son impartidos trimestralmente, participan entre 15 y 35 personas, siendo clases grupales guiadas por una persona que cumple el rol de facilitador/a (profesional del área de administración y negocios que realiza esta función a modo de voluntariado). En los cursos se transmiten habilidades técnicas, utilizando el modelo propuesto por Osterwalder y Pigneur (2009) para la generación de un modelo de negocios claro y consistente (www.businessmodelgeneration.com), así como la metodología CEFE (Competency based Economies Formation of Enterprises) de educación para adultos sobre emprendimiento, la cual también considera el desarrollo de habilidades personales (Cooperación Técnica Alemana, 1998; www.cefe.net). Anualmente más de 1.000 personas participan en las capacitaciones, asistiendo a los centros de emprendimiento de ciudades ubicadas en distintas zonas del país (Acción Emprendedora, 2012). En vista de lo anteriormente planteado, el presente artículo se basa en la perspectiva subjetiva de sus participantes, con el fin de dar cuenta sobre los aspectos menos objetivables que contribuyen a la efectividad de este programa de formación a emprendedores.

Método

En este artículo se presentan resultados de la evaluación a un programa de microemprendimiento, ejecutado por Acción Emprendedora, en la que se aplicó el Modelo de Evaluación Integral (Daher & Jaramillo, 2014). Este modelo intercala fases de producción de datos cualitativos y cuantitativos, integrando sistemáticamente ambas fuentes de información. Esta presentación se focaliza en los resultados cualitativos.

Participantes

Participaron en total 120 personas, quienes asistieron a los cursos Taller Emprende Un Negocio y Gestión de la Micro Empresa, entre los años 2011 y 2012, en los centros de emprendimiento ubicados en las ciudades chilenas de Antofagasta (zona norte), Valparaíso y Santiago (zona centro), y Concepción y Coronel (zona sur). En coincidencia con el perfil de usuarios/as de la institución, la mayoría de las personas participantes fueron mujeres, casadas y con hijos en edad escolar, cuya edad promedio fue de 44 años y que contaban con educación escolar secundaria completa. Sus emprendimientos eran pequeños (contando con no más de un empleado) y variados en rubro, por ejemplo, costura, artesanía, cocinería, entre otros. Todas las personas participantes se encontraban en situación de vulnerabilidad social y/o económica, sin embargo, algunos grupos de mujeres destacaron por estar en mayor vulnerabilidad o pobreza extrema. Estas mujeres correspondían a aquellas que vivían en regiones o zonas marginadas, teniendo problemas económicos, familiares y/o de salud (grupo 12, 13 y 14). En la Tabla 1 se describen las principales características de los grupos de participantes.

Tabla 1

Descripción de los Grupos de Participantes

Grupo	Año	Trimestre	Zona	Participantes	Composición
1	2011	Tercero	Zona centro	9	4 Mujeres / 5 Hombres
2	2011	Tercero	Zona centro	7	5 Mujeres / 2 Hombres

3	2011	Tercero	Zona norte	6	4 Mujeres / 2 Hombres
4	2012	Primero	Zona norte	7	2 Mujeres / 5 Hombres
5	2012	Segundo	Zona norte	9	5 Mujeres / 4 Hombres
6	2012	Tercero	Zona norte	4	3 Mujeres / 1 Hombre
7	2012	Primero	Zona centro	4	3 Mujeres / 1 Hombre
8	2012	Segundo	Zona centro	14	14 Mujeres
9	2012	Primero	Zona sur	9	8 Mujeres / 1 Hombres
10	2012	Segundo	Zona sur	12	12 Mujeres
11	2012	Tercero	Zona sur	6	5 Mujeres / 1 Hombre
12	2012	Primero	Zona sur	5	4 Mujeres / 1 Hombres
13	2012	Segundo	Zona sur	8	8 Mujeres
14	2012	Tercero	Zona sur	10	9 Mujeres / 1 Hombre
15	2012	Segundo	Zona centro	5	2 Mujeres / 3 Hombres
16	2012	Tercero	Zona centro	5	2 Mujeres / 3 Hombres

Producción de Datos

Se realizaron 16 Grupos Focales (Morgan, 1990). Para cuidar que el grupo focal fuera entendido como una conversación y no adoptara el formato pregunta-respuesta las personas participantes fueron invitadas a lo que se denominó una *Conversación Evaluativa Grupal*. Funcionarios/as de la organización fueron capacitados para llevar a cabo estas conversaciones, quienes se desempeñaban como coordinadores de los centros de emprendimiento y no tenían contacto directo con las personas participantes. Además, se elaboró un guión temático con indicaciones detalladas para que durante la actividad efectivamente se promoviera la conversación entre las personas participantes y se pudieran abordar los temas de manera flexible y abierta a aspectos emergentes. El guión temático fue modificado a lo largo de la evaluación de acuerdo a dichos temas emergentes como, por ejemplo, profundizar en el rol de la persona que facilitaba las capacitaciones.

Procedimiento

Inicialmente la estrategia de muestreo fue de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se invitaron a aquellas personas que no destacaban por haber tenido un desempeño particularmente bueno o malo tanto en los cursos como en sus emprendimientos. Posteriormente, la selección de participantes se fue focalizando al agregar criterios de inclusión en base a los fenómenos que resultaban interesantes de profundizar, por ejemplo, el caso de mujeres en situación más vulnerable. Este procedimiento fue realizado en conjunto con miembros del equipo de trabajo de la organización.

Durante todo el proceso de evaluación se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2002) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008), entregando información sobre las actividades de recolección de datos (aplicación de encuestas y participación en las CEG), por medio del procedimiento de lectura y firma del consentimiento informado. En el caso de las CEG, al momento de invitar a las personas participantes se les recordó su carácter voluntario, así como se les aseguró su confidencialidad, esto con el fin de protegerlas y no sesgar la información debido a la deseabilidad social (especificando que no tendría ninguna consecuencia sobre la continuidad en las capacitaciones que ofrece la organización).

Análisis de Datos

Siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 2002), inicialmente se realizó un análisis descriptivo de la información para detectar los principales efectos reportados por las personas participantes. Posteriormente se llevó a cabo un análisis relacional, cuyo foco estuvo puesto en el proceso de participación de las personas y las particularidades de mujeres en mayor vulnerabilidad. Esto fue complementado con el Dispositivo de Análisis Encuentro-Contexto-Temas (Daher, Carré, Jaramillo & Olivares, 2014), que permitió tener una aproximación holista a las experiencias y significados de las personas participantes. Además, tuvieron un rol clave los talleres de análisis realizados con el

equipo central de la organización para triangular los resultados considerando su perspectiva (Denzin, 1970).

Resultados

El principal resultado de este estudio fue detectar el proceso que siguieron las personas para emprender a lo largo de las capacitaciones. Este tuvo características similares a un proceso de aprendizaje, constatándose aspectos generales para todas las personas participantes, así como particularidades en el caso de mujeres en mayor vulnerabilidad. También resaltó el rol central de la persona que facilitó este proceso. La Figura 1 muestra dicho proceso, el cual será explicado en detalle en los próximos apartados e ilustrados con citas provenientes de las *Conversaciones Evaluativas Grupales* (en adelante CEG).

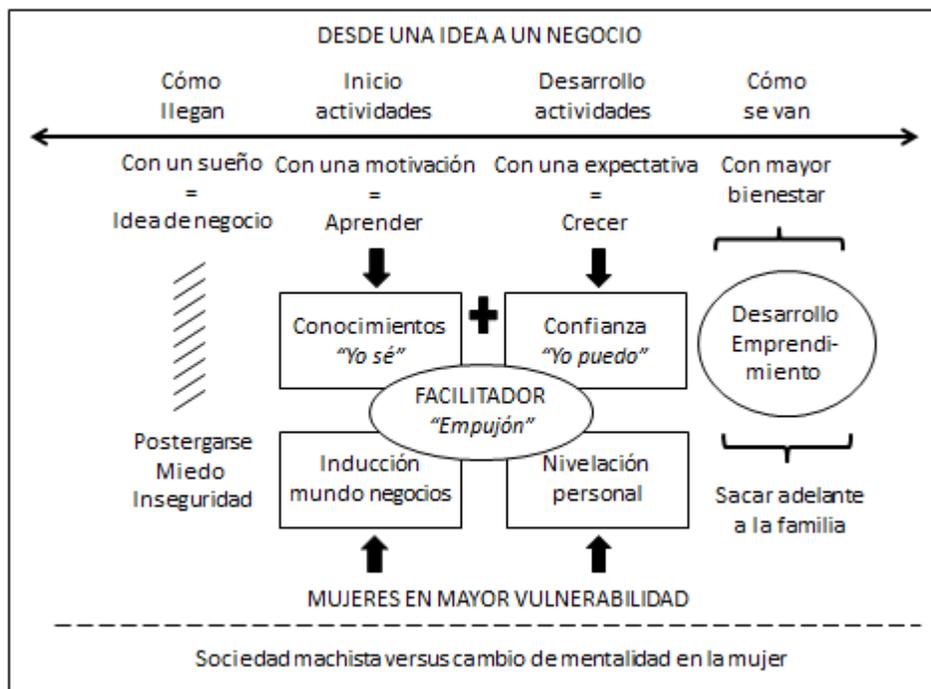


Figura 1. A ser emprendedor se aprende: el proceso de emprender.

El Proceso de Emprender: Desde una Idea a un Negocio

Como se puede observar en la Figura 1, la mayoría de las personas participantes expresaron haber llegado a Acción Emprendedora con un sueño, una buena idea, una proyección a futuro, una visión. Esto fue fundamental y aparece insistentemente en sus relatos:

“Uno tiene que vivir de proyectos, proyectándose al futuro. Es muy difícil si no tenemos un sueño que el día de mañana queramos realizar y no estamos siempre con esa idea, es muy difícil que nos vaya bien en la vida. Siempre la persona tiene que estar con proyectos hacia futuro”
(CEG 14, Participante 9).

Muchas de estas personas señalaron que su principal motivación para realizar los cursos era aprender y perfeccionarse. De esta forma, le otorgaron un gran valor al hecho de haber efectivamente adquirido nuevas habilidades a nivel técnico, tanto conocimientos como prácticas que les permitieron tener una mejor formulación de sus proyectos o un mejor manejo de sus emprendimientos cuando se encontraban en funcionamiento. Para la mayoría esto se tradujo en la afirmación “Yo sé”. Específicamente, agradecieron haber obtenido aprendizajes sobre administración, esto es, optimizar el proceso productivo, realizar una buena comercialización de sus productos o servicios, y mantener una contabilidad ordenada de sus negocios. También valoraron adquirir conocimientos acerca de los procedimientos legales implicados en la formalización de los emprendimientos, herramientas computacionales y de Internet para sus negocios, y competencias financieras que les posibilitaron manejarse mejor con estas instituciones.

Dado que al inicio de los cursos prácticamente no tenían el negocio en funcionamiento, estos nuevos aprendizajes les ayudaron a reformular la idea o proyecto inicial, pues contaban con más herramientas para tomar decisiones sobre la conveniencia o no de dicha idea. En sus discursos manifestaron que esta reformulación ocurrió tanto

en el proyecto como a nivel personal, ya que pensar sobre sus ideas de negocios les obligó a revisar sus motivaciones iniciales para emprender, recordar el “*por qué*” para darle un sentido a sus negocios. Es así como el emprendimiento, según lo manifestado por estas personas, les involucró íntegramente y no solo en su rol laboral. Una participante comentó al respecto:

“Primero que nada, me gustó porque me permitió clarificar y ordenarme. Cuando yo me presenté, mi cabeza era una cabeza loca llena de ideas, de querer hacer cosas, pero no saber qué hacer. Al darme cuenta de las implicancias que tiene hacer un proyecto de emprendimiento, decidí fortalecer y organizarme en mis ideas” (CEG 1, Participante 2).

En la medida que los cursos avanzaron los/as participantes manifestaron que esta motivación inicial se transformó en la expectativa de querer echar a andar sus proyectos y hacer crecer sus negocios. Para ello, señalaron que fue vital haber ganado confianza en que sí era posible emprender, apareciendo en sus relatos la adquisición de competencias a nivel personal que les permitieron decir “*Yo puedo*”. Según las personas participantes, esta afirmación se concretó en un cambio en relación a su apreciación personal, al sentirse más fortalecidas y en control de sus vidas, así como en su posicionamiento como personas emprendedoras, lo que llamaron la “*actitud emprendedora*”. Además, se observó claramente en sus relatos que estas competencias personales estaban íntimamente vinculadas a los conocimientos adquiridos, como se manifestó en la siguiente conversación:

“Participante 3: me siento más optimista, con lo que uno va aprendiendo te atreves a enfrentarte a nuevos retos, por ejemplo a otros proveedores o de entrar a otro mercado. Participante 5: claro, los conocimientos ayudan a tener una mayor seguridad del trabajo que uno está haciendo y

por lo mismo, al entrar a este curso, las herramientas que nos dieron fueron valiosas para tener estos cambios.

Participante 2: en el fondo es ver que las cosas sí se pueden hacer, solo es un tema de conocimientos y aplicarlos, eso inmediatamente te hace decir que 'sí se puede' (...).

Participante 4: y la confianza de la que hablaban acá te da la postura y mentalidad para enfrentar el mercado”

(CEG 16, Múltiples Participantes).

La “*actitud emprendedora*” según los/as participantes estaba relacionada con características personales necesarias para emprender un negocio como son la responsabilidad, perseverancia, planificación y capacidad de trabajo en equipo. Esta actitud también aludía, según estas personas, a tener cierto posicionamiento respecto a sus vidas y sus proyecto marcado por: mirar el mundo de otra manera (sus circunstancias de vida y las oportunidades que tienen), darse permiso para soñar y proyectarse (salir de la inmediatez que imponen las preocupaciones cotidianas), tener ganas y fuerza de voluntad, y no atarse a lo conocido por miedo a los desconocido. En cuanto a esto último, lo conocido por lo general refería al trabajo dependiente, en cambio lo desconocido correspondía a iniciar un emprendimiento, lo que se expresó en el relato de las personas participantes de tres formas. Primero, dicen que les fue necesario tomar la decisión de emprender, lo cual les llevó posteriormente a tomar muchas otras decisiones en sus negocios y en sus vidas. Segundo, y en relación con lo anterior, esto implicó atreverse a emprender asumiendo los riesgos y sacrificios que implicaba, pero proyectando un mayor bienestar a futuro. Y, por último, tuvieron que enfrentar sus miedos, lo cuales señalaron como inevitables cuando se decide emprender. La Tabla 2 permite acercar lo anterior desde el discurso de las personas participantes.

Tabla 2

Características Asociadas a la Actitud Emprendedora

La actitud emprendedora	<i>“Participante 6: son varias actividades que tratan de desarrollar la actitud emprendedora en la gente... Por ejemplo, al tener nociones de planificación de un negocio y de liderazgo. Pero no que te digan ‘para planificar tienes que seguir estos pasos’, sino que tu mente se forme la idea de planificación, formateé el chip de la actitud emprendedora. (...) Participante 2: es querer llegar lejos, querer saber más y tener más dominio de lo que haces al ser emprendedor y manejar tu empresa” (CEG 1, Múltiples Participantes).</i>
Cambio de mirada: ver posibilidades	<i>“Los miedos, porque nosotros decíamos cómo lo vamos a hacer [refiriéndose al negocio], pero ahora es otra la visión con la que uno ve las posibilidades que uno tiene, de que si no resulta aquí resultará allá, se abrirá otro camino, pero viendo todas las posibilidades que hay” (CEG 5, Participante 9).</i>
Darse permiso para soñar y proyectarse	<i>“Llegué mal y ahora me ven cambiada, me siento cambiada y estoy más optimista y ahora me imagino más ideas de negocio” (CEG 8, Participante 3).</i>
Tener ganas y fuerza de voluntad	<i>“Participante 7: teniendo ganas todo uno lo puede, porque uno puede tener todo, pero si no tiene ganas no va a trabajar. Con ganas cualquier cosa que te den la recibes con amor, con dedicación (...). Participante 1: a uno le dan esas ganas de surgir, de salir adelante, pero eso ya es decisión propia, voluntad más que nada. Porque si no tenemos las ganas y no buscamos las redes no podemos hacer nada” (CEG 13, Múltiples Participantes).</i>
No atarse a lo conocido por miedo a los desconocido	<i>“Participante 2: el tema es que uno tiene que escoger, entonces, ahí uno tiene que tomar la gran decisión: tomo esto o tomo esto otro [refiriéndose al acto de emprender]. Participante 4: en la vida hay que tomar decisiones y en los negocios también hay que tomar decisiones [risas]” (CEG 16, Múltiples Participantes).</i> <i>“Y hay que atreverse también, porque a veces uno tiene las ideas y todo, pero no se atreve a emprender... A veces por falta de plata, que tienes que sacrificar todo. Entonces, hay que tener hartas ganas” (CEG 14, Participante 1).</i>

Las personas evaluaron el término de su participación en las capacitaciones de dos formas. Primero, relacionado con los objetivos que buscaban lograr los cursos, plantearon que pudieron desarrollar un microemprendimiento o bien mejorarlo cuando ya lo tenían en funcionamiento. Esta evaluación no solo consideró el aumento de los ingresos, sino también la posibilidad de ordenarlos y administrarlos de manera más eficiente. Segundo, se constataron resultados secundarios asociados a una sensación de

mayor bienestar. Por un lado, esta sensación se vinculó al hecho que sus negocios funcionaron y por ello lograron mejorar sus condiciones de vida. Por otro lado, reportaron una mayor sensación de valía personal al auto-identificarse como personas emprendedoras, reafirmando sus competencias a nivel técnico y personal, y ganando un nuevo posicionamiento sobre sus vidas y sus negocios.

El Proceso de Emprender en Mujeres Vulnerables: Desde la Casa al Negocio

A partir de los relatos de mujeres que se encontraban en mayor vulnerabilidad, la participación en los cursos cobró un matiz distinto, agregando otros elementos al proceso de emprender. A modo general, lo más distintivo en estas mujeres fue la importancia de la familia como motor del emprendimiento y la necesidad de contar con más apoyo. Además, manifestaron requerir de una mayor inducción en el mundo de los negocios junto con una ‘nivelación’ personal, como se ilustra en la Figura 1. En las conversaciones hablaron con claridad sobre sus inseguridades al momento de emprender, apareciendo muy notoriamente el hecho de que se validaban por medio de sus emprendimientos, al superar sus miedos y sentirse competentes. Así también, estas mujeres asociaron al emprendimiento con mantenerse ocupadas en una actividad productiva que les generaba satisfacción.

Muchas de estas mujeres decidieron emprender porque necesitaban contribuir económicamente en sus familias o porque vivían solas, siendo jefas de hogar. En sus discursos fue notorio el compromiso que expresaban con lograr un mayor bienestar en sus familias, definiéndose como mujeres “*luchadoras*” y esforzadas, así como manifestaban con fuerza sus sueños y deseos por cumplirlos. Sin embargo, en comparación con las otras personas participantes, se observó que estas mujeres partieron los cursos un poco más atrás, en términos de la sensación de competencia y apoyo que tenían. La mayoría de estas mujeres confesó haberse postergado por mucho tiempo, iniciando su participación en los cursos con miedo e inseguridad. Se postergaron para dedicarse a las labores de crianza y por ocuparse de sus hogares. El miedo se relacionaba con la situación de vulnerabilidad en la que se encontraban, con fracasos previos y por el

temor de arriesgarse a emprender. La inseguridad se debía a la falta de conocimientos, por no sentirse capaces de hacer cosas por sí mismas, o por haber desarrollado sus emprendimientos de manera autodidacta hasta el momento. Lo importante es que, según estas mujeres, con la ayuda recibida en los cursos les fue posible vencer estos miedos e inseguridad, atreviéndose a emprender y superarse, como se señala a continuación:

“Uno que es dueña de casa siempre quiere hacer más, pero siempre por el asunto del hogar y de los hijos uno se posterga como mujer y posterga algunos sueños que uno tiene. (...) Uno tiene que buscar, uno tiene que tocar puertas, uno tiene que atreverse también porque algo que vimos es el temor a fracasar: ‘¿cómo me va a ir?, ¿me va a ir bien, me va a ir mal?, a lo mejor no voy a servir, a lo mejor no es lo que yo quiero’. Y enfrentarnos a esos miedos que están delante de mí cada vez que quiero hacer algo. Este curso me ayudó y me dio fuerzas para atreverme no más” (CEG 14, Participante 2).

Debido a lo anterior, para estas mujeres los aprendizajes antes mencionados requirieron primero de una inducción sobre el mundo de los negocios. Muchas señalaron haberle solicitado a quien facilitaba los cursos una mayor explicación de las nociones básicas, para luego abordar temas más complejos (particularmente sobre aspectos legales y contabilidad).

Asimismo, debido sus preocupaciones cotidianas, así como los miedos e inseguridad con los que venían, también requirieron de un apoyo adicional a nivel personal, lo cual fue fundamental para ellas. Muchas señalaron explícitamente que la postergación no fue sólo de sus proyectos, sino también de sí mismas, por lo que les fue preciso conocerse como mujeres emprendedoras, identificando sus aptitudes y debilidades. En la medida que fueron adquiriendo más conocimientos también fueron creyendo más en sí mismas, instalándose de manera un poco más tardía, pero con mayor potencia la afirmación *“Yo sé, yo puedo”*. Finalmente, surgió en ellas una sensación de

superación, independiente de si efectivamente se generaron más ingresos por el negocio. La superación aquí pasó por haber sido capaces de aprender y emprender:

“Soy una mujer emprendedora. Tengo ganas de hacer cosas que quizás por mucho tiempo no me sentí capaz. Pero nunca es tarde en la vida para aprender, emprender y superarse. Acción Emprendedora me ha servido para conocer mis debilidades y mis aptitudes, me he dado cuenta que soy una mujer luchadora y que con el tiempo voy a ser una empresaria... Creer en nosotros mismos es lo principal, tener esa garra de poder decir 'yo puedo hacerlo', porque yo sí lo hago” (CEG 12, Participante 1).

Otra particularidad interesante que se detectó en estas mujeres fue que para ellas su principal motivación para emprender fue sacar adelante a su familia. En este sentido, tendían a focalizarse más en los demás que en ellas mismas, mirando por su felicidad. Esto fue expresado por la siguiente participante:

“En lo personal, me ha ayudado a emprender en la vida, desarrollar algo que me permita más adelante generar beneficios para otros [refiriéndose a la familia]. Para mi esa es la base del emprendimiento” (CEG 15, Participante 1).

En el proceso de emprendimiento para estas mujeres se pusieron en juego los riesgos asociados a los sacrificios que tuvieron que hacer, pero que se compensaron gracias a los beneficios que les implicó emprender: asegurar el bienestar de la familia. De esta forma, el mayor sacrificio para ellas fue haber tenido que posponer a sus familias al iniciar los cursos y sus emprendimientos, situándolas momentáneamente en un segundo lugar. Según lo compartido por ellas, sus negocios no solo ocupaban la mayor parte de su tiempo, sino también gran parte de sus pensamientos. Ahora bien,

estas mujeres señalaron que esto ocurrió así en un principio, pues tras un periodo de ajuste lograron encontrar un equilibrio y dedicarse a sus emprendimientos se tornó en una actividad muy satisfactoria. En la siguiente conversación se ilustra este proceso:

“Participante 2: hay un sacrificio económico y un sacrificio social, porque hay que dejar tiempo de lado a la familia y dedicarse a esto, depende de uno las 24 horas.

Participante 4: además que mentalmente el negocio siempre te está dando vuelta, el principal sacrificio es la familia.

Participante 3: pero eso es al principio porque después se logran poner las cosas en la balanza, pero lleva mucha satisfacción, es increíble la satisfacción”

(CEG 16, Múltiples Participantes).

Por otro lado, fue posible identificar dos tipos de mujeres que decidieron emprender: las mujeres que tuvieron que enfrentar a sus familias y las mujeres que estaban solas. El primer caso correspondió a la mayoría de las mujeres que participaron en este estudio y en los cursos.

Las participantes que pertenecían al primer tipo señalaron que antes de iniciar su participación en los cursos y emprender estaban encerradas en sus hogares y no se atrevían a salir. Este encierro se debió principalmente a sus muchas ocupaciones como dueñas de casas, lo cual en ocasiones actuó como un obstaculizador para asistir a los cursos. También el encierro se debió en algunas ocasiones a la descalificación por parte de sus parejas y al temor que sus hijos hombres tenían de que fueran a fracasar en sus emprendimientos. Al momento de salir de sus hogares, estas participantes les reafirmaron a sus familiares que salen a aprender y emprender, para así sacar adelante a sus familias. Según sus relatos, ellas siempre estuvieron a cargo de la casa ‘tras bambalinas’, pero al adquirir un rol más importante como proveedoras fueron

reconocidas como mujeres emprendedoras. La Tabla 2 ilustra lo anterior a partir del relato de las participantes.

Tabla 3

La Mujer Emprendedora que Enfrenta a su Familia

Mujeres ocupadas en el hogar	<i>“Además, a mí me ha servido para salir del hogar, porque antes era la casa, la casa, la casa. Cuando comencé a participar aquí en Acción Emprendedora, me desarrollé como persona y a la vez es saber que una como mujer puede apoyar al esposo” (CEG 13, Participante 1).</i>
Descalificación de la pareja	<i>“Yo le dije a mi esposo que iba a postular [para participar en Acción Emprendedora] y él me dijo ‘¿cómo vas a querer hacer eso?’ [en tono despectivo] y yo le dije ‘sí, tenemos que creer porque es la única forma de salir adelante para ayudarnos’. Pero él siempre me dice que sueño mucho y yo digo ‘¡hay que soñar!’’. (...) Yo sentí el apoyo acá, porque una más bien como que se encierra en las cuatro paredes de su casa y piensas que no hay espacios, pero sí hay espacios. (...) Hay esperanza, se puede salir adelante como jefas de hogar” (CEG 13, Participante 1).</i>
Temor de los hijos	<i>“Mi hijo me dice: ‘Mamá, ya tuviste la oportunidad y no se dio’, pero yo le digo que me puedo volver a levantar. Para el como que ya pasó mi tiempo porque no me resultó a la primera [refiriéndose al emprendimiento], pero yo digo que cuando las cosas no resultan a la primera no nos podemos echar a morir. Al contrario, ¡más ganas dan de levantarse! Él tiene miedo que el fracaso me puede echar para abajo... Pero yo le he demostrado que se puede salir adelante” (CEG 10, Participante 8).</i>
Reafirmarse frente a la familia	<i>“Yo le digo a mi marido ‘mira todo esto aprendí’ y él me dice ‘¿todo eso aprendiste?’ y yo digo ‘¡sí!’’. Porque yo vengo a aprender, no vengo de paseo para salir de la casa, sino que voy porque el objetivo mío es salir adelante, el objetivo mío es tener mi propia microempresa y sacar adelante a mi familia” (CEG 13, Participante 8).</i>

En la experiencia de algunas de estas mujeres, sus parejas actuaron como colaboradores una vez que iniciaron sus emprendimientos, dejando atrás la descalificación inicial y validando los aprendizajes que habían obtenido. En muchos de estos casos reportan que esto se tradujo en un negocio familiar con la ayuda de la pareja y de los hijos.

En relación al segundo tipo de mujeres, aquellas que estaban solas, fue sistemático que previo a asistir a los cursos compartían un profundo sentimiento de desolación y creer que no contaban con el apoyo de nadie. Una vez que comenzaron los cursos sintieron ese apoyo en la organización y en sus compañeros o compañeras, lo que las motivó a querer salir adelante por medio de sus emprendimientos. Muchas de ellas señalaron que finalmente el deseo de emprender se cumplió, mejorando sus condiciones de vida, fortaleciéndose como mujeres y logrando un mayor bienestar. Una de las mujeres participantes compartió al respecto:

“Yo no soy como ellas que tienen el apoyo familiar, yo estoy sola... y a veces lloro y sufro, pero yo digo que sola estoy saliendo adelante y creo que lo estoy logrando! Si hay más cursos yo vengo porque aquí he encontrado ese apoyo” (CEG 13, Participante 2).

El proceso de emprender para las mujeres en mayor vulnerabilidad se desarrolló, según ellas, en un contexto social caracterizado por el machismo, el que le ha restado espacios de participación, así como les ha impuesto la responsabilidad de hacerse cargo de sus familias. Sin embargo, al mismo tiempo, se dieron cuenta de un cambio de mentalidad en las mujeres que se manifiesta en la aspiración de ser independientes y salir adelante. Esto se expresó en la siguiente conversación:

“Participante 3: depende la sociedad en que vives, porque hay lugares que son tan machistas que jamás le van a dar el espacio a una mujer. Participante 2: pero en nuestro país las mujeres son más emprendedoras, aunque para mí ha sido súper difícil porque te miran de forma despectiva. Yo creo que la diferencia social es que, como dicen por ahí, la mujer es más empeñosa [SIC] porque no le queda otra, la mujer no tiene otra opción porque es la que se hace cargo de los hijos, la mujer no tiene otra opción: sale adelante o sale adelante. Además, que la

perspectiva de la mujer cambió socialmente: la mujer ya no quiere ser mantenida”

(CEG 16, Múltiples Participantes).

Las Condiciones para el Proceso de Emprender: La Persona que Facilita los Cursos

Según la mayoría de las personas participantes, los logros obtenidos en los cursos no hubieran ocurrido si no fuera gracias a la importante labor de quien los facilitó, que suelen llama *“profesor/a”*. Es esta persona quien, según los y las participantes, les transmitió los conocimientos o realizó la inducción al mundo de los negocios, así como también fue quien les dio confianza y fortaleció sus competencias. Así, en muchas ocasiones señalaron que su principal función fue darles el *“empujón”* inicial que necesitaban para emprender y por ello ocupa un lugar central en el modelo emergente presentado en la Figura 1. Este empujón les ofreció a las personas participantes, por un lado, la visión de tener un negocio *“maduro”* (organizado y eficiente), así como el apoyo emocional para lograr esta tarea, como se señala a continuación:

“Todo lo que hice acá me ayudó a decir ‘puedo salir adelante’. Me faltaba ese empujoncito, porque te dan las herramientas y te dicen ‘tú puedes, tú tienes el conocimiento suficiente para salir’. Es saber que haces las cosas bien” (CEG 4, Participante 2).

Los y las participantes le atribuyeron un rol central a las personas que facilitaban los cursos a partir de la detección de una serie de aspectos positivos. Particularmente, dieron cuenta de características que les permitieron realizar una buena labor, las cuales fueron: contar con preparación y profesionalismo, ser acogedor/a y tratar bien a todas las personas, tener una buena disposición para explicar y guiarles en sus emprendimientos, contagiar de buen ánimo y motivar a seguir con el emprendimiento, tener empatía con los proyectos y compartir sus propias experiencias emprendiendo. Además, retomando

el estado inicial en que llegaron las mujeres en mayor vulnerabilidad, esta persona cumplió un papel crucial en ayudarlas a vencer el miedo y la inseguridad, como compartió una de ellas:

“Yo entré con mucho miedo, pero el profesor [refiriéndose al facilitador/a] nos inyectó esa confianza, de confiar en uno mismo y en los productos que nosotros vendíamos, a creer en nosotros mismos, a convencer a la gente que nuestro producto era el mejor. Y nos decía siempre en lo que estábamos mal y que en lo que estábamos bien nos engrandecía. Nos inyectaba de su energía positiva y yo creo que todos los que llegamos salimos con una mentalidad diferente. Entonces, el profe me hizo muy bien, me hizo ser una persona más segura” (CEG 2, Participante 6).

Por otro lado, en este estudio fue posible comprender que el acceso al financiamiento –ya sea crédito o capital semilla–, es importante pero no fundamental para el desarrollo de los emprendimientos siendo, según las personas participantes, más relevante contar con una adecuada capacitación:

“Yo venía buscando apoyo [económico] para mi idea de negocio, pero cuando llegué acá me dijeron que no daban dinero sino que daban clases... y resultó que eso era justo lo que necesitaba! Orientación, que me guiaran por el camino. Desde ahí no he parado” (CEG 9, Participante 7).

Finalmente, para las personas participantes sus emprendimientos no solo representaron una actividad productiva, sino también una forma de posicionarse en sus vidas como personas capaces de transformar un sueño o una idea en un proyecto sustentable, con lo cual pudieron reafirmar sus competencias como

microemprendedores, mejorar sus condiciones de vida, lograr un mayor bienestar y sacar adelante a sus familias:

“Aprendí a crearme el cuento, vi que yo podía tener potencial... en el aspecto económico es creer que esto me puede garantizar un bienestar y [en el aspecto emocional es] no tener que mirarme nunca más en menos”
(CEG 2, Participante 9).

Discusión y Reflexiones

A partir de las experiencias compartidas por las personas participantes de este estudio se pudo constatar el proceso que siguieron en el programa y en sus emprendimientos, detectando los aspectos claves, así como las particularidades que este proceso cobró en el caso de mujeres en mayor vulnerabilidad. Coincidente con la literatura revisada, los emprendimientos se tradujeron en una actividad de generación de ingresos (Bekerman & Rikap, 2011; Heller, 2010; Sanhueza, 2013), lo que para muchas de estas personas repercutió en un mejoramiento de sus condiciones de vida. Sin embargo, según lo planteado por las mujeres en mayor vulnerabilidad, más importante que esto fue la sensación de superación personal asociadas a atreverse a emprender y validarse por medio de sus negocios en tanto personas competentes, lo que da cuenta la necesidad de reconocer distintos tipos de participantes al interior de los programas (Irrázaval, 1995). Además, esto es concordante con lo ocurrido en experiencias similares en otros países, sobre los beneficios de los programas basados en las capacitaciones al potenciar a sus participantes y efectivamente comprometerlos con sus proyectos (Youth Business International, 2011).

Por otro lado, estos resultados aportan evidencia a un estudio que comparó distintas estrategias para incentivar el emprendimiento, hipotetizando que las capacitaciones son indispensables para ello (Gómez, 2012). Esta corresponde a una alternativa factible para personas que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad y que desean emprender, que está a su alcance y que permite adquirir

habilidades mínimas necesarias para desarrollar sus emprendimientos. En este sentido, este estudio ayuda a especificar lo reportado en otros artículos donde se comprueba la efectividad de las capacitaciones sobre el mejoramiento de los emprendimientos (Fajnzylber, Maloney & Montes Rojas, 2006; Klinger & Schundeln, 2011; Leach et al., 2000), al señalar aquellas competencias que fueron centrales para las personas participantes, tanto a nivel técnico (por ejemplo, tener una adecuada gestión del negocio) como a nivel personal (por ejemplo, instalar o activar la actitud emprendedora).

Asimismo, a partir de los resultados se pudo observar la gran influencia que tuvo la familia al momento de emprender, particularmente en las mujeres en mayor vulnerabilidad, quienes buscaban su bienestar, pero que inicialmente sintieron la oposición de sus parejas (coincidente con lo reportado por el Banco Mundial de la Mujer, 2006). Según lo compartido se constató que ellas dieron la buena idea, se sacrificaron y cuando el proyecto estaba funcionando se incluyó la pareja, sobre el terreno seguro construido por la mujer. Además, resultó interesante en el caso de estas mujeres la idea de “*salir*”, ya sea salir concretamente de sus casa para emprender, así como una metáfora de la ampliación de redes que ocurrió en ellas.

Respecto a los alcances de este estudio, una recomendación que se puede realizar a esta organización y otras que ejecutan programas similares es que, a partir de los aspectos claves detectados desde estos resultados, tan importante como la modalidad de intervención y los contenidos de las capacitaciones lo es también la persona que la facilita. Por lo tanto, su quehacer no puede dejarse al azar, siendo necesario prestar mayor atención a los procedimientos de selección y capacitación. Esto es concordante con literatura teórica sobre el importante rol del agente de intervención (por ejemplo, Montero, 2006; Sánchez Vidal, 1991), por lo que para próximos estudios se sugiere abordar esta temática en mayor profundidad.

Con respecto a las limitaciones de este estudio, se podría cuestionar el hecho de haber derivado las labores de producción de datos en el equipo de trabajo de la organización, quienes tuvieron ciertas dificultades para moderar los grupos focales inicialmente, teniendo que reforzar la capacitación e indicaciones al respecto,

llamándolos *Conversación Evaluativa Grupal*. Sin embargo, posteriormente se constató que involucrar a los funcionarios/as fue, desde sus propias impresiones, un elemento potenciador del proceso de evaluación, que permitió darle un sentido y dejar capacidades instaladas para que el propio equipo pueda en adelante hacerse cargo de la misma.

Por último, las acciones de los programas de emprendimiento que adoptan esta modalidad, ofrecer capacitaciones, pueden ser pensadas como articuladoras de las dimensiones tangibles e intangibles para la superación de la pobreza y vulnerabilidad. Esto porque corresponde a una acción que motiva y entrega herramientas para desarrollar un emprendimiento, contribuyendo así a la generación de ingresos y el mejoramiento de las condiciones de vida. Pero al mismo tiempo se produce un círculo virtuoso donde no solo se instala una actitud emprendedora, sino también una vivencia de fortalecimiento, impactando en la valía personal. El emprendimiento muestra de manera concreta que sí es posible salir adelante y cumplir los sueños de personas que se encuentran en situación de pobreza y/o vulnerabilidad social.

Referencias

- Acción Emprendedora (2012). *Memoria anual 2012*. Santiago: Documento de trabajo.
- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- AngloAmerican (2012). *Creating value with the future in mind. Sustainable development report 2012*. Extraído de <http://www.angloamerican.co.za/~media/Files/A/Anglo-American-South-Africa/Attachments/media/sd-report-2012.pdf>
- Arenas de Mesa, A. & Berner, H. (2010). *Presupuestos por resultados y la consolidación del sistema de evaluación y control de gestión del gobierno central*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Banco Mundial de la Mujer (2006). *Informe sobre el impacto de los microcréditos: Casos de WWB*. Extraído de <http://www.bancomujer.org/publicaciones/estudio.pdf>.

- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R. & Kinnan, C. (2010). *The Miracle of Microfinance? Evidence from a randomized Evaluation*. Working paper MIT Department of Economics. Extraído de <http://econ-www.mit.edu/files/5993>.
- Bekerman, M. & Rikap, C. (2011). *Caracterización de las necesidades de los emprendimientos pobres de la ciudad de Buenos Aires: El caso de los prestatarios de Avanzar*. Documento de trabajo N°21 CENES. Extraído de <http://home.econ.uba.ar/economicas/sites/default/files/CENES21.pdf>
- Cooperación Técnica Alemana (1998). *Manual CEFE para facilitadores*. San Salvador: Materiales de formación.
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A. & Olivares, H. (2014). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Daher, M. & Jaramillo, A. (2014). *Promoviendo la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza*. Manuscrito en preparación.
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Dirección de Presupuestos (2011). *Evaluación de impacto. Informe final programas de fomento de CORFO*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de http://www.dipres.gob.cl/595/articles-76521_doc_pdf.pdf
- Fajnzylber, P., Maloney, W.F., & Montes Rojas, G.V. (2006). *Releasing Constraints to Growth or Pushing on a String? The Impact of Credit, Training, Business Associations and Taxes on the Performance of Mexican Micro-Firms*. World Bank Policy Research Working Paper 3807. Extraído de <https://openknowledge.worldbank.com/bitstream/handle/10986/8835/wps3807.pdf?sequence=1>
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. Aldine de Gruyter, New York.

- Gómez, K.S. (2012). *Los modelos y metodologías sí importan: Resultados psicosociales de programas de microfinanzas en Chile*. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social Comunitaria. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: Realidades, obstáculos y desafíos*. Serie Mujer y Desarrollo CEPAL, 93. Extraído de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/38314/Serie93.pdf>.
- Indonesian Green Entrepreneurship Program (2012). *Project document*. Extraído de <http://apgreenjobs.ilo.org/project/green-entrepreneurship-programme/project-document/view>
- Irrarázaval, I. (1995). Habilidad, pobreza y política social. *Estudios Públicos*, 59. [sin doi asignado]
- Jaipur Rugs Foundation (2011). *Jaipur: Each artisan, an entrepreneur. Annual report 2010-2011*. Extraído de http://www.jaipurrugs.org/annual_reports/Annual%20Report_2011.pdf
- Karlan, D., & Zinman, J. (2009). *Expanding microenterprise credit access: Using randomized supply decisions to estimate the impacts in Manila*. Center Discussion Paper, 976, Economic Growth Center.
- Klinger, B. & Schündeln, M. (2011). Can entrepreneurial activity be taught? Quasi-experimental evidence from Central America. *World Development*, 39(9), 1592-1610. doi: 10.1016/j.worlddev.2011.04.021
- Kronmuller, C. (2012). *Experiencias de Mujeres en Programas de Apoyo al Microemprendimiento de FOSIS: Trayectorias de Participación y Logros Asociados a sus Perfiles*. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social Comunitaria. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Leach, F., Abdulla, S., Appleton, H., el-Bushra, J., Cardenas, N., Kebede, K., Lewis, V. & Sitaram, S. (2000). *The impact on training on women's micro-enterprise development*. London: Department for International Development. Extraído de <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED460276.pdf>

- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Martínez, R (2009). El mercado de microfinanzas en el contexto Latinoamericano. En I. Irrrarázabal, E. Puga, M. Morandé, & M. López (Editores). *Las microfinanzas como instrumento para la superación de la pobreza*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. Sage: London.
- Organización Internacional del Trabajo & Servicio de Cooperación Técnica. (2010). *La situación de la micro y pequeña empresa en Chile*. Santiago: Oficina Internacional del Trabajo.
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2009). *Business model generation*. Amsterdam: Modderman Drukwerk. Extraído de <http://www.businessmodelgeneration.com/book>
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. London: Sage.
- Reyes, H., Salas, R. & Silva, M. (2012). *Informe final Programa Capital Semilla Emprendimiento*. Santiago: Ministerio de Economía.
- Rincón, T., Gasnier, A. & Montoya, D. (2012). “*Produciendo Por Mi Futuro*”: *Antecedentes y lineamientos del diseño de los proyectos pilotos de acrecentamiento de activos productivos y generación de ingresos para población en ultra pobreza en Colombia*. Bogotá: Proyecto Graduación, Fundación Capital.
- Sánchez Vidal, A. (1991). *Psicología Comunitaria*. Barcelona: PPU.
- Sanhueza, P. (2013). Las Microfinanzas como Instrumento de Apoyo al Sector Microempresarial en Chile: Estado y Desafíos. *Journal of Technology Management & Innovation.*, 8(2), 209 – 220. doi: /10.4067/S0718-27242013000200017
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (2013). *Evaluación cualitativa y cuantitativa de la implementación del Programa Mujer Trabajadora Jefa de*

- Hogar*. Santiago: Gobierno de Chile. Extraído de <http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2013/02/Informe-Final-Evaluaci%C3%B3n-Cualitativa-y-Cuantitativa-Programa-Mujer-Trabajadora-y-Jefa-de-Hogar-2012.pdf>
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Thomas, R., & Sinha, J. W. (2009). A critical look at microfinance and NGOs in regard to poverty reduction for women. *Social Development Issues*, 31(2), 30-42. [sin doi asignado]
- Youth Business International (2011). *Global youth entrepreneurship survey 2011*. London: The Prince's Charities. Extraído de <http://www.youthbusiness.org/wp-content/uploads/2012/08/Youth-EntrepreneurshipSurvey2011.pdf>
- Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L. & Morel, J. (2012). *Insumos para una estrategia de egreso del Programa JUNTOS*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos y Proyecto Capital.

ESTUDIO 2

Efectos desde la Experiencia de Participantes en Programas de Apoyo Psicosocial Chilenos: Cambios Personales, Económicos y Relacionales

Se presentan los resultados de un estudio cualitativo acerca de las experiencias y significados asociados a cambios percibidos por participantes de dos emblemáticos programas sociales chilenos, el Programa Puente y el Programa Calle. Para ello, se sostuvieron entrevistas en profundidad con 12 personas. Se identificaron cambios a nivel personal, económico y relacional, que interactuaron entre sí y variaron según las condiciones de vulnerabilidad de las personas participantes, que definen diferentes tipos de necesidades. Los resultados permiten cuestionar dos mitos sobre las personas en situación en pobreza: que aquellas en mayor desventaja social solo consiguen cambios pequeños y que estas personas estarían centradas únicamente en aspectos materiales de subsistencia. Además, se reflexiona acerca de la importancia de poner atención tanto a las dimensiones objetivas y subjetivas involucradas en los cambios de los programas, para así ajustar las intervenciones sociales a las particularidades de sus usuarios y usuarias.

Palabras claves: pobreza, programa social, apoyo psicosocial, estudio cualitativo

En el marco de la estrategia para la superación de la pobreza en Chile, el año 2002 se creó el Sistema de Protección Social Chile Solidario (Concejo Nacional para la Superación de la Pobreza, 1996; Fundación Superación de la Pobreza, 1996). Este sigue vigente y en términos generales busca mejorar las condiciones de vida de personas en extrema pobreza, generando las oportunidades y proveyendo los recursos que les permitan recuperar o disponer de una capacidad funcional y resolutive eficaz (Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2004). Esto es coincidente con las políticas de protección social de la región, destacando los casos de México y Brasil, así como se encuentran múltiples experiencias en Asia y África (Fiszbein et al., 2009). Además, estas iniciativas están en consonancia con el primer Objetivo de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas de erradicar la pobreza extrema (United Nations, 2000, 2014).

Ahora bien, como se verá más adelante, este tipo de estrategias no siempre cuentan con evaluaciones sobre sus resultados y, en caso de tenerlas, no suelen estar disponibles al público y son preferentemente de tipo cuantitativas, siendo que la dimensión subjetiva –que se puede capturar con metodología cualitativa– es un aspecto altamente relevante que permite profundizar y complementar los indicadores objetivables.

El Sistema de Protección Social Chile Solidario se inauguró con la implementación del Programa Puente, orientado a familias en situación de pobreza y vulnerabilidad, principalmente mujeres jefas de hogar, y es ejecutado por los gobiernos locales (municipalidades) a través de un profesional que cumple el rol de Apoyo Familiar (MIDEPLAN, 2004). El programa define a la familia como un núcleo de personas, con o sin vínculo de parentesco, que hacen una vida en común (se alojan y alimentan en conjunto), donde el número de integrantes suele ser cinco personas con hijos menores de 12 años (MIDEPLAN, 2009). El año 2007 se lanzó el Programa Calle dirigido a personas en situación de calle, mayoritariamente hombres solos, y es ejecutado principalmente por organizaciones no gubernamentales a través de un profesional que cumple el rol de Gestor de Calle. Se define a los usuarios de este programa como quien opta por hacer de la calle su espacio vital de desarrollo,

rompiendo paulatinamente con los lazos tradicionales de integración social (Eissmann & Estay, 2006). En Chile, el año 2005 se detectaron 7.254 personas en situación de calle (MIDEPLAN, 2005), cifra que aumentó a 12.255 personas el año 2011 (Ministerio de Desarrollo Social, 2012). Un estudio que hace un recuento internacional sobre esta problemática, reporta que la tasa de incidencia en Chile es similar a la de países desarrollados, lo que revela que este fenómeno va más allá de la pobreza, al implicar problemas de exclusión y vulnerabilidad social (Irrázabal, 2008), y que sitúan a esta población un paso más atrás que aquellas personas que aun estando en pobreza poseen un hogar.

Ambos programas buscan que sus usuarios y usuarias cumplan con ciertas condiciones mínimas, que representan estándares básicos de calidad de vida, estructurando el trabajo de apoyo psicosocial en siete ámbitos: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingresos (MIDEPLAN, 2004, 2008a). Los objetivos específicos del Programa Puente son brindar apoyo psicosocial, entregar subsidios monetarios y acceso preferente a programas de asistencia y promoción social (MIDEPLAN, 2004). Los objetivos específicos del Programa Calle apuntan a mejorar las condiciones de bienestar por medio de los beneficios de la protección social (subsidios monetarios), mejorar las condiciones psicosociales a través del acompañamiento personalizado (apoyo psicosocial), y mejorar la estructura de oportunidades (MIDEPLAN, 2006a). Así, ambos programas garantizan un acceso preferente a programas de promoción, como son el caso de los programas de apoyo al emprendimiento y de empleabilidad del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS.

Respecto a las evaluaciones, del Programa Puente fue posible encontrar tres evaluaciones confiables, que son de acceso público y están disponibles en sitios web oficiales o bases de datos científicas, y ninguna evaluación sobre el Programa Calle. Esto manifiesta una tendencia en Chile, donde se realizan escasas evaluaciones a los programas sociales (Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios, 2007, 2012) y que, por lo general, están centradas en medidas objetivas de resultado o en la sustentabilidad económica, con el fin de registrar efectos observables a corto plazo para

así justificar la inversión de recursos (Arenas & Berner, 2010). De esta forma, se han tendido a subestimar —e incluso invisibilizar como fenómeno de estudio— las dimensiones subjetivas que subyacen a los resultados de los programas sociales, lo que empobrece la comprensión de sus efectos.

Sobre el Programa Puente, las evaluaciones son semi-experimentales, presentando limitaciones para establecer el grupo de control y en la calidad de los datos. La primera, realizada los años 2003 y 2004, manifiesta que el programa tiende a aumentar la incorporación a proyectos sociales de vivienda y empleo, así como a mejorar algunos resultados relacionados con educación y salud (Galasso, 2011). Se señala que hay una mayor “orientación hacia el futuro” en las usuarias, sin embargo, se basa en un solo ítem que pregunta por la situación económica, advirtiéndose que esta medición solo permite tener una aproximación parcial a la dimensión subjetiva de estas personas (Larrañaga & Contreras, 2010). La segunda evaluación, realizada entre los años 2003 y 2006, no encuentran resultados significativos, salvo un pequeño efecto en empleabilidad (Hoces de la Guardia, Hojman & Larrañaga, 2011). Nuevamente se reporta un efecto sobre el bienestar psicosocial en la visión a futuro y expectativas de cambio. Se asume que las usuarias tienen una mejor actitud para enfrentar desafíos y manejar problemas, pero no se explica por qué o cómo ocurre este fenómeno. La tercera evaluación, utilizó datos de los años los años 2001 a 2006, encontrando resultados en educación, salud y poder salir de la extrema pobreza (Martorano & Sanfilippo, 2012). En todas estas evaluaciones el bienestar psicosocial es estimado a partir de atributos que fueron definidos de manera teórica, externa y a priori (MIDEPLAN, 2006b), por lo que no se sabe si realmente representan la noción de bienestar para las usuarias.

Buscando respuestas a estas inquietudes se encontró una sistematización de estudios cualitativos realizados por el Gobierno de Chile, en la que se da cuenta de las falencias de dichos estudios, desde serios problemas de redacción, que obstaculizan la comprensión de los resultados, hasta la falta de profundidad en la descripción de los fenómenos (Nun & Trucco, 2008). Si bien las evaluaciones antes señaladas dan cuenta de que es relevante profundizar en los cambios a nivel subjetivo sobre el bienestar

psicosocial de las usuarias, esta sistematización no presenta resultados al respecto. Tampoco se reportan resultados sobre el cumplimiento de las condiciones mínimas desde la experiencia de las usuarias, que sí son evaluadas en los estudios cuantitativos.

Un informe reflexivo sobre el Programa Puente que revisa estudios realizados hasta el año 2008, señala que ha tenido una focalización acertada y hay satisfacción en sus usuarias, destacando las mejoras materiales y en el estado de ánimo, pero que en relación a esto último la evidencia disponibles es escasa (Raczynski, 2008). Se encontró un estudio cualitativo que se propone mirar el cumplimiento de los objetivos del programa, intentado captar el componente subjetivo al que no se puede acceder desde evaluaciones econométricas (Bivort, 2005). Sin embargo, este estudio tiene la limitación de usar mayormente categorías establecidas a priori para el análisis, sin considerar la perspectiva de las personas participantes y los aspectos emergentes. Los resultados muestran que el programa no ha logrado del todo sus objetivos y que al preguntar por los efectos se hace alusión primeramente a aspectos materiales, habiendo escasa referencia a aspectos psicológicos o subjetivos (Bivort, 2005), lo que se contrapone con los resultados reportados en el presente artículo.

Respecto al Programa Calle, lamentablemente no hay evaluaciones disponibles a la fecha. Es posible encontrar informes técnicos (MIDEPLAN, 2006a, 2008b, 2010), reflexiones en el marco de seminarios (“Pueblo en Calle” y “En Chile Todos Contamos” de la Universidad Alberto Hurtado) y asambleas realizadas previo a la creación del Programa Calle. Sin embargo, estos documentos no aportan resultados sobre el accionar de las organizaciones que lo ejecutan, ni los efectos del Programa Calle propiamente tal.

Un dato relevante respecto al cumplimiento de las condiciones mínimas en ambos programas, es que las evaluaciones revisadas del Programa Puente constatan que algunas de sus usuarias cumplen con la mayoría de estas condiciones al momento de ingresar al programa (Galasso, 2011; Hoces de la Guardia, Hojman & Larrañaga, 2011). En cuanto al Programa Calle, en seminarios realizados por el Ministerio de Planificación, se ha señalado que para el caso de estos usuarios ocurre lo opuesto

(MIDEPLAN, 2008b), lo que marca puntos de partida distintos en las personas a quienes están dirigidos ambos programas.

A nivel internacional, intervenciones similares al Programa Puente son el Programa Oportunidades de México y Bolsa Familia en Brasil, así como el reciente Programa Juntos del Perú. Una evaluación experimental realizada al primero concluye que sus usuarios/as inician actividades de emprendimiento al aumentar sus ingresos y que tienen mejoras en salud (Gertler, Martínez & Rubio-Codina, 2012). El segundo cuenta con evaluaciones semi-experimentales que avalan sus efectos en ingresos, salud y educación (Peixoto, 2013). Sin embargo, estos programas al no contar con el componente de apoyo psicosocial y solo centrarse en las transferencias monetarias condicionadas, no logran generar cambios a nivel personal. El tercer programa, si bien no incluye este componente formalmente, tiene la presencia de un Gestor Local, por lo que más allá de los resultados a nivel de ingresos, salud y nutrición (Perova & Vakis, 2011), también tiene efectos sobre el estilo de vida de sus usuarias, su autoestima y empoderamiento (Vargas, 2011), aunque no se dan mayores especificaciones al respecto. Una sistematización internacional de gran envergadura de programas de transferencias monetarias condicionadas (incluyendo países de América, África y Asia) sustenta lo anterior, al reportar que estos programas ayudan a reducir la pobreza, influyendo sobre el bienestar de sus usuarios y usuarias (Fiszbein et al, 2009). Sin embargo, a nivel de capital humano los datos se analizan tomando en cuenta las dimensiones objetivas de salud y educación, pero no así los cambios a nivel subjetivo, manteniéndose invisibilizada esta dimensión.

Por otra parte, no se encuentran experiencias similares al Programa Calle en otros países de Latino América, en envergadura y metodología, pero sí se encuentran múltiples experiencias en Estados Unidos. En este país esta problemática es de larga data y se han implementado diversas estrategias para hacerle frente, por ejemplo, programas de salud mental (Lennon, McAllister, Li & Herman, 2005), de habitabilidad (Padgett, Stanhope, Henwood & Stefancic, 2011), de empleabilidad (Ferguson, 2007) y de habilitación social (Washington, 2002). Los estudios revisados al respecto dan cuenta

de los efectos de los programas en evitar la deserción o regresar a la calle y en la reducción de problemas como el consumo de sustancias. Sin embargo, cambios a nivel personal solo se reportan en el último caso, señalándose que activa habilidades para la vida.

En síntesis, existe evidencia acerca de los efectos de estas intervenciones sobre dimensiones objetivas como ingresos, educación y salud. Sin embargo, son pocos los estudios que han profundizado en los efectos de estas en dimensiones subjetivas asociadas a la relación consigo mismo y los demás, así como la manera de integrarse socialmente. Tal como plantea la Fundación Superación de la Pobreza (2010), el entendimiento de un fenómeno social complejo como es la pobreza, demanda una perspectiva integradora y multidimensional. Resulta necesaria una visión que complemente la evaluación de las dimensiones tangibles u objetivas con el análisis de las condiciones intangibles o esenciales que le subyacen y posibilitan (Raczynski, 2002). Por lo tanto, en este artículo no solo se identifican efectos, desde la propia voz de las personas participantes, sino que también se profundiza en la comprensión que ellas hacen de estos resultados y las interacciones que ocurren entre los distintos tipos de cambios.

Metodología

Este estudio se desarrolló a partir de una aproximación cualitativa (Flick, 2004), con énfasis evaluativo al profundizar en los efectos de los programas desde la perspectiva de sus usuarios/as.

Participantes

Participaron 12 personas, seis del Programa Calle y seis del Programa Puente. Las personas del Programa Calle estaban en una situación socioeconómica más precaria que las del Programa Puente, considerando la distinción entre estar en situación de calle y en pobreza residencial urbana. La mayor parte de los/as participantes había egresado de los programas y algunas personas estaban en la fase final. Sus principales características sociodemográficas se describen en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de las Persona Participantes

	Participante	Sexo	Edad	Nivel Educativo	Situación Familiar
Programa Calle	1	Hombre	31	Escolar completa	Soltero, sin hijos
	2	Hombre	51	Escolar incompleta	Soltero, sin hijos
	3	Hombre	35	Escolar completa	Separado, un hijo
	4	Mujer	38	Escolar incompleta	Convive, dos hijos
	5	Mujer	42	Escolar incompleta	Convive, sin hijos
	6	Hombre	58	Escolar incompleta	Soltero, sin hijos
Programa Puente	1	Mujer	24	Universitaria incompleta	Casada, cuatro hijos
	2	Mujer	25	Técnica completa	Separada, un hijo
	3	Mujer	22	Universitaria incompleta	Separada, un hijo
	4	Mujer	29	Escolar incompleta	Separada, dos hijos
	5	Mujer	28	Técnica completa	Casada, dos hijos
	6	Mujer	62	Técnica completa	Casada, un hijo

Producción de Datos

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

Procedimiento

Se realizó un muestreo de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se seleccionaron aquellas personas que coincidían con el perfil usual de usuarios/as del Programa Puente y el Programa Calle, sin destacar por características particularmente positivas ni

negativas. En el caso del Programa Puente el contacto fue gracias a la institución ministerial que gestiona esta iniciativa a nivel nacional y en el Programa Calle fue por medio de una de las organizaciones ejecutoras. En este último se tomó en consideración que las personas a entrevistar no estuvieran bajo los efectos del alcohol o drogas, para que pudieran comunicarse adecuadamente.

Análisis de Datos

Se realizaron análisis descriptivos y relacionales siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002). Se exploraron los datos por medio de la detección de fenómenos relevantes, particularmente sobre los cambios o efectos que las personas participantes sintieron que ocurrieron en sus vidas tras el paso por los programas. Este análisis fue complementado utilizando las consideraciones del Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas (Daher, Carré, Jaramillo & Olivares, 2014), que permitió generar una mirada holista sobre sus experiencias y significados. Además, se realizó una triangulación intersubjetiva (Cornejo & Salas, 2011; Sisto, 2008) entre las investigadoras y con participantes, incorporando al final de las últimas entrevistas aspectos de los resultados encontrados para ir cotejando el análisis con estas personas, lo que permitió conseguir una mayor saturación teórica (Denzin, 1970).

Resultados

Sin desconocer la gran relevancia que tiene contar con indicadores objetivos o externos, a continuación se profundiza en los efectos captados a nivel subjetivo asociados al Programa Puente y Programa Calle del Sistema de Protección Social Chile Solidario. A partir de los relatos de las personas participantes se pudo identificar que ocurrían distintos tipos de cambios, los que fueron organizados en los ámbitos personal, económico y relacional. Estas personas atribuían dichos cambios directamente a su participación en los programas. Adicionalmente, sus relatos evidenciaron que los logros

alcanzados no fueron los mismos ni ocurrieron de igual manera para todas las personas, siendo relevantes sus condiciones de vulnerabilidad.

Cambios Personales

Algunas personas entrevistadas, especialmente del Programa Calle, reportaron cambios en torno a su limpieza e higiene, su presentación personal (que expresaban como “*andar arreglado*”), seguir tratamientos médicos, alimentarse adecuadamente y subir de peso (lo que fue relevante para participantes que tenían poco acceso a una nutrición de buena calidad). Señalan que esto se manifestó en una re-estructuración de sus vidas, en tanto lograron ordenarla y proyectarse a futuro, lo que significó un mejoramiento en relación a su estilo de vida previo (particularmente caótico en las personas en situación de calle). También comentaron preocuparse más de sí, es decir, estar atentos/as a su propio bienestar, haciendo consciente que es una acción cotidiana e intencionada el tener que cuidarse y ser responsables. Con ello, agregan el poder dedicarse más tiempo e involucrarse en actividades que promuevan su desarrollo personal. Un participante señaló al respecto:

“Esto se tradujo en, por ejemplo, que hoy en día me hago una torta para mí y pongo la mesa para mí, ya no dependo de si tengo alguien a quien invitar o no, porque yo soy razón suficiente para atenderme. Me lavo los dientes para mí, porque son mis dientes y nadie me va a pasar los suyos. Es una responsabilidad conmigo y eso hace que yo me preocupe por otras cosas más grandes como, por ejemplo, secuelas de problemas [de salud] que tuve” (Participante 1, Programa Calle).

Otro tipo de cambio personal se relaciona con la valoración de sí mismo/a. Si bien este efecto fue reportado por participantes de ambos programas, se observó una discrepancia en la cualidad del cambio, seguramente debido a sus condiciones de vulnerabilidad. La sensación que predominó en las personas del Programa Calle fue de

“ser valorado”, es decir, la emoción de que otros les vieran y reconocieran. En cambio, para las participantes del Programa Puente la sensación principal fue de *“valorarse”*, esto es, la emoción de verse y validarse a sí mismas.

Varias de las personas entrevistadas del Programa Calle señalaron que gracias a que otros, principalmente el agente de intervención, les reflejaron sus aspectos positivos y recursos, pudieron instalar esta sensación de validación personal. Comentaron haberse sentido por mucho tiempo *“invisibles”* y que este reconocimiento y aprecio que otras personas les manifestaron, lo que no era usual en sus vidas, les permitió desarrollar mayor seguridad y reforzar sus capacidades para salir adelante. Este resultado va muy en la línea del lema de una actividad pública realizada por el programa: *“personas en situación de calle, pero ante todo personas”*. Las participantes del Programa Puente comentaron un efecto ligeramente distinto. Señalaron que en momentos de crisis, cuando se sentían *“en un callejón sin salida”*, el compartir sus problemas y desahogarse con su agente de intervención, les permitió mirar las cosas desde otro punto de vista y acudir a su propia valía personal para superar dichos problemas. Una forma interesante que tomó en ellas este autoreconocimiento, fue el preocuparse por su apariencia física para reafirmar su valía personal.

Otro efecto personal, levemente matizado según la experiencia de las personas participantes de cada programa, se relaciona con un cambio en la forma de ver y enfrentar sus vidas. Muchas personas del Programa Calle señalaron que antes tenían una mirada pesimista sobre la vida y que gracias al programa pudieron confiar en sus posibilidades para salir adelante instalando una mirada más positiva. Esto les permitió actuar de manera más proactiva, pues dejaron de autocompadecerse por sus problemas o *“victimizarse”* para tener una mayor agencia sobre sus vidas, reconociendo su rol y capacidad para cambiar las cosas que les ocurren. A partir de esta nueva mirada plantean que comenzaron a ser más optimistas frente a la adversidad (*“sonreírle a la vida”* y poder enfrentar problemas), sentirse capaces de hacer cosas (reforzado por los logros obtenidos en el programa), poder expresarse y dar su opinión (por ejemplo, al entablar una conversación).

Las participantes del Programa Puente señalaron que gracias al programa aparece en ellas una mirada orientada a metas, desde donde pueden proyectarse y “creer”. En este sentido, el programa les ayudó a “sacarse la venda de los ojos” respecto a la inercia en que vivían y sentir que tenían el poder para cambiar sus circunstancias al orientarse a metas y confiar que dichas metas las podían cumplir, instalando la esperanza respecto a un futuro mejor. Efectos que derivaron de esta sensación fueron el sentirse capaces de hacer cosas (poder decir “yo puedo”) y una fuerte sensación de logro (la cual fue progresiva, pues se fue dando en la medida que efectivamente lograban cosas en el programa). Una participante manifestó:

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

Cambios Económicos

Los efectos a este nivel apuntan a realizar una mejor administración del dinero disponible, tener una mayor capacidad económica y poder adquirir bienes materiales. Esto representó en los/as participantes de ambos programas un cambio en sus condiciones y calidad de vida. En el caso de algunas participantes del Programa Puente, es el cambio al que le atribuyen mayor importancia. Sin embargo, las personas del Programa Calle destacan más los cambios personales, aunque señalan que para que algunos de estos ocurrieran (principalmente el ordenamiento de sus vidas) les ayudó

mucho la posibilidad de tener un lugar habitado donde vivir gracias al aumento en sus ingresos.

Participantes de ambos programas señalan haber aprendido a realizar un presupuesto mensual y atenerse a este, evitando gastos innecesarios, así como tener la posibilidad de ahorrar y disminuir el sobre endeudamiento. Resulta interesante notar que, en el caso de las entrevistadas del Programa Puente, el apoyo económico que recibieron significó en sus vidas ser más independientes de sus familias y de sus parejas. Esto les permitió, cuando tenían buenas relaciones con ellos, poder aportar en sus hogares y, en caso de haber tenido relaciones tensas con ellos, poder ser más autónomas. Estas participantes señalaron haber usado los recursos económicos que les entregó el programa para alimentación, educación de sus hijos (comprar artículos escolares y vestimenta) y ahorro para postular a la casa propia o mejorar su equipamiento (por ejemplo, comprar electrodomésticos, cama y muebles).

Las personas del Programa Calle señalaron haber utilizado estos ingresos principalmente para arrendar una pieza o pagar una residencia, y en segundo lugar para adquirir bienes materiales. Este cambio económico fue especialmente importante, no en términos exclusivos de la materialidad de las posesiones, sino por representar un avance en sus procesos de desarrollo y en la capacidad de valorar sus pertenencias, lo que contrasta con la transitoriedad en que se vive en la calle:

“Mi calidad de vida ha mejorado porque tengo más lucas [dinero], pero no se trata solo de eso, se trata de que pueda ahorrar, de que pueda tener mis cosas, de que pueda tener mi casa, (...) sentir lo que es tener algo tuyo, que no es prestado, que no es de segunda mano. (...) Yo hice una serie de transformaciones en mi pieza y ya está siendo tiempo de que empiece a plasmar todas esas necesidades en algo mío” (Participante 1, Programa Calle).

Cambios Relacionales

Estos cambios correspondieron a mejoras en las relaciones familiares y en las relaciones sociales, ya sea con otras personas o con instituciones. Los efectos a este nivel fueron en general menos relevantes para las personas participantes y no solían mencionarlos espontáneamente, sin embargo, para quienes valoraban las relaciones interpersonales y tenían disposición para establecerlas, fue más significativo.

Participantes de ambos programas reportaron cambios en la relación con sus familias, que incluye retomar relaciones en el caso de distanciamiento o mejorar su calidad cuando existían. Es importante considerar que los/as participantes del Programa Calle no viven ni suelen tener contacto con sus familiares. Las personas entrevistadas de este programa dicen haber intentado retomar relaciones con su familia de origen, lo que se tradujo en un mayor acercamiento y preocupación. Indican que fue importante que sus familiares reconocieran sus cambios logrados en el programa. Algunas se acercaron a su expareja e hijos y les manifestaron su intención de ofrecerles apoyo.

En el Programa Puente se presentan varios escenarios familiares, desde casos que viven de allegados, mujeres jefas de hogar que viven solas con sus hijos, hasta familias biparentales convencionales. Esta diversidad estaba presente entre las participantes de este estudio e independiente de la estructura familiar, en general reportan que mejoraron sus relaciones, diciendo que lograron tener más armonía en el hogar, que disminuyó la tensión entre los miembros y que veían una mayor unidad familiar. Algunas participantes señalaron que pudieron hacerse respetar y que tomaron decisiones respecto a la convivencia familiar, logrando solucionar algunos conflictos, en particular quienes vivían de allegadas.

En cuanto a las relaciones sociales, para las entrevistadas del Programa Puente este fue un cambio en general menor, aunque su importancia varió según el tipo de participante. Señalaron que en el programa las motivaron a relacionarse con otras personas (como amigas y vecinas) y agrupaciones sociales (como el centro cultural o junta de vecinos). Sin embargo, para algunas esta indicación fue un aporte, mientras que otras reconocen no haberlo tomado en cuenta. Según como ellas mismas se definieron,

esto puede haberse debido a que para aquellas participantes que se consideraban extrovertidas, tener la posibilidad de conocer nuevas personas y relacionarse de mejor manera con estas fue altamente valorado (desde el buen trato, el respeto y valoración por los demás). En cambio, para las que se consideraban introvertidas, el deseo por socializar estaba un poco más disminuido.

En el caso de las personas del Programa Calle fue un cambio mayor, lo que es consistente con el objetivo del programa de promover la integración social. En sus relatos se pudo identificar que, en la medida que avanzaron en el programa y fueron afirmando su desarrollo personal o la ‘relación con su mundo interno’, fueron trabajando su interacción con otras personas e instituciones, es decir, su ‘relación con el mundo externo’. En este proceso fue crucial, según reportan, el reconocimiento obtenido por otras personas significativas y que les delegaran responsabilidades. Todo ello redundó en una sensación de estar integrándose mayormente en la sociedad. Por ejemplo, al insertarse laboralmente, un cambio que comentaron fue poder relacionarse desde el respeto y la confianza con sus compañeros/as de trabajo e implicarse en tareas que conllevaban un compromiso. Además, fue muy relevante para la mayoría poder ayudar, una vez que superaron la situación de calle, a otras personas que se encontraban en estas mismas circunstancias. Esto pasó porque pudieron empatizar con su dolor, lo que da cuenta de una mayor conexión con el otro, intentando ayudar por medio de la escucha, consejos o con bienes materiales.

Con respecto a la interacción con otras instituciones y/o programas, las personas participantes dicen haber logrado establecer relaciones constructivas tanto con la red de oportunidades estatales como con otros programas sociales. Mencionaron conocer los organismos públicos disponibles (municipalidad, consultorios, escuelas, centros culturales, centro de la mujer, etc.) y la posibilidad de realizar trámites (ya sean legales, de salud, identificación, etc.). Para las personas del Programa Calle y mujeres del Programa Puente que se encontraban en una situación más desaventajada, esto tuvo un efecto mayor a la mera consecución de los servicios, al significar más autonomía, preocupación de sí y un mejoramiento en su estado de ánimo. Esto se vincula con el

nivel de exclusión social en la que se encuentran estas personas y el rol de intermediación que cumplen los programa a este respecto.

Como una mujer señala, el programa logra efectivamente ser un “puente” entre las participantes y dichas instituciones, al representar su “voz”, facilitando la tarea de buscar la información y realizar trámites. Sin embargo, para aquellas participantes del Programa Puente que se encontraban en una situación mejor, conectarse con estos servicios les parecía demasiado básico y los criticaban por no ofrecer una atención de calidad, lo que no es cuestionado por las personas del Programa Calle. Un participante comentó sobre el acceso a servicios sociales:

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

Para varias personas participantes fue muy relevante el vínculo que establecieron con programas complementarios de empleabilidad y emprendimiento del Fondo de Solidaridad e Inversión Social FOSIS. Para estas personas, este tipo de programas actuaron como un “trampolín” para surgir, al constituirse en una posibilidad real para mejorar sus condiciones de vida. Una mujer del Programa Puente compartió su experiencia con FOSIS:

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

Ciclos de Cambios según Necesidades Diferenciadas

Al mirar relacionalmente los resultados, se identificó que existen distintas trayectorias de cambios, constatándose que si bien todas las personas participantes pueden alcanzar un resultado final positivo, el punto de partida y el camino que recorrieron para llegar a esa meta fue diferente. El punto de inicio para las personas en situación de calle fue mucho más atrás que el de las mujeres en pobreza residencial urbana, por el alto nivel de precariedad y deterioro en que se encontraban. Sin embargo, la distinción por programa no resulta suficiente, ya que interactúa con características personales y vitales que definen condiciones de mayor o menor daño, como por ejemplo el caso de una mujer del Programa Puente que sufría de depresión.

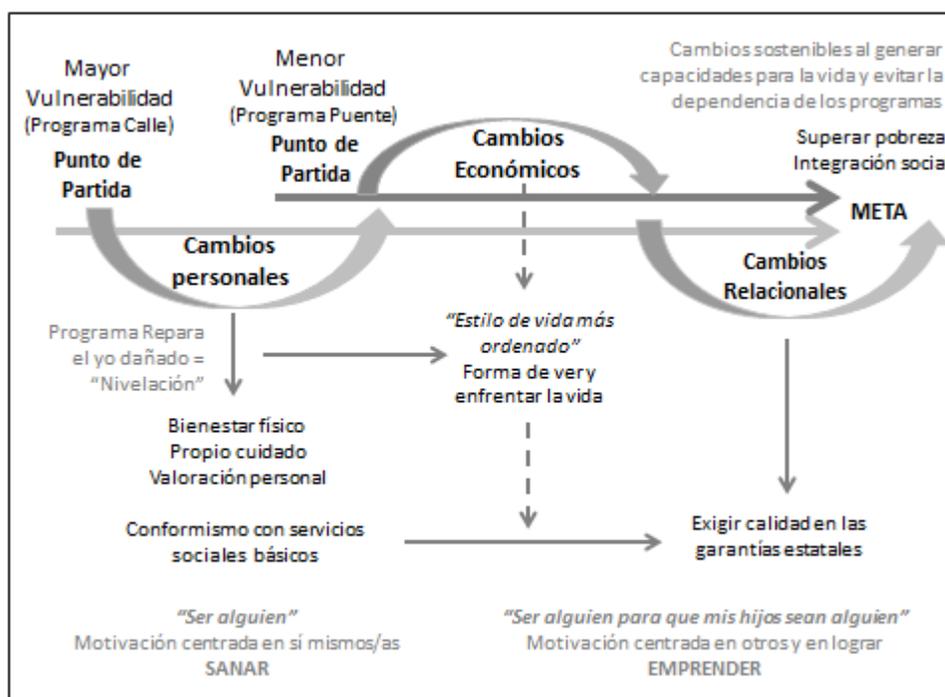


Figura 1. Ciclos de cambios según necesidades diferenciadas.

La Figura 1 muestra cómo para las personas que iniciaron el programa estando en una situación de mayor vulnerabilidad (económica, social y personal), su motivación por participar estaba centrada en sí mismas, en poder sanarse y “ser alguien”. Estas, contrariamente de lo que suele pensarse, tenían un gran nivel de reflexividad, como se expresa en la siguiente viñeta:

“La esencia a lo mejor no cambia, a lo mejor yo siempre voy a ser medio tímido al principio... Probablemente ese tipo de cosas no van a cambiar. Pero lo importante es que los miedos, la incertidumbre, la angustia, la autoflagelación, la ausencia de cosas, eso sí cambia. Y yo creo que esos cambios para mi han sido súper positivos” (Participante 1, Programa Calle).

Para estas personas, el primer y más importante cambio fue a nivel personal, específicamente sobre necesidades más básicas del sí mismo (como su bienestar físico, el propio cuidado y la valoración personal). De esta forma, el programa actuó como un restaurador o reparador del yo dañado, ofreciendo una suerte de ‘nivelación’, sobre la que se montaron luego efectos en otros ámbitos como los cambios económicos y en las relaciones.

Para quienes se encontraban en una mejor situación su motivación por participar estaba centrada en lograr un mayor bienestar en las personas que tenían a su cargo y en poder emprender, “*ser alguien para que mis hijos sean alguien*”. Acá los cambios personales ocurrieron en necesidades más elaboradas del sí mismo (forma de ver y enfrentar la vida), así como también ocurrieron cambios a nivel económico, como se ilustra en la viñeta:

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

En las relaciones con otros, particularmente con las instituciones de la red de oportunidades Estatal, también fue posible observar cambios, donde participantes en una situación más precaria se conformaban con recibir atención en los servicios sociales básicos (por ejemplo, acceso a salud), pero en la medida en que fue mejorando su situación global comenzaron a exigir calidad en las garantías Estatales (por ejemplo, recibir una buena atención en salud).

Así, se constató que las personas participantes partieron desde lugares distintos en función de sus necesidades, donde algunas iniciaron su participación en los

programas con necesidades más resueltas, en cambio otras requerían abordar primero ciertas necesidades específicas en función del nivel de vulnerabilidad. A partir de esto ocurren cambios en los programas, pero que no se dan de manera lineal, sino más bien con un progreso recursivo, produciéndose ciclos virtuosos donde un cambio positivo potencia otros. Por ejemplo, para personas que se encontraban en mayor vulnerabilidad fue relevante abordar primero aspectos personales (como el bienestar físico y cuidado personal), lo cuales fueron reforzados por los efectos a nivel económico, pero a su vez permitieron o actuaron como base para lograr un mayor acercamiento a la red de oportunidades, lo que potenció recursivamente cambios a nivel personal (como ganar autonomía y mejor estado de ánimo), para así avanzar en el proceso de integración instalando la queja por la calidad de los servicios sociales. Esto muestra que alcanzar la meta de integración social y superación de la pobreza, no solo pasa por el logro de condiciones objetivas o materiales, sino también por los efectos subjetivos a nivel personal y en las relaciones:

“Sí, porque me integré en la sociedad, porque me gusta tratar a las personas como son y que me traten como soy. (...) Por ejemplo, en poder tener educación, en poder aprender a escuchar a los demás, brindar apoyo y poder aconsejar. Tener personalidad para conversar con otras personas, para poder preguntar algo, no para esconderse” (Participante 4, Programa Calle).

Como en todo programa, hubo personas que por su grado de deterioro extremo e irreversible (por ejemplo, debido a daño psiquiátrico grave o consumo de sustancias) no logran llegar a la meta o simplemente se quedaron en momentos intermedios de desarrollo. Por otro lado, hubo personas con una mejor situación económica y social que hicieron un uso instrumental de los programas, en cuanto solo participaban para obtener recursos económicos. Sin considerar estos extremos, las personas en situación de calle y las mujeres en situación de pobreza residencial urbana tenían muchos aspectos en común

respecto al deseo de integración social y superación de la pobreza. Para estas personas los cambios económicos no eran sostenibles ni cobraban relevancia a menos que fueran acompañados de cambios a nivel personal, que les permitieran generar capacidades para la vida.

Finalmente, es importante destacar que contrario a lo que se podría pensar respecto al nivel de reflexividad de las personas en situación de calle, por encontrarse en un nivel de precariedad extrema, resultaron sumamente interesantes los relatos que estas personas realizaron sobre sus cambios a nivel personal, en cuanto a la intensidad y profundidad de sus experiencias. En el Programa Puente también ocurrió que mientras mayor eran las necesidades de sus participantes más fue la motivación por salir adelante. En este sentido, una de las propuestas de este análisis es que mientras más complicada sea la situación económica y personal, más se valora en las intervenciones que generen efectos a nivel personal; en cambio, en la medida que se avanza o se está ‘mejor parado’ el foco se pone en el aporte económico.

Discusión

A partir de los resultados de este estudio se puede captar la complejidad de los cambios que ocurrieron debido al accionar de estos programas sociales, poniéndose en juego tanto la dimensión objetiva como la dimensión subjetividad asociadas a dichos efectos. Ambas fueron relevantes para las personas participantes y estuvieron íntimamente entrecruzadas en sus experiencias. De esta forma, se identifican importantes cambios a nivel personal, así como efectos sobre la capacidad económica. También se mencionaron cambios en las relaciones familiares, con otras personas y con instituciones. La mayoría de estos cambios están en consonancia con los objetivos y las condiciones mínimas o metas propuestas por ambos programas (MIDEPLAN, 2004 y 2006a). Sin embargo, la novedad de este estudio fue detectar las relaciones entre estos cambios y sus dinámicas según el tipo de participante y sus condiciones de vulnerabilidad.

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

Lo anterior está vinculado con el principal resultado de este estudio, que da cuenta de la relación entre los cambios según trayectorias que hablan de necesidades muy distintas. A diferencia de la escala jerárquica de Maslow (1943), acá se propone una articulación más dinámica de las necesidades que responde a las particularidades de la situación de pobreza y vulnerabilidad. De esta forma, contrariamente a lo reportado por Nun & Trucco (2008), donde las aspiraciones intangibles (como ser feliz) son anteceditas por aspiraciones materiales (como las de habitabilidad e ingreso), en este estudio se observa que este camino no es lineal y que para algunos participantes puede ser mucho más importante abordar el ámbito personal antes de instalar cambios en otras áreas, como la económica y en las relaciones. Por ello y como señala Zulueta (2008), la creación de políticas públicas debiera obedecer una comprensión más profunda de las necesidades humanas involucradas en las problemáticas sociales.

De esta forma, a partir del análisis presentado se desafían dos creencias importantes respecto a las personas que participan en los programas sociales (Matus, 2007). Primero, que aquellas personas que cuentan con mayores recursos deberían tener más interés en el desarrollo personal. Lo cual resulta falso al observar que este es un cambio deseable y valorado por personas en situación muy precaria, y aquellas que están

en una mejor situación tienden a instrumentalizar los programas ya que no buscan el desarrollo personal sino el aporte económico.

Una segunda creencia cuestionada es que aquellas personas que están más dañadas presentan menores logros o que sus metas tienden a ser más 'humildes'. Esto también resulta falso, ya que este estudio muestra que en personas en situación muy precaria sus logros son grandes y profundos. Esto permite romper con la creencia de que para quienes están en una situación más desventajada, más básica debiera ser la intervención, versus personas que se encuentran en una mejor situación requerirían intervenciones más sofisticadas.

Por otro lado, se desprenden dos recomendaciones de este estudio. Primero, el requisito de ajustar los objetivos de intervención en los programas, tanto durante su transcurso para abarcar temas más profundos o que lleven a logros más avanzados, como en su reformulación en versiones sucesivas. Esto es, revisar el planteamiento de los objetivos para que sean vigentes a la situación actual de sus usuarios/as y que sean pertinentes respecto a las necesidades o problemas que buscan abordar, como fueron los importantes cambios a nivel personal y el anhelo por mejorar la situación económica.

La segunda recomendación es fortalecer el trabajo en red. Dado que las personas participantes dieron cuenta de cambios a nivel relacional, los que están en consonancia con los objetivos programáticos, se sugiere estudiar las redes para así generar mayores gestiones intersectoriales, educar a las instituciones respecto a las garantías estatales y sensibilizarlas sobre las particularidades de los usuarios/as de estos programas (Eissmann & Estay, 2006). Esto es, conectar con fuentes de trabajo, educación y emprendimiento logrando un mayor encadenamiento de los programas y hacer efectivo el acceso preferente a los mismos (MIDEPLAN, 2010).

Finalmente, considerando que pocas veces las evaluaciones logran ser insumos que permiten mejorar la calidad y la pertinencia de los programas sociales (MIDEPLAN, 2006b), los resultados de este estudio ofrecen información acerca de los efectos de estos programas, profundizando en la comprensión de estos desde la experiencia subjetiva de las personas participantes. Para estas personas ocurren cambios en distintos ámbitos de

sus vidas, que están entrecruzados entre sí y varían según sus necesidades y condiciones de vulnerabilidad. Los programas deberían ser suficientemente sensibles para ajustarse a estas diferencias y priorizar los objetivos de la intervención, actuando colaborativamente con las propias personas como agentes de cambio y en conexión con otras instituciones. De esta forma, si se piensa la investigación como un acompañante del accionar social, el desafío es incluir una perspectiva de análisis que provenga de las propias personas, para desde ahí diseñar programas sociales con sentido y retroalimentarlos constantemente. Así, esperamos que este material sea útil para la toma de decisiones y mejorar el desempeño de estos u otros programas similares.

Referencias

- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Arenas, A. & Berner, H. (2010). *Presupuesto por resultados y la consolidación del sistema de evaluación y control de gestión del gobierno central*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Baranda, B. (2008). Voz y ciudadanía para las personas en situación de calle: tiempo de escuchar y actuar. *Revista Trabajo Social*, 75, 23-26. [sin doi asignado]
- Bengoa, J. (1995). *La pobreza de los modernos*. Santiago: SUR.
- Bivort, M. (2005). Estrategias de superación de la pobreza: agencia, ciudadanía y redes en el Programa Puente. *Theoria*, 14(2), 9-16. [sin doi asignado]
- Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios (2007). *Avanzar en calidad 1. Desarrollo de un modelo de gestión de calidad para programas sociales*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda. Extraído de http://www.emprendimientosolidarios.uc.cl/download/libros/Avanzar_en_calidad_Tomo_I.pdf
- Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios (2012). *Avanzar en calidad 4. Análisis del modelo de gestión de calidad para programas sociales*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda. Extraído de

http://www.emprendimientossolidarios.uc.cl/download/libros/Avanzar_en_Calidad_Tomo_IV_Reflexiones_finales.pdf

- Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza (1996). *La pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social*. Santiago: Ministerio de Planificación y Cooperación (actual Ministerio de Desarrollo Social).
- Cornejo, M. & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. doi: 10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE2-FULLTEXT-144
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A. & Olivares, H. (2014). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Eissmann, I. & Estay, F. (2006). Personas en situación de calle. *Revista Persona y Sociedad*, 10(1), 157-171. [sin doi asignado]
- Ferguson, K. (2007). Implementing a social enterprise intervention with homeless, street-living youth in Los Angeles. *Social Work*, 52(2), 103-112. [sin doi asignado]
- Fiszbein, A.; Schady, N.; Ferreira, F.; Grosh, M.; Kelleher, N.; Olinto, P. & Skoufias, E. (2009). *Conditional cash transfers: Reducing present and future poverty*. Washington DC: The World Bank.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata & Coruña, Fundación Paideia Galiza.
- Fundación Superación de la Pobreza (1996). *Propuestas para la futura política social*. Santiago: Fundación para la Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza (2010). *Voces de la pobreza. Significados, representaciones y sentir de personas en situación de pobreza a lo largo de Chile*.

- Santiago: Fundación Superación de la Pobreza. Extraído de http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/01/libro_voces.pdf
- Galasso, E. (2011). Alleviating extreme poverty in Chile: The short term effects of Chile Solidario. *Estudios de Economía*, 38(1), 101-127. [sin doi asignado]
- Gertler, P.; Martínez, S. & Rubio-Codina, M. (2012). Investing cash transfers to raise long-term living standards. *American Economic Journal: Applied Economics*, 4(1), 1-32. doi: <http://dx.doi.org/10.1257/app.4.1.1>
- Hoces de la Guardia, F.; Hojman, A. & Larrañaga, O. (2011). Evaluating the Chile Solidario program: Results using the Chile Solidario panel and the administrative database. *Estudios de Economía*, 38(1), 129-168. [sin doi asignado]
- Irarrázabal, I. (2008). Pobreza y personas en situación de calle: una nota sobre la experiencia internacional y lecciones para Chile. *Revista Trabajo Social*, 75, 17-21. [sin doi asignado]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Larrañaga, O. & Contreras, D. (2010). *Chile Solidario y combate a la pobreza*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Lennon, M.C.; McAllister, W.; Li, k. & Herman, D. (2005). Capturing intervention effects over time: Reanalysis of a critical time intervention for homeless mentally ill men. *American Journal of Public Health*, 95(10), 1760-1766. doi: 10.2105/AJPH.2005.064402
- Lira, E. (Ed.) (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT. Extraído de <http://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2012/10/Libro-3-Bio%3%A9tica-en-investigaci%3%B3n-en-ciencias-sociales.pdf>
- Matus, T. (2007). *Trabajar la pobreza con calidad*. Comunicado realizado en www.comunitaria.cl. Extraído de

http://www.emprendimientossolidarios.uc.cl/download/Articulos_WebCEES/2007

–

Trabajar%20la%20Pobreza%20con%20Calidad%20T%20MATUS%20-%20CEES%20UC.pdf

Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.

[sin doi asignado]

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2004). *Conceptos fundamentales: Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2005). *Habitando la calle: primer catastro nacional de personas en situación de calle*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006a). *Programa de apoyo a la integración social de personas en situación de calle: estrategia de intervención fase piloto del programa*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2006b). *Asesoría para la elaboración de un instrumento cuantitativo de evaluación de efectos psicosociales del Programa Puente*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2008a). *Orientaciones para la gestión de condiciones mínimas: Programa Calle Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2008b). *Seminario Programa Calle: caracterización de usuarios a enero de 2007*. Santiago: Gobierno de Chile.

Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009). *Sistema de Protección Social Chile Solidario: satisfacción de usuarios y factores psicosociales*. Santiago: 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: Gobierno de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social (2012). *En Chile todos contamos: segundo catastro nacional de personas en situación de calle*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Padgett, D.; Stanhope, V.; Henwood, B. & Stefancic, A. (2011). Substance use outcomes among homeless clients with serious mental illness: Comparing housing first with treatment first programs. *Community Mental Health Journal*, 47, 227-232. doi: 10.1007/s10597-009-9283-7
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. London: 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. [sin doi asignado]
- Perova, E. & Vakis, R. (2011). *Más tiempo en el programa, mejores resultados: duración e Impactos del Programa JUNTOS en el Perú*. Lima: Banco Mundial.
- Raczynski, D. (2002). *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales*. Seminario “Perspectivas innovativas en política social: Desigualdades y reducción de brechas de equidad”. Santiago: MIDEPLAN–CEPAL.
- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Santiago: IFHC/CIEPLAN.
- 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, Individuo y Sociedad*, 7, 114-136. [sin doi asignado]
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- United Nations (2000). *United Nations millennium declaration*. New York: 8th Plenary Meeting. Extraído de http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/55/2
- United Nations (2014). *The millennium development goals report*. New York: United Nations. Extraído de <http://www.un.org/millenniumgoals/2014%20MDG%20report/MDG%202014%20>

English%20web.pdf

Vargas, E. (2011). *Cambiando nuestras vidas: historias de éxito del Programa Juntos*.

Lima: Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS.

Washington, T. (2002). The homeless need more than just a pillow, they need a pillar.

Families in Society, 83(2), 183-188. [sin doi asignado]

Zulueta, S. (2008). Políticas públicas y privadas para personas en situación de calle.

Revista Trabajo Social, 75, 27-35. [sin doi asignado]

El Importante Rol de los y las Agentes de Intervención en Programas de Apoyo Psicosocial de Intervención en Pobreza

En el marco de un estudio cualitativo sobre la experiencia de usuarios y usuarias de dos programas de apoyo psicosocial pertenecientes al Sistema de Protección Social Chile Solidario, se constató que el rol que cumplen los/as agentes de intervención es fundamental. El objetivo de este artículo fue analizar, desde la perspectiva de los y las usuarias, la relación que establecieron con sus agentes y su influencia como facilitador u obstaculizador en el desempeño en los programas. Se realizaron entrevistas en profundidad a 12 usuarios/as del Programa Calle y el Programa Puente. Se identificaron experiencias positivas y negativas asociadas al apoyo técnico y al apoyo emocional prestado por los y las agentes, sucediendo que para las personas participantes que se encontraban en mayor vulnerabilidad, el apoyo emocional actuó como un medio fundamental para recibir el apoyo técnico, no así para participantes que estaban en una mejor situación, quienes sacaban provecho del apoyo técnico independiente del tipo de relación que tenían con sus agentes. Finalmente, se concluye acerca de la importancia de que los y las agentes puedan adaptarse a distintos tipos de usuarios/as y sus necesidades particulares.

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

Existen muchas formas para referirse a las personas que ejecutan los programas sociales, ya sean hombres o mujeres: asistente, operador, gestor, monitor, facilitador, interventor social, agente comunitario, entre otras. En este artículo les llamaremos 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 llamaremos usuarios/as. La literatura teórica en el ámbito social es contundente acerca del rol clave que cumplen los y las agentes. Manuales y libros dan cuenta de lo anterior, prescribiéndoles una serie de características y funciones (por ejemplo, Ministerio de Planificación [MIDEPLAN], 2006a; Montero, 2006). Coherente con esto se han diseñado programas sociales cuyo accionar se centra en los/as agentes de intervención. Sin embargo, hay pocos estudios que ofrezcan sustento empírico a dichas descripciones y las evaluaciones de los programas no consideran el rol de los/as agentes o su relación en los cambios que ocurren en los y las usuarias (por ejemplo, Galasso, 2011; Larrañaga & Contreras, 2010). Es así como este artículo busca contribuir a esta temática a través de un estudio cualitativo en el que se realizaron preguntas directas a usuarios/as, de dos emblemáticos programas de apoyo psicosocial chilenos, sobre el rol que le asignaban a sus agentes de intervención y su influencia en los resultados que lograron. Contar con esta información permite complementar la visión externa de expertos y de diseñadores de programas con las experiencias de quienes han sido usuarios y usuarias de estos programas.

Al revisar la literatura relacionada con el campo social, se constata el importante rol que se les asigna a los y las agentes de intervención. Es posible encontrar caracterizaciones de su labor, aunque estas se constituyen en largas listas de atributos más bien generales y que se presentan como un modelo único a seguir, sin señalar además si corresponden a reflexiones teóricas o si cuentan con evidencia empírica. Aspectos comunes que aparecen en los listados son la preocupación por el otro (Organización Mundial de la Salud, 1989, 1987), establecer una relación de confianza y posicionarse desde un enfoque de recursos (Caleta Sur, 2003, 2002; Martín González, Chacón Fuertes & Martínez García, 1990; Sánchez Vidal, 1991), informar y capacitar

(Barbero & Cortés, 2011; Montero, 2006), y trabajar desde una ética del cuidado (Grupo de Psicología Social Crítica, 2010).

En el ámbito de la psicología clínica y educacional existe abundante evidencia sobre la importancia de la relación terapeuta-paciente y la relación profesor/a-estudiante, particularmente sobre su influencia en el mejoramiento de los/as pacientes (Andrade, 2005; Corbella & Botella, 2003; Horvath & Symonds, 1991) y en el rendimiento de los/as estudiantes (Aron & Milicic, 1999; Gallardo & Reyes, 2010; Van Petegem, Aelterman, Van Keer & Rosseel, 2008). Sin embargo, al hacer una búsqueda en publicaciones empíricas se encuentra escasa información sobre la relación agente-usuario/a. Algunos estudios han intentado relacionar, en intervenciones específicas con consumidores de drogas, los aspectos claves de agentes comunitarios con su nivel de desempeño al contactar y retener a los y las usuarias en la intervención (Calderón, 2007; Jaramillo et al., 2014). Un avance al respecto son dos estudios que, desde la perspectiva de los/as agentes de intervención, identificaron las características que potenciaban su relación con los usuarios y usuarias (Andersson, 2013; Gómez & Haz, 2008). Consideramos que el paso a seguir es incorporar la visión de los y las usuarias sobre su relación con sus agentes, lo cual es tomado en consideración en el estudio presentado en este artículo.

En este estudio se incluyeron dos programas emblemáticos chilenos, cuyos diseños se centran en el accionar de los/as agentes de intervención. El Programa Puente 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 solos, y es ejecutado mayoritariamente por organizaciones no gubernamentales. Ambos pertenecen al Sistema de Protección Social Chile Solidario y están basados en el apoyo psicosocial (MIDEPLAN, 2004).

En el Programa Puente las usuarias cuentan con 24 meses de apoyo psicosocial realizado por un o una agente de intervención denominada “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/la 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 una o un buen Apoyo Familiar su estabilidad emocional, autocontrol, autonomía, actitud ante el cambio, sociabilidad, iniciativa y buena disposición ante el trabajo. También se señala que debe fomentar la independencia, ser promocional, cercano/a, estar centrado/a en la relación, ser horizontal, flexible y comprometido/a (MIDEPLAN, 2006a). En cuanto al perfil de las personas que cumplen esta función, según una funcionaria del Ministerio responsable de 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, Octubre 9, 2013). En cuanto a sus condiciones laborales, suelen estar sometidos/as a una fuerte carga de trabajo debido al gran número de casos que se les asignan, teniendo insuficiente capacitación y espacios de apoyo para realizar dicho trabajo, detectándose además malas condiciones laborales (asociadas a una baja remuneración y tipo de contratación) que repercuten en inestabilidad y una alta rotación (Raczynski, 2008).

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 de la o el Gestor de Calle están 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). Se señala que los/as agentes son un factor clave en la inserción social de personas en situación de calle (Weason, 2006). Según el director de una de las organizaciones ejecutoras del programa, el perfil de las y los Gestores de Calle suele ser profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales), jóvenes (recién egresados de sus carreras) y muy motivados por el trabajo social y el trato directo con los usuarios (I. Eissmann, comunicación personal, Octubre 11, 2013).

Un punto muy importante a considerar en ambos programas es que las capacitaciones que reciben los y las agentes son solo en aspectos técnicos para implementar las actividades, quedando parte importante del proceso supeditada a las habilidades y competencias de cada agente. Lo anterior es un problema más serio aún si se constata que los procesos de selección de los/as agentes no suelen considerar sus habilidades y características personales, sino que se basan fundamentalmente en su formación educacional, según lo especificado por los representantes del Ministerio y la organización antes mencionados/as. Cabe aquí destacar una sistematización de estudios cualitativos realizados al Programa Puente que releva que, si bien gran parte de la intervención recae en la importante labor de los/as agentes, no siempre existen los recursos y ni procedimientos para orientarles en el cumplimiento de su quehacer (Trucco & Nun, 2008).

En ambos programas hay esfuerzos de sistematización y/o evaluación que dan ciertas luces sobre este fenómeno. Sin embargo, ninguno de los estudios ha tenido como foco analizar la relación establecida entre agentes y usuarios/as, siendo que los informes antes señalados declaran que de esto dependen los resultados. En cuanto a las evaluaciones del Programa Puente, se encuentran algunas reflexiones que aluden a los y las agentes, aunque estos estudios no miren directamente su rol o se basen en datos concretos al respecto. Primero, hay evidencia de resultados positivos en el programa y,

como la estrategia de intervención se sustenta en el apoyo psicosocial, estos cambios se les atribuyen a los/as agentes (Galasso, 2011). Específicamente, un estudio señala que las usuarias les asignan una valoración positiva por el trabajo personalizado, por el componente afectivo del vínculo y por acercarlas a las redes institucionales (MIDEPLAN, 2006c). Así, una evaluación cuantitativa concluye que el trabajo de los y las 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), reportándose en una encuesta de satisfacción usuaria que el 52,15% no está plenamente satisfecho con su labor (MIDEPLAN, 2009b).

Evidencia en esta línea se encuentra en experiencias internacionales. Un estudio sobre el Programa Juntos de Perú, orientado a mujeres en situación de extrema pobreza que habitan en zonas rurales y que cuenta con el apoyo de un “Gestor Local”, constata que en esta relación ocurren los principales cambios en las vidas de las usuarias (Vargas, 2011), aunque no se describe ni profundiza en ello. Por otro lado, un estudio sobre el Programa Bolsa Familia de Brasil señala que sus usuarios/as, respecto a la relación que establecen con sus agentes, se refieren a ellos/as como una “burocracia sin rostro” (Peixoto, 2013).

La falta de estudios sobre la relación agente-usuario/a también es posible de rastrearla en un ámbito similar, esto es, la relación entre voluntarios/as y participantes de los programas. Una revisión muestra que la mayoría de estos artículos se centran en describir a quienes deciden realizar un voluntariado (por ejemplo, Bussell & Forbes, 2002; Perold & Tapia, 2007; Ríos, 2004) o en consultarles sus impresiones sobre la intervención (por ejemplo, Turró & Cortés, 2004). Sin embargo, no fue posible encontrar estudios que consideraran la perspectiva de las personas participantes sobre su relación con sus voluntarios/as y los efectos de esto en el programa.

A partir de lo anterior, el problema en cuestión se vislumbra de la siguiente manera. Primero, desde la teoría hay claridad sobre la importancia del vínculo en la

intervención y se prescriben funciones y características de los y las agentes referidos al ámbito relacional con sus usuarios/as. Segundo, no hay evidencia empírica suficiente que respalde este planteamiento teórico. Tercero, desde la práctica social se diseñan programas que centran su accionar en los y las agentes. Sin embargo, y en cuarto lugar, las evaluaciones o sistematizaciones de dichos programas no ponen el foco en la relación agente-usuario/a. Entonces, la relevancia de este estudio es analizar las experiencias de los y las usuarias con sus agentes. Es así como este estudio busca observar las características relacionales de la intervención y cómo esto influye en la experiencia de los/as usuarias en el programa, y con estos conocimientos poder aportar a la reflexión sobre los procesos de selección y capacitación de los y las agentes.

Ahora bien, dicha tarea puede realizarse desde múltiples perspectivas y la opción de este artículo es mirarlo desde las y los propios usuarios, esto pues típicamente ha sido descrito de manera externa y a priori o desde la visión de los/as agentes. Así, el objetivo de este estudio fue analizar, desde la perspectiva de usuarios/as de programas, la relación establecida con sus agentes y su influencia como facilitador u obstaculizador en su desempeño en los programas, en tanto logro de sus metas y mejoramiento de sus condiciones de vida. Respondiendo fundamentalmente a las preguntas: ¿cómo son según los y las usuarias 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?

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 en estudio desde la perspectiva de las personas participantes (Krause, 1995).

Participantes

Participaron en total 12 personas, seis del Programa Calle (cuatro hombres y dos mujeres) y seis del Programa Puente (todas mujeres). 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. 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.

Producción de Datos

Se realizaron entrevistas individuales en profundidad (Kvale & Brinkmann, 2009), utilizando un guión temático, las cuales fueron grabadas en audio. Se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008), concretándose con la firma del consentimiento informado. Una consideración ética a tener en cuenta en la redacción de los resultados 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, ya fuesen hombres o mujeres, para simplificar la lectura en aquella sección se referirá en masculino a ambos (participantes y agentes), especificando el género cuando corresponda.

Procedimiento

El tipo de muestreo fue de casos típicos (Patton, 1991), es decir, se seleccionaron aquellos participantes que representaban el típico usuario del Programa Puente y el Programa Calle, sin destacar por características particularmente positivas ni negativas. En el caso del Programa Puente, el contacto con las participantes fue gracias a la institución ministerial que gestiona el programa a nivel nacional. En el caso del Programa Calle, el acceso a los participantes fue por medio de una de las organizaciones ejecutoras del programa.

Análisis de Datos

Siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002), se realizaron análisis descriptivos y relacionales, explorando los datos por medio de la detección de fenómenos relevantes en torno al rol que los participantes le atribuían

al agente de intervención. 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, 2014). 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 propios participantes, lo que permitió conseguir una mayor saturación teórica (Denzin, 1970).

Resultados

Tanto en el Programa Calle como en el Programa Puente 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. Ocurre 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 el agente 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 atribuyeron a los agentes 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 los participantes identificaron claramente en la labor de los agentes un aspecto técnico asociado a 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 crucial cuando necesitaban abordar temas que el programa por sí solo no podía lograr, por ejemplo en salud o empleabilidad, y el agente conectaba a los participantes 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 los participantes rescataron 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 los participantes consideraban que su trabajo era desorganizado. Cuestionaron también a los agentes que desconocían la labor de otras instituciones y no eran capaces de contactarlos con estas. Asimismo, se criticó 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 las cosas que debían escuchar. Respecto al 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” (Entrevista 1, Programa Calle).

A partir de lo anterior, los participantes reflexionaron sobre 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 participantes 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

Los participantes identificaron un aspecto emocional asociado al acompañamiento y que 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 de la conversación durante las visitas individuales o al participar en actividades grupales, siendo muy valorado por los participantes, como se expresa 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. Además, en términos del tipo de relación que establecieron, destacó como relevante que el agente pudiera reflejar sus 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” (Entrevista 5, Programa Calle).

Se mencionaron también algunas malas experiencias asociadas a la falta de preocupación y a una actitud poco profesional por parte de los agentes. En ocasiones los participantes percibieron recibir un trato *“deshumanizado”*, por ejemplo, en el modo como 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, criticaron que la

atención ofrecida por los agentes en ocasiones se masificaba y abordaban a las personas sin considerar sus particularidades, ante lo cual los participantes señalaban que la intervención no “*trascendía*”, en tanto no les ayudaba a efectivamente estar mejor. También fueron críticos 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, al pensar sobre el programa no le queda claro si los capacitaban para establecer de buena manera este vínculo, siendo su postura que era necesario:

“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).

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

- Ser una persona humana y cálida: según los participantes esto se manifestaba en tener un “*buen corazón*” y “*brindarles una sonrisa*”.
- Ser una persona empática y preocupada: según los participantes esto se expresaba en sentir que entendían por lo que están pasando y mostraban interés en sus problemas.
- Ser una persona paciente y que sabe escuchar: según los participantes esto se notaba en la disposición que tienen hacia ellos.

- Ser una persona confiable: según los participantes 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*”.
- Ser una persona compasiva: según los participantes 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.
- Ser una persona empoderadora: según los participantes 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.

“Lo que me gusta es que siempre te encuentras con gente que [refiriéndose a los Gestores de Calle], a pesar de ser profesionales, es gente agradable, gente que igual te entiende, entienden por lo que estás pasando porque de repente no es fácil... Aquí siempre vas a tener a alguien dispuesto a escucharte y darte una solución. A mí nunca se me han cerrado las puertas en ese sentido. (...) Lo mismo que te decía, que a veces llegas acá y te encuentras con una buena disposición y eso es grato, que alguien te brinde una sonrisa” (Entrevista 3, Programa Calle)

A partir de estas características, los participantes sentían 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 era 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 los participantes reportaron la ocurrencia de cambios positivos en sus vidas (detalles en Daher & Jaramillo, 2014). 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 de este estudio, 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 los participantes identificaron 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 poder “*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 poder así activar el propio reconocimiento, manifestando explícitamente que esto les ayuda a “*cambiar sus vidas*”.

Otro tipo de efecto señalado por los participantes, donde también tuvo un rol clave el agente de intervención, fueron los cambios en las relaciones familiares. Según sus experiencias de participación, esto se manifestó concretamente en poder 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 que estos participantes establecieron con sus agentes fue en el contacto con la red de apoyo institucional. La mayoría de los participantes señalaron que sus agentes les entregaron información útil sobre los servicios y beneficios que proveen las instituciones formales de apoyo social, ya que les explicaban en qué consistían y los acompañaban a estas instituciones, introduciéndolos a un mundo nuevo para ellos. Pero más importante aún, fue que los agentes los animaron y ayudaron concretamente a realizar estos contactos, desde enseñarles cómo tratar adecuadamente a otras personas hasta como poder realizar trámites más complejos. En este sentido, una participante señaló que los agentes eran “*como la voz de uno*” frente a las instituciones y que esto les hacía más fácil relacionarse con ellas.

A continuación, en la Tabla 2 se exponen viñetas ilustrativas para cada uno de estos cambios.

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.	<p>“<i>Participante: 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</i>” (Participante 6, Programa Puente).</p>
Cambios en las relaciones familiares: el agente permitió contener problemas familiares y buscar soluciones.	<p>“<i>[Refiriéndose a su Apoyo Familiar] Me han incentivado a jugármela 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</i>” (Participante 5, Programa Puente).</p>

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”</i> (Entrevista 2, Programa Calle).
--	--

Variación en los Cambios y el Tipo de Apoyo según el Nivel de Vulnerabilidad

A partir de los datos, 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. Desde las experiencias compartidas por los participantes la situación de vulnerabilidad será entendida como la vivencia de problemas económicos, conflictos familiares, consumo de sustancias y/o problemas de salud.

Aquellas personas que estaban en una situación de mayor vulnerabilidad pedían un trato más humanitario (valorando la cercanía y calidez) 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 poder 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:

Tabla 3

Viñetas Ilustrativas de la Variación en los Cambios y Tipo de Apoyo

<p>Un participante en situación de calle, víctima de violencia intrafamiliar y enferma de SIDA, comparte sobre su proceso de desarrollo personal.</p>	<p><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”</i> (Participante 1, Programa Calle).</p>
<p>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.</p>	<p><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”</i> (Participante 2, Programa Puente).</p>

Por último, una precaución con respecto al apoyo que ofrecen los agentes, ya sea técnico o emocional, tiene que ver con lo que este apoyo representaba para los participantes. Por un lado, se pudo constatar en el relato de algunos participantes que entendían que este apoyo era transitorio y un paso para que 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, hubo participantes que 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. Un ejemplo del primer caso es el siguiente:

“Es el concepto que tienes de ti como persona, porque sí se puede [salir adelante] y yo sé que nos van a ayudar [refiriéndose a los Gestores de Calle], pero tienes que mostrar interés, porque si tu no le pones ganas, ¿quién va a venir a abogar por ti?” (Entrevista 3, Programa Calle).

Discusión y Conclusiones

En este artículo hemos presentado resultados sobre 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 especializada (por ejemplo, Montero, 2006; Sánchez Vidal, 1991). Los principales hallazgos de este estudio fueron tres. Primero, la importancia de los/as agentes en guiar y ayudar a ampliar o activar espacios físicos donde las personas participantes puedan desenvolverse adecuadamente, así como también ampliar el espacio temporal para que puedan trascender sus preocupaciones cotidianas y proyectarse en el futuro como personas competentes y capaces de mejorar su situación actual. Segundo, el aspecto relacional e intersubjetivo valorado mayormente por las personas participantes como clave para la intervención, así como la identificación de aspectos que cambian debido a esto, enfatizando las transformaciones en las capacidades personales y relacionales, entendido esto último como la vinculación con otros y la conexión con la red. Tercero, las variaciones en las demandas que los y las participantes realizaban a sus agentes según el nivel de vulnerabilidad en que se encontraban, y la potenciación de su labor en función a la adecuación frente a esto.

En este sentido, de las muchas características sobre los/as agentes detectadas en la revisión teórica (por ejemplo, Barbero & Cortés, 2011; MIDEPLAN, 2008, 2009a), podemos establecer que no todas fueron igualmente significativas para las personas participantes de este estudio. Pues para quienes estaban en mayor vulnerabilidad aspectos como la confianza, preocupación y que sus capacidades fueran reflejadas fueron condiciones centrales, seguramente porque estaban más enfocadas en habilitarse. En cambio, para aquellas personas que estaban en menor vulnerabilidad esto fue secundario frente a poder recibir información y ser conectadas con la red de oportunidades (instituciones de apoyo social). Lo primero está relacionado con lo que los y las participantes describieron como apoyo emocional y que se vincula a cómo es y

cómo se relacionan con su agente. Lo segundo refiere a lo que manifestaron como apoyo técnico y que se asocia a lo que los/as agentes hacen.

Adicionalmente, los cambios derivados de la relación entre agentes y participantes de este estudio también variaron según su nivel de vulnerabilidad y el tipo de apoyo que necesitaban. Para aquellos/as más vulnerables fueron esenciales los cambios a nivel personal donde, desde el apoyo emocional recibido por sus agentes, pudieron sentirse valorados/as 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/as 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 estos resultados, quisiéramos recalcar que no existe un modelo único de buen/a agente de intervención, sino que varía dependiendo de las características de los y las usuarias, que en este caso siguieron dos perfiles según el nivel de vulnerabilidad. De esta forma, motivamos a que cada programa realice una reflexión e indagación sobre quiénes son sus usuarios/as, como se llevó a cabo en este estudio al preguntamos por el concepto de vulnerabilidad. A partir de las experiencias de las personas participantes, nos dimos cuenta que la vulnerabilidad va más allá de lo económico, al involucrar la historia de vida, la situación familiar (por ejemplo, que haya alguien enfermo o violencia) y el estado de salud (física y psicológica), muy en la línea de lo propuesto por las Naciones Unidas (United Nations Development Programme, 2014).

En este sentido, una o un buen agente de intervención no es quien sigue estrictamente un manual sino quien puede ajustarse a las particularidades de sus

usuarios/as, incorporando sus propias cualidades y espontaneidad. Esto implica desafíos para los programas: ¿capacitan o seleccionan a los/as 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 entre estandarizar procedimientos, con el riesgo de rigidizar la intervención, o bien fomentar la autonomía y el criterio de cada agente. Desde los resultados de este estudio, se sugiere que las capacitaciones no solo estén centradas en el aspecto técnico de su labor, sino también en desarrollar habilidades interpersonales y entablar una buena relación con los y las usuarias. También se reflexiona sobre los procesos de selección y el requisito de incluir criterios relacionados a las características personales de los/as agentes, ya sea al detectar la presencia de dichas habilidades o que exista su potencial de activación. De esta forma, es importante 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 son importantes de tener en cuenta para el mejoramiento de los programas y la labor de los/as agentes de intervención. Además, sería un aporte considerar la relación entre agente y usuario/a en próximas evaluaciones o estudios sobre programas sociales, superando el déficit ya detectado (como en Galasso, 2011; Larrañaga & Contreras, 2010). Por ejemplo, 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 y las usuarios de sus agentes.

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/as agentes, como en el tipo de relación que las personas participantes esperan establecer con ellos. Resulta crucial estar atentos a estos detalles y así poder 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 del programa y corresponsables del proceso de apoyo psicosocial (MIDEPLAN, 2010), evitando el acompañamiento perverso por parte de los/as agentes (Raczynski, 2008), al querer hacer cosas por sus usuarios/as en vez de motivarles a que las hagan por sí mismos/as y así no correr el riesgo de crear dependencia (Bivort, 2005; Castillo & Winkler, 2008).

En síntesis, 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. Es así como los/as agentes debieran transformarse en promotores de procesos de desarrollo y superación, siendo sensibles a las particularidades de sus usuarios/as. 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

American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>

- 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. doi:10.1080/13691457.2011.618118
- Andrade, N. (2005). La alianza terapéutica. *Clínica y Salud*, 16(1), 9-29. [sin doi asignado]
- Arón, A.M. & Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal: un programa de mejoramiento*. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Barbero, J.M. & Cortés, F. (2011). *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bussell, H. & Forbes, D (2002). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7(3), 244-257. [sin doi asignado]
- Calderón, M. (2007). *Estudio de caracterización de entrevistadores comunitarios en el seguimiento de población oculta de consumidores de drogas en la Región Metropolitana*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago.
- Caleta Sur (2003). *Sistematización Reducción de Daños. Fundamentos y Estrategias*. Santiago: Editorial Caleta Sur.
- Caleta Sur (2002). *Segunda Escuela de Formación Social para Monitores Comunitarios*. Santiago: Editorial Caleta Sur.
- Castillo, J. & Winkler, M.I. (2010). Praxis y ética en psicología comunitaria: representaciones sociales de usuarias y usuarios de programas comunitarios en la Región Metropolitana. *Psyche*, 19(1), 31-46. doi:10.4067/S0718-22282010000100003
- Corbella, S. & Botella, L. (2003). La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación. *Anales de Psicología*, 19(2), 205-221. [sin doi asignado]
- Cornejo, M. & Salas, N. (2011). Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa. *Psicoperspectivas, Individuo y Sociedad*, 10(2), 12-34. doi: 10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL10-ISSUE2-FULLTEXT-144

- Daher, M. Carré, D., Jaramillo, A. & Olivares, H. (2014). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Daher, M. & Jaramillo, A. (2014). *Efectos desde la experiencia de participantes en programas de apoyo psicosocial chilenos: cambios personales, económicos y relacionales*. Manuscrito en preparación.
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial 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. [sin doi asignado]
- Gallardo, G. & Reyes, P. (2010). Relación profesor-alumno en la universidad: arista fundamental para el aprendizaje. *Calidad en la Educación*, 32, 77-108. [sin doi asignado]
- Gómez, E. & Haz, A.M. (2008). Intervención familiar preventiva en programas colaboradores del SENAME: la Perspectiva del Profesional. *Psykhé*, 17(2), 53-65. doi:10.4067/S0718-22282008000200005
- Grupo de Psicología Social Crítica (2010). Principios éticos para la atención psicosocial. *Revista de Estudios Sociales*, 36, 127-131. [sin doi asignado]
- Horvath, A. & Symonds, B. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 139-149. [sin doi asignado]
- Jaramillo, A., Hidalgo, C., Armijo, I., Hayden, V., Santis, R. & Lasagna, A. (2014). Aspectos clave en el desempeño exitoso de agentes comunitarios en intervenciones de outreach con jóvenes consumidores de drogas. *Psykhé*, 23(1), 1-14. doi:10.7764/psykhe.23.1.666.

- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7, 19-39. [sin doi asignado]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Larrañaga, O. & Contreras, D. (2010). *Chile Solidario y combate a la pobreza*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Martín González, A., Chacón Fuertes, F. & Martínez García, M. (1990). *Psicología Comunitaria*. Madrid: Visor.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2004). *Conceptos fundamentales: Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Santiago: 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: 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: 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: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2008). *Orientaciones metodológicas para el apoyo psicosocial: Programa Calle Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009a). *Formación de competencias para el gestor de calle de Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009b). *Sistema de Protección Social Chile Solidario: Satisfacción de usuarios y factores psicosociales*. Santiago: 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: Gobierno de Chile.
- Montero, M. (2006) *Hacer para transformar. El método en la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paídos.
- Muñoz, C., Burgos, R., Piariz, M., Kau, M., Ormeño, G. & Sepúlveda, C. (2009). *Calle Esperanza*. Santiago: ONG Corporación Moviliza.
- Organización Mundial de la Salud (1987). *Problemas Relacionados con la Dependencia de las Drogas y el Alcohol. Manual para agentes de salud comunitarios (con orientaciones para instructores)*. Ginebra: OMS.
- Organización Mundial de la Salud (1989). *Mejoramiento de la labor de los agentes de salud comunitarios en la atención primaria. Serie de Informes Técnicos*. Ginebra: OMS.
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. London: 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. [sin doi asignado]
- Perold, H. & Tapia, M.N. (Editoras) (2007). *Servicio cívico y voluntariado en Latinoamérica y el Caribe*. Buenos Aires: Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario.
- Raczynski, D. (2008). *Sistema Chile Solidario y la política de protección social de Chile: Lecciones del pasado y agenda para el futuro*. Santiago: IFHC/CIEPLAN.
- Ríos, R. (2004). Universitarios y voluntariado: análisis del involucramiento en acciones filantrópicas de los alumnos de la PUC. *Psykhé*, 13(2), 99-115. doi:10.4067/S0718-22282004000200008
- Sánchez Vidal, A. (1991). *Psicología Comunitaria*. Barcelona: PPU.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

- 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, Individuo y Sociedad*, 7, 114-136. [sin doi asignado]
- Trucco, D. & Nun, E. (2008). *Informe de sistematización de evaluaciones cualitativas del Programa Puente y el Sistema de Protección Chile Solidario*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Turró, C. & Cortés, J. (2004). La relación de ayuda con jóvenes extutelados por la administración Catalana: Una intervención psicosocial basada en la formación y apoyo de voluntarios que favorezcan su integración social. *Psyke*, 13(2), 159-71. doi:10.4067/S0718-22282004000200012
- United Nations Development Programme (2014). *Human development report. Sustaining human progress: Reducing vulnerabilities and building resilience*. New York: Oxford University Press. Extraído de <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr14-report-en-1.pdf>
- Van Petegem, K.; Aelterman, A.; Van Keer, H. & Rosseel, Y. (2008). The influence of student characteristics and interpersonal teacher behavior in the classroom on student's wellbeing. *Social Indicators Research*, 85, 279-291. doi: 10.1007/s11205-007-9093-7
- Vargas, E. (2011). *Cambiando nuestras vidas: historias de éxito del Programa Juntos*. Lima: 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 para optar al grado de Sociólogo. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.

Efectos Positivos de Programas de Emprendimiento
Dirigidos a Personas Mapuche:
Aspectos Distintivos según Perfiles de Participantes

Este artículo presenta las experiencias de participantes de dos programas de emprendimiento dirigidos a personas Mapuche en Chile. Se realizó un estudio cualitativo, llevándose a cabo entrevistas y grupos focales a 17 usuarios/as y un encargado/a de cada programa. Se constataron efectos en distintos niveles: sobre la capacidad económica, sobre el desarrollo laboral, sobre el sí mismo, sobre las relaciones familiares y sobre la interacción con otras personas e instituciones. Dichos efectos variaron según los perfiles de participantes, donde aquellas “personas luchadoras” se reafirman, la “mujer sumisa” presenta un gran cambio gracias a la posibilidad de salir y liberarse, y las “personas resistentes” logran entablar relaciones más sanas. Finalmente, se presentan recomendaciones para estos programas y otros similares, enfatizando la importancia de tomar en cuenta las características particularidades y los recursos culturales de sus usuarios/as.

Palabras Claves: programas de emprendimiento, personas Mapuche, pobreza, estudio cualitativo

Los programas de emprendimiento, que apoyan la realización de pequeñas actividades productivas, se han constituido en una estrategia muy popular para la superación de la pobreza (Heller, 2010). Estos surgen a partir de la década de 1980 (Thomas & Sinha, 2009), adoptando diversas modalidades como ofrecer incentivos económicos (créditos o capital semilla), entregar conocimientos por medio de capacitaciones y promover el perfeccionamiento de los oficios. El supuesto a la base de estos programas es que gracias al emprendimiento puede ocurrir un mejoramiento en las condiciones de vida de las personas y sus familias (Marchetti, Niehm & Fuloria, 2006). En Chile, país donde se realizó este estudio, se pueden encontrar múltiples iniciativas, tanto en el ámbito público (como el programa Yo Emprendo del Ministerio de Desarrollo Social, www.fosis.cl/index.php/ambito-de-emprendimiento), como en el privado (como la Escuela de Emprendimiento de Fondo Esperanza, www.fondoesperanza.cl). Así también, es posible encontrar experiencias muy exitosas en otros países (como el programa Jaipur Rugs en India, www.jaipurrugs.org) e iniciativas transnacionales (como el programa Youth Business International, www.youthbusiness.org). Este tipo de programas han demostrado ser efectivos en la consolidación de los emprendimientos o en el crecimiento económico de los mismos (Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Klinger & Schündeln, 2011; Martínez, Puentes & Tagle, 2013), así como en la transmisión de conocimientos (Gajardo, 2012).

Ahora bien, surge la inquietud por si hay particularidades en este tipo de intervenciones cuando están orientadas a personas indígenas. En una sistematización de programas sociales del Perú, que considera programas de emprendimiento dirigidos a población indígena rural (Zárate, Barreto, Durand, Huber & Morel, 2012), se rescatan como factores de éxito de estos últimos la buena gestión de los negocios y la calidad de los productos, lo que tiene efectos positivos en la generación de ingresos, el bienestar subjetivo de las personas y en el fortalecimiento de la mujer. Sin embargo, los aspectos asociados al bienestar subjetivo son entendidos en términos de competencias empresariales y no se da cuenta de las particularidades que cobran dichos programas al estar dirigidos a personas indígenas. Por otro lado, una sistematización realizada en

Colombia de programas de emprendimiento, en la que se incluye experiencias con población indígena (Rincón, Gasnier & Montoya, 2012), señala que este tipo de programas son efectivos siempre y cuando las actividades productivas se adecúen a los recursos humanos, sociales, culturales, económicos y naturales de sus usuarios y usuarias. En este artículo nos enfocaremos en especificar las particularidades culturales de trabajar con personas Mapuche.

Al realizar una búsqueda sobre programas de emprendimiento orientados a personas Mapuche en Chile, se encuentran diversas iniciativas tanto en el ámbito público (como el Programa de Fomento a la Economía Indígena Urbana y Rural de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, www.conadi.gob.cl), en el ámbito privado (la Fundación Cholchol, <http://es.cholchol.org>), desde la academia (el Centro de Innovación y Emprendimiento Mapuche de la Universidad de la Frontera, www.ciem.cl) e iniciativas autogestionadas por las propias comunidades (como la Cámara de Comercio Mapuche, www.ccmapucl.cl). Sin embargo, estas carecen de evaluaciones o estudios que permitan conocer su quehacer y sus resultados, encontrándose solamente informes relacionados a programas dependientes del sector público que se enfocan en la gestión de los programas y rendición de cuentas (por ejemplo, Dascal, De la Fuente, Radrigán & Tapia, 2009).

Por otro lado, es sabido que la pobreza tiene efectos adversos sobre la vida de las personas (Fundación para la Superación de la Pobreza, 2010), siendo especialmente negativos en la situación indígena. Según los últimos registros, los Mapuche corresponden a la etnia originaria más numerosa de Chile (Instituto Nacional de Estadísticas, 2002), de los cuales un 19,2% se encuentra en situación de pobreza, en comparación al 14% de la población no indígena (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional, 2011). Así, es posible observar que los Mapuche están en mayor desventaja respecto del resto de la población, siendo el segmento rural el más desfavorecido (Maldonado, 2003). Esto se expresa en diversos ámbitos. En cuanto al nivel de ingreso de la población Mapuche, este se concentra en los dos quintiles inferiores, lo que se relaciona a su vez con bajos niveles de escolaridad y una alta tasa de

analfabetismo (Irrarázaval & Morandé, 2007). Con respecto a la vivienda, son altas las tasas de hogares Mapuche que no cuentan con servicios básicos tales como agua potable (57%), baño interior (68%) o sistema de alcantarillado (72%) (Irrarázaval & Morandé, 2007).

Junto con las carencias materiales propias de la pobreza, en estas personas se reportan también experiencias de discriminación (Poblete, 2003) y una visión negativa asociada a ser Mapuche (Merino, Mellor, Saiz & Quilaqueo, 2009). Esto se manifiesta desde agresiones verbales (uso de apodos como “negrito” o “indio”) (Merino, Mellor, Saiz & Quilaqueo, 2009), hasta malos tratos y censura en los sistemas educativos primarios (Poblete, 2003). Además, hace parte de esta cultura el aislamiento y falta de acceso a redes de apoyo por parte de la mujer (Ketterer & Zegers, 2012), así como su posición más bien subordinada, la cual en ciertos momentos de la historia fue incluso vista como parte de los recursos económicos de la familia, al representar la mano de obra artesanal, agrícola y doméstica (Bengoa, 1992).

De esta forma, nos preguntamos si existirán aspectos distintivos al apoyar actividades productivas en personas Mapuche que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad social, con el propósito de identificar desde su perspectiva los efectos asociados a su participación en programas de esta índole.

Método

Se realizó un estudio cualitativo de tipo exploratorio (Flick, 2004), que tuvo un énfasis evaluativo al profundizar en los cambios detectados por la persona participantes. La aproximación fue de tipo descriptiva, con alcance comprensivo y relacional (Krause, 1995).

Participantes

Las instituciones implicadas en este estudio fueron ONG Corporación Acción Emprendedora, con su proyecto “Incubadora de Negocios Indígenas” (ubicada en Santiago, la capital de Chile) y la Asociación de Tejedoras Lavkenche Relmu Witral

(ubicada en una zona rural al sur del país). Ambas ofrecen capacitaciones grupales, aunque las actividades productivas se realizan de manera individual. En Acción Emprendedora el foco de la intervención está en el desarrollo del negocio y en Relmu Witral está puesto en el oficio. Ninguna de estas instituciones hace entrega de recursos materiales o económicos para realizar los proyectos. Respecto a los emprendimientos, en Acción Emprendedora destacan iniciativas como una farmacia Mapuche, banquetería étnica y orfebrería utilizando iconografía Mapuche. En el caso de Relmu Witral están asociados al tejido tradicional a telar, aunque actualmente se está considerando integrar otros oficios como cestería y cerámica. Todas las personas participantes se encontraban trabajando exclusivamente en sus emprendimientos durante la realización del estudio.

Participaron 17 personas Mapuche, además de un representante de cada institución colaboradora, quienes fueron una persona no Mapuche (Acción Emprendedora) y una Chilena-Mapuche (Relmu Witral). Las principales características sociodemográficas de los y las participantes se describen en la Tabla 1.

Tabla 1

Descripción de las Personas Participantes

Sector	Participante	Sexo	Edad	Situación Educativa	Situación Familiar
Relmu Witral Zona rural	1	Mujer	35	Educación escolar básica completa	Vive en la casa de sus padres con su esposo y dos hijos
	2	Mujer	61	Educación escolar básica incompleta	Vive con su hermano, su hija, yerno y tres nietos
	3	Mujer	34	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposo y dos hijos
	4	Mujer	57	Analfabeta	Vive con su esposo y dos hijos
	5	Mujer	38	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposo y dos hijos
	6	Mujer	38	Educación escolar	Vive con su pareja

				básica completa	y dos hijos
	7	Mujer	45	Educación escolar básica incompleta	Vive con su hijo
Representante de Relmu Witral	8	Mujer	50	Educación escolar media completa	Vive con su esposo
	1	Hombre	60	Educación escolar media completa (nivelación)	Vive con su esposa, su hijo, su nuera y dos nietos
	2	Hombre	45	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposa e hijos
Acción Emprendedora Zona urbana	3	Hombre	39	Educación superior completa	Vive con dos hermanas y sus sobrinos
	4	Mujer	42	Educación escolar media completa	Vive con su pareja, dos hijos y dos nietos
	5	Mujer	71	Educación escolar básica incompleta	Vive con su marido, su hijo, su nuera y dos nietos
	6	Mujer	32	Educación escolar media completa	Vive con sus padres y hermanos
	7	Mujer	55	Educación escolar media completa	Vive con su pareja y sus hijos
	8	Hombre	30	Educación superior en curso	Vive con su madre
	9	Hombre	39	Educación escolar media completa	Vive con su pareja e hijo
	10	Mujer	47	Educación escolar media completa	Vive con su hijo
Representante de Acción Emprendedora	11	Hombre	32	Educación superior completa	Vive con su esposa e hija

Producción de Datos

Las estrategias de producción de datos fueron el grupo focal (Morgan, 1990) y la entrevista individual semiestructurada y en profundidad (Kvale & Brinkmann, 2009). En ambos casos se elaboró un guión temático que permitió orientar la conversación hacia los cambios detectados por las personas participantes, así como los aspectos distintivos en su paso por los programas. Combinar distintas estrategias de producción de datos permite lograr una mayor saturación teórica y triangular o validar las interpretaciones generadas (Denzin, 1970).

Procedimiento

En la zona rural se llevaron a cabo siete entrevistas, las cuales fueron gestionadas por una persona residente de la localidad y con amplio conocimiento de las mujeres participantes en la organización. Estas entrevistas se llevaron a cabo en las casa de las mujeres, lo que permitió además observar sus condiciones de vida y conocer sus emprendimientos. En la zona urbana se realizó un grupo focal y seis entrevistas, las cuales fueron gestionadas por la organización, quienes facilitaron el contacto con las personas participantes y dispusieron de un lugar físico para realizar dichas actividades. En todas estas instancias se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira 2008).

Análisis de Datos

Se realizaron análisis descriptivos y relacionales siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 2002), para especificar los fenómenos relevantes para este estudio. Esto fue complementado con el Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas (Daher, Carré, Jaramillo & Olivares, 2014) que facilita tener una mirada holista de las experiencias de las personas participantes, poniendo especial atención a las posibles particularidades de ser Mapuche.

Resultados

A continuación se presentan resultados descriptivos sobre los efectos positivos compartidos por las personas participantes de este estudio y que dicen relación con su experiencia de haber iniciado un emprendimiento en el contexto de programas que apoyan este tipo de actividades. También se presentan resultados relacionales, en los cuales se detallan los cambios específicos según perfiles de usuarios/as de los programas.

En términos generales, las personas participantes manifestaron satisfacción con los programas, realizando una evaluación positiva de ellos. Solían aludir a dichas organizaciones con expresiones de afecto como *“la quiero”* o *“es como una familia”*. Ahora bien, para estas personas participar en los programas también implicó un sacrificio, por la inversión de tiempo y dedicación a las actividades que exigían tanto el programa como sus emprendimientos. Sin embargo, sus impresiones finales se mantuvieron positivas porque, según lo compartido, la recompensa vista en los aprendizajes adquiridos y los cambios logrados fue mucho mayor.

En relación a estos cambios, si bien se presentan organizados por ámbitos, es importante tener en cuenta que estos se encuentran íntimamente vinculados en las experiencias de las personas, ocurriendo de manera integral y muchas veces de forma simultánea.

Efectos sobre la Capacidad Económica

A nivel económico, varias de las personas participantes manifestaron un mejoramiento en sus condiciones de vida gracias a las actividades productivas que emprendieron y por contar con el apoyo de la organización. Esto se debió a un aumento efectivo en sus ingresos, lo que les permitió mantenerse de manera autónoma y lograr una mejor administración de sus recursos (considerando la reinversión en materiales y los gastos del hogar). Para estas personas, tener una entrada de dinero les permitió aportar en sus hogares, por ejemplo, equipar la casa con artefactos doméstico y financiar la educación de sus hijos/as. Esto contribuyó de manera global en mejorar su calidad de

vida y les permitió enfrentar el futuro de mejor manera, como expresó una de las participantes:

“Al tener una entrada de dinero uno puede vivir un poquito mejor cada día, (...) tener las cosas que aún me faltan para mi casa, el tenerles el estudio asegurado a mis hijos para más adelante” (Participante 1, Relmu Witrál).

En el caso de las mujeres de la zona rural ocurrieron dos efectos distintivos debido a las condiciones en las que vivían. En primer lugar, fue importante para ellas la estabilidad económica que representaba tener un ingreso mensual asegurado, en contraste a la incertidumbre que les generaba la estacionalidad del trabajo en el campo. Este aspecto fue muy importante para estas participantes y se lo atribuyeron tanto al apoyo de la organización en la comercialización de sus productos, como también a su propia capacidad productiva. En segundo lugar, fue relevante para estas mujeres haber podido manejar su dinero de manera independiente de sus parejas, lo que demuestra que asumieron un rol más activo en este ámbito.

Efectos sobre el Desarrollo Laboral

A nivel laboral, las personas participantes constataron varios efectos que contribuyeron en el desarrollo de sus emprendimientos. Fue ampliamente valorado el haber tenido la posibilidad de capacitarse y con ello haber adquirido aprendizajes, tanto sobre sus oficios como para el buen manejo de sus negocios. Esto se tradujo en obtener nuevos conocimientos a nivel técnico, así como en el fortalecimiento o formalización de conocimientos previos. Por ejemplo, respecto tejido tradicional Mapuche las mujeres mencionaron haber aprendido a hilar, teñir y dibujar; en cuanto al negocio señalan las personas participantes señalaron haber podido hacer un presupuesto, planificar actividades, reducir gastos y aumentar las ganancias. Según los y las participantes, esto repercutió directamente en un mejoramiento en la calidad de sus productos, así como en

un manejo adecuado de sus negocios, lo que les permitió crecer y sortear dificultades. Uno de los participantes señaló al respecto:

“Aprendimos a hacer economía de costos y a cómo ganar más. Todas estas cosas son buenas porque uno va aprendiendo, va haciendo cosas que antes no estaban en nuestra mente” (Participante 2, Acción Emprendedora).

Por otro lado, mencionaron como un efecto positivo de los programas en este ámbito la adquisición del lenguaje relacionado a los emprendimientos. Para las personas participantes esto fue relevante porque usar este nuevo lenguaje les permitió comportarse en coincidencia con el actuar en el *“mundo de los negocios”*. Esto es, con mayor seguridad frente a sus clientes y al momento de negociar, ya que manejaban una mayor cantidad de palabras técnicas que les permitía comunicarse adecuadamente.

En el caso de las personas que habitaban en la zona urbana, destacó la intención por tener un manejo autónomo de sus emprendimientos, es decir, no tener que depender de otros para concretar sus actividades (por ejemplo, dirigentes vecinales). Esta intención dio cuenta de una disposición renovada frente a sus negocios, al querer aprender más, poder establecerse y tener mayor infraestructura. Es así como surgió una proyección laboral a futuro, donde los y las participantes se establecieron metas que contemplaban un mejoramiento de su situación actual. En el caso de las mujeres de la zona rural fue importante mantenerse ocupadas trabajando.

Efectos sobre el Sí Mismo

Los cambios a nivel psicológico manifestados por las personas participantes de este estudio se pudieron caracterizar como una visión renovada: de cómo uno es, del trabajo que uno hace y de las posibilidades que uno tiene a futuro. El primero correspondió a uno de los efectos más mencionados, abriéndose a la posibilidad de hacer cambios personales o en su forma de ser. Por ejemplo, para una participante superar su

timidez (característica común en mujeres Mapuche de zona rural) le permitió desarrollarse como persona, comunicarse con otros y sentirse mejor consigo misma. También, para las participantes de la zona rural fue posible pensar de manera distinta sobre su rol como mujer, lo que implicó una nueva forma de plantearse sus vidas y ocupaciones, pudiendo salir del hogar y trabajar.

Otro cambio ampliamente mencionado por las personas participantes fue sobre la “*autoestima*”, aunque con ello ampliaron su definición teórica al incluir características personales como valorarse y sentirse competentes, así como acciones orientadas a formular metas y luchar para conseguirlas. Para los y las participantes esto fue considerado como crucial para desempeñarse adecuadamente en sus emprendimientos, constatándose una influencia mutua entre lograr una mirada distinta de cómo uno es con obtener una mirada distinta del propio trabajo, particularmente al valorarlo. En sus relatos manifestaron que sentir que otras personas, por lo general sus clientes, reconocían positivamente su labor, así como sus compañeros/as y agentes de intervención del programa los valoran como seres humanos, influyó en afirmar la valía del sí mismo. Esto produjo una sensación de satisfacción inmediata en el ámbito laboral, al sentir orgullo por su trabajo, y una sensación de satisfacción más general a nivel personal, al ganar mayor bienestar psicológico. En este sentido, afirmar la valía personal siguió para estos participantes un camino desde el reconocimiento externo hacia la validación interna. En tercer lugar, se logró una mirada distinta sobre las posibilidades de futuro que expresaron como tener una visión de lo que querían hacer en adelante y perseverar hasta cumplirlo. En cuanto a la relación entre valoración personal y del trabajo una participante explicó:

“Sí, yo creo que mejoré mi autoestima en el sentido de valorar mi trabajo. Al valorar yo mi trabajo me estoy valorando a mí. Antes yo trabajaba, realizaba un producto y lo vendía a bajo precio, casi lo regalaba. Con todo el trabajo que hicimos acá yo dije que no podía regalarlo porque esto vale, porque esto soy yo” (Participante 4, Acción Emprendedora).

Efectos sobre la Familia

Las personas participantes se pronunciaron espontáneamente sobre sus familias, manifestando cambios a raíz del programa en la dinámica familiar, los roles cumplidos y el apoyo percibido. Sobre lo primero, se detectaron cambios específicos en las mujeres y cambios transversales a todos los/as participantes. Los cambios específicos variaron según la experiencia previa de trabajo que tenían las mujeres. Para las mujeres de la zona rural que antes no trabajaban, el tema de “*salir*” resultó ser muy importante. Asistir a las capacitaciones, reuniones y ferias comerciales les permitió insertarse en el mundo del trabajo, el que también podían desempeñar desde sus hogares. En términos de la dinámica familiar, esto se tradujo en ganar el respeto por parte de sus hijos/as y pareja ante su salida de la casa, ya que inicialmente comentaron que se oponían fuertemente a ello, lo cual se fue moderando durante el transcurso del programa gracias a conversaciones y acuerdos familiares. Finalmente, la familia cedió y las mujeres se sintieron fortalecidas para expresar su necesidad de salir y participar. En el caso de mujeres que tenían experiencias previas de trabajo (tanto en la zona urbana como rural), la mayor ganancia de realizar una actividad productiva independiente fue que la podían desarrollar al interior del hogar y que, si bien hubo periodos en los que tenían que ir a ferias o cursos, el hecho de trabajar en sus casas les permitió hacerse cargo directamente del cuidado de sus hijos/as. Por lo tanto, el efecto para estas mujeres fue la posibilidad de complementar trabajo y hogar. Los efectos transversales fueron mejorar la comunicación al interior del hogar (con la pareja e hijos/as) y que hubiera mayor confianza. Esto último se consiguió en la medida que los y las participantes mostraban sus logros y los efectos positivos sobre su bienestar debido al programa. Sobre la oposición inicial de la familia y el fortalecimiento de la mujer una participante compartió:

“Sí ha cambiado, porque ellos ya se acostumbraron a que cualquier cosa que yo quiera hacer o tenga que participar en algo, ellos ya no me dicen ‘¿por qué lo va a hacer?’ porque se oponían, porque no les gustaba que

de repente eran cosas que no entendían ellos. Pero ahora ya no, porque diciendo yo que lo hago, lo hago no más. (...) Yo les conversé, sobre todo a mi hija, y yo les dije que necesitaba salir y que yo notaba que era un cambio para mí porque me sentía más fuerte para hacer mis cosas”
(Participante 2, Relmu Witral).

En los efectos sobre los roles cumplidos, las personas participantes destacaron tener un rol económico activo gracias al emprendimiento, donde resultó interesante el cambio de actitud que tuvo la familia, quienes comenzaron a considerarlos como personas esforzadas y trabajadoras. En los efectos sobre el apoyo percibido, los y las participantes mencionaron como importante el apoyo e involucramiento de la familia en el negocio. Varias personas dieron cuenta del papel crucial que cumplió la familia (esposo/a, padres, hermanos/as, hijos/as) al momento de emprender, colaborando en ciertas labores y recibiendo en algunas ocasiones una remuneración por ello.

Efectos sobre las Relaciones con Otros

Según la experiencia de las personas participantes estos efectos se focalizaron en su relación con sus clientes y compañeras de capacitación, en el caso de mujeres de la zona rural, así como en su relación con otras instituciones o agrupaciones. En general, esto se debió gracias a las instancias prácticas del programa, como asistir a ferias y cursos, que generaban espacios de conexión interpersonal e institucional.

En cuanto a las relaciones interpersonales, la interacción con clientes fue especialmente mencionada por todos los y las participantes, en particular cuando eran personas no Mapuche. Se manifestó haber logrado una relación positiva con estas personas, marcada por la no discriminación y la valoración que hacían de su trabajo. Varias de las personas participantes compartieron haber vivido eventos de discriminación en la infancia, ante lo cual estas experiencias positivas ofrecieron la posibilidad de reparar dichos eventos. Otro ámbito de las relaciones interpersonales fuertemente impactado por el programa, particularmente en el caso de las mujeres de la

zona rural, correspondió a la relación que sostuvieron con sus compañeras de la asociación y el haber logrado establecer lazos de amistad con algunas de ellas. Esto fue muy valorado por las participantes ya que pudieron conocer buenas personas (amorosas y amistosas) y compartir con ellas, así como pudieron distraerse de sus preocupaciones cotidianas. En este sentido, fue interesante que la relación con otras personas fuera un efecto tan relevante para las mujeres de la zona rural, lo cual se atribuyó al encierro en el que vivían. No fue así de importante para los y las participantes de la zona urbana, debido a que al parecer estaba satisfecha esta necesidad. A un nivel más amplio resultó relevante, en términos de las relaciones interpersonales, haber adquirido la capacidad de liderar y hablar en público.

Respecto a la relación con otras instituciones y agrupaciones, las personas participantes señalaron haber establecido una mayor conexión con estas, lo que les produjo varios beneficios. Las participantes de la zona rural dicen haber aumentado su red de contactos gracias a las ferias, instancias en que interactuaban con otras agrupaciones de artesanos y con instituciones auspiciadores. Esto les permitió difundir sus productos, publicitar sus servicios y motivarse a expandir sus negocios. Estas instituciones y agrupaciones valoraron y apoyaron su trabajo, así como se pudieron nutrir de las experiencias de otras personas emprendedoras. Los y las participantes de la zona urbana se lograron relacionar con instituciones como el Servicio de Impuestos Internos y la Municipalidad para formalizar sus negocios. También buscaron apoyo de otras organizaciones como juntas de vecinos y entidades públicas (por ejemplo, la Comisión Nacional de Desarrollo Indígena CONADI). Esto les aportó un mayor conocimiento del funcionamiento de dichas entidades y las gestiones que debían llevar a cabo en relación a sus emprendimientos, para así buscar ayuda y apoyo en caso necesario. Además, se señaló que gracias al programa aprendieron a exigir el cumplimiento de sus derechos y a manifestar su malestar en los libros de reclamos en las ocasiones en que se sentían discriminados. Sobre la conexión con otras instituciones y las nuevas oportunidades que esto abre, una de las participantes manifestó:

“Salir a ferias es dar a conocer lo que uno hace, que es lo mejor que tiene la feria aunque no se venda mucho, porque siempre dar a conocer su trabajo es bueno. (...) He podido conocer otras instituciones y otras personas, contar con el apoyo de otras instituciones también [refiriéndose a empresa que solicitó sus servicios como profesora de tejido]”
(Participante 1, Relmu Witral).

Identificación de Perfiles según Tipo de Participantes

El principal hallazgo de este estudio fue identificar distintos perfiles de usuarios/as de estos programas, a partir de las experiencias relatadas por las personas participantes, así como la variación en los cambios ocurridos según tales perfiles, lo cual es diagramado en la Figura 1. Durante el encuentro con estas personas se constataron ciertas distinciones y recurrencias en la manera en que se expresaban, en cómo comprendían sus circunstancias de vida y actuaban sobre las mismas, así como en la forma en que se relacionaban con otros y el programa. Es así como fue posible ir delimitando dichos perfiles, los cuales fueron contrastados y confirmados en las entrevistas realizadas a los encargados de dichas iniciativas.

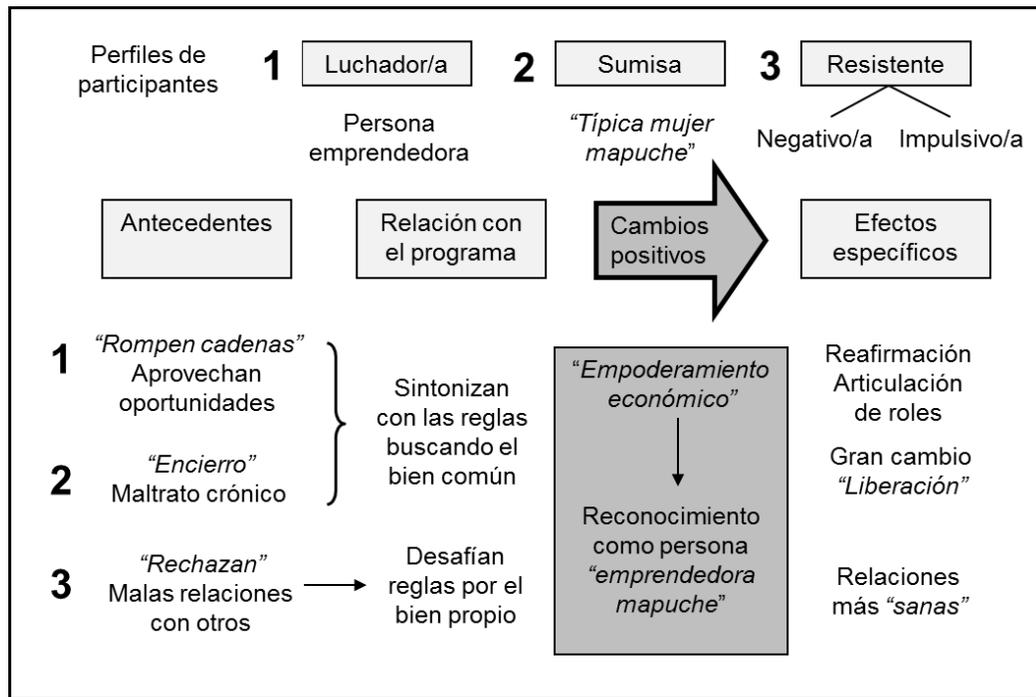


Figura 1. Efectos positivos según perfiles.

El primer perfil detectado fue llamado la "persona luchadora", ya sean hombres o mujeres, el cual se caracteriza por ser una persona que se presenta como emprendedora y abierta a nuevas experiencias, estar motivada por aprender y ser trabajadora. El segundo perfil se denominó la "mujer sumisa" y, según palabras de las personas encargadas de ambos programas, corresponde a la "típica mujer Mapuche", es decir, aquella mujer tímida y silenciosa, sin autonomía respecto a los hombres de la familia (pareja, hijos, hermanos), con baja autoestima, que le cuesta aprender y con escasa escolaridad. Es una persona que tiende a conformarse, suele ser menos emprendedora y se dedica al oficio por tradición familiar. El tercer perfil identificado fue nombrado la "persona resistente", tanto hombres como mujeres, en el que se expresa dicha resistencia de manera negativa o impulsiva. Las personas negativas inicialmente se oponen al cambio, pero una vez que intentan aquello que se les propone logran aprender y ceden. Las personas impulsivas se oponen agresivamente y ni siquiera intentan aquello que se les está proponiendo. A

partir de estos perfiles, se pudieron constatar trayectorias y efectos distintivos que marcaron el tipo de participación que se tenía en los programas.

Independiente del perfil, todos los y las participantes venían de un contexto adverso, caracterizado por la pobreza y maltrato, habiendo sufrido la discriminación por ser Mapuche e historias de violencia intrafamiliar. Sin embargo, cada persona reaccionó o se enfrentó de manera distintiva a este contexto, como señaló el representante de la organización de la zona urbana: “*El tema de la discriminación lleva a la resistencia de unos y el silencio en otros [refiriéndose a la mujer sumisa]*” (Participante 11, Acción Emprendedora).

Ante este contexto, la “persona luchadora” intentaba romper las cadenas del maltrato y la pobreza, buscando en el programa una alternativa para ello. La “mujer sumisa” tendía a quedarse encerrada en sí misma y en su hogar, manteniéndose como víctima crónica de la violencia, sintiéndose muy dañada. La “persona resistente” se caracterizaba por generar malas relaciones con los otros, extendiendo sus reacciones agresivas frente a las lamentables situaciones en que vivían a otro tipo de circunstancias, teniendo una actitud negativa frente a los demás. En la siguiente viñeta la encargada de la zona rural ofrece sus reflexiones al respecto:

*“Hay una gama de mujeres en la Relmu. Hay un perfil que son mujeres súper **luchadoras**, emprendedoras, que se motivan por aprender cosas nuevas, cuando hay una capacitación son las primeras que se inscriben, les gusta aprender y encontrar experiencias nuevas, son muy trabajadoras y traen muchos productos, toman a la Relmu como una fuente de trabajo en serio. Hay otras mujeres que son más tímidas, que les cuesta emprender, les cuesta aprender porque tienen muy baja escolaridad, se les baja mucho el autoestima, son muy **sumisas**, a todo dicen que sí y no tienen voluntad propia, les cuesta mucho emprender un tejido, tienen miedo de innovar y de hacer cosas nuevas. Hay otras que son súper **negativas**, que a todo dicen que no pueden antes de intentarlo, pero que*

después que lo intentaron y se atrevieron a dar el paso se dieron cuenta que sí podían hacerlo. Hay otras que son muy impulsivas, que reaccionan mal y no miden las consecuencias de sus palabras, después cuando las miden ya lanzaron la piedra o dijeron que no a aprender algo” (Participante 8, Relmu Witral, énfasis añadido).

En términos de la relación que establecieron los y las participantes con los programas, está también varió según el perfil. Lo más característico fue que la “persona luchadora” y la “mujer sumisa” sintonizaban con las reglas de los programas en miras del bien común, en cambio la “persona resistente” desafió las reglas en miras de su bien personal. De esta manera, la disposición con que llegaban estas personas a los programas influyó en su tipo de participación, ya que se pudo deducir que los dos primeros perfiles veían el programa como una alternativa de superación, por lo que se adecuaron y sacaron provecho de este. En cambio, el tercer perfil –que era menos frecuente– tenía dificultades para conciliar su forma de ser con el espíritu de los programas, eran personas más conflictivas que según los encargados solían desertar. Algunas terminaron las capacitaciones, pero constantemente expresaron sus resistencias y no lograron surgir con sus emprendimientos. Por ejemplo, una persona planteó al respecto: *“Si no tienes ganas no pasa nada, te pueden dar diez herramientas y si no tienes ganas siquiera de usar una, menos vas a usar diez...”* (Participante 3, Acción Emprendedora).

Fue posible, por tanto, organizar los efectos positivos según las diferentes trayectorias de participación detectadas. La base común para que emergieran estos efectos, independiente del perfil, fue el aumento de la capacidad económica gracias a los emprendimientos. Esta mejora económica se convirtió en una condición fundamental, que entregó a las personas suficiente tranquilidad para despejar la ansiedad por sus preocupaciones cotidianas. A partir de esto, se reportaron experiencias de logro, en tanto *“salir adelante”* y que *“uno puede”*, las que llevaron progresivamente a la vivencia de efectos positivos en el sí mismo y la relación con los demás, tomando diferentes matices según el perfil de usuario/a.

En el caso de la “persona luchadora”, ocurrió una *reafirmación* del sí mismo y de sus capacidades, ya que pudo fortalecer sus competencias y obtener una sensación de mayor seguridad. Por otro lado, lograron la articulación de roles al complementar la dedicación al hogar y al trabajo, específicamente en el caso de las mujeres. Esto resultó ser muy relevante, ya que dado un contexto que exige multiplicidad de roles para salir adelante, el conflicto de estas mujeres previo al ingreso a los programas, radicaba en que la necesidad de generar recursos económicos las obligaba a salir del hogar, resintiendo dejar solos a los hijos. Al participar en estos programas se les abrió una nueva alternativa económica, que les permitía trabajar desde sus casas pudiendo cuidar directamente a sus hijos.

En el caso de la “mujer sumisa”, este tipo de participantes expresaron los mayores cambios, dado por la experiencia de *liberación* al “salir” del hogar e integrarse laboralmente, lo que rompió la dinámica de maltrato y opresión en la que vivían. Esto no necesariamente quiere decir que estas mujeres trabajaban fuera del hogar, ya que al igual que las mujeres del perfil anterior, para ellas era muy importante pasar tiempo en su casa y encargarse directamente del cuidado de los hijos; pero se les abrió la posibilidad de ir a capacitaciones, compartir con otras mujeres en reuniones de trabajo y de asistir a ferias fuera de su localidad, todo lo cual fue muy valorado. Las mujeres reportaron haberse atrevido a expresarse tal cual eran, manifestar su opinión y mostrar sus cambios positivos a la familia, sintiendo el apoyo de sus parejas e hijos que comenzaron a actuar de manera más comprensiva y menos controladora. Al “salir” estas mujeres superaron la timidez, les mejoró la autoestima y ganaron mayor seguridad. El cambio en este perfil fue grande y se manifestó expresamente en que ahora se “creen el cuento”.

En el caso de la “persona resistente” que perseveró en el programa, el principal efecto fue haber podido lograr entablar relaciones más sanas con otros y ocupar su tiempo constructivamente. Estas personas lograron avanzar en sus negocios y, en la medida que pudieron desarrollar confianza en los demás les fue posible revertir su mala actitud hacia ellos. En este sentido, un efecto del programa fue lograr que se “abrieran” y consideren otras formas de ser y de relacionarse (por ejemplo, en el trato con sus

clientes, particularmente con personas no Mapuche). Esto ocurrió, desde la opinión de los encargados de programas, porque canalizaban la “energía negativa” de forma constructiva.

Es importante destacar que el resultado final experimentado por muchas de las personas participantes, fue que lograron un posicionamiento y validación personal gracias a tener una ocupación y mayores ingresos, lo que les llevó a su vez a una mayor integración social, humana y productiva, que se vincula con la posibilidad de salir del círculo de la pobreza y del maltrato:

*“Yo creo que también hay mujeres que han crecido en el ámbito personal al momento de tener una actividad económica. Cuando la mujer tiene un **empoderamiento económico** pueden ellas distribuir su dinero y adquieren una autonomía más integral, en el sentido de poder decirle que no al marido cuando las golpea, a soñar que sus hijos pueden salir adelante y darles una mejor educación, a poder **romper el círculo de la pobreza, del abandono y de la violencia**. Entonces, la Relmu ha contribuido a eso y cualquier apoyo a una mujer en ese sentido, también ayuda a toda una familia. Entonces, eso es lo positivo cuando una mujer adquiere un poder económico”* (Participante 8, Relmu Witrál, énfasis añadido).

Discusión y Reflexiones

A partir de las conversaciones sostenidas con las personas que participaron en este estudio se pudieron identificar efectos en distintos ámbitos de sus vidas producto de su participación en los programas. Algunos de estos son coincidentes con lo reportado en la literatura científica, no obstante aportan a una comprensión más profunda de los mismos considerando los aspectos distintivos asociados al contexto (zona urbana y zona rural) y categorías identitarias (género y etnicidad).

Sobre la capacidad económica, al igual que en los artículos revisados (Banerjee, Duflo, Glennerster & Kinnan, 2010; Klinger & Schündeln, 2011; Martínez, Puentes &

Tagle, 2013), se reportó una mayor generación de ingresos. Ahora bien, para los y las participantes de estos programas esto se tradujo en estabilidad económica e independencia. Acerca del desarrollo laboral, la adquisición de nuevos aprendizajes fue coherente con lo detectado en un estudio previo (Gajardo, 2012), ante lo cual estas personas destacaron haber obtenido conocimientos sobre sus oficios y para el buen manejo de sus emprendimientos, relacionado esto último con el lenguaje del “*mundo de los negocios*”. También fue importante el pasar de un estilo informal de trabajo a una mayor formalidad, logrando una mejor complementariedad entre sus emprendimientos y la vida familiar, lo cual va en la línea del tipo de ocupación que privilegian las personas Mapuche (Aravena, 2002).

En relación al sí mismo, se constató un cambio en la mirada que tenían de sí mismos/as, de su trabajo y de sus posibilidades a futuro, todo lo cual estas personas asociaron con la “*autoestima*”, lo que releva la olvidada o mal entendida dimensión subjetiva asociada al bienestar psicológico (como ocurre en Zárate et al., 2012). Respecto a las relaciones familiares, la dinámica familiar y los roles cumplidos cambiaron, aumentando la sensación apoyo percibido y el fortalecimiento de la mujer, lo cual es coincidente con la experiencia de programas de emprendimiento en Perú (Zárate et al, 2012). Por último, en cuanto a las relaciones con otros, establecieron una interacción positiva con clientes y compañeras, así como se conectaron con otras instituciones y agrupaciones, lo cual da respuesta a un informe que indica la promoción del trabajo en red como un aspecto clave (Rincón, Gasnier & Montoya, 2012). También se reportó una mayor participación de las mujeres de zona rural en la comunidad y organización, asumiendo responsabilidades y cargos directivos, lo que es coincidente con otro estudio donde se constata el fortalecimiento de la mujer indígena y aumento en la participación gracias a iniciativas de tipo social (Maldonado, 2003).

El resultado más novedoso de este estudio fue observar que los efectos variaron según el tipo de participante, lo que se configuró en perfiles de usuarios/as, donde aquellas “*personas luchadoras*” se reafirmaron gracias a los programas, articulando de mejor manera los distintos roles que cumplían; la “*mujer sumisa*” presentó un gran

cambio dado por la posibilidad de salir y liberarse de las amarras a las que se encontraban constreñidas; y las “personas resistentes” lograron entablar relaciones más sanas con otros.

Ahora bien, estos perfiles se podrían entender también como posiciones subjetivas (según lo planteado por Martínez, 2011), donde más que corresponder a una “forma de ser” estática podrían variar según el momento –los desafíos y oportunidades– que las personas viven. Así, por ejemplo, un patrón que se tendió a observar fue que las mujeres iniciaban su participación en los programas estando caracterizadas principalmente por el perfil “sumiso” y que muchas de ellas luego desarrollaban un perfil “luchador”. Estas reflexiones invitan a dar continuidad a esta línea de investigación, profundizar en la descripción de los perfiles o posiciones, observar sus posibles alternancias y detectar nuevos perfiles en otros programas dirigidos a personas no Mapuche. Asimismo, una de las limitaciones de este estudio es que la mayoría de los/as participantes correspondían a casos exitosos, por lo que sería interesante acceder a quienes desertan de los programas o fracasan en sus emprendimiento para así profundizar en la explicación sobre el perfil “resistente”, sus causas, consecuencias y modo de abordarlos en la intervención.

Al preguntarse por las particularidades de los resultados de este estudio desde la experiencia de personas Mapuche, aunque a primera vista son mayores las similitudes que se encuentran con personas que realizan emprendimientos en general, uno de los resultados más interesantes y que da respuesta a esta inquietud fue haber identificado a la “*mujer sumisa*” y sus importantes cambios debido a los programas. Si bien la sumisión es un rasgo que se puede rastrear en mujeres que no son Mapuche, debido a los roles tradicionales de género y la cultura machista imperante (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2010), en estas mujeres se podría argumentar que viven una “doble sumisión” al estar también sometidas al deber ser de su cultura, adoptando una forma particularmente fuerte. Esto es coincidente con lo señalado por Bengoa (1992), quien desarrolló el tema de la sumisión en la mujer Mapuche como un aspecto distintivo de su cultura. Así también, otros estudios señalan que la mujer, dada la estructura y

jerarquía de la cultura Mapuche, tiende a estar en una posición subordinada (Castro, 2004) e incluso invisibilizada, viviendo “puertas adentro” (Ketterer & Zegers, 2012). Por ello, los cambios detectados en ellas son tan importantes, particularmente sobre el afianzamiento del sí mismo y los efectos en sus relaciones familiares.

Por otro lado, a partir de estos resultados se recomienda que el diseño y la implementación de programas dirigidos a personas indígenas tengan en cuenta sus particularidades y recursos culturales, para así adecuar sus actividades y lograr efectos positivos, coincidente con lo visto en programas de emprendimiento dirigidos a población indígena en otros países (mencionados en Rincón, Gasnier & Montoya, 2012). En este caso, se podrían traducir los manuales al Mapudungun, la lengua de las personas Mapuche. En ellos se podrían integrar ejemplos que tengan una pertinencia contextual, pero también incorporar apartados que permitan transitar a otras culturas, que en este caso sería el “mundo de los negocios”. Asimismo, sería importante potenciar los artefactos culturales disponibles para el emprendimiento. Por último, sería conveniente fortalecer a la mujer, desde la valoración de sí misma y de su trabajo, ayudándola a conectarse con su red de apoyo y la sensación de orgullo por su origen. Esto se relaciona con pensar la intervención de manera integral, es decir, que no solo busque promover el desarrollo de los emprendimientos, sino también a la persona que emprende.

Finalmente, se puede concluir a partir de los resultados de este estudio que los cambios que ocurren debido a los programas no son homogéneos, es decir, no son los mismos para todos sus participantes. Esto se debe a que los cambios se producen en la intersección entre las características personales de los y las participantes –idiosincráticas y culturales– y lo que los programas ofrecen, lo cual deriva en distintos tipos de efectos. Por lo tanto, el diseño de la intervención debiera considerar las características particulares de sus usuarios/as para que efectivamente logren beneficiarse de ella, esto es, sobre la base de un marco común de actuación realizar ajustes de acuerdo a la variedad de participantes que conviven en el programa.

Referencias

- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Aravena, A. (2002). Los Mapuche-Warriache. Procesos migratorios e identidad Mapuche urbana en el siglo XX. En G. Boccara (Ed.) *Colonización, resistencia y mestizaje en las Américas (Siglos XVI-XX)* (pp. 359-385). Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R. & Kinnan, C. (2010). *The Miracle of Microfinance? Evidence from a randomized Evaluation*. Working paper MIT Department of Economics. Extraído de <http://econ-www.mit.edu/files/5993>.
- Bengoa, J. (1992). Mujer, tradición y shamanismo: relato de una machi Mapuche. *Proposiciones*, 21, 132-155. [sin doi asignado]
- Castro, M. (2004). Mujer Mapuche, mundo rural y migraciones. *Revista de Desarrollo Rural y Cooperativismo Agrario*, 8, 105-132. [sin doi asignado]
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A. & Olivares, H. (2014). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Dascal, G., De la Fuente, J., Radrigán, M. & Tapia, L. (2009). *Informe final de evaluación Programa de Apoyo a la Gestión Social Indígena*. Extraído de http://www.dipres.gob.cl/574/articles-49589_doc_pdf.pdf
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (2011). *Indicadores de pobreza*. Santiago: Ministerio de Desarrollo Social.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata y Coruña, Fundación Paideia Galiza.
- Fundación para la Superación de la Pobreza (2010). *Voces de la pobreza*. Santiago: Fundación para la Superación de la Pobreza.

- Gajardo, G. (2012). *Evaluación del diseño del programa Fortalecimiento de Empleabilidad Juvenil (PEJ) del Fondo de Solidaridad de Inversión Social (FOSIS)*. Tesis de Magister, Universidad Internacional de Andalucía. Extraído de http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1712/0252_Gajardo.pdf?sequence=1
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos*. Serie Mujer y Desarrollo CEPAL, 93. Extraído de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/38314/Serie93.pdf>.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2002). *Censo 2002: síntesis de resultados*. Extraído de <http://www.ine.cl/cd2002/sintesiscensal.pdf>
- Irarrázaval, I. & Morandé, M. (2007). *Cultura Mapuche: entre la pertenencia étnica y la integración nacional*. Santiago: Centro de Estudios Públicos CEP.
- Ketterer, L. & Zegers, V. (2012). Violencia contra mujeres Mapuche de la Región de La Araucanía: vivencias actuales, procesos permanentes. En Red Chilena contra la Violencia Doméstica y Sexual, *Mujeres y violencia: silencios y resistencias* (pp. 63-76). Santiago: Andros Impresores.
- Klinger, B. & Schündeln, M. (2011). Can entrepreneurial activity be taught? Quasi-experimental evidence from Central America. *World Development*, 39(9), 1592-1610. doi: 10.1016/j.worlddev.2011.04.021
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7, 19-39. [sin doi asignado]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Maldonado, P. (2003). *Comunidad Mapuche: aproximación a la comunidad Mapuche desde la psicología comunitaria a partir de un estudio comparativo en dos formas*

- de agrupación Mapuche*. Proyecto de memoria para optar al título de psicóloga. Santiago: Universidad de Chile.
- Marchetti, S.B., Niehm, L.S. & Fuloria, R. (2006). An exploratory study of lifestyle entrepreneurship and its relationship to life quality. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 34, 241-259. doi: 10.1177/1077727X05283632
- Martínez, C. (2011). *Regulación mutua y dialogicidad en psicoterapia. Un análisis empírico de la subjetividad e intersubjetividad en el discurso terapéutico*. Saarbrücken, Germany: EAE Publishing.
- Martínez, C., Puentes, E. & Tagle, J. (2013). *Micro-entrepreneurship training and asset transfers: Short term impacts on the poor*. Santiago: Facultad de Economía y Negocios Universidad de Chile, Serie de Documentos de Trabajo SDT380.
- Merino, M., Mellor, D., Saiz, J.L. & Quilaqueo, D. (2009). Perceived discrimination amongst the indigenous Mapuche people in Chile: Some comparisons with Australia. *Ethnic and Racial Studies*, 32(5), 802–822. doi:10.1080/01419870802037266
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. Sage: London.
- Patton, M. (1991). *Qualitative Evaluation and research methods*. Sage: London.
- Poblete, M.P. (2003). Discriminación étnica en relatos de la experiencia escolar Mapuche en Panguipulli (Chile). *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 29, 55-64. [sin doi asignado]
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). Desarrollo humano en Chile 2010. Género: los desafíos de la igualdad. Santiago: Naciones Unidas. Extraído de http://www.cl.undp.org/content/dam/chile/docs/desarrollohumano/undp_cl_idh_informe_2010_es.pdf
- Rincón, T., Gasnier, A. & Montoya, D. (2012). “*Produciendo Por Mi Futuro*”: *Antecedentes y lineamientos del diseño de los proyectos pilotos de acrecentamiento de activos productivos y generación de ingresos para población en ultra pobreza en Colombia*. Bogotá: Proyecto Graduación, Fundación Capital.

- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Thomas, R., & Sinha, J. W. (2009). A critical look at microfinance and NGOs in regard to poverty reduction for women. *Social Development Issues*, 31(2), 30-42. [sin doi asignado]
- Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L. & Morel, J. (2012). *Insumos para una estrategia de egreso del Programa JUNTOS*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos y Proyecto Capital.

El Emprendimiento como Vehículo de la Cultura: Experiencias de Programas Dirigidos a Personas Mapuche

En la última década los programas de emprendimiento han demostrado ser una estrategia eficaz para hacer frente a la pobreza en diversos contextos, pero ¿qué ocurre cuando dichos programas se orientan a personas Mapuche?, ¿es posible identificar características o efectos distintivos? Este artículo busca responder estas preguntas por medio de un estudio cualitativo que profundizó en las experiencias de 17 personas Mapuche participantes de programas de emprendimiento en la Región Metropolitana y Región del Bio Bio de Chile. El principal resultado es que dichos programas se tornan en una alternativa pertinente para estas personas cuando se constituyen en vehículos de la cultura Mapuche (asociado a la sensación de orgullo por sus orígenes y valoración personal), así como cuando permiten mejorar las condiciones de vida por medio de la generación de ingresos. Para que esto ocurra los programas deben tener suficiente sensibilidad para prestar atención a las condiciones contextuales a la base (tanto en el campo como en la ciudad), así como a sus propias particularidades programáticas (como son las modalidades de trabajo y el espíritu detrás de ellos).

Palabras claves: emprendimiento, programa social, cultura Mapuche, pobreza

Estar en pobreza puede ocurrir en contextos muy diversos, como es en campamentos urbanos, en situación de calle o la que viven personas pertenecientes a pueblos originarios; por lo que al pensar en estrategias para hacerle frente es importante tener en cuenta las condiciones particulares en las que ocurre dicha pobreza. En el caso de las personas Mapuche, pueblo indígena originario del sur de Chile y Argentina, gran parte de ellas se encuentran en esta situación. Es aquí donde los programas sociales se tornan pertinentes en la medida en que tienen la suficiente sensibilidad para considerar sus particularidades y ofrecer soluciones promocionales que conecten con recursos personales y culturales.

Los Mapuche corresponden a la etnia más numerosa e importante de Chile. Según los últimos registros oficiales, del total de la población indígena (que representan un 4,6% de la población del país) un 87,3% (604.349 personas) se considera Mapuche (Instituto Nacional de Estadísticas [INE], 2002). De este segmento de la población, un 19,2% se encuentra en situación de pobreza, en comparación al 14% de la población no indígena (Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional [CASEN], 2011). El salario promedio de la población indígena el año 2006 fue un 27,8% menor que el de la población no indígena, siendo mayor esta brecha en zonas urbanas (CASEN, 2006). Así, es posible observar que las personas Mapuche están en mayor desventaja respecto del resto de la población.

Gran parte de la población Mapuche se concentra en la Región Metropolitana, específicamente en la ciudad de Santiago (30,26%), y una fracción importante en el sur de Chile, como es la Región del Bio Bio (8,75%) (INE, 2005). Ambas corresponden a las zonas abordadas en este estudio. Claramente existen diferencias contextuales al vivir en zonas rurales, como son las comunidades de la Región del Bio Bio, o en zonas urbanas, como es vivir en la capital del país. Habitualmente, en la zona rural se da por hecho que hay un mayor arraigo cultural (Maldonado, 2003). No obstante, no hay acuerdo entre los autores respecto a la zona urbana, señalándose que puede ocurrir una pérdida de la cultura (Maldonado, 2003), o bien una revitalización asociada a la participación en talleres o grupos que incentivan aspectos tradicionales (Cabezas, 2011;

Lagos, 2012). Por ello, resulta relevante estudiar con más detenimiento las instancias especializadas que se ofrecen a personas Mapuche para hacer frente a la pobreza y explorar cómo ello afecta las dinámicas culturales.

Una estrategia muy en boga para fomentar la ocupación y la generación de ingresos consiste en los programas de apoyo al emprendimiento o pequeñas actividades productivas. Una revisión de este tipo de iniciativas orientadas a personas Mapuche muestra que estas actividades son relativamente frecuentes en Chile. Por ejemplo, en el ámbito privado se encuentra la Fundación Chol Chol (<http://es.cholchol.org>), desde el ámbito académico está el Centro de Innovación y Emprendimiento Mapuche en la Universidad de la Frontera (www.ciem.cl), y en el ámbito público destacan iniciativas impulsadas por la Corporación Nacional del Desarrollo Indígena (www.conadi.gob.cl) como el Programa de Apoyo al Emprendimiento Urbano Mapuche y el Programa Fomento a la Economía Indígena Urbana y Rural. Así también, existen agrupaciones Mapuche autogestionadas como la Mesa Regional Cooperativa Wallmapu, la Cámara de Comercio Mapuche (www.ccmapucl.cl) y la Asociación Nacional de Mujeres Rurales e Indígenas (www.anamuri.cl). Sin embargo, al realizar una búsqueda sobre estudios o reportes de resultados de dichas iniciativas, resulta muy escasa la información oficial y publicada. Solo se encontraron informes relacionados a programas dependientes del sector público, enfocándose principalmente en la gestión de los programas y rendición de cuentas (por ejemplo, Dascal, De la Fuente, Radrigán & Tapia, 2009).

También hay numerosos programas de emprendimiento dirigidos a personas indígenas en otros países, particularmente en aquellos donde hay una alta predominancia de pueblos originarios. Este es el caso de Australia, donde existe el Business Development and Assistance Program (www.iba.gov.au/business-ownership), en Estados Unidos donde destacan programas federales como el Native American Business Development (www.bia.gov), y México con los programas Organización Productiva para Mujeres Indígenas y la Coordinación para el Apoyo a la Producción Indígena (www.cdi.gob.mx). Nuevamente ocurre que al buscar estudios o informes de dichas iniciativas en los sitios web de estas organizaciones, se tienden a encontrar reportes de

gestión de los programas sin dar cuenta de sus resultados (por ejemplo, Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, 2012).

Esta carencia de evaluaciones de programas dirigidos a personas indígenas da cuenta de una problemática mucho mayor, que ocurre a modo general en el ámbito social (Briones, 2008; Cardozo, 2006). Si bien se constata un auge de programas sociales encaminados a la superación de la pobreza, son escasas las instancias de reflexión sobre su quehacer. Esto impide el desarrollo y la difusión de buenas iniciativas, las cuales corren el riesgo de quedar como experiencias aisladas. Por ello, el presente estudio se pregunta por las experiencias de participación de personas Mapuche en programas de emprendimiento y sus particularidades culturales.

Ahora bien, respecto a programas de emprendimiento en general, existe evidencia que estos tienen beneficios para sus participantes. Iniciar una pequeña actividad productiva puede ayudar a mejorar los ingresos (Banerjee, Duflo, Glennester & Kinnan, 2010; Martínez, Puente, & Ruiz-Tagle, 2013), así como adquirir competencias técnicas y potenciarse como personas (Cortés, Malacara, Alegría & Becerra, 2013; Gajardo, 2012; Reyes, 2011). Pero, ¿hay particularidades en el emprendimiento cuando es realizado por personas indígenas?

Una sistematización sobre programas de emprendimiento orientada a población indígena rural en Perú mostró que, previo a la participación en este tipo de programas, las actividades realizadas eran informales, inestables y estaban condicionadas por factores externos incontrollables o impredecibles (Zárate, Barreto, Durand, Huber & Morel, 2012). Por su parte, factores de éxito para este tipo de iniciativas fueron conectar los emprendimientos con instancias de comercialización y actuar desde un enfoque intercultural que consideraba temas de género (Huber, Zárate, Durand, Madalengoitia & Morel, 2009).

Sobre los efectos esperados de programas orientados a personas Mapuche, surge como un tema interesante observar el posible reconocimiento producto de las relaciones interculturales (Taylor, 1993) que se establecen entre los y las participantes Mapuche y sus clientes no Mapuche. A nivel íntimo, resulta fundamental el reconocimiento que

otros significativos ofrecen, particularmente frente a situaciones de discriminación que estas personas pueden haber vivido de diversas formas (verbal, comportamental, institucional o macrosocial) (Merino, Quilaqueo & Saiz 2008). Esto debido a que en Chile, las personas pertenecientes a pueblos originarios, particularmente los Mapuche, son víctimas de la intolerancia, estigmatización y discriminación (Bengoa, 1996).

Contextualización: Acción Emprendedora y Relmu Witrál

Las instituciones implicadas en el estudio del cual se reportan resultados en este artículo fueron, en la zona urbana, ONG Corporación Acción Emprendedora y, en la zona rural, la Asociación de Tejedoras Lavkenche Relmu Witrál. Acción Emprendedora lleva más de 10 años comprometida con la formación de personas emprendedoras que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y/o económica en distintas ciudades de Chile, particularmente en Santiago (www.accionemprendedora.org). Relmu Witrál lleva 13 años trabajando de manera sistemática con comunidades Mapuche de la Región del Bio Bio, las cuales se encuentran en situación de pobreza objetiva (www.relmuwitrál.cl). Ambas instituciones realizan un trabajo serio y son valoradas positivamente por sus participantes.

El proyecto de Acción Emprendedora orientado a personas Mapuche se denominó “Incubadora de Negocios Indígenas” y se desarrolló en dos etapas. La primera fue de tipo grupal y consistió en una capacitación sobre la gestión de los negocios. La segunda etapa correspondió a una asesoría individual para el desarrollo de las iniciativas de emprendimiento. En el caso de Relmu Witrál, también se distinguen dos fases. Primero, se conformaron grupos de mujeres que recibieron capacitaciones técnicas respecto al tejido tradicional Mapuche. Segundo, se motivó la asistencia a instancias comunitarias referidas a la asociación (reuniones informativas, conformación de la directiva y administración) y la comercialización de los tejidos (ferias y eventos). En Acción Emprendedora el foco de la intervención estaba en el desarrollo del negocio y en Relmu Witrál estaba puesto en el oficio. En ambas instituciones las capacitaciones eran grupales, pero el emprendimiento se desarrolló de manera individual. Ninguna de estas

instituciones hizo entrega de recursos materiales o económicos para realizar las actividades productivas. Respecto a los emprendimientos, en Acción Emprendedora destacan iniciativas como una farmacia Mapuche, banquetería étnica y orfebrería utilizando iconografía Mapuche. En el caso de Relmu Witral están asociados al tejido tradicional a telar, aunque actualmente se está considerando integrar otros oficios como cestería y cerámica. Todas las personas participantes se encontraban trabajando exclusivamente en sus emprendimientos durante la realización del estudio.

Método

Se realizó un estudio cualitativo de carácter exploratorio (Flick, 2004), con alcance descriptivo y relacional (Krause, 1995), el cual se consideró pertinente para acercarse a las experiencias de los y las participantes de manera respetuosa y profunda, facilitando compartir sus vivencias personales y culturales involucrados en la realización de los emprendimientos.

Participantes

Participaron en el estudio 17 personas Mapuche que asistían a Acción Emprendedora (Región Metropolitana, zona urbana) o Relmu Witral (Región del Bio Bio, zona rural), además de un representante de cada institución colaboradora, quienes eran una persona no Mapuche y una chilena-Mapuche respectivamente. Las principales características sociodemográficas se describen en la siguiente tabla. Es importante notar que en el caso del sector rural no participaron hombres puesto que Relmu Witral decidió orientar su labor exclusivamente a las mujeres de la zona.

Tabla 1

Descripción de las Personas Participantes

Sector	Participante	Sexo	Edad	Situación Educativa	Situación Familiar
Relmu Witral	1	Mujer	35	Educación escolar	Vive en la casa de sus
Zona rural				básica completa	padres con su esposo y

					dos hijos
	2	Mujer	61	Educación escolar básica incompleta	Vive con su hermano, su hija, yerno y tres nietos
	3	Mujer	34	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposo y dos hijos
	4	Mujer	57	Analfabeta	Vive con su esposo y dos hijos
	5	Mujer	38	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposo y dos hijos
	6	Mujer	38	Educación escolar básica completa	Vive con su pareja y dos hijos
	7	Mujer	45	Educación escolar básica incompleta	Vive con su hijo
Coordinadora Relmu Witrál	8	Mujer	50	Educación escolar media completa	Vive con su esposo
Acción Emprendedora Zona urbana	1	Hombre	60	Educación escolar media completa (nivelación)	Vive con su esposa, su hijo, su nuera y dos nietos
	2	Hombre	45	Educación escolar media incompleta	Vive con su esposa e hijos
	3	Hombre	39	Educación superior completa	Vive con dos hermanas y sus sobrinos
	4	Mujer	42	Educación escolar media completa	Vive con su pareja, dos hijos y dos nietos
	5	Mujer	71	Educación escolar básica incompleta	Vive con su marido, su hijo, su nuera y dos nietos
	6	Mujer	32	Educación escolar media completa	Vive con sus padres y hermanos
	7	Mujer	55	Educación escolar media completa	Vive con su pareja y sus hijos
	8	Hombre	30	Educación superior en curso	Vive con su madre

	9	Hombre	39	Educación escolar media completa	Vive con su pareja e hijo
	10	Mujer	47	Educación escolar media completa	Vive con su hijo
Coordinador Acción Emprendedora	11	Hombre	32	Educación superior completa	Vive con su esposa e hija

Producción de Datos

Se realizaron grupos focales (Morgan, 1990) y entrevistas individuales en profundidad (Kvale & Brinkmann, 2009). Combinar ambas estrategias permitió lograr saturación teórica y a la vez triangular las interpretaciones generadas (Denzin, 1970). Se elaboró un guión temático para orientar la conversación hacia los contenidos considerados relevantes de indagar, poniendo especial atención en la emergencia de temas culturales.

En todas estas instancias se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008). Cabe destacar que con algunas personas de la zona rural fue necesario leerles la carta de consentimiento informado, explicándoles en mayor detalle las características del estudio y las implicancias de su participación en este.

Procedimientos

En el sector urbano se realizó un grupo focal y seis entrevistas, las cuales fueron gestionadas por Acción Emprendedora, quienes facilitaron el contacto con las personas participantes y dispusieron de un lugar físico para realizarlas. En el sector rural se llevaron a cabo siete entrevistas, las cuales fueron gestionadas por una persona residente de la localidad y con amplio conocimiento de las mujeres participantes en la organización. Estas entrevistas se llevaron a cabo en las casa de las mujeres, lo que permitió además observar sus condiciones de vida y conocer sus emprendimientos. Las entrevistas realizadas a los representantes de ambas organizaciones se llevaron a cabo en

sus lugares de trabajo, donde ambos desempeñaban funciones relacionadas con la administración o coordinación de los programas.

Análisis de Datos

Siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 2002), se realizaron análisis descriptivos y relacionales. Se exploraron los datos por medio de la detección de fenómenos relacionados con las particularidades culturales al momento de realizar un emprendimiento. Además, se incorporaron las consideraciones metodológicas del Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas (Daher, Carré, Jaramillo & Olivares, 2014), que ayudó a captar las diferencias según zona urbana y rural.

Resultados

Los resultados reportados a continuación giran en torno la experiencia de realizar un emprendimiento en personas Mapuche, el cual se constituye finalmente en portador de la cultura y posibilidad de superación. Para comprender a cabalidad la emergencia de dicho fenómeno fue necesario conocer, desde la voz de las propias personas participantes, el contexto en que este ocurrió (las particularidades culturales con que se manifiesta el *ser Mapuche* en la zona urbana y en la zona rural), los aspectos de este contexto que posibilitaron o inhibieron la realización de dichas actividades productivas, así como las condiciones a la base de los programas que promovieron el emprendimiento.

Particularidades Culturales como Antesala a la Realización de los Emprendimientos

Un aspecto interesante corresponde al modo en que las personas participantes de este estudio se viven a sí mismos en relación a la cultura Mapuche, lo cual varió según si la zona de residencia es urbana o rural.

Por un lado, el mundo indígena rural se caracteriza por ser “lo propio del campo”, en donde según las personas participantes existe un fuerte sentido comunitario y se vive la cultura Mapuche, por lo mismo también hay cierto hermetismo frente a lo que es considerado externo. En este sentido, se puede constatar desde sus relatos que la persona Mapuche rural “es parte” de su cultura, al estar inevitablemente inmersa en ella, la que se transmite naturalmente desde la crianza. El ser parte de la cultura se hace evidente también en los rasgos físicos y en los apellidos que evocan a sus ancestros, lo que se suele vivir con una sensación de orgullo. Sin embargo, se observa también la presencia de eventos de discriminación, particularmente en la infancia, y un fuerte machismo que potencia el hermetismo y genera el encierro de la mujer en sus hogares.

Por otro lado, el mundo indígena urbano se caracteriza por ser “lo propio de la ciudad” en donde, según la perspectiva de los y las participantes, prima el individualismo, la cultura del consumo y un estilo de vida más bien superficial. Según estas personas, el Mapuche urbano busca “sentirse parte” de algo, aunque no siempre tiene claridad de qué es, puesto que interactúa con ambos mundos. Desde la crianza ocurre una mezcla cultural dado que se transmite la cultura originaria a la vez que existe un fuerte predominio de la forma de ser del capitalino. Ello genera una apertura relativa, pues el Mapuche urbano se ve enfrentado a dos maneras de relacionarse con su cultura, lo que ocurre usualmente de manera tardía durante la adultez, según fue la experiencia de las personas que participaron en este estudio. Un primer movimiento es hacia la integración de ambos mundos logrando así un mejor ajuste cultural, por medio de un acercamiento a la cultura originaria dado por la práctica de sus costumbres y la sensación de orgullo. Resulta importante, según los y las participantes, que los padres transmitan el valor de la cultura, así como el alejarse de lo negativo que puede tener la ciudad. Un segundo movimiento, que usualmente está asociado a experiencias negativas con los chilenos no Mapuche o “huincas” (palabra Mapuche que significa ladrón), se caracteriza por una sensación de amenaza y alejamiento de la propia cultura, ya que puede generar “problemas” reconocerse como Mapuche, existiendo un desconocimiento e incluso ocultamiento de sus raíces. También esto puede ocurrir cuando no se transmite

la cultura durante la crianza, habiendo una falta de afinidad con el Pueblo Mapuche. En este sentido, algunos participantes dicen haberse adecuado a la “*forma de ser del santiaguino*” y que esto es lo que prima en ellos por haber nacido y haberse escolarizado en la ciudad. Estos participantes dicen estimar y respetar la cultura Mapuche, pero reconocen no compartir o sentirse cómodos con sus tradiciones y creencias. Es más, en el discurso de uno de ellos llama la atención que suele referirse al Pueblo Mapuche como un “otro presente” al decir, por ejemplo, “*no me siento parte -de ellos*”. El origen y los movimientos anteriores se grafican en la Figura 1.

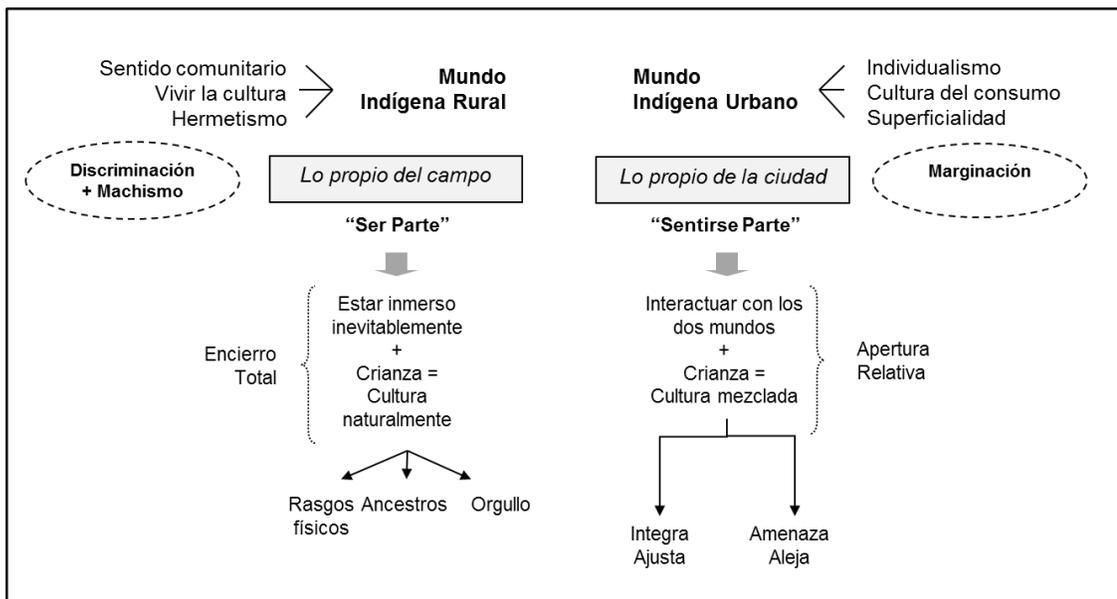


Figura 1. Particularidades culturales entre personas Mapuche de zona urbana y zona rural.

Condiciones Contextuales a la Base de los Emprendimientos

Lo anterior ilustra particularidades culturales, pero además existen condiciones contextuales que influyen en el desarrollo de los emprendimientos, las cuales también varían según si corresponde al mundo indígena rural o urbano, siguiendo lo compartido por las personas participantes. Este tipo de programas busca impulsar emprendimientos que contengan aspectos culturales, así como instalar competencias técnicas relacionadas

con la gestión de los negocios y la comercialización de los productos, lo que permite hacer sustentables dichos emprendimientos.

Las participantes Mapuche de zona rural manifiestan en su modo de expresarse estar naturalmente insertas en su cultura, sin embargo, admiten tener un escaso contacto con el mundo de los negocios. En cambio, los y las participantes Mapuche de zona urbana señalan tener un acercamiento tardío a su cultura, pero están mayormente insertos en dicho mundo. Por ello, se puede observar que este tipo de programas fomenta, en el primer caso, la conexión con el mundo de los negocios, por ejemplo, al ofrecer la posibilidad participar en ferias en que se comercializan los productos y generar redes de apoyo en la distribución. En el segundo caso, se reafirma la cultura Mapuche al incentivar la producción de artefactos tradicionales. Rescatar lo propiamente Mapuche es bien recibido por los y las participantes de zonas urbanas pues sienten que se re-encuentran con su cultura y se conectan con sus tradiciones. Incorporar aspectos de producción y comercialización también es bien recibido por las participantes de zonas rurales y, aunque algunos contenidos se consideran difícil de abordar (cómo el cálculo de costos), tienen la voluntad para aprenderlos.

Se puede observar que lo anterior conlleva un proceso de adaptación en el que se ganan aspectos propios de la cultura chilena no Mapuche (por ejemplo, el lenguaje de los negocios), se resguardan ciertos aspectos propios de la cultura Mapuche (por ejemplo, los oficios tradicionales) y se transan otros aspectos (por ejemplo, cambiar el modo de relación informal por uno más formal). Como señala una participante:

“Es necesario, por ejemplo, el lenguaje, el escribir, el saludarse y el conocer distintas herramientas tecnológicas o documentaciones administrativas. Las personas Mapuche tenemos esa habilidad y capacidad de poder apropiarnos de todo esto y darle un punto de vista distinto. Respecto al lenguaje, hablamos en un lenguaje intercultural, porque a veces usamos palabras Mapuche y otras veces palabras no

Mapuche para referirnos a las cosas” (Participante 4, Acción Emprendedora).

Específicamente, las personas participantes coinciden que son varias las ventajas que tiene el incorporar aspectos de la cultura Mapuche en sus emprendimientos y que los sitúa de mejor manera en el mercado. Primero, los productos indígenas son altamente solicitados y demandados. Segundo, la cobertura mediática y masificación de la cultura Mapuche ha permitido difundir sus productos. Tercero, actualmente están “de moda” los productos étnicos en general, los consumidores buscan bienes o servicios originales e innovadores. Contrariamente, los y las participantes no detectan desventajas asociadas a sus emprendimientos por incorporar aspectos de su cultura de origen.

“Eso yo creo que a mí me pasó por el tema de dar a conocer mis tejidos y saber que mis tejidos eran buenos, que nunca me rechazaron mis tejidos, esa era una forma de yo sentirme bien, porque yo hago mis cosas bien y sé que a dónde vaya con mis tejidos yo sé que no me los van a rechazar. Eso me subió mucho el autoestima, porque es poder decir que lo estoy haciendo bien” (Participante 1, Relmu Witrál).

Entonces, al afirmar los emprendimientos tanto desde el aspecto cultural como respecto al mundo de los negocios permitiría lograr una mayor integración en este ámbito, según lo reportado por las personas participantes de ambas zonas geográficas. Mayor integración al buscar rescatar la cultura, así como gestionar con éxito sus negocios. Al realizar esto último se extienden espacios de convivencia que permite quebrar barreras y generar mayor colaboración. En este sentido, los y las participantes le atribuyen al programa un rol importante como puente en la relación entre personas Mapuches y no Mapuche:

“Te va socializando con ellos [personas no Mapuche] y ellos se dan cuenta que tú también eres capaz si tú tienes la oportunidad, si tú tienes la ayuda puedes lograr muchas cosas” (Participante 3, Acción Emprendedora).

Condiciones de los Programas que Refuerzan el Emprendimiento Mapuche

Así como estos emprendimientos se posan sobre las condiciones contextuales antes descritas, también hay aspectos propios de las organizaciones que promueven estas iniciativas que pueden actuar como obstaculizadores y/o facilitadores de los mismos, según lo comentado por las personas participantes. Estas dicen relación con características propias de los programas, con las instancias de capacitación y con el personal que las integra, particularmente los y las agentes de intervención que trabajan en trato directo con sus usuarios/as.

Las características de los programas detectadas por los y las participantes, y que actúan como base para el desarrollo de sus emprendimientos, tienen que ver con la posibilidad de comercializar sus productos, la modalidad de trabajo, y los valores y formas de la organización. En el caso de Acción Emprendedora, la comercialización es un aspecto menos abordado y que suele dejarse en manos de las propias personas participantes, lo cual actúa como obstaculizador. En el caso de Relmu Witrál existen procedimientos establecidos que son considerados como facilitadores para la comercialización, como es el control de calidad y la distribución de los productos (en que se paga por producto entregado y no necesariamente vendido). En cuanto a la modalidad de trabajo, ambas organizaciones realizan capacitaciones grupales, pero el trabajo en los emprendimientos es individual. El trabajo grupal es muy valorado por los y las participantes, particularmente por los aprendizajes al intercambiar experiencias con sus compañeros/as y la posibilidad de recibir apoyo ante dificultades; sin embargo, ante episodios de conflicto entre compañeros/as este espacio puede convertirse en un obstaculizador. El trabajo individual es valorado por permitir desempeñarse de forma independiente, fijando los propios ritmos de trabajo y hacerlo de manera

complementaria a las labores domésticas. Por último, en relación a los valores y formas de la organización, por un lado, las personas participantes destacan valores universales que ambas organizaciones representan y transmiten (como respeto y tolerancia, valoración por la propia cultura, y solidaridad). Por otro lado, se refiere a la forma de relación que marcan estas organizaciones y el ambiente emocional que promueven. Se menciona el cariño, apoyo, preocupación, unión y confianza. También se alude a la forma de hacer las cosas, específicamente que existan reglas claras. Todo esto es altamente apreciado por los y las participantes.

En cuanto a las capacitaciones, estas son de por sí consideradas un facilitador por las personas participantes de ambos programas para desarrollar sus emprendimientos (desempeñarse en sus oficios, hacer crecer sus negocios y salir adelante). Las capacitaciones promueven el desarrollo de habilidades técnicas y personales que constituyen efectos y condiciones para el adecuado desempeño de los y las participantes. A nivel técnico, se destaca en ambos casos tanto el perfeccionamiento de conocimientos ya existentes, como la adquisición de nuevos aprendizajes y la posibilidad de innovar. Al contar con estas habilidades técnicas las personas participantes señalan sentir, a nivel personal, una mayor sensación de confianza respecto a sus propios trabajos. Ahora bien, las capacitaciones presentan ciertos aspectos que se constituyen en obstaculizadores. Dado que son grupales, muchas veces no se pueden hacer cargo de las necesidades dadas por las particularidades de cada participante. En este sentido, puede existir una falta de adecuación de las capacitaciones a las condiciones de los y las participantes.

Por último, respecto a las personas involucradas en ambas organizaciones (por ejemplo, funcionarios/as y agentes de intervención), las personas participantes destacan su importante rol para el adecuado desarrollo de sus emprendimientos. En cuanto a sus funciones, son mencionados el manejo administrativo de la organización, la supervisión de los emprendimientos y la capacidad de transmitir adecuadamente los contenidos enseñados (respecto al manejo del negocio y de los oficios).

Efectos Distintivos del Emprendimiento Realizado por Personas Mapuche

Los resultados del estudio apuntan a comprender la experiencia de realizar un emprendimiento en personas Mapuche como, según ellas mismas mencionan, una oportunidad para “rescatar” su cultura y una posibilidad de superación, como se puede observar en la Figura 2.

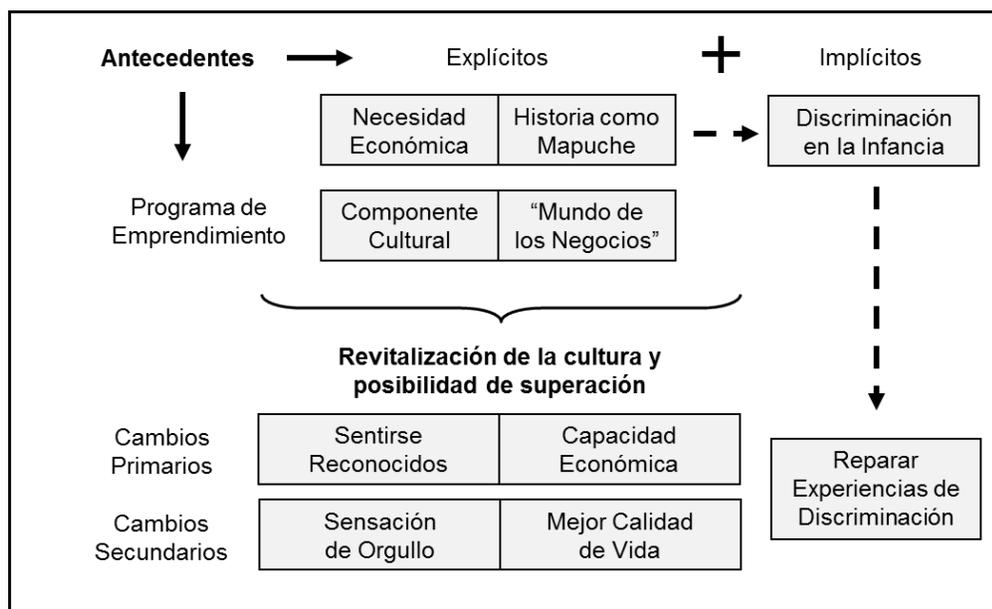


Figura 2. Efectos distintivos del emprendimiento realizado por personas Mapuche.

Estos efectos distintivos ocurren sobre la base de ciertos antecedentes, algunos de los cuales son explícitos en las vidas de las personas participantes, como la necesidad económica que los motiva a emprender y el ser personas con una historia y cultura en particular. Así como hay antecedentes que son implícitos al propio vivenciar de los y las participantes, como es el caso de haber sido víctima de eventos de discriminación en la infancia, lo que influye en la presencia de efectos más específicos y reveladores de este tipo de programas. Al respecto, una participante comparte las consecuencias de este tipo de situaciones:

“A mi antes de entrar a la Relmu igual me avergonzaba el tema de ser Mapuche, pero eran por las mismas discriminaciones que uno sintió en el colegio y a uno eso la hace ser más tímida y dejar de hacer otras cosas que la mujer chilena sí hacía, pero es por el tema de los prejuicios” (Participante 7, Relmu Witral).

Otro elemento que cobra especial relevancia ya que sienta las bases de la experiencia de los y las participantes, es la particularidad de ser programas con un fuerte y explícito componente cultural. En este sentido, son programas que tienen como objetivo promover el emprendimiento, asociado a lo que llaman el “*mundo de los negocios*”, pero desde la producción de artículos tradicionales Mapuche. Para las personas participantes esto fue crucial tanto en su motivación por emprender como por rescatar y mostrar una imagen positiva del pueblo Mapuche, como señala una de ellas:

“Es el rescate de algo que ya se estaba perdiendo, aunque sea para negocio como nosotros lo hacemos es un aporte para la cultura, para dar a conocer que no todo lo que hacen los Mapuche es malo, que muchos Mapuche hacemos cosas buenas y bonitas. (...) Para que mucha gente se dé cuenta que no todos los Mapuche somos huelguistas, pleitistas, guerrilleros, sino que tenemos Mapuche que nos dedicamos a hacer cosas buenas, a trabajar para el entorno familiar y que no nos metemos en conflictos, sino que trabajamos haciendo las cosas con amor y con cariño, de forma especial, que al menos es lo que yo hago, todos mis trabajos yo digo que llevan un poquito de mi esencia” (Participante 1, Relmu Witral).

A partir de lo anterior, el emprendimiento se constituye en una estrategia de mejoramiento de sus condiciones de vida y de superación de dificultades personales. Esto ocurre en tanto se producen efectos transformadores a dos niveles. Se observan cambios primarios, como es lograr una mayor capacidad económica al tener una entrada

de dinero estable y suficiente para cubrir los gastos cotidianos, que también permite reinvertir y mantener sus emprendimientos. Otro efecto a este nivel es el reconocimiento que reciben los y las participantes por parte de sus clientes y familiares, lo que produce una sensación de validación frente a sus trabajos y a sí mismos como personas emprendedoras:

“Igual es bueno, porque como yo trabajo en esto de la artesanía, igual uno se relaciona con más gente, con más personas, y al menos yo me siento orgullosa cuando vienen y me dicen ‘señora que lindo lo que usted hace, la felicito por sus trabajos, dé gracias a Dios por el don que tiene’, así que es súper bueno, (...) uno conoce harta gente trabajando aquí”
(Participante 1, Relmu Witral).

Como consecuencia de lo anterior aparecen cambios secundarios que son una fuerte sensación de orgullo personal frente a lo que se está emprendiendo. Este orgullo emerge desde el reconocimiento y se instala en las vidas de las personas participantes para reafirmar su propia visión de ser personas valiosas. Una participante expresa tal orgullo de la siguiente manera:

“Porque al rescatar la cultura el Mapuche como que se está volviendo a integrar a la sociedad, porque estuvo tanto tiempo al margen, ahora dice ‘qué linda la bufanda, ¿quién la hizo?’ ¡Una lamuen! [hermana en Mapudungun] ¡Una Mapuche!” (Participante 3, Relmu Witral).

Asimismo, la mayor capacidad económica permite mejorar la calidad de vida al aprender a administrar de mejor manera sus ingresos, cubrir gastos del hogar, equipar la casa y financiar la educación de los hijos, entre otras cosas. Como señala una participante:

“Yo sé que al tener una entrada de dinero uno puede vivir un poquito mejor cada día, (...) tener las cosas que aún me faltan para mi casa, el tenerles el estudio asegurado a mis hijos para más adelante” (Participante 1, Relmu Witrál).

Indirectamente ocurrió un efecto relevador y emergente para este estudio, que fue la posibilidad de reparar experiencias de discriminación pasadas. Tal como demuestran otros estudios y se expresa en los antecedentes, no es de extrañar que se reporten eventos de discriminación, lo que fue relatado de manera intensa por varias de las personas participantes. Lo interesante es que por medio del emprendimiento, que incentiva incorporar aspectos de la propia cultura, ocurrió un fenómeno de reparación. Esto se debió al tipo de relaciones que se entablaron con sus compañeros/as y funcionarios/as de las organizaciones, así como con clientes y personas no Mapuche en general. Estas relaciones se caracterizaron por estar basadas en el respeto, tolerancia, buen trato, reconocimiento, afecto y refuerzo de sus capacidades. Todo ello actuó como un agente sanador que fue limando las malas experiencias de la infancia y situando experiencias enriquecedoras para el sí mismo durante el desarrollo del emprendimiento. Eso se observa en el relato sentido de una de las personas participantes:

“Por las burlas que han recibido desde el colegio se valoran muy poco [las personas Mapuche] y no han tenido las mismas oportunidades que los demás. Entonces, es muy difícil que se puedan integrar a un grupo pues entran ya desconfiando y viendo al otro como superior. Entonces, muchas veces se limitan, pero por hechos reales y concretos, se limitan porque han vivido situaciones bien lamentables. (...) Entonces, el grupo humano que está aquí debe quererlos, valorarlos y aceptarlos, poder decirles desde el primer momento ‘sabes, tu puedes hacerlo’ y potenciar sus capacidades para que esa persona se pueda sentir integrada desde el primer día y

vuelva, se capacite y pueda lograr sus objetivos. Creo que eso es fundamental” (Participante 4, Acción Emprendedora).

En este sentido, a diferencia de lo que teóricamente se puede esperar, en general los y las participantes no se sienten amenazados al momento de interactuar con personas no Mapuche, ya sea ocultando o cambiando su forma de ser; muy por el contrario, están orgullosos de su cultura y desean mostrarse tal cual son, instalándose este círculo virtuoso en que el emprendimiento actúa como vehículo de la cultura, aun cuando se deban generar ciertos ajustes. Este es un efecto del programa sobre la sensación de orgullo, que realza el valor de la cultura Mapuche. Este orgullo tiene que ver con la raza (ser Mapuche) y con el producto tradicional (que resitúa el valor de la cultura):

“Rescatar la cultura para mi tiene que ver con algo que se estaba perdiendo. Eran muy pocas las personas que estaban haciendo el telar, sobre todo el telar dibujado y con tintes naturales. Entonces, la Relmu hace que esto vuelva a revivir y que las personas que no sabían lo aprendan. Con eso poder rescatar algo que se veía que se iba lejos...”
(Participante 8, Relmu Witral).

De esta forma, el emprendimiento actúa como vehículo de la cultura Mapuche en tanto permite mostrar sus producciones artístico-culturales (tejido, gastronomía, platería, confección, hierbas medicinales), lo que genera una difusión de la cultura y de los/as participantes como personas Mapuche emprendedoras; así como les permite también sentirse más incluidos y validados, ya que sus productos son valorados y comercializados exitosamente. Sus emprendimientos revitalizan su cultura y promueven una visión positiva del Pueblo Mapuche. Es así como un aspecto distintivo del emprendimiento Mapuche, posible de observar en ambas experiencias, es la *“pasión”* que tienen por sus negocios, esto porque no solo producen y comercializan un producto,

sino porque también “*venden una historia*” que dice relación con su cultura, en consonancia con el mercado nostálgico muy en boga actualmente.

Además, el emprendimiento surge como posibilidad de superación ya que se puede concluir, a partir de los relatos de las personas participantes y particularmente de las mujeres, que han mejorado sus condiciones de vida asociado a lograr una mayor capacidad económica (teniendo más ingresos, estabilidad económica e independencia) y desarrollarse laboralmente (ganando nuevos aprendizajes, adquiriendo un nuevo lenguaje asociado al mundo de los negocios y pudiendo proyectarse). Pero también hay efectos positivos sobre el bienestar al generar una nueva visión sobre el sí mismo (mirada validadora sobre cómo uno es, de su trabajo y de sus posibilidades de futuro), mejorar sus relaciones familiares (en tanto a una dinámica familiar y roles cumplidos más equitativos, así como una sensación de apoyo) y la interacción con otros (tanto con los clientes, que refuerzan, como con otras instituciones y agrupaciones). Por lo tanto, se puede decir que el emprendimiento es tanto un vehículo de la cultura como un motor de superación, y que ambos fenómenos ocurren de manera indivisible en el vivenciar de los y las participantes, ya que están íntimamente unidos y se potencian virtuosamente.

“Me motiva por ser reconocido como una persona Mapuche que ha podido salir adelante, que ha podido cambiar su situación económica. Yo pienso que la mayor motivación pasa por eso, por poder mejorar tu situación y por el reconocimiento” (Participante 3, Acción Emprendedora).

Discusión y Conclusiones

A partir de los resultados presentados y a diferencia de programas de emprendimiento destinados a otro tipo de participantes, la experiencia de realizar un emprendimiento en personas Mapuche se torna en un revitalizador de la cultura y posibilidad de superación en la medida que existan condiciones particulares a la base de los programas que respalden la realización de actividades productivas con un

componente cultural, así como considerando las características contextuales que potencian o inhiben su desarrollo. De esta forma, a nivel de los programas resulta fundamental la modalidad de trabajo, la posibilidad de comercializar los productos y los valores que transmite la organización (que da cuenta del *espíritu* de los programas). Del contexto, hay que considerar la forma distintiva en que se manifiesta el *ser Mapuche* en el campo y en la ciudad, especialmente en términos del acceso al mundo de los negocios y los oficios tradicionales.

Todo ello configura, para este caso en particular, la experiencia de emprendimiento en personas Mapuche como un vehículo de la cultura, ya que permite rescatar y visibilizar una tradición así como conectar con el valor de su cultura y una fuerte sensación de orgullo. La pérdida de la cultura descrita en un estudio previo, entendida como el desvanecimiento gradual e imperceptible de las tradiciones (Maldonado, 2003), es posible de revertir por medio de estas iniciativas que, precisamente, rescatan la cultura por medio del desempeño de oficios tradicionales. Así también, como es expuesto en otros estudios (Cabezas, 2011; Lagos, 2012), es posible fomentar aún más la cultura Mapuche en contextos urbanos a través de estas iniciativas que son percibidas por las personas participantes como instancias donde se pueden expresar aspectos tradicionales.

Por otro lado, el contacto con personas no Mapuche debido al emprendimiento (por ejemplo, clientes) permite pasar desde relaciones de extrañeza o dominancia (Maldonado, 2003) a relaciones entre pares que se valoran y respetan mutuamente desde sus recursos y potencialidades. Aquí, el reconocimiento juega un papel crucial como se anticipó en el primer apartado (Taylor, 2003), en tanto posibilidad de restitución de derechos y de la propia valía frente a episodios de discriminación (Merino, Quilaqueo y Saiz, 2008). Este corresponde a un aprendizaje extrapolable a intervenciones con pueblos originarios en general, donde resulta crucial la construcción de relaciones interculturales basadas en la valoración y el reconocimiento.

Asimismo, el emprendimiento Mapuche posibilita el mejoramiento de las condiciones de vida al generar una fuente de ingresos adicional que permite mejorar

sustancialmente la calidad de vida de las personas participantes, tal como ocurre con programas de emprendimiento dirigidos a otro tipo de personas (Banerjee, Duflo, Glennester & Kinnan, 2010; Martínez, Puente, & Ruiz-Tagle, 2013). El desafío en este caso es rescatar lo mejor de ambos mundos a través de iniciativas que porten la cultura Mapuche y a la vez asuman estrategias productivas y de comercialización que tal vez no están presentes en la forma habitual de trabajar de este tipo de participantes. De esta manera, ocurre una integración al buscar revitalizar la cultura así como gestionar con éxito sus negocios.

Por lo tanto, es importante que en este tipo de programas de emprendimiento los contenidos transmitidos no solo sean respecto a los negocios u oficios, sino también sobre la cultura Mapuche. Esto da cuenta de la importancia de que el programa tenga un componente o línea de trabajo que incorpore aspectos de la cultura Mapuche, lo que es considerado positivo tanto desde la visión de las personas encargados de los programas como desde las propias personas participantes de este estudio. Esto en consonancia con las recomendaciones de un estudio peruano sobre la adecuación de programas sociales dirigidos a mujeres indígenas, en el que también se sugiere incorporar un enfoque intercultural basado en un componente de alteridad cultural, por ejemplo, al usar el idioma nativo y preparar a los y las agentes de intervención sobre las particularidades culturales de sus usuarios/as (Huber et al, 2009). El alcance de esta recomendación es para todo tipo de programa que esté dirigido a personas indígenas, como es el Programa Puente del Sistema de Protección Social Chile Solidario.

Si bien estos resultados dan cuenta de ciertas características distintivas que ocurren en personas que realizan un emprendimiento y que son Mapuche, se podría pensar que toda persona presentará particularidades ya sea por su origen étnico, género, lugar de residencia, tipo de pobreza, entre muchos otros factores. Por ello, estos resultados invitan a extender la reflexión sobre las condiciones a la base de los programas, considerando la cultura y el contexto como parte de todo, para así mirar los aspectos emergentes de cada intervención y las posibles características particulares que estas pueden tomar. Desde los postulados de Geertz (1973, 1983), siempre es necesario

atender al contexto local de emergencia de los fenómenos, en este caso, de los programas sociales, para así ajustar su diseño, implementación y evaluación.

También es importante considerar en la lectura de los resultados que estos tienen la limitación de provenir de personas que tuvieron una experiencia positiva con los programas y, desde ahí, sería interesante profundizar en experiencias no exitosas o en aquellas personas que no se identifican con el pueblo Mapuche. Adicionalmente, sería interesante incluir más programas que trabajen con hombres Mapuche en el tema de microemprendimiento para eventualmente detectar alguna diferencia de género.

Finalmente, este estudio permite reflexionar sobre la importancia de que exista diálogo e interacción entre programas sociales, ya que aun estando en lugares geográficos distintos y con personas diferentes, pueden superarse las debilidades de cada uno al potenciar y complementar sus fortalezas. Como es el caso de los dos programas revisados en este estudio, los cuales ofrecen reflexiones interesantes a partir de sus resultados sobre formas innovadoras para mejorar el bienestar subjetivo y objetivo de personas indígenas en situación de pobreza o vulnerabilidad. Esto da cuenta de la importancia de la evaluación y la difusión de sus resultados, asociada a la devolución a las instituciones y la interacción entre ellas, para que así los programas puedan aprender unos de otros.

Referencias

- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Banerjee, A., Duflo, E., Glennerster, R. & Kinnan, C. (2010). *The Miracle of Microfinance? Evidence from a randomized Evaluation*. Working paper MIT Department of Economics. Extraído de <http://econ-www.mit.edu/files/5993>.
- Bengoa, J. (1996). *Historia del pueblo Mapuche (siglo XIX y XX)*. Santiago: Ediciones Sur.
- Briones, G. (2008). *Evaluación de programas sociales. Teoría y metodología de la investigación evaluativa*. México: Trillas.

- Cabezas, A. F. (2011). Mapuches urbanos: La memoria colectiva como estrategia de reconstrucción de la identidad étnica. *Revista Poiésis*, 11(21), 1-9. [sin doi asignado]
- Cardozo, M. (2006). *La evaluación de la política y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. México, D.F.: Cámara de Diputados.
- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (2012). *Evaluación de consistencia y resultados 2011 – 2012. Programa de Coordinación para el Apoyo a la Producción Indígena (PROCAPI)*. Extraído de http://www.cdi.gob.mx/coneval/S185_PROCAPI_EED_COMPLETO_2012_2013.pdf
- Cortés, E., Malacara, A., Alegría, N. & Becerra, M. (2013). *Factores detonadores del emprendimiento social, base para el análisis de casos de éxito*. Artículo presentado en la 24th International Business Research Conference, Las Vegas, Estados Unidos. Extraído de http://www.wbiworldconpro.com/uploads/las-vegas-conference-2013/spanish/1386413563_7009-Cort%C3%A9s_Palacios.pdf
- Daher, M., Carré, D., Jaramillo, A. & Olivares, H. (2014). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Dascal, G., de la Fuente, J., Radrigán, M. & Tapia, L. (2009). *Informe final de evaluación del Programa de Apoyo a la Gestión Social Indígena*. Extraído de http://www.dipres.gob.cl/574/articles-49589_doc_pdf.pdf
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional [CASEN] (2006). *Pueblos indígenas*. Santiago: Ministerio de Planificación.
- Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional [CASEN] (2011). *Indicadores de pobreza*. Santiago: Ministerio de Desarrollo Social.

- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata y Coruña, Fundación Paideia Galiza.
- Gajardo, G. (2012). *Evaluación del diseño del Programa Fortalecimiento de Empleabilidad Juvenil (PEJ) del Fondo de Solidaridad de Inversión Social (FOSIS)*. Tesis de Magister, Universidad Internacional de Andalucía. Extraído de http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/1712/0252_Gajardo.pdf?sequence=1
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge*. New York: Basic Books.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York : Aldine de Gruyter.
- Huber, L., Zárate, P., Durand, A, Madalengoitia, O. & Morel, J. (2009). *Estudio de percepción sobre cambios de comportamiento de los beneficiarios del Programa Juntos y sobre accesibilidad al Programa*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE] (2002). *Censo 2002: síntesis de resultados*. Extraído de <http://www.ine.cl/cd2002/sintesisencensal.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas [INE] (2005). *Estadísticas sociales de los pueblos indígenas*. Extraído de http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/etnias/pdf/estadisticas_indigenas_2002_11_09_09.pdf
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7, 19-39. [sin doi asignado]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Lagos, C. (2012). El mapudungún en Santiago de Chile: Vitalidad y representaciones sociales en los Mapuches urbanos. *Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 50(1), 161-184. doi: 10.4067/S0718-48832012000100008
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.

- Maldonado, P. (2003). *Comunidad Mapuche: aproximación a la comunidad Mapuche desde la psicología comunitaria a partir de un estudio comparativo en dos formas de agrupación Mapuche*. Memoria para optar al título de psicóloga. Santiago: Universidad de Chile.
- Martínez, A., Puentes, E. & Ruiz-Tagle, J. (2013). *Micro-entrepreneurship training and asset transfers: short term impacts on the poor*. Serie de documentos de trabajo. Santiago: Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Extraído desde <http://www.econ.uchile.cl/uploads/publicacion/59d2850ba988b501b4a25e6e30f58bfd83b570ef.pdf>
- Merino, M.E., Quilaqueo, D. & Saiz, J.L. (2008). Una tipología del discurso de discriminación percibida en Mapuches de Chile. *Revista Signos*, 41(67), 279-297. doi: 10.1080/01419870802037266
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. London: Sage.
- Reyes, Y. (2011). *Mujer, pobreza y emprendimiento: experiencias claves para la superación*. Tesis para optar al grado académico de Magíster en Psicología Social Comunitaria. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada*. Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Taylor, Ch. (1993). *El multiculturalismo y la "política del reconocimiento"*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L. & Morel, J. (2012). *Insumos para una estrategia de egreso del Programa JUNTOS*. Lima: Proyecto Capital.

DISCUSIÓN GENERAL DE LA TESIS

Esta tesis se planteó la pregunta, ¿de qué manera integrar los resultados objetivos de programas sociales, relevando la dimensión subjetiva asociada a las experiencias y significados de sus participantes, potencia la evaluación de dichos programas, permitiendo comprender sus efectos y fenómenos subyacentes? Para responderla se realizaron dos estudios. El primero tomó el desafío de generar un Modelo de Evaluación Integral y probar su aplicabilidad en la evaluación a un programa de microemprendimiento. El segundo buscó relevar la malentendida o subestimada dimensión subjetiva asociada a los efectos de los programas sociales, por medio de una serie de estudios cualitativos que indagaron la experiencia de personas que participaron en diversas intervenciones. A partir de ambos estudios y los resultados expuestos en los artículos a lo largo de esta tesis, se pueden extraer algunas conclusiones, las que traen aparejadas posibilidades, limitaciones e implicancias éticas en relación a sus alcances.

Reflexiones Finales sobre los Principales Resultados del Estudio 1

Tal como se ha argumentado previamente en este escrito, en la literatura se menciona que las evaluaciones de programas sociales han tendido a ser más bien escasas (Briones, 2008; CEES, 2007, 2012; CNSP, 1996), siendo una crítica fuerte y clara entre las personas que se desempeñan en el ámbito social y que tienen interés en implementar intervenciones de calidad. En el caso de Chile, si bien desde el Estado se han invertido esfuerzos para extender y mejorar las evaluaciones (Arenas & Berner, 2010), estas son todavía insuficientes y en el mundo privado –de las organizaciones no gubernamentales– son prácticamente nulas. Además, se enumeraron varias de las barreras presentes al momento de evaluar y que impiden u obstaculizan esta labor. A partir de esta reflexión se propuso un Modelo de Evaluación Integral que, sin transar una mirada profunda de los programas y sus resultados, muestra que es posible evaluar superando estas dificultades. Este modelo se planteó considerando la complejidad del fenómeno de la pobreza (FSP, 2013), siendo coherente con una visión multidimensional que incluye en

sí elementos objetivos y subjetivos (Arriagada & Miranda, 2005; FSP, 2010; PNUD, 2012).

La aplicación concreta del modelo en una organización social, ONG Corporación Acción Emprendedora, permitió ver que los resultados obtenidos desde esta forma de evaluar contribuyen al mejoramiento de los programas, constituyéndose en una estrategia factible y al alcance de organizaciones que sin tener muchos recursos, tienen la disposición para hacerlo. Un aspecto destacable de esta experiencia de evaluación fue que, más allá de la expectativa de encontrar ‘grandes resultados’ o de momentos iniciales de tensión, paulatinamente se generó un proceso de reflexión en conjunto con la organización –sus funcionarios/as y participantes– sobre la relevancia de incorporar la evaluación como un componente de la intervención. Es así como la identificación de resultados particulares dejó de ser el único foco, cultivándose en la institución y sus actores la curiosidad por comprender y profundizar en su quehacer a través de la evaluación, no como un elemento fiscalizador, sino como un insumo altamente relevante para el ajuste e implementación de sus futuras intervenciones. Todo lo anterior se debe a aspectos prácticos que promueve el modelo, por ejemplo, realizar un trabajo colaborativo con la organización ejecutora del programa, instalar capacidades en los equipos de trabajo, generar espacios para que las personas participantes expresen sus opiniones y valoraciones del programa e instaurar hitos de reflexión y análisis participativos.

De esta forma, se concluye que realizar una evaluación integral es factible y efectivamente permite constatar resultados y fenómenos asociados a los programas de manera compleja, así como moviliza a las instituciones a mirarse a sí mismas y su accionar durante el proceso de intervención, promoviendo el perfeccionamiento y la calidad de su quehacer.

La aproximación a la evaluación desde el modelo integral propuesto exigió también complementar técnicas cuantitativas, que permitieron captar indicadores

medibles, con estrategias cualitativas, que dieron acceso a la experiencia y opinión que las propias personas participantes tenían del programa.

Ahora bien, se podría criticar que en esta tesis se homologa lo cuantitativo con lo objetivo y lo cualitativo con lo subjetivo, implicando que cada uno de ellos capta estas dimensiones exclusivamente. Esta discusión se puede ampliar tomando en cuenta las nociones de tangible e intangible (Raczynski, 2002), donde los aspectos tangibles podrían ser los ingresos o las condiciones materiales de vida, y los intangibles la autoestima o el empoderamiento. Claramente ambos métodos permiten captar estos aspectos, por ejemplo, por medio de un instrumento de medición se puede consultar por los ingresos y la autoestima, así como en una entrevista se puede conversar sobre estos mismos temas. Sin embargo, ¿se podría decir que el puntaje en autoestima permite profundizar en la experiencia subjetiva de una persona acerca de los efectos del programa sobre su valoración personal, por qué esto ocurre y qué significa en su vida? Asimismo, ¿la respuesta a los ingresos en una entrevista permitiría hacer un análisis estadístico sobre esta variable, llegar a una conclusión generalizable y poder predecir otras variables en función de esto? Por lo tanto, sin negar que ambos aspectos se pueden captar utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, en esta tesis al comprender lo subjetivo como el detalle o cualidad de una experiencia relatada en primera persona y lo objetivo como aquellos indicadores medibles, se generó un posicionamiento respecto a las estrategias que de mejor manera permiten acercarnos a estas dimensiones. Recalcando nuevamente que lo importante no es uno u otro método, ni una u otra dimensión, sino el generar una conversación o integración entre estos distintos tipos de resultados.

Desde la aproximación cuantitativa se construyeron instrumentos anclados en la realidad del programa, lo cual permitió conocer sus efectos globales poniendo en interacción distintas variables. Esto atiende a la necesidad de utilizar las estrategias estadísticas como una herramienta para captar lo que el programa efectivamente busca lograr. Para ello, desde este modelo, destaca que la detección de variables y la definición

de los instrumentos de medición se realizaron de manera conjunta con funcionarios/as y participantes del programa. A partir de esto, se puede acudir a pruebas estandarizadas, en el caso que aborden dichas variables, o bien elaborar instrumentos que sean pertinentes al programa en cuestión, como fue en este caso. De esta forma, se evita correr el riesgo de replicar diseños o instrumentos exitosos en otras investigaciones, pero que no necesariamente responden de manera apropiada al programa que se está evaluando. Además, esto permite ampliar la detección de los resultados, al generar modelos más comprensivos sobre el programa y sus efectos, tanto inductiva como deductivamente. Por ejemplo, en la evaluación llevada a cabo al programa de microemprendimiento se manifestó que, tan importante como apoyar el desarrollo de los emprendimientos, era también entregar conocimientos para su adecuada administración y potenciar a la persona que emprende, ampliándose así la mirada para efectos de la evaluación desde el negocio hacia el o la emprendedora y sus competencias. De esta forma, se elaboraron distintos indicadores que permitieron medir el desarrollo de los emprendimientos, así como también escalas que consultaban por las habilidades técnicas y las habilidades personales de los y las participantes. Luego, no solo se observó si ocurrían cambios en dichas variables tras el paso por el programa, sino que también se pusieron en interacción para ver sus posibles relaciones y, desde ahí, surgieron interesantes reflexiones y recomendaciones. Este tipo de resultados repercutió en el diseño de las futuras intervenciones al sugerir, por ejemplo, el fortalecimiento de ciertos módulos en las capacitaciones y la inclusión de nuevos componentes al programa.

Así, utilizar métodos cuantitativos con sentido, es decir, pensados desde y para el programa, en colaboración con sus actores y que posibiliten ampliar la mirada del mismo, permiten a su vez complejizar y dar fuerza a los efectos encontrados, así como sustentar muchas de las decisiones relacionadas con la implementación de futuras intervenciones, por ejemplo, al redefinir su diseño o pensar en sus prioridades.

Por otro lado, lo cualitativo permitió identificar qué consideran las personas participantes como un logro dentro de los programas y qué recomendaciones hacían para mejorarlos. Además, la relevancia de incorporar metodologías cualitativas remite a la posibilidad de acceder a los relatos en primera persona de usuarios y usuarias sobre los programas, recogiendo concretamente la llamada de atención en la literatura especializada sobre la falta de voz y poder de las personas que se encuentran en situación de pobreza (Montero, 2006; Narayan, Patel, Schafft, Rademacher & Koch-Schulte, 2000). En consecuencia, la evaluación desde el modelo propuesto, fue una forma de resolver este dilema al rescatar la voz de las personas –tanto con indicadores y números, así como desde sus vivencias y significados– y darles poder al efectivamente considerarlas y hacerlas participes en la toma de decisiones para la implementación de intervenciones futuras (Kliksberg, 2001). A su vez, este acto potencia a las personas, las hace conscientes de sus recursos y limitaciones contextuales, ofreciendo un espacio para redefinir su rol como agentes activos y críticos, así como cuestionar las condiciones contextuales o sociales exigiendo cambios que repercuten en su bienestar y desarrollo.

Además, al considerar la evaluación como una acompañante de la intervención, esta voz puede ser escuchada en las distintas fases de la implementación de los programas y no solo de manera retrospectiva al final de estos, sino también durante su proceso de ejecución e incluso en un momento inicial de diseño (a modo de evaluación diagnóstica). Si bien en esta aplicación no fue posible hacer esto último porque el programa ya estaba formulado y contaba con varios años de ejecución, sí se propone como una estrategia útil a implementar en programas nuevos. Se considera que este espacio también permite restituir la voz y poder de las personas participantes al coproducir intervenciones desde sus necesidades y las acciones que consideran más pertinentes.

Entonces, esta tesis mostró que las personas en situación de pobreza son capaces y están deseosas de dar su opinión de manera profunda y reflexiva, lo que releva la importancia de incluir la perspectiva de las personas participantes en el diseño y evaluación de programas sociales. Las personas quieren intervenciones

más efectivas y que amplíen sus oportunidades, esta es una forma de constatar y posibilitar que así sea.

Es indudable la implicancia a nivel ético que tiene dar voz y poder a las personas participantes de los programas por medio de la evaluación. Este acto contribuye a reestablecer el derecho básico de toda persona a expresarse sobre asuntos que tienen directa relación con su vida, como es participar en un programa social de intervención en pobreza. Este derecho se restituye en la medida que sus opiniones son tomadas en cuenta y pueden llegar a tener injerencia en decisiones sobre los programas en los que participan (Arntein, 1969; Montero, 2004). Para ello, en esta investigación además se procuró generar las condiciones para el establecimiento de un diálogo entre los distintos actores involucrados en el quehacer social, incorporando la visión de las personas participantes del programa, los/as agentes de intervención directos y el equipo de trabajo central de la organización, todo lo cual potencia los resultados y permite que las recomendaciones que de ellos se desprenden efectivamente sean tomadas en cuenta.

No obstante lo planteado previamente, una limitación a tener en cuenta es que este modelo de evaluación fue formulado e implementado en el marco de programas de intervención social, que corresponden a una de las muchas estrategias para hacer frente a la pobreza y que, por lo tanto, no resulta necesariamente pertinente ni transferible para la evaluación de abordajes más extensos a esta problemática, como pueden ser reformas, planes nacionales o políticas públicas generales. Otra limitación que encuentran estas conclusiones es lo que se ha llamado “el peligro de la conciencia crítica” (Freire, 1970), esto es, la disponibilidad en los creadores de políticas públicas o diseñadores de programas de tener personas activas y críticas de las condiciones estructurales bajo las cuales viven, convirtiéndose así en agentes transformadores de la sociedad. Como se señala en Martínez y colaboradoras (2009), muchos organismos definen la participación y el fortalecimiento como un imperativo de la intervención comunitaria, sin embargo, las lógicas de sus diseños no le dan cabida real, por ejemplo, frente a acciones que

manifiestan empoderamiento no se aceptan visiones críticas por parte de las personas participantes.

Reflexiones Finales sobre los Principales Resultados del Estudio 2

Al mirar diversos programas sociales se constató que las personas en situación de pobreza son absolutamente capaces de hablar acerca de sus experiencias en los programas, manifestarse críticamente frente a ellos, así como detectar y valorar sus aspectos positivos. De esta manera, fue posible captar impresiones comunes sobre la noción de pobreza y superación, asociada esta última a las condiciones base para el éxito de los programas y los cambios atribuidos a la intervención, en los que también se identificaron ciertas variaciones.

Es así como los resultados de esta tesis no solo permitieron ampliar la evaluación de los programas sociales desde la perspectiva de sus usuarios/as, sino también repensar las definiciones en torno a la pobreza al recoger sus visiones de la misma. Históricamente, la conceptualización de la pobreza se ha extendido desde solo considerar los ingresos (Feres & Mancero, 2001a) a incluir la satisfacción de necesidades básicas (Feres & Mancero, 2001b), tomando en cuenta el acceso a salud y educación (UNDP, 1990), y finalmente considerando aspectos intangibles como el capital social (Durstun, 2000). A partir de la experiencia relatada por las personas participantes de los diversos estudios cualitativos que conformaron esta tesis, fue posible detectar que, coincidentemente con el enfoque de ingresos o carencias sobre la pobreza, muchas la asociaron con “*no tener*”. No obstante lo anterior, al profundizar en sus relatos esta experiencia manifestó mucho más que no tener bienes materiales o dinero, al incluir también alusiones sobre un estado de ánimo “*triste*” y una sensación psicológica caracterizada globalmente como “*falta de autoestima*”, en la misma línea de lo planteado por Narayan y colaboradores (2000). Esto es, como si la pobreza dura fuera empobreciendo dimensiones intangibles de la existencia (Raczynski, 2002). Además, estas personas mostraron que la experiencia de la pobreza incluye también un estado relacional carente, lo que respalda lo insinuado en un Informe de Desarrollo Humano

(PNUD, 2000). Muchas se sentían pobres al sufrir violencia intrafamiliar, por sus vínculos quebrantados o al sentir que no contaban con nadie (personas e instituciones), dando cuenta de una red de apoyo disminuida. Por último, fue frecuente escuchar al inicio de sus relatos la sensación de una restricción temporal muy fuerte, que se podría ilustrar como una vivencia de “*encierro*” en el presente, debido a sus muchas preocupaciones cotidianas y necesidades de subsistencia, coincidente con la falta de aspiraciones mencionada por la CEPAL (2008). Todo esto permite describir cómo al estar en situación de pobreza las carencias materiales calan hondo en las vidas de las personas, siendo también parte de esta experiencia carencias psicológicas, relacionales e incluso espaciales y temporales. Todo ello, además, puede variar en intensidad según las condiciones de vida de las personas y los factores de riesgo presentes que obstaculizan sus posibilidades de desarrollo y bienestar, marcando distintos niveles de vulnerabilidad dentro de la experiencia común de pobreza (UNDP, 2014).

Esta investigación pone de relieve, entonces, que remirar la noción clásica de pobreza, considerando tanto su aspecto material como confirmando la dimensión subjetiva destacada por los nuevos enfoques, permite profundizar en su comprensión. A partir de una aproximación ‘desde dentro’, que considere la construcción subjetiva que hacen las propias personas que viven en situación de pobreza, se podría ampliar y enriquecer dicha comprensión, redefiniendo así el foco y alcance de las intervenciones orientadas a la superación de la pobreza y su evaluación.

En una dimensión ética, y a la vez de implicancias técnicas, este planteamiento contiene la advertencia que, considerando que tanto los aspectos objetivos como subjetivos configuran la experiencia de vivir en situación de pobreza, el desatender o sobre atender a algunos de estos (por ejemplo, subestimando la dimensión material de la pobreza e idealizando aspectos subjetivos como la “*autoestima*”), puede llevar a una aproximación fragmentada tanto al intervenir como al evaluar. Por otro lado, en lo que pudiese ser conceptualizado como un círculo virtuoso, la realización de evaluaciones integrales a los programas sociales podría hacer visibles sus acciones en ambas esferas,

objetiva y subjetiva, no obstante estas no se hallen necesariamente contempladas en sus diseños originales. De vuelta, las retroalimentaciones aportadas a los programas por parte de dichas evaluaciones, podrían contribuir a la ampliación de sus diseños, haciendo explícito en sus objetivos una intervención integral para la superación de la pobreza.

Otro tema importante fueron las concepciones relativas a la superación de la pobreza. Las personas participantes de esta investigación también compartieron sus ideas y opiniones al respecto, las que estuvieron íntimamente ligadas a sus reflexiones sobre las condiciones básicas para lograr cambios positivos en los programas sociales de los que eran usuarias. A diferencia de otros estudios (mencionados en FSP, 2010), estas personas no tuvieron dificultad de hablar sobre esto, tal vez porque al estar participando en programas sociales ya tenían instalada una visión al respecto. Fue sumamente interesante la noción de movimiento asociada a la superación, con alusiones como *“avanzar”*, *“salir adelante”*, *“tener el impulso”*, entre otras. Una primera arista de este movimiento se manifestó en un posicionamiento subjetivo asociado a una de las condiciones más importantes para el éxito de los programas, esto es, tener la esperanza de que es posible superar la pobreza, confiar en el programa y creer en sus propias capacidades. A diferencia de lo planteado por otros estudios que señalan la falta de aspiraciones como un mecanismo de defensa frecuente entre las personas que se encuentran en situación de pobreza (Gissi, 1990; CEPAL, 2008), en el caso de la presente investigación lo comúnmente relatado como un logro para las personas participantes, fue la experiencia de tener un *“sueño”*. Así, se desafía el mito de que las personas en situación de pobreza no pueden soñar y se constata el sueño como un resultado transformador. Esto puede ser entendido si se considera el hecho de que estas personas estaban por concluir su participación en los programas o ya habían terminado y, desde este lugar, para ellas la pobreza sí era posible de ser superada. Una segunda arista de este movimiento tuvo que ver con la intención y acciones concretas para enfrentar dicha situación, lo que varias personas refirieron como *“luchar”*, *“trabajar”* y *“emprender”*, dando cuenta de la importancia que las personas dan a superar la pobreza

por su propio esfuerzo, tal como proponen informes previos (CNSP, 1990; Hogar de Cristo, 2004). En sus relatos ambos movimientos actuaron como condición para el cambio al romper la inercia en la que se encontraban, pudiendo instalar una visión sobre sus posibilidades a futuro, lo cual resulta fundamental para lograr un mayor desarrollo (PNUD, 2010). También fue interesante que este camino fuera imaginado por las personas participantes como un proceso y no como un cambio inmediato, con expresiones como *“poco a poco”* o *“pasito a pasito”*.

Desde lo anterior, es posible concluir que el surgimiento de una noción de superación de la pobreza en los y las participantes de los programas, en este caso representada como tener un “sueño” acerca de las posibilidades a futuro, constituye un cambio inicial en el proceso de intervención y una condición necesaria para los siguientes. Esta noción de superación, pareciera instalar un movimiento en la subjetividad de las personas desde el presente hacia el futuro, estableciendo a su vez una trayectoria a recorrer y una comprensión de esta en términos de proceso.

En estos resultados, en consecuencia, se reconoce la noción de *“sueño”* como un cambio fundamental. Respecto al momento en que esta aspiración comienza a ser parte de la subjetividad de las personas participantes, se podría pensar que varía según la forma en que los programas toman contacto con sus participantes. Por ejemplo, aquellos programas a los que las personas acuden por iniciativa propia, pueden ser vistos por estas como una posibilidad de materialización de un sueño ya instalado. En cambio, en el caso de los programas en que los/as agentes de intervención salen a terreno a invitar a las personas a participar, podrían necesitar la instalación de esta idea de superación como parte de la intervención. No obstante, es importante advertir que estas consideraciones se basan en el supuesto de un ‘buen uso’ de los programas, poniendo entre paréntesis los casos de participantes que hacen un uso inadecuado de los mismos, como podrían ser personas que no participan en los programas movidas por el deseo de mejorar su situación o para los fines que el programa fue diseñado, por ejemplo,

personas que se inscriben en programas que entregan capital semilla para solo obtener dinero en efectivo, pero sin la intención de desarrollar un emprendimiento.

Otra condición importante para superar la pobreza, mencionada por las personas participantes, fue contar con el apoyo de otros, dando cuenta de una dimensión interpersonal e intersubjetiva, al establecer vínculos sanos y reparadores basados en el reconocimiento mutuo y la potenciación. Esto último, tiene directa relación con la caracterización que estas personas hicieron de los programas, la cual se centró fuertemente en la figura de los y las agentes de intervención y su labor. Reconocieron tres acciones principales de los/as agentes: ofrecer apoyo moral, potenciar y actuar como guía de ruta. Varias personas refirieron explícitamente a lo primero como dar un “empujón”, lo que les permitió romper la inercia en la que estaban gracias a que sentían que podían contar con alguien. Lo segundo se manifestó en el dicho “*tú puedes*”, considerado fundamental por la mayoría de las personas, lo que se expresó concretamente en activar recursos y entregar herramientas para que desde este espacio de autoafirmación se constituyeran en verdaderos protagonistas de sus propios procesos de cambio. Por último, lo tercero correspondió a que parte importante de la intervención realizada por los/as agentes consistió en ubicar en el espacio y orientar en el tiempo a los y las participantes, esto es, activar y ampliar la red de apoyo, así como generar una visión a futuro.

De esta forma, los y las agentes fueron descritos desde su dimensión técnica – informar, conectar, orientar– y su dimensión personal, destacando características como la empatía y la vocación. Estas características pueden ser consideradas como el motor y base del accionar de los/as agentes, lo que les permitiría establecer vínculos nutritivos con las personas participantes. Desde aquí resultó fundamental para estos y estas participantes sentir que eran vistas como personas con posibilidades de desarrollo y no como un problema a resolver, como podría ocurrir desde una relación de tipo asistencial o paternalista (Arriagada & Miranda, 2005). Concretamente, era hacer sentir en los y las participantes que alguien creía y confiaba en sus capacidades para salir adelante. Por lo

tanto, si bien la labor técnica era muy importante, también lo era ser visibilizados, valorados y reforzados, evitando así generar dependencia. Esto es coherente con lo planteado por Durston (2005), al señalar la importancia de robustecer la relación entre los/as agentes de intervención y las personas participantes de los programas sociales. Para ello, esta relación no se puede dejar al azar en el diseño de los programas y se deben incluir módulos de supervisión y formación constante. Esto da cuenta de la importancia y el gran aporte potencial de los y las agentes de intervención, entendidos como intermediarios locales de los programas y, por lo tanto, la necesidad de definir su perfil de competencias técnicas y sociales, de capacitarlos y entrenarlos debidamente, así como de crear “comunidades de aprendizaje” y ofrecer espacios de cuidado para los equipos de trabajo. En definitiva son estas personas las que inciden en el éxito o fracaso de un programa.

De lo anterior, el rol de los y las agentes de intervención emerge como central, ampliando su labor desde la ejecución técnica de las acciones de los programas a la generación de un espacio relacional en que dichas acciones adquieren sentido para las personas participantes y, desde ahí, resultan ser más efectivas. Por lo que se torna crucial formalizar su rol y concientizar a quienes trabajan en las instituciones sobre la importancia de esta función articuladora en la implementación de los programas.

Un aspecto importante al que se le dedicó reflexión, refiere a los cambios que ocurrieron en diferentes ámbitos de la vida de las personas y que atribuyeron a su participación en los programas. Estos resultados, provenientes principalmente de los estudios cualitativos de esta tesis, fueron consistentes con varios de los resultados detectados en la evaluación integral. A modo general, se manifestaron cambios materiales, cambios personales o en el sí mismo, y cambios en su relación con otros y con el mundo. Esto cambios solían estar interconectados entre sí, potenciándose mutuamente. El primero fue asociado por los y las participantes con un aumento o generación de mayores ingresos y una mejor gestión económica de sus recursos, esto es,

aprender a manejar el dinero y llevar sus finanzas en orden. El segundo cambio refiere a la autovaloración, sensación de competencia, mirada positiva sobre sí, mayor autonomía y cuidado personal, lo que redundó en un cambio de mentalidad asociado al empoderamiento o ganar control sobre la propia vida, reforzando la afirmación “*yo puedo*”. Esto se conecta con la idea de pobreza como una “*falta de autoestima*” o un debilitamiento de las capacidades personales (FSP, 2010; Narayan, Patel, Schafft, Rademacher & Koch-Schulte, 2000), lo que da gran relevancia a este cambio. Por último, se constató un cambio en las relaciones en general, ya sea con otros o con la familia, así como con respecto a la activación y ampliación de la red de apoyo (ya sean instituciones, servicios, entre otros), gestionándose mejor en sus entornos. Esto es coincidente con lo señalado por Bebbington (2005) sobre los objetivos que debieran tener los programas sociales, en tanto promotores de cambios en las relaciones sociales y las prácticas que permiten el acceso a los recursos. Es así como estos resultados resaltan la brecha entre una concepción parcial versus una más amplia de la pobreza. La información encontrada da cuenta que una concepción de pobreza en la primera línea resulta insuficiente para abordar a cabalidad esta problemática. De esta forma, saber que la pobreza es un fenómeno complejo y que al intervenir en pobreza los resultados ocurren en distintos ámbitos, comanda un diseño de las estrategias acorde a esto (Raczynski & Serrano, 2005).

Por lo tanto, es posible plantear que los programas potencian un movimiento hacia la superación de la pobreza al contribuir a que sus participantes pasen de tener escasos recursos (probablemente por una gestión de subsistencia) a lograr mejoras económicas (por una gestión orientada por y para el bienestar personal); transiten desde la pobreza psicológica a la valoración personal y la dignidad, así como la valoración de su origen y cultura, además de pasar del abandono personal al autocuidado y autonomía; salgan del aislamiento institucional al activar y ampliar su red, así como del empobrecimiento familiar o relacional al mejorar, retomar y crear nuevos vínculos. Finalmente, en conjunto, estos cambios redundarían en pasar de la desorganización

personal a ganar territorio a nivel material y psicológico, así como ganar control del espacio y tiempo al proyectarse y estructurar la propia vida.

La identificación de los distintos ámbitos en los que ocurren los cambios asociados a la intervención permiten fortalecerla al considerar en el diseño de las acciones el carácter potenciador de sus efectos. Esto es, los cambios relativos a los objetivos del programa conducen a cambios en ámbitos no considerados previamente, pero que pueden ser incorporados para potenciar y asegurar en el tiempo el logro de los primeros.

Tomando en cuenta la variedad de cambios y ámbitos en los que ocurren, incluso cuando los programas no pretendan tener un efecto en algún área en particular, resulta importante privilegiar la integración de estos en las intervenciones, por sobre diseñar acciones que resulten parciales. De esta forma, en el contexto de programas sociales orientados a personas en situación de pobreza, el apoyo económico no es todo y resalta la relevancia de generar otros tipos de apoyos. Como señalaba una de las participantes, la entrega de subsidios solo resuelve una parte de sus problemas, porque hoy aparecen con igual o mayor predominancia otras carencias, por ejemplo, en cómo se conciben a sí mismos y cómo se ven en relación a los demás y su entorno. De esta forma, si bien un programa puede estar focalizado en un tema, por ejemplo, la generación de ingreso por medio del microemprendimiento, al mismo tiempo debiera considerar que esa acción repercutirá en muchos otros ámbitos de la vida de sus usuarios/as, algunos de los cuales podrían ser incluidos como parte de la intervención formalmente, como sería reforzar la sensación de competencia personal para emprender sus actividades productivas.

Sin desmerecer estas conclusiones, no se debe confundir el considerar que hay más dimensiones o ámbitos implicados en los cambios que un programa inicialmente buscaba lograr, con que el diseño de dicho programa se debe ampliar al punto de perder su foco y transformarse en una intervención genérica. Pareciera más adecuado reflexionar sobre sus acciones y observar con detención los ámbitos en que se detectan cambios, con el fin de estimar si es pertinente flexibilizar la intervención, ampliando sus

actividades dentro de los márgenes del programa, con el fin de potenciar tales cambios, pero sin perder su foco.

Ahora bien, según lo visto en los distintos estudios de esta tesis, los cambios antes descritos no ocurren de manera lineal ni de igual forma para todas las personas, sino que varían según el perfil de participante, el nivel de vulnerabilidad, sus necesidades especiales y la interacción de todo ello con lo que el programa ofrece, marcando trayectorias de cambios diferenciadas. De esta manera, es posible plantear que no hay un solo tipo de pobreza (Max-Neef, 1993) o “cultura de la pobreza” (Martínez & Palacios, 1996), sino que adopta múltiples expresiones y significados según cómo las personas experimentan esta situación. En este sentido, a lo largo de esta tesis se pudo constatar que al intervenir en pobreza los cambios no son los mismos para todas las personas, aunque participen del mismo programa y se encuentre en una situación similar. Por ejemplo, la relación con los/as agentes de intervención es clave para personas en situación de calle al sentirse reconocidas y valoradas, también lo es para personas Mapuche, pero al constituirse en un vínculo nutritivo y reparador de experiencias de discriminación de la infancia.

Desde aquí es que la intervención en pobreza y su evaluación podrían potenciarse y beneficiarse al perseguir e identificar los cambios que se dan en diferentes ámbitos y que además son heterogéneos según sus participantes. Específicamente, los programas podrían diseñar acciones suficientemente flexibles como para simultáneamente priorizar los objetivos de la intervención y ajustarse a las diferencias de sus participantes, actuando colaborativamente con las propias personas. A nivel práctico, tomando en cuenta que los programas acogen distintos tipos de personas (con mayor o menor nivel de vulnerabilidad y con necesidades muy diferentes), su diseño podría considerar variar las modalidades de intervención que ofrecen. Por un lado, generando distintos componentes de los programas, a los cuales se asignen las personas participantes en base a un diagnóstico previo sobre sus necesidades y expectativas o que ellas mismas puedan elegir. Por ejemplo, en programas de apoyo psicosocial tener la opción de un trabajo

personalizado más directo con aquellas personas que están muy dañadas, así como una alternativa que conecte con opciones de empleabilidad y emprendimiento para las personas que se encuentren más fortalecidas y desean trabajar estas áreas. Por otro lado, los programas podrían asumir esta diversidad de participantes y capacitar a los/as agentes de intervención para que sean sensibles al detectar los distintos tipos o perfiles de personas, respondiendo de manera diferenciada a sus necesidades, pero promoviendo al mismo tiempo un espacio común y de interacción en el que se potencien mutuamente, complementándose y ayudándose entre sí.

Por lo tanto, en esta tesis se concluye que el diseño de la intervención debiera considerar las características particulares de sus usuarios y usuarias generando las condiciones que permitan que efectivamente se beneficien de sus acciones. Esto es, sobre la base de un marco común de actuación, realizar ajustes de acuerdo a la variedad de participantes que coexisten en los programas.

Una advertencia sobre identificar distintos tipos o perfiles de personas, es el riesgo que puede conllevar discriminar en el proceso de selección a los y las participantes en virtud de privilegiar aquellas personas que puedan presentar mejores resultados o sean enjuiciadas como de más fácil manejo por los programas, dejando fuera de la intervención justamente a aquellas que están en una situación de mayor vulnerabilidad y/o que con más urgencia necesitan esta ayuda.

Además, si el programa tiene un campo de acción limitado y hay necesidades de las personas que no puede cubrir por sí mismo, surge como importante el trabajo en conexión con otras instituciones (Raczynski, 2002). Esto dice relación con un asunto ético y técnico, pues cuando los programas están dirigidos a un rango amplio de destinatarios, al detectar necesidades o tipos de participantes que no se pueden abordar adecuadamente es importante que se active el trabajo en red para ofrecer una respuesta pertinente y local.

Alcances, Limitaciones y Proyecciones

La pregunta de investigación se responde a través del trabajo realizado de la siguiente manera. Con respecto al *Estudio 1*, en el *Artículo 1* que plantea el Modelo de Evaluación Integral, fue posible pensar la evaluación de programas sociales de una manera distinta: haciéndose cargo de sus barreras, velando por captar la complejidad de los programas, generando compromisos con sus actores y retroalimentando las intervenciones. En los *Artículos 2 y 3*, donde se aplica dicho modelo y se presentan sus principales resultados, se demuestra que es factible realizar este tipo de evaluación, donde realmente ocurre una articulación de las aproximaciones cuantitativa y cualitativa, los que se nutren mutuamente y potencian la comprensión de los resultados y procesos subyacentes de los programas. En cuanto al *Estudio 2*, este permitió profundizar en aspectos de los programas sociales desde la dimensión subjetiva compartida por las personas participantes, que son importantes de tener en cuenta al momento de pensar en su diseño, implementación y evaluación. En el *Artículo 4* se muestra que los cambios no solo ocurren en los ámbitos previstos por los programas, sino que en muchas otras áreas de las vidas de las personas, los cuales interactúan entre sí y varían dependiendo de sus circunstancias. En el *Artículo 5* se releva el importante rol de los y las agentes de intervención, así como la necesidad de formalizar su labor. En el *Artículo 6* se concluye que los cambios también varían en función de los distintos tipos o perfiles de participantes, es decir, personas diferentes responderán de manera particular a un mismo programa. Si bien todas las personas pueden encontrarse en situación de pobreza, es necesario superar la tendencia a homogeneizarlas reconociendo la gran diversidad que existe en ellas. Y los resultados que se exponen en el *Artículo 7* permiten considerar que hay condiciones a la base de los programas que potencian u obstaculizan su accionar, como son los aspectos contextuales y culturales.

Todo lo anterior da cuenta de la importancia de integrar las dimensiones objetiva y subjetiva en la evaluación de programas sociales. Los datos obtenidos desde métodos cuantitativos permiten comprobar los efectos esperados de los programas y explicar sus resultados, así como la información obtenida desde los métodos cualitativos posibilitan

descubrir nuevos aspectos asociados a su accionar y fenómenos emergentes. De esta forma, ambos se complementan y contribuyen a enriquecer la comprensión de los programas sociales.

A partir de los resultados y conclusiones de la presente tesis, se hacen evidentes nuevas preguntas y ámbitos a explorar para continuar profundizando y modelando su propuesta central: la intervención y evaluación integral en el marco de los programas sociales orientados a la superación de la pobreza.

Primero, parece relevante dar continuidad a la línea de caracterización de los y las usuarias en términos de perfiles que orienten ajustes y flexibilizaciones en los diseños de los programas y de las acciones en la intervención. En este sentido, por ejemplo, hacer una descripción más densa del perfil “*resistente*” resulta de particular importancia si se considera que pareciera representar un caso especial de participantes en mayor vulnerabilidad y, que a la vez, exige más a la intervención. También la posibilidad de detectar nuevos perfiles según tipos de programas o tipos de usuarios/as a los que están dirigidos. Y poder observar si los perfiles son estáticos o corresponden a posiciones subjetivas (según lo planteado por Martínez, 2011) que se alternan o evolucionan a lo largo del paso por el programa.

Segundo, respecto a una evaluación de la intervención en pobreza que incorpore como parte de la dimensión subjetiva la perspectiva de género (tanto femenina, Molyneux, 2002; como masculina Aguayo & Sadler, 2011; Connell, 2005), en la presente investigación se concluye principalmente desde la mirada de la mujer en situación de pobreza, dada una participación menor de usuarios hombres. Esto se debe a que muchas intervenciones se dirigen preferente o exclusivamente a mujeres, así como hay programas que no hacen una diferenciación por sexo, pero cuyas participantes tienden a ser mujeres. De esta forma, incorporar la perspectiva masculina sobre los programas permitiría, por ejemplo, comprender la subutilización por parte de los hombres de la oferta de intervenciones para la superación de la pobreza.

Tercero, un aspecto importante a tener en cuenta es que quienes participaron de los estudios que conforman esta tesis fueron personas que en su mayoría habían completado su participación en los programas. En este sentido, queda por describir y caracterizar la experiencia de participantes desertores de los programas, lo que ha sido escasamente abordado por la literatura especializada en el ámbito social (por ejemplo MIDEPLAN, 2005), pero que sí ha sido estudiado en el ámbito escolar (CEPAL, 2001/2002) y terapéutico (Rondón, Otálora & Salamanca, 2009). Esto se justifica, en primer lugar, porque aunque no se cuenta con cifras, se estima que su prevalencia es alta. En segundo lugar, porque desde su experiencia ‘no exitosa’ pueden ser mejor visualizadas las dificultades propias de los y las usuarias y de los programas. Y en tercer lugar, porque si tradicionalmente las personas participantes de los programas de superación de la pobreza han sido poco escuchados a la hora de evaluarlos, aquellos que no se mantienen en las intervenciones no solo parecieran ser una cifra negra en términos de medición objetiva, sino también un actor invisibilizado en la esfera subjetiva de la evaluación.

Por otro lado, algunas limitaciones de esta tesis, que quedaron como importantes aprendizajes al momento de pensar sobre la evaluación e intervención en el ámbito social, dicen relación con ciertas dificultades encontradas al momento de implementar los estudios. Una de las mayores dificultades fue poder establecer el programa a ser evaluado en el primer estudio. Esto se debió a que inicialmente se realizaron gestiones con un programa Estatal de microfinanzas, que finalmente no fue ejecutado, razón por la cual se optó por el programa de microemprendimiento de la organización no gubernamental. Esto no solo implicó un retraso con respecto a la planificación original de las actividades de la tesis, sino también conllevó repensar el diseño de la evaluación, las dimensiones y variables en estudio, los instrumentos cuantitativos y cualitativos, entre muchas otras cosas. Pero también supuso lecciones sobre la adecuación del diseño de investigación al programa, poder afianzar un trabajo colaborativo con la organización y la gran necesidad de evaluación en este tipo de instituciones, traducándose en una contribución concreta para el mejoramiento de sus intervenciones.

Desde esta perspectiva, el Modelo de Evaluación Integral propuesto se apoyó en la participación de los diversos actores implicados en los programas sociales, lo que enriquece la evaluación y al mismo tiempo promueve una “formación en servicio” de estos. Sin embargo, esta participación es posible en programas cuyos autoridades, funcionarios/as y participantes estén motivados y dispuestos a destinar tiempo a este tipo de actividades. Lo anterior lleva a reflexionar sobre la factibilidad de aplicar dicho modelo en programas públicos y a gran escala, debido a los requerimientos de la burocracia administrativa.

También ocurrieron dificultades técnicas, por ejemplo, al momento de analizar los datos o algunos impedimentos operativos, que dieron origen a las barreras descritas en el artículo sobre el Modelo de Evaluación Integral y a la creación del Dispositivo de Análisis Cualitativo empleado. De esta forma, el desafío de esta tesis fue convertir dichas limitaciones o barreras en estrategias útiles para la evaluación e intervención.

Finalmente, en esta tesis se ha buscado ampliar la discusión sobre pobreza, intervención y evaluación de programas sociales, aportando evidencia empírica para enriquecer estas nociones. Para ello, se tomaron en cuenta distintas perspectivas y se puso en conversaciones a los diversos actores que movilizan los engranajes del quehacer social. Específicamente, las reflexiones sobre la noción de la pobreza y superación, así como de los cambios detectados por las propias personas participantes de los programas, retroalimentado por la visión de los/as agentes de intervención y funcionarios/as de dichas instituciones, dan cuenta de los ámbitos y dimensiones involucrados en estos fenómenos. Esto nutre el Modelo de Evaluación Integral propuesto, en el sentido que releva la pertinencia de un abordaje integral, el cual es factibilidad de realizar, haciéndose cargo de las barreras detectadas y generándose recomendaciones concretas. De esta forma, esperamos que esta tesis contribuya en complejizar y perfeccionar la labor en el ámbito social referente a temas de pobreza.

EPÍLOGO

Mi Trayectoria desde la Intervención a la Investigación y el Camino de Vuelta

Esta tesis, de manera sencilla y compleja, fue una gran conversación. En esa red de conversaciones fueron circulando experiencias y significados acerca de la pobreza, la intervención y la evaluación de los programas sociales. Se fueron transmitiendo nociones que movilizaron a pensar y soñar sobre la superación. Largas conversaciones acompañadas de un mate dulce con mujeres Mapuche que de vez en cuando levantaban la vista de sus telares para dar énfasis a alguna de las ideas que estaban tejiendo. Otras conversaciones, sentada en el banquito de un parque con un hombre que hacía de ese espacio su hogar. La sorpresa de encontrarme con decenas de mujeres Quechua vestidas con chalecos de colores que representaban cada una de sus comunidades, cargando sus artesanías para mostrarle al mundo estas verdaderas obras de arte. Interesantes conversaciones con miembros de los equipos de trabajo de las organizaciones sociales, quienes movidos por su vocación hablaban sobre los programas apasionadamente. Otras conversaciones en la oficina de algún profesor o técnico del gobierno, rodeados de libros. Y cómo no mencionar esas profundas conversaciones con las mujeres de la India, donde realicé mi pasantía doctoral, tomando un té chai y siendo vigiladas por la mirada curiosa de una vaca sagrada, abriéndose para mí nuevos campos de reflexión postdoctoral.

Es así como esta tesis vino a responder muchas preguntas que como interventora social me venía haciendo desde hace varios años sobre mi trabajo y sus efectos: ¿de qué manera lo que hacemos ayuda a los y las participantes?, ¿aquello que creemos hacer bien, es experimentado de esa manera por las personas?, ¿cómo podríamos mejorar aquello que estamos haciendo mal? Finalmente, esto redundó en preguntas más concretas sobre la pobreza, el rol de los programas sociales en su superación y las experiencias de las personas implicadas en esto.

Así, me dediqué a pensar en cómo podemos observar un programa más allá de la cobertura y de la rendición de gastos, cómo podemos ver un programa considerando

toda la complejidad que contiene, cómo hacer para no quedarnos con lo que esperamos encontrar ni para sumergirnos en lo que otros nos dicen, cómo ver tanto procesos y resultados, cómo captar efectos globales y al mismo tiempo experiencias particulares. Quería conocer la opinión de personas que habían participado en distintos tipos de programas, saber si había aspectos comunes o grandes diferencias, si estaban a gusto o disgusto, si sentían que sus vidas habían cambiado o no.

Estas y muchas otras preguntas se fueron respondiendo, “*paso a paso*”, con cada uno de los estudios que conformó mi tesis. Y en este camino se fue haciendo claro para mí la importancia de escuchar y así integrar distintas visiones, de aprender y así complementar distintas estrategias para abordar estas preguntas, y finalmente, no olvidar que esto no es un acto único y que la clave para progresar en el ámbito social consiste en mantener siempre presente la reflexión sobre lo que estamos haciendo, esto es, de integrar la evaluación como una acompañante constante de la intervención. Obviamente, el proceso no fue fácil y como bien señala el título de mi tesis: implicó un gran desafío. Finalmente, me quedo con una sensación de profundo agradecimiento por las valiosas experiencias compartidas por las personas participantes en esas largas conversaciones, así como por todo lo que aprendí debido a su generosidad. De esta forma, para mí el principal aporte de esta tesis fue sistematizar estas lecciones y dejar un testimonio para que otros puedan seguir perfeccionando el quehacer en el ámbito social y así avancemos juntos en la misión de superar la pobreza.

REFERENCIAS¹

- Aguayo, F. & Sadler, M. (Eds.) (2011). *Masculinidades y políticas públicas. Involucrando hombres en la equidad de género*. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Antropología; LOM.
- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>
- Arenas, A. & Berner, H. (2010). *Presupuesto por resultados y la consolidación del sistema de evaluación y control de gestión del gobierno central*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. doi: 10.1080/01944366908977225
- Arriagada, I. & Miranda, F. (2005). Propuestas para el diseño de programas de superación de la pobreza desde el enfoque de capital social. En I. Arriagada (Ed.), *Aprender de la experiencia. El capital social en la superación de la pobreza* (pp. 197-226). Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- Baker, J. (2000). *Evaluating the impact of development projects on poverty. A handbook for practitioners*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Banco Mundial (2000/2001). *Informe sobre el desarrollo mundial. Lucha contra la pobreza*. Washington D.C.: Mundi-Prensa Libros, S.A.
- 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 de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- Bengoa, J. (1995). *La pobreza de los modernos*. Santiago: Boletín del Programa de Pobreza y Políticas Sociales de SUR, Temas Sociales 3.

¹Estas referencias corresponden a los textos citados en el Planteamiento General y Discusión General de la tesis. Los textos citados en los artículos se encuentran en la sección de referencias correspondientes a cada uno de ellos.

- Boltvinik, J. (2013). Medición multidimensional de pobreza. América Latina de precursora a rezagada. *Revista Sociedad & Equidad*, 5, 4-29. doi: 10.5354/0718-9990.2013.26337
- Bouza, R. (2005). Los caminos de la evaluación de políticas públicas: Una revisión del enfoque. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 4(2), 69-86. [sin doi asignado]
- Briones, G. (2008). *Evaluación de programas sociales. Teoría y metodología de la investigación evaluativa*. México: Trillas.
- 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 de Chile.
- Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios [CEES] (2007). *Avanzar en calidad 1. Desarrollo de un modelo de gestión de calidad para programas sociales*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda.
- Centro de Estudios de Emprendimientos Solidarios [CEES] (2012). *Avanzar en calidad 4. Análisis del modelo de gestión de calidad para programas sociales*. Santiago: Editorial Librosdementira Ltda.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2001/2002). *Panorama social de América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2008). *Panorama social de América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- Connell, R.W. (2005). Change among the gatekeepers: Men, masculinities, and gender equality in the global arena. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 30(3), 1801-1825. doi: 0097-9740/2005/3003-0001\$10.00
- Consejo Nacional de Superación de la Pobreza [CNSP] (1996). *La pobreza en Chile: un desafío de equidad e integración social*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Denis, A., Gallegos, F. & Sanhueza, C. (2010). *Medición de pobreza multidimensional en Chile*. Santiago: Universidad Alberto Hurtado.
- Durston, J. (2000). *¿Qué es el capital social comunitario?* Santiago: Naciones Unidas, CEPAL.
- Durston, J. (2005). Superación de la pobreza, capital social y clientelismos locales. En I. Arriagada (Ed.), *Aprender de la experiencia. El capital social en la superación de la pobreza* (pp. 47-57). Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- Feres, J.C. & Mancero, X. (2001a). *Enfoques para la medición de la pobreza. Breve revisión de la literatura*. Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos, 4. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL.
- Feres, J.C. & Mancero, X. (2001b). *El método de las necesidades básicas insatisfechas (NBI) y sus aplicaciones en América Latina*. Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos, 7. Santiago: Naciones Unidas, CEPAL.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. New York: Herder & Herder.
- Fundación para la Superación de la Pobreza [FSP] (1999). *Propuestas para la futura política social*. Santiago: Fundación para la Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (2010). *Voces de la pobreza. Significados, representaciones y sentir de personas en situación de pobreza a lo largo de Chile*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza [FSP] (2013). *Umbrales sociales para Chile. Una nueva mirada sobre la pobreza*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza.
- Galasso, E. (2006). *“With their effort and one opportunity”: Alleviating extreme poverty in Chile*. Washington, D.C.: The World Bank, Development Research Group.
- Gissi, J. (1990). *Psicoantropología de la pobreza: Oscar Lewis y la realidad chilena*. Santiago: Psicoamérica Ediciones.
- Hair, J., Andreson, R., Tatham, R. & Black, W. (2008). *Análisis multivariante*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

- Hogar de Cristo (2004). *Radiografía de la pobreza. Una consulta participativa a los usuarios del Hogar de Cristo*. Santiago: Unidad de Desarrollo y Estudios.
- Kliksberg, B. (2001). *Diez falacias sobre los problemas sociales de América Latina*. Buenos Aires: Centro de Documentación en Políticas Sociales, Documento 27.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Larrañaga, O., Contreras, D. & Ruiz-Tagle, J. (2009). *Evaluación de impacto de Chile Solidario para la primera cohorte de participantes*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Lira, E. (Ed.) (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Martínez, C. (2011). *Regulación mutua y dialogicidad en psicoterapia. Un análisis empírico de la subjetividad e intersubjetividad en el discurso terapéutico*. Saarbrücken, Germany: EAE Publishing.
- Martínez, J. & Palacios, M. (1996). *Informe sobre la decencia. La diferenciación estamental de la pobreza y los subsidios públicos*. Santiago: Ediciones SUR.
- Martínez, L., Jaramillo, A., Santelices, M.P. & Krause, M. (2009). Psychologie communautaire en Amérique latine: trajectoire historique et enjeux actuels. *Pratiques Psychologiques*, 15, 29-38. doi: 10.1016/j.prps.2008.03.006
- Martorano, B. & Sanfilippo, M. (2012). *Innovative features in conditional cash transfers: An impact evaluation of Chile Solidario on households and children*. UNICEF Innocenti Working Paper, IWP-2012-03. Extraído de http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/iwp_2012_03.pdf
- Matos, R. (2005). Enfoques de evaluación de programas sociales: un análisis comparativo. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(2), 360-377. [sin doi asignado]
- Max-Neef, M. (1993). *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Editorial Nordan-Comunidad.
- Ministerio de Desarrollo Social (2012). *Encuesta de caracterización socioeconómica nacional 2011*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2002). *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*. Documento de para el Seminario “Perspectivas innovativas en política social: Experiencias relevantes para la superación de la pobreza, una mirada desde lo posible”, organizado por MIDEPLAN–CEPAL, realizado el 29 y 30 de Octubre de 2002 en Santiago de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2004). *Conceptos fundamentales sistema de protección social Chile Solidario*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2005). Estudio familias en situación de extrema pobreza que no han aceptado integrarse o han interrumpido su participación en el Programa Puente del Sistema Chile Solidario. Santiago: Gobierno de Chile.
- Ministerio de Planificación [MIDEPLAN] (2009). *CASEN 2009. Informe metodológico*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Molyneux, M. (2002). Gender and the silences of social capital: Lessons from Latin America. *Development and Change*, 33(2), 167-188. doi: 10.1111/1467-7660.00246
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Desarrollo, conceptos y procesos Buenos Aires: Paidós.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. Sage: London.
- Narayan, Patel, Schafft, Rademacher & Koch-Schulte (2000). *La voz de los pobres ¿Hay alguien que nos escuche?* Madrid: Ediciones Mundi- Prensa para el Banco Mundial.
- Observatorio Social (2014). *Costo de la canasta básica de alimentos*. Santiago: Gobierno de Chile.

- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (2004). *Los derechos humanos y la reducción de la pobreza: un marco conceptual*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas.
- Parada, J. (2007). Sociedad y evaluación de programas sociales en el realismo crítico: una revisión crítica. *Investigación y Desarrollo*, 15(1), 170–207. [sin doi asignado]
- Patton, M. (1991). *Qualitative evaluation and research methods*. Sage: London.
- Pérez, J.P. & Mora, M. (2006). *De la pobreza a la exclusión social. La persistencia de la miseria en Centroamérica*. San José, Costa Rica: Fundación Carolina CeALCI.
- Plewis, I. & Mason, P. (2005). What works and why: Combining quantitative and qualitative approaches in large-scale evaluations. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(3), 185-194. doi: 10.1080/13645570500154659
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2000). *Desarrollo humano en Chile 2000. Más sociedad para gobernar el futuro*. Santiago: Naciones Unidas.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2012). *Desarrollo Humano en Chile 2012. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo*. Santiago: Naciones Unidas.
- Raczynski, D. (2002). *Equidad, inversión social y pobreza. Innovar en cómo se concibe, diseña y gestiona las políticas y los programas sociales*. Documento para el Seminario “Perspectivas innovativas en política social: Desigualdades y reducción de brechas de equidad”, organizado por MIDEPLAN–CEPAL, 23 y 24 de mayo de 2002 en Santiago de Chile.
- Raczynski, D. & Serrano, C. (2005). Programas de superación de la pobreza y el capital social. Evidencias y aprendizajes de la experiencia en Chile. En I. Arriagada (Ed.), *Aprender de la experiencia. El capital social en la superación de la pobreza* (pp. 99-132). Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.

- Romero, M.E. & Días, I. (2002). Lo cuantitativo y lo cualitativo en la implementación de programas públicos sociales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 7(19), 442-461. [sin doi asignado]
- Rondón, A., Otálora, I. & Salamanca, Y. (2009). Factores que influyen en la deserción terapéutica de los consultantes de un centro universitario de atención psicológica. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 137-147. [sin doi asignado]
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. México, D.F.: Editorial Planeta.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- United Nations (2000). *United Nations millennium declaration*. New York: 8th Plenary Meeting.
- United Nations (2014). *The millennium development goals report 2014*. New York: United Nations.
- United Nations Development Programme [UNDP] (1990). *Human development report 1990*. New York: Oxford University Press.
- United Nations Development Programme [UNDP] (2014). *Human development report 2014. Sustaining human progress: Reducing vulnerabilities and building resilience*. New York: Oxford University Press.
- Valadez, J. & Bamberger, M. (1994). *Monitoring and evaluating social programs in developing countries: A handbook for policymakers, managers and researchers*. Washington, D.C.: The World Bank.

ANEXOS

**Experiencia y Significado en Investigación Cualitativa:
Revisión Conceptual y Propuesta de un Dispositivo Metodológico desde una
Aproximación Fenomenológico-Hermenéutica**

La relevancia de las nociones de *experiencia* y *significado* en investigación cualitativa es mayormente aceptada y suelen ser la base de este tipo de estudios. Sin embargo, es posible constatar una creciente tendencia a trivializar el uso de estas nociones. Las consecuencias de lo anterior son la mecanización al usar estos términos en el análisis cualitativo, dejando de lado la riqueza involucrada en la raíz teórica de su concepción original. Por ello, el presente artículo busca recuperar los postulados teóricos desde las tradiciones fenomenológica y hermenéutica, mirando su convergencia a partir de una perspectiva holista. Esta discusión es la base para proponer el dispositivo de análisis cualitativo ECT (Encuentro–Contexto–Temas), cuyo objetivo es relevar la riqueza de estudiar las experiencias y significados como partes de un todo mayor: el mundo de la vida de los y las participantes. Así, el ECT busca complementar las herramientas metodológicas disponibles para estudios de tipo cualitativos, recuperando la discusión teórica atinente para la práctica actual en investigación cualitativa.

Palabras claves: experiencia, significado, fenomenología, hermenéutica,
dispositivo metodológico

Los estudios cualitativos constituyen en la actualidad un vasto dominio dentro de la investigación en ciencias sociales, abordando un amplio rango de fenómenos. Este tipo de estudios comparten un carácter naturalístico y situado para abordar los fenómenos que investigan; es decir, estudiar los fenómenos desde la perspectiva de las personas, atendiendo a su emergencia contextual (Denzin & Lincoln, 2005). De esta manera, las nociones de *experiencia* y *significado* parecen ser cruciales para profundizar en la perspectiva de los y las participantes y, con ello, lograr una mayor comprensión de los fenómenos sociales y psicológicos bajo estudio. Sin embargo, a pesar de la gran relevancia de estos conceptos, resulta inusual encontrar revisiones críticas acerca de los mismos, descuidando las implicancias de su verdadero alcance al momento de capturar dichos fenómenos.

La ausencia de esta revisión crítica produce una *trivialización* respecto al uso de las nociones de experiencia y significado, así como de su posterior abordaje metodológico. Esta trivialización no es inofensiva para la práctica de las personas que realizan investigación cualitativa, ya que puede ocurrir una aplicación *mecánica* de los métodos, por ejemplo, al replicar técnicas sin un proceso reflexivo acerca de su pertinencia para captar los fenómenos (Hannes & Macaitis, 2012), como puede ser al dar por sentado las nociones de experiencia y significado. En este caso, las y los investigadores podrían correr el riesgo de confiar ciegamente en estudios previos, *importando* de manera irreflexiva la manera en que otras y otros investigadores han definido sus objetos de estudio, restándole cabida a la discusión sobre cuáles son las experiencias de las personas participantes, cómo construyen significados y cómo esto se relaciona con el fenómeno bajo estudio.

Una forma en que se manifiesta esta trivialización y mecanización en la investigación cualitativa es en el denominado ‘proceso de segmentación’ o ‘fragmentación de los datos’, como ha sido propuesto por el Análisis Estructural del Discurso (Piret, Nizet & Bourgeois, 1996), La Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967, Corbin & Strauss, 1990) o la Investigación Cualitativa Consensual (Hill, Thompson & Nutt, 1997). El riesgo de este tipo de procedimientos es generar una nueva

estructura de los datos que *simplifique* la descripción del fenómeno desde la perspectiva de la o el investigador y no necesariamente desde como las personas participantes lo reportaron. Es así como dichos autores suelen ofrecer instrucciones claras y detalladas para asegurar la rigurosidad de los análisis, las cuales son ciertamente importantes para la consecución de una investigación cualitativa de calidad. Sin embargo, suelen olvidar advertir acerca de los riesgos de utilizar estos procedimientos de manera excesivamente rígida o automatizada. Por ejemplo, desde la Teoría Fundamentada hay pocas consideraciones al respecto, las que solo remiten al uso exclusivo del contenido verbal, o en el Análisis de Estructural del Discurso, al intencionar la creación de una red estructural jerárquicamente ordenada, se puede desatender información que no calce con tal ordenamiento. Por lo tanto, se desestima el riesgo de imponer una categoría o una estructura analítica sobre las experiencias y significados tal y como las personas participantes las comparten. Otra práctica bastante extendida en investigación cualitativa es realizar el análisis de datos restringiéndolo a categorías determinadas de manera a priori y externa por el o la investigadora. Esta técnica introduce una brecha entre los resultados obtenidos y las experiencias o significados de los y las participantes. Además, este tipo de categorización puede llevar a una *sobre-interpretación* de los datos, donde los significados generados por la o el investigador pueden distorsionar la forma en que las personas participantes efectivamente vivencian los fenómenos. De esta forma, el proceso de descomposición de los datos y la tendencia a sobre-interpretarlos pueden producir un distanciamiento entre la investigación cualitativa y los fenómenos según como son manifestados por las propias personas participantes, tal como ya advirtiera Schütz (1972):

“(…) las ciencias sociales parten del mismo mundo social en que vivimos de día en día y lo dan-por-sentado, los métodos que utilizan para reunir el conocimiento son por completo distintos de los que se usan en la vida cotidiana. En efecto, el científico que se ocupa de las ciencias sociales

organiza y clasifica sus datos en contextos de significado por entero diferentes, y los elabora de maneras totalmente distintas” (p.248).

En síntesis, una trivialización de las nociones de experiencia y significado, dando cuenta de la mecanización del proceso investigativo, puede llevar a replicar objetos de estudios previos, así como realizar análisis desde la descomposición y sobreinterpretación. Es así como los estudios cualitativos corren el riesgo de volverse acríticos y conformarse con abordar los fenómenos bajo estudio cómo lo comanda la *tradición científica*, pero no necesariamente desde como el fenómeno se expresa realmente (Hoskins & Stoltz, 2005).

Recuperar las experiencias y significados tal como son expresados por los y las participantes debiera ser el objetivo principal de los estudios cualitativos, evitando los problemas de simplificación relacionados a la segmentación de los datos. Con el fin de lograr tal recuperación, en el presente artículo se propone un dispositivo metodológico que se enfoca en las experiencias y significados de las personas participantes desde una mirada holista, intentando mantener el sentido original manifestado por las personas. Dicho dispositivo compila y expone un conjunto ordenado de recomendaciones y fases complementarias para el análisis propuesto por métodos cualitativos tradicionales. Por ello, en vez de proponer una metodología completamente nueva, este artículo busca entregar orientaciones prácticas para no perder de vista a la persona dentro de la estructura mayor de los datos. Recuperar el foco sobre las experiencias y significados de las personas participantes llevaría a la investigación cualitativa de vuelta a su concepción original, esto es, estudios descriptivos enfocados en fenómenos humanos particulares.

Por lo tanto, las propuestas realizadas en este artículo se plantean como una invitación para ampliar la comprensión de los fenómenos sociales y psicológicos involucrados en los estudios cualitativos, más que solo enfocarse en una técnica en particular. Para ello, primero se presenta una breve revisión teórica de las nociones de experiencia y significado desde la hermenéutica, la fenomenología y el holismo. Luego,

se introduce el dispositivo metodológico, para después discutir las aplicaciones, alcances y limitaciones de estas propuestas.

La Experiencia y el Significado como Unidades de Análisis Cualitativo

A partir de los postulados anteriormente expuestos, la investigación cualitativa debiera hacerse a partir de una aproximación que dé cuenta en todas sus fases de la perspectiva de los y las participantes. De esta forma, un dispositivo metodológico de tipo cualitativo tendría que facilitar captar dichas perspectiva. Esta idea debe ser el principio rector de toda investigación, puesto que corresponde a la base más sólida sobre la cual los y las investigadoras pueden sustentar sus conclusiones acerca de cómo las personas viven aquellos fenómenos que estudian (Denzin & Lincoln, 2005). Si bien la perspectiva de las personas participantes suele ser tematizada en términos de sus experiencias y significados, como ya se mencionó, también ha sido frecuente el dejar fuera de discusión lo que se entenderá por estas nociones. Es así como ambos términos debieran ser abordados de manera profunda y reflexiva para ganar claridad sobre este asunto, lo cual se realizará a continuación desde las tradiciones fenomenológica y hermenéutica. Sin desconocer los importantes aportes que otros estudios han realizado sobre la relevancia de estas tradiciones para la investigación cualitativa (por ejemplo, Cohen & Omery, 2003; Moustakas, 1994), en este artículo se plantea que la contribución de estas tradiciones converge en el enfoque holista, desde donde las experiencias y significados se constituyen en la esencia del proceso investigativo.

Hermenéutica

En la vida cotidiana las experiencias del otro son, en la mayoría de los casos, directamente accesibles. Por ejemplo, al abordar un bus no nos cuestionamos si el chofer realizará el recorrido habitual u optara por uno nuevo, descartando de antemano que esto último ocurra (Garfinkel, 1967). En este caso, como en muchos otros de nuestra vida diaria, no nos cuestionamos cómo las otras personas actúan, sino que está dado-por-sentado. Es en este sentido que nuestra cotidianidad se constituye en el 'mundo de la

vida' (*Lebenswelt*) en el que habitamos (Husserl, 1994). Sin embargo, esta no es la única disposición frente al mundo en el que vivimos, pues:

“puedo cambiar en cualquier momento dado todo esto y ubicar esos actos bajo el foco de mi atención. Por ejemplo, puedo preguntar: ¿te he comprendido correctamente?, ¿no quieres decir otra cosa?, ¿qué quieres significar con tal o cual acción?” (Schütz, 1972, p.170). Por lo tanto, “dejo de vivenciar a mis congéneres, en el sentido de compartir sus vidas con ellos, en cambio yo ‘pienso acerca de ellos’, actuando como un científico social. (...) *Queda claro que el punto de partida de las ciencias sociales debe encontrarse en la vida social ordinaria*” (p.171, énfasis añadido).

Lo anterior implica que cualquier investigación social debe partir siempre desde una descripción del mundo social de la vida cotidiana, pero con miras a lograr un *pensamiento reflexivo* acerca de este. Esta re-lectura del mundo social, donde se cuestiona lo ‘evidente’, conlleva siempre un proceso de interpretación realizado por un agente social respecto a ciertas acciones sociales. Entender cómo este proceso ocurre, esto es, ‘comprender cómo comprendemos’ (Geertz, 1983) es el objetivo de la hermenéutica. De esta forma, la hermenéutica pone foco en cómo las personas construyen significados basados en sus experiencias para comprender su mundo, a los demás y a sí mismos; lo que juega un rol fundamental en las ciencias sociales y, particularmente, en la investigación cualitativa.

Dreyfus (1991) propone que la búsqueda de modelos formales y el desarrollo de teorías descontextualizadas para explicar al ser humano, no ha sido fructíferas para capturarlo en su complejidad. En la medida que se han cuestionado las aproximaciones tradicionales en investigación, han cobrado relevancia métodos descriptivos e interpretativos que permiten captar las experiencias y significados asociados a todo fenómeno humano. El método propuesto por Heidegger, según Dreyfus, ofrece un

proceso de interpretación como alternativa a una aproximación analítica. Este busca describir y comprender al ser humano ‘desde dentro’, evitando generar externamente entidades teóricas desarticuladas. Así, Heidegger invita a volver al mundo cotidiano por medio de una mirada apegada a las personas, que permita dar relevancia al contexto social y cultural como condicionantes de la vida cotidiana y del sentido común (Dreyfus, 1991). En la misma línea, Geertz (2005) señala que la enorme multiplicidad de la vida cultural impide desarrollar una perspectiva genérica respecto al contexto social y cultural, donde la comprensión de un fenómeno está íntimamente vinculado a la cosa transmitida y a la tradición cultural a la que remite.

“La integración de la vida cultural resulta una quimera al tener personas que habitan diferentes mundos. El primer paso será aceptar la profundidad de estas diferencias, el segundo comprender qué implican estas diferencias, y el tercero construir un modo particular y pertinente para aproximarse a ellas” (Geertz, 1983, p.161).

El sentido expresado en ese momento es único y, por tanto, el método utilizado debe ser capaz de capturarlo en su contingencia. En términos de Bruner (1991), lo anterior implica ocuparse por lo que las personas hacen en su mundo y por lo que las personas dicen acerca de éste. En este sentido, el hacer no refiere a la conducta sino más bien a la acción situada culturalmente. Entonces, el desafío es encontrar la fuente local de los significados que darán luces acerca del modo como comprenden las personas.

Gadamer (1992) profundiza sobre la estrategia propuesta por Heidegger, asociando estos procesos de significación personal al fenómeno global del lenguaje, con lo que involucra no solo las expresiones lingüístico-verbales individuales, sino que la totalidad de nuestro encuentro con el mundo y la comunión intersubjetiva. Gadamer señala que cada ‘*juego de lenguaje*’ (según lo propuesto por Wittgenstein, 1988) da cuenta de una cierta forma de vida, por lo que mientras la vida y la experiencia cambien, nacen también nuevos modos lingüísticos y nuevos significados. La construcción de

significado ocurre cuando emerge una interpretación común del mundo (*Welt*) a partir del encuentro intersubjetivo con otros (Gadamer, 1992). Para indagar y comprender el sentido de esta interpretación, la hermenéutica se plantea desde la emergencia de la propia realidad vital de los/as interactuantes y no desde la detección de procesos elementales establecidos a priori por un externo. En este sentido, el punto de partida no es una estructura artificial ni una teoría. Más bien, desde esta perspectiva, se intenciona superar la mirada obvia y cristalizada por medio de la visibilización del sentido profundo de la acción humana compartida intersubjetivamente. Esta visibilización plantea el desafío metodológico de volver evidentes las condiciones culturales, sociales e históricas de nuestro propio modo de comprender que, de forma inadvertida, tiñen también nuestra comprensión de un otro. Como señala Gadamer:

“Toda interpretación correcta tiene que protegerse contra la arbitrariedad de las ocurrencias y contra la limitación de los *hábitos imperceptibles* del pensar, y orientar su mirada a la *cosa misma* (...) esta es verdaderamente la tarea primera, constante y última” (2001, p.332-333, énfasis añadido).

En otras palabras, este ‘círculo interpretativo’ busca que el o la investigadora sea capaz de revisar sus propios sesgos y de atender a la tradición cultural desde la que emerge el fenómeno, con el fin de poder, precisamente, centrarse en el fenómeno mismo. Una consideración importante es que la propuesta hermenéutica recién descrita no pretende una eliminación o anulación de quien está interpretando (ver Dickson-Swift, James, Kippen & Liamputtong, 2009): no es otra forma de lograr la anhelada asepsia experimental del hacer científico positivista. Como Gadamer apunta:

“las opiniones de otros no pueden ser entendidas de una manera enteramente arbitraria: (...) tampoco se pueden mantener a ciegas las propias opiniones previas sobre las cosas cuando se comprende la opinión de otro; lo que se exige es simplemente estar abierto a la opinión

del otro o a la del texto. (...) Pero esta receptividad no presupone ni ‘neutralidad’ frente a las cosas ni tampoco auto-cancelación, sino que incluye una matizada incorporación de las propias opiniones previas y prejuicios” (2001, p.335-336).

Así, con el fin de capturar un significado en particular el rol de la persona que lo captura es crucial. A este respecto, Schütz (1972) distingue dos procesos de captación. Primero, las experiencias que ocurren en el flujo de la conciencia (ver Gurtwisch, 1966; James, 1950), lo cual inhabilita la delimitación clara de una experiencia propiamente tal. Segundo, la detención para pensar sobre el flujo mismo, lo que llama ‘reflexión’ y que requiere de un acto de atención dirigida hacia la experiencia ya transcurrida. De esta forma, el estudio del significado no refiere directamente a la experiencia en sí, sino a la manera en que la persona considera su experiencia pasada, en tanto:

“sólo lo ya vivenciado es significativo, no lo que está siendo vivenciado. En efecto, el significado es meramente una operación de intencionalidad que, no obstante, sólo se vuelve visible a la mirada reflexiva” (Schütz, 1972, p. 82, énfasis original).

Ahora bien, la noción de significado que aquí se utiliza no apunta al carácter puramente semántico del término, sino que busca abordar también aquella dimensión *performativa* del significado (Hörmann, 1981). Al otorgar significado a algo no sólo se le define, sino que también se toma una posición personal respecto a ese fenómeno, posición que condiciona el campo de acción y la relación que se tiene hacia aquello significado; qué en el caso aquí tratado involucra a la propia experiencia.

De lo dicho hasta el momento se desprenden varias ideas. En primer lugar, que los significados son creados en el encuentro con el mundo y la interacción con otros, lo que implica un arraigo cultural. Al incluir a la cultura, los autores coinciden que se requiere aceptar la diversidad en que vivimos y considerar seriamente estas variaciones,

sean diferencias o convergencias, tal como el construccionismo social y discursivo lo ha desarrollado. Desde esta perspectiva, la construcción de significado no se entiende como un mero proceso individual o mental asociado a una experiencia sensorial, sino como un proceso emergente entre al menos dos personas, lo que toma lugar en un contexto cultural específico y que está mediado por el lenguaje.

El lenguaje –entendido como un instrumento expresivo, más allá de su carácter lingüístico (ver Cassirer, 1971)– también cumple un rol crucial en la creación de significados, los cuales se transforman y actúan en el encuentro intersubjetivo. El significado está fuertemente asociado a la experiencia, en tanto se refiere a una persona que no solo la experimenta, sino también que atribuye significados a sus experiencias dándole un sentido a su vivir. De esta forma, el estudio del significado no refiere directamente a la experiencia en sí, sino a la manera en que se reflexiona sobre una experiencia ya transcurrida.

De lo anterior se desprende que la experiencia posee una inigualable relevancia al momento de poner en contexto y lograr una comprensión cabal de las construcciones significativas que alguien realiza. Pero, siguiendo la premisa de volver explícitos los supuestos sobre los que se realiza una investigación, ¿qué es lo que se entiende por experiencia? Responder a esta pregunta implica observar en detalle los aportes que hace la tradición fenomenológica.

Fenomenología

La tradición fenomenológica se centra en describir e indagar en profundidad la experiencia que una persona tiene frente a determinados objetos, situaciones del mundo o a sí misma (Ihde, 1986, Zahavi, 2005). Esto contrasta con la ciencia empírica tradicional cuyo foco está en estudiar ‘directamente’ el objeto empírico (Toulmin & Leary, 1992), presuponiendo que quien observa es irrelevante en términos de conocimiento. Contrario a esto, Husserl (1994) plantea que más que una distinción sujeto-objeto, existe un inseparable correlación entre noema y noesis, esto es, entre la forma en que algo se presenta en el mundo y la ‘posición’ en que se encuentra quien

experimenta dicho fenómeno (Ihde, 1986). A partir de entonces, diversos autores se han agrupado en torno a una idea presente en los postulados husserlianos: que no es posible desatender, cualquiera sea el fin, a la experiencia de quien vive un fenómeno (Zahavi, 2005).

Siguiendo esta línea, Dilthey (1980) posiciona la experiencia como la pieza necesaria y también suficiente del conocimiento en las ciencias humanas, en tanto “la vivencia de qué es el individuo en la sociedad puede explicarse por lo que la experiencia es capaz de decir por sí sola” (p. 77). Dilthey distingue entre una experiencia interna, que abarca la experiencia de los sentimientos y de la voluntad, y una experiencia del mundo y de los otros. Lo anterior apunta, por tanto, a que las experiencias ‘internas’ tienen un carácter que las diferencia de aquellas que se construyen respecto a eventos percibidos como parte del ‘mundo externo’. En este punto, sin embargo, es importante no perder de vista que estas distinciones solo surgen una vez que se realiza un ejercicio atencional reflexivo sobre lo ya vivido.

Como Merleau-Ponty resalta, es necesario para obtener una comprensión acabada respecto de la experiencia humana, remarcar la diferencia entre la vivencia inmediata, la cual es vivida directamente, y la experiencia acumulada, que corresponde a su posterior objetivación (Bech, 2005). En tanto la persona no solo experimenta en un continuo flujo, sino también es capaz de atribuir un significado a su experiencia y, por medio de la reflexión, darle un cierto sentido a su vivir. Así, se reconoce que las experiencias, tanto de sí mismo como del mundo, suelen pasar desapercibidas, por lo que ‘capturarlas’ exige un esfuerzo de atención, que permite finalmente expresar estas experiencias por medio del lenguaje (Herder, 1959). “No es la pasividad de un sujeto que se mira vivir, es el esfuerzo de un sujeto que deduce la significación de su experiencia” (Merleau-Ponty, 1974, p.52).

En este punto resulta relevante la precisión que Merleau-Ponty (2008) realiza respecto del carácter existencial de la experiencia de las personas. Esta experiencia, para Merleau-Ponty, *no* es solamente un tipo de relato, pues implica a una persona que experimenta y que está imbricada totalmente con su cuerpo, que es en sí espacio y

tiempo. De esta manera, el cuerpo se presenta como el campo de la propia experiencia; por lo que “el hombre no es un espíritu y un cuerpo, sino un espíritu con un cuerpo, y que solo accede a la verdad de las cosas porque su cuerpo está como plantado en ellas” (Merleau-Ponty, 2008, p. 24).

Es así como se puede decir que la noción de experiencia implica una vivencia inmediata que se reporta como experiencia acumulada, asociada a la reflexión sobre la experiencia. Ambas corresponden a un proceso que requiere de un acto o posición intencional de atención, que se desarrolla en el campo de la conciencia y del cual se desprende un sentido o significado. Se asume que las experiencias son variadas y que responden de manera singular a quien las vive.

En este punto ya resulta patente la profunda imbricación que existe entre la construcción de significado y las experiencias desde las que este sentido emerge. En tanto la experiencia se desenvuelve como un constante flujo, que tiene la principal característica de estar dada-por-sentada. Es al detener este flujo y dirigir la atención sobre lo ya ocurrido cuando la experiencia cobra un significado propio y se traduce en un ‘conocimiento disponible’ (Dreyfus, 1991). Es relevante notar que tal conocimiento no es de ninguna manera un ‘objeto’ ni ‘puro’. Por el contrario, es siempre dependiente del lenguaje y la interacción específica desde la cual fue creado (ver Spinelli, 2005). Por lo tanto, este conocimiento disponible no se puede asumir irreflexivamente como el ‘verdadero’ significado que generan las personas.

El profundo vínculo entre experiencia y significado lleva incluso a cuestionarse si es posible separar estos dos elementos o si, por el contrario, esta separación es solo un ejercicio teórico llevado a cabo desde una perspectiva metafísica. Dilucidar la viabilidad de esta distinción es, en algún sentido, el trabajo que la aproximación holista se ha impuesto, desde donde se propone que la comprensión de distintos elementos por separado, sin considerar su relación con la totalidad en que se enmarcan, es una manera inadecuada para aproximarse a ellos. En otros términos, lo anterior equivale a preguntarse si es posible comprender los significados construidos desde múltiples

experiencias como si estas fuesen completamente independientes entre sí, sin considerar a la persona total que las vive y expresa.

Holismo

La pregunta por la posibilidad de comprender un fenómeno complejo en base a las distintas ‘partes’ que lo constituyen es *la* pregunta que se formula el holismo. Esta pregunta busca poner atención sobre un supuesto básico del paradigma analítico, a saber: el conocimiento total de un fenómeno es posible de lograr a través del análisis de sus partes. Este supuesto, llevado al campo de las experiencias y significados de las personas, supondría que a partir de la recopilación de estas sería posible *re-construir* a la persona que las vivencia. Frente a esta posibilidad, una visión holista (Goethe in Bortoft, 1996; Diriwächter & Valsiner, 2008) planteará diversas objeciones.

Una primera objeción pretende abordar la aproximación a los fenómenos desde el paradigma analítico. Esta aproximación, denominada “*conciencia pasiva*” (Bortoft, 1996, p.250), se caracteriza por realizar una abstracción de la experiencia para capturar lo común, generando una imagen mental que resalta lo similar por sobre lo diverso, excluyendo las diferencias y cancelando las particularidades. Este proceso empieza su búsqueda teniendo plena claridad respecto a cuál es su objetivo, en consecuencia, no considera la emergencia espontánea de los fenómenos. Esta exclusión de las diferencias impide capturar los fenómenos en su complejidad, pues cae en un reduccionismo que no contempla la riqueza de la diversidad (Diriwächter, 2008; Hörmann, 1986; Shanon, 1993). Por el contrario, Bortoft (1996) plantea una “*pesquisa activa*” (p.254), entendida como una actitud de cuidadosa atención a las particularidades del fenómeno, lo que implica una permanente apertura hacia la novedad que este pueda presentar. La primera perspectiva no profundiza en los fenómenos y se acerca a ellos desde una posición de extrañamiento y conformismo que busca la uniformidad y objetivación. La uniformidad se logra por medio de la fragmentación de la unidad y la síntesis de sus diferencias de manera externa. En cambio, la segunda perspectiva asume que los fenómenos son complejos e inherentemente indeterminados y dinámicos, por lo que no intenta

reducirlos, sino más bien describir su diversidad relevando las relaciones intrínsecas entre sus partes. Se considera que cada parte de la unidad es una expresión del todo y que estas partes no son necesariamente homogéneas.

Entonces, Goethe propone un modo de aproximarse a los fenómenos, de “*ver[los] exhaustivamente*” (Bortoft, 1996, p. 290). El modo de entendimiento analítico ve objetos aisladamente, para luego conectarlos artificialmente olvidando su contexto de pertenencia, y después busca explicaciones generando correcciones ad-hoc. Goethe, por otra parte, invita a ver comprensivamente y no selectivamente, al capturar de manera global las conexiones intrínsecas entre las partes de una unidad en su contexto natural de pertenencia. Este ejercicio es a la vez concreto, al prestar atención a los detalles y partes, y holista al observar el todo o fenómeno global, lo que implica una “*visión de doble entrada*” (Bortoft, 1996, p. 301). Este acto de observar permite experimentar la totalidad de manera intensa y profunda.

Sin embargo, en este punto es necesario distinguir: ¿de qué fenómenos se habla aquí?, ¿son todos los fenómenos de la misma naturaleza?, ¿pueden ser distintos tipos de fenómenos estudiados de la misma forma? Una premisa básica para la perspectiva holista es reconocer que solo se refiere a los fenómenos vivos, por ejemplo, aquellos que se encuentran en permanente desarrollo, como son todos los fenómenos humanos (Diriwächter & Valsiner, 2008), entre ellos, sus experiencias y significados. Desde esta perspectiva, se plantea que todo lo relacionado con lo vivo es de por sí inconcluso y en permanente transformación. Por ello, para capturar los fenómenos en su manifestación presente se debe pasar del intelecto mecánico a la intuición y a la experiencia directa, lo que implica una participación consciente y no una posición de espectador, esto es, hacer sinergia y establecer un lazo de mutua dependencia con el fenómeno. De esta forma, “el fenómeno se manifiesta en el acto mismo de conocer” (Bortoft, 1996, p. 272). Para ello, es importante hacer consciente *cómo* se ve más allá de *qué* se ve.

En suma, tratar las experiencias como unidades cerradas, que no guardan relación entre sí y, por tanto, que pueden ser significadas sin relación unas con otras, es solo una limitación que surge de un paradigma que no tiene por fin comprender los fenómenos

como totalidades. En cuanto toda experiencia y su significado están siempre encarnados en una persona concreta e imbricados en su curso de vida. El ejercicio de extraerlos tal como se extrae una gota de agua desde una cascada, sin tener una visión del *todo* en el que se encuentran, es perder por completo el fenómeno que se pretende comprender; solo obteniendo a cambio un ordenamiento que sea comprensible para la o el investigador. Como lo apuntan Diriwächter & Valsiner “en la medida que podemos abstraer los elementos de un fenómeno, al intentar agrupar estos elementos no será posible llegar al fenómeno original” (2008, p.33). Por el contrario, se propone alternativamente tomar en consideración el fenómeno global para luego especificar las distintas partes de este, desde la vinculación intrínseca entre sí y el todo, lo que permite realizar una síntesis del fenómeno tal cual es. Para ello,

“todo intento por incorporar los productos de los procesos elementales a una totalidad (*Ganzheit*) exige de la persona abandonar los métodos que suman propiedades y adoptar un proceso de descripción cualitativa del fenómeno experimentado desde la perspectiva de su totalidad” (Diriwächter & Valsiner, 2008, p.34).

Retornando a la problemática originalmente planteada en este artículo, se observa con mayor claridad cuál es la profundidad del riesgo que se corre al mecanizar los procesos de investigación y el análisis de los datos en estudios de tipo cualitativos; a saber, olvidar la riqueza de las experiencias y significados a la base de los fenómenos en estudio. No perder de vista esa profundidad es el objetivo de esta revisión y el proponer un dispositivo metodológico que pueda aplicarse transversalmente a distintos tipos de estrategias cualitativas. La Figura 1 permite sistematizar la relación que presentan los principales postulados expuestos respecto a la experiencia y significado como unidad de análisis.

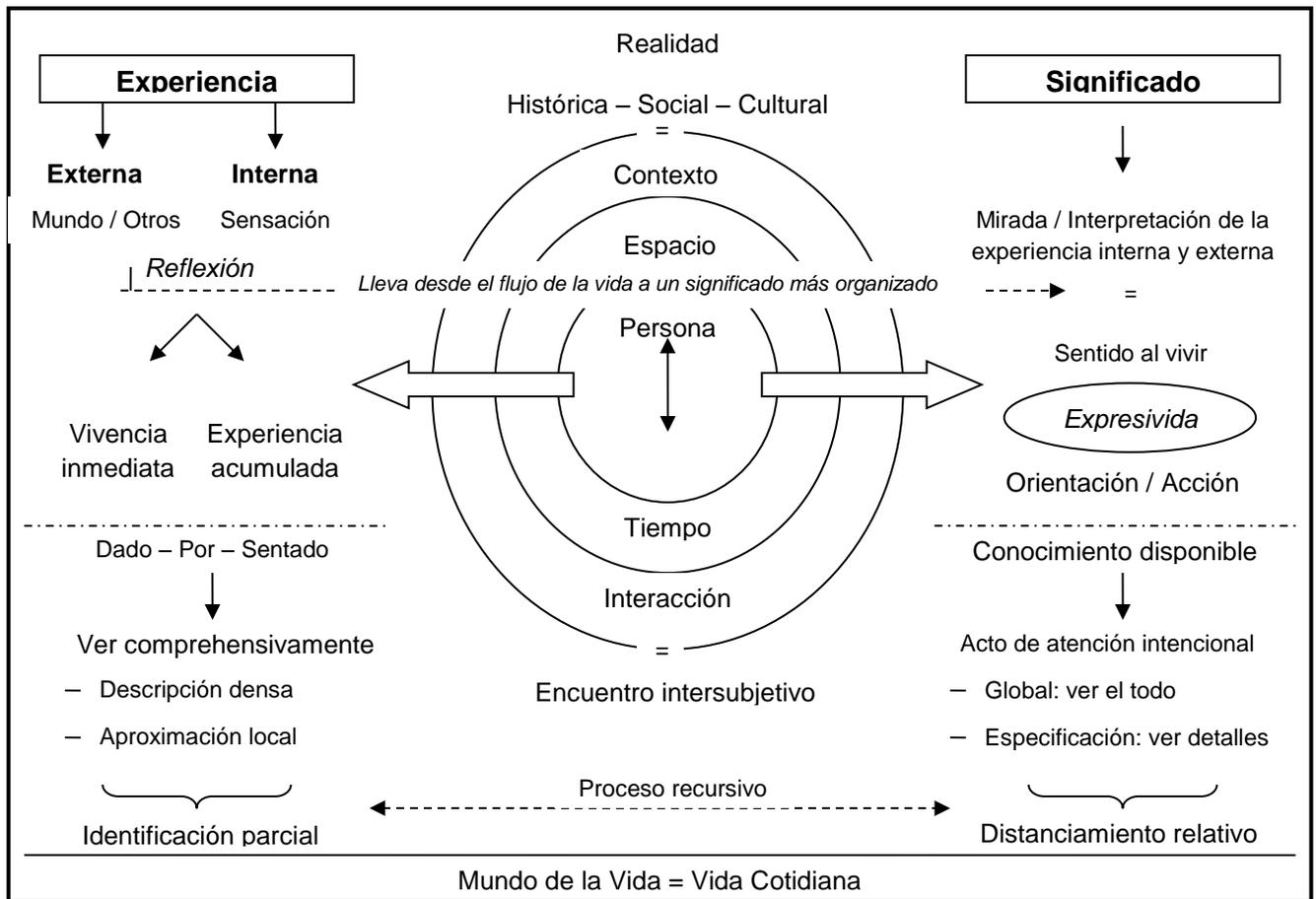


Figura 1. Sistematización de la experiencia y significado como unidades de análisis en investigación cualitativa.

En el centro del diagrama se encuentra la persona y su cuerpo situado en un espacio y tiempo, que recibe influencia del contexto (inmediato y cotidiano, así como de la realidad histórica, social y cultural) y de su interacción con otros (entendido como el encuentro intersubjetivo). Esta persona tiene experiencias externas (del mundo y de los otros) e internas (de sus propias sensaciones). Estas pueden experienciarse de forma inmediata, como parte del flujo vital, o bien como una experiencia acumulada que es rescatada en el recuerdo. Al mundo de la experiencia se le ha llamado lo dado-por-sentado, pues suele pasar desapercibido en el diario vivir, salvo cuando ocurren acontecimientos inesperados o cuando se trae al presente por medio de la reflexión.

Para efectos de la investigación cualitativa, activar la capacidad de reflexión implica ver comprensivamente el fenómeno por medio de su descripción densa y su aproximación local, lo que conlleva un movimiento de identificación parcial con el fenómeno. La reflexión es entendida aquí como una mirada sobre la experiencia, lo que permite darle un sentido al mundo y al propio vivir. Este sentido, que por medio de la interpretación se traduce en un significado, es expresado (verbal y no verbalmente) y se manifiesta también en la orientación que se tiene hacia la realidad y el accionar en el mundo. Todo ello corresponde para algunos autores al conocimiento disponible y que es posible captar por medio de un acto de atención intencional, desde un distanciamiento relativo, en que se activa una doble mirada sobre el fenómeno, esto es, como un todo (aproximación global) y sus partes (especificación en profundidad). El telón de fondo es el mundo de la vida, buscándose alcanzar el sentido común construido por las personas en sus vidas cotidianas.

Propuesta de un Dispositivo Metodológico para el Análisis Cualitativo de la Experiencia y el Significado

Considerando la relevancia que tiene la experiencia y el significado en investigación cualitativa, el dispositivo ECT, Encuentro–Contexto–Temas, apunta a complementar otras estrategias cualitativas de análisis de contenidos. Su principal aporte consiste en formalizar instancias metodológicas para que los y las investigadoras no pierdan de vista la profundidad y riqueza de las experiencias y significados a la base de los fenómenos en estudio, evitando que se mecanicen los procesos de producción y análisis de los datos. Teniendo en cuenta los supuestos teóricos asociados a la experiencia y significado en investigación cualitativa, resulta coherente proponer previamente algunas consideraciones para capturar estas nociones respecto al modo de aproximarse a los hechos que se busca conocer, así como al investigador/a y a las particularidades de su labor. Esto permite luego presentar las especificaciones metodológicas del dispositivo propuesto.

Consideraciones sobre la Relación entre las Personas y los Fenómenos bajo Estudio

El dispositivo ECT se plantea como principal objetivo acceder a la subjetividad para relevar a la persona y aprehender su singularidad. Esto permite rescatar las experiencias de las personas, aun cuando sean incompletas, como *válidas* en sí al ser evidentes para quien las vive. Por tanto, el análisis del otro va más allá del orden y la clasificación de sus experiencias, en tanto exige captar el punto de vista de la otra persona como tal.

A la base de la comprensión está el intercambio directo de experiencias entre participantes e investigadores/as. Esto requiere una disposición mutua de apertura, reconociendo que el encuentro intersubjetivo espontáneo ocurre en base a sesgos y prejuicios, los que no son un obstáculo para captar su ocurrencia, mientras estos se tengan en conocimiento.

Una reflexión desde la hermenéutica refiere a la vinculación de la o el investigador con las condiciones prácticas del conocimiento, es decir, lo que se descubre y comprende no es independiente de quien interpreta. Esto conduce a una noción de doble hermenéutica o hermenéutica dialógica (Groeben & Sheele, 2000), donde se busca una ‘conversación’ entre participante e investigador/a que valide el proceso de comprensión construido, por medio de la triangulación entre ambos.

Consideraciones Respecto al Investigador/a y su Labor

El dispositivo ECT invita a que las y los investigadores estén conscientes de sus preconcepciones y sean capaces de explicitar sus supuestos y restringir su influencia en el descubrimiento de nuevos resultados. Se debiera mantener al margen teorías que puedan deformar la comprensión de los fenómenos. Ello con la intención de lograr una mayor sensibilidad frente a cómo las otras personas experimentan y significan los fenómenos y sus particularidades, evitando el ajuste del fenómeno al conocimiento a priori en ese ámbito.

Entonces, ¿cómo nos movemos de un conocimiento basado en casos, instantes y observaciones situacionales, hacia un conocimiento más abarcativo? Esto debiera

hacerse por medio de una contextualización rigurosa, extendiendo el campo de conocimiento a campos de sentido más amplios y, al mismo tiempo, preservando la individualidad de los casos. Una estrategia que apoya la rigurosidad en los procedimientos y análisis cualitativos, es el trabajo en equipo que promueve una multimirada de los fenómenos, a partir de la cual es posible lograr la triangulación de perspectivas entre investigadores/as y la retroalimentación de sus interpretaciones.

Especificaciones del Dispositivo ECT

Tomando en consideración que la fragmentación de los datos suele ser una fase del análisis cualitativo, las consideraciones metodológicas propuestas acá sugieren cuidar este aspecto, para no perder la experiencia global y su sentido. Lo anterior implica incorporar al proceso de análisis una aproximación holista a las experiencias y significados construidos por las personas participantes. Esta perspectiva holista posibilita acercarse al participante e intuir los núcleos temáticos, rescatando no solo lo que la persona está diciendo, sino desde *dónde* y *cómo* lo está diciendo. Metodológicamente, esto facilitaría la emergencia del sentido común naturalmente anclado en la intersección entre la experiencia humana y el mundo (contexto, eventos, otras personas), manifestado en el encuentro constructivo entre investigador/a y participantes.

Se proponen tres fases que marcan el ritmo del análisis, entendidas no necesariamente como pasos de aplicación secuencial, sino como momentos recursivos durante el proceso global de investigación. La primera fase implica un acercamiento comprensivo a la persona y el encuentro, es decir, rescatar la primera huella que queda en la experiencia de la o el investigador durante cada encuentro de producción de datos. La segunda fase corresponde a la especificación y profundización en las formas y contextos en que aparecen los temas detectados, lo que permite capturar la riqueza de las experiencias y significados presentes en los relatos de las personas participantes. La tercera fase consiste en comprobar con estas personas los modelos comprensivos que surgen en el proceso, verificando las comprensiones emergentes.

En síntesis, al hacer consciente quién está hablando (esto es, la persona que emerge en el encuentro intersubjetivo) y el contexto desde el cual esta persona se posiciona (ya sea histórico, político, local, en suma, el mundo de la vida), se vuelven transparentes para la o el investigador las experiencias según cómo son vividas por esa persona y los significados según cómo son construidos por ella. De esta forma, teniendo presente estas simples recomendaciones resultaría más fácil para quien realiza investigación cualitativa crear una imagen holista de cómo la persona constituye su vida y cómo esto se conecta con los temas de investigación, validando dichos tópicos desde su propio vivenciar. A continuación se detalla cada una de las fases.

Primera fase: revisión del encuentro con la otra persona o grupo. Esta fase permite relevar la singularidad de cada caso bajo estudio, ya sean personas o grupos, además de reflexionar sobre la particularidad del encuentro y las resonancias en quienes investigan. En el caso de una entrevista individual, significa visualizar a la otra persona y rescatar el espíritu de la o el participante, detectando además los temas importantes relevados por esa persona en particular. En el caso de una estrategia colectiva, la unidad de análisis sería el grupo, considerando su dinámica y particularidades.

Esta fase se realiza en la medida que avanza la producción de datos y consiste en registrar las primeras impresiones de la o el investigador sobre la estrategia de producción misma, y sobre los aspectos centrales manifestados por las personas participantes en la actividad realizada, y que tengan relación con el fenómeno en estudio o con aspectos emergentes. En este sentido, se considera importante que estos aspectos queden escritos en un cuaderno de campo, tal como se hace en la tradición etnográfica. De esta forma, esta fase consiste en formalizar, por medio de su registro escrito, las intuiciones globales que tiene quien investiga en el encuentro intersubjetivo con las personas participantes. Luego, es recomendable que se comparta con el equipo de investigación estas impresiones o intuiciones, con el fin de ir adecuando la producción de los datos y el análisis de la información a esta aproximación inicial al fenómeno en

estudio. La Tabla 1 esquematiza los aspectos centrales a tener en cuenta al momento de hacer el registro en relación al caso (persona o grupo):

Tabla 1

Primera Fase del Dispositivo ECT: Preguntas Claves para el Registro del Encuentro

Propósito	Pregunta	Tipo de registro
Captar empáticamente al otro desde su ser en el mundo	¿Quién está delante de mí?	Descripción sociodemográfica, eventos biográficos particulares, circunstancias de vida.
Identificar la disposición del otro en el encuentro	¿Cómo se presenta ante mí?	Clima emocional del encuentro, comunicación verbal y no verbal, tipo de colaboración y reflexividad.
Detectar las principales experiencias y significados en relación al fenómeno estudiado	¿Qué temas centrales aparecen en su relato?	Qué ámbitos expresa, con qué los relaciona y cómo los prioriza.
Identificar intuiciones y reacciones del investigador	¿Qué me pasó en el encuentro con el otro?	Descubrimientos y reflexiones, a nivel personal y ligados con el tema en estudio.

Segunda fase: revisión de los contextos bajo el discurso de los/as participantes. Esta fase tiene como característica principal ‘completar’ cada uno de los temas detectados a través de los análisis tradicionales, siendo un aporte para lograr la descripción densa señalada por Geertz (1973). Se trata de no perder de vista dimensiones globales en las temáticas relevadas como centrales por los y las participantes. Para esto, se proceden a especificar distintas dimensiones de observación, lo que permite profundizar en los contextos de lo expresado por cada participante, dándole un carácter intensivo al trabajo de análisis. Durante esta fase, entonces, los temas relevados por cada participante son completados en detalle según su relato, para facilitar luego la articulación con otros/as participantes del estudio. Dado que la información tiende a ser producida en una interacción que ocurre en un contexto sociocultural más amplio que el

ámbito de dicho encuentro, y que claramente tiene una influencia sobre las experiencias y significados compartidos, es importante de tener en cuenta dicho contexto al momento de analizar los datos.

En la Tabla 2 se presentan las cuatro principales dimensiones a registrar, preferentemente en el cuaderno de campo. Es importante no perder de vista estas dimensiones y preguntarse por ellas mientras se realizan los análisis descriptivos y/o relacionales:

Tabla 2

Segunda Fase del Dispositivo ECT: Dimensiones para el Análisis Descriptivo y Relacional el Contexto

Dimensión	Tipo de registro
Dimensión interaccional	Descripción de hacia quién se dirige el o la participante cuando se expresa sobre distintas temáticas (personas, instituciones, eventos, roles).
Dimensión temporal	Registro del aspecto evolutivo de lo expresado, relevando las potenciales transformaciones y dinámicas del fenómeno, e identificando su posible direccionalidad. Destacar principales hitos y quiebres temporales del relato.
Dimensión contextual	Describir la realidad histórica, social y cultural a la que alude, implícita o explícitamente, el o la participante. Por ejemplo, eventos políticos que en su vida vincula con determinadas temáticas.
Dimensión espacial	El contexto próximo e inmediato en que la persona se desenvuelve cotidianamente. Dependiendo de la temática, puede ser relevante registrar, por ejemplo, el barrio en que habita, la plaza que visita, su lugar de trabajo, sus condiciones de vida en términos significativos más que materiales.

Tercera fase: chequear el campo de relaciones temáticas. En el análisis cualitativo, aun cuando sean estudios descriptivos, es posible establecer conexiones entre los distintos elementos del fenómeno en estudio. Esta articulación se convierte en un imperativo en el caso de los estudios relacionales, por ejemplo, en las fases de

codificación axial y selectiva en la Teoría Fundamentada o la fase actancial en el Análisis Estructural del Discurso. Esta tercera fase entonces, apoya al investigador/a para que no olvide que esta articulación debe estar sujeta a un constante chequeo por parte de los y las participantes, de forma de asegurar su pertinencia y concordancia a sus experiencias y significados durante la producción de datos. De esta forma, las personas participantes cumplen un rol más allá de la mera entrega de información, para ser actores relevantes en el análisis de los datos, construyendo un *comprensión mutua* (Gurwitsch, 1979). También puede ocurrir que se descarten articulaciones que no resulten pertinentes, sin que exista con ello la obligación de elegir un campo de significación, es decir, se plantea la posibilidad que un fenómeno sea constitutivamente ambiguo.

En la práctica esto implica cotejar constantemente con los y las participantes el campo de relaciones temáticas, tanto en la actividad de producción de datos misma, como al generar instancias posteriores de encuentro. Para ello, es importante siempre dejar abierta la posibilidad de un próximo encuentro con estas personas para profundizar en su relato. En paralelo a esto, es aconsejable invitar a otro/as investigadores/as a retroalimentar este proceso. Así, al incluir a las personas participantes, al investigador y a sus colegas es posible construir una multimirada que de mayor riqueza al proceso de análisis.

Discusión

Este artículo busca proponer que los fenómenos de estudio en investigación cualitativa se vuelven disponibles a través de las experiencias y significados de las personas participantes, siendo posible captarlas desde una perspectiva holista por medio de su descripción densa. Esta postura busca privilegiar la visión comprensiva de los fenómenos, dándoles un abordaje en profundidad. Se muestra el riesgo de la mecanización de los procesos de análisis cualitativo y se propone, en cambio, buscar la comprensión de los fenómenos emergentes en el descubrimiento de las experiencias de las personas, atendiendo cómo estas personas le dan sentido a su vida y a su entorno (*Umwelt*). Lo anterior se traduce en un modo de aproximarse al otro estando atento a su

manifestación tal-como-aparece, rescatando lo ideográfico y casuístico en pro de evitar reduccionismos y abstracciones. Para estos fines, se deben entender los fenómenos dinámicamente. Describir en profundidad este desarrollo (Valsiner, 2000) implica asumir la vaguedad y la riqueza natural que presenta el mundo de la vida (Merleau-Ponty, 1962). Se busca evitar una mecanización del proceso de investigación que, como ya se ha dicho, conduce a la trivialización, la fragmentación excesiva y la sobreinterpretación de los testimonios de las personas participantes. En el proceso de captación de la experiencia y construcción de significado los aportes de la aproximación fenomenológica y hermenéutica son muy importantes. Estas tradiciones parten de los datos mismos de la experiencia humana, buscando generar una descripción intuitiva de esta y de su significado. Esto a diferencia de la epistemología asociada a la lógica analítica, que busca construir representaciones claras y precisas, desapegadas de la experiencia que las origina. Es así como se puede hacer la distinción entre los métodos centrados en la separación abstractiva, en contraposición a los métodos que buscan una articulación de las experiencias y significados. Esta articulación debe ser guiada por el acontecer vital de la persona: sus circunstancias de vida, su relación con otros, ambas situadas en un espacio y tiempo concreto. Según estos postulados, la primera tarea científica es la descriptiva, basada en una comprensión intuitiva (*Anschauung*) que es previa a una definición de conceptos o categorías. Lo anterior orienta a ver acciones enraizadas orgánicamente, en vez de hechos aislados. También conduce a ver las relaciones que se establecen entre estas acciones y los aspectos contextuales y socioculturales en que se desarrollan (Cornejo, 2008; Valsiner, 2000).

Futuras líneas de trabajo podrían desarrollarse a nivel teórico como práctico. En cuanto al trabajo teórico, se reconoce que nuestra propuesta, fundada en la tradición fenomenológica y hermenéutica, es parcial y no pretende abarcar todo el corpus teórico generado por estas tradiciones. Por lo mismo, la fundamentación teórica de este trabajo está abierta a otras aproximaciones que la complementen, como podría ser el caso de la tradición socio-fenomenológica (Schutz, 1972) o la etnometodológica.

Un aspecto que creemos debería ser considerado en futuras investigaciones, es el aporte que podría generar una aproximación multidisciplinaria al dispositivo de análisis propuesto. Este uso del dispositivo es entendido en el sentido de ‘matriz disciplinaria’ (Geertz, 1983), donde convergen todas las disciplinas que tengan alguna vinculación al fenómeno en estudio, aportando con sus descripciones particulares a aumentar la ‘densidad’ del fenómeno. Por ejemplo, la comprensión multidisciplinaria del fenómeno de la pobreza está abierta a una serie de descripciones posibles, como son: la forma en que estas personas se conciben a sí mismas, cómo expresan las restricciones económicas que tienen en sus proyectos de vida, las formas de interacción que se desarrollan en sus contextos, entre otras. En la diversidad de las descripciones surgidas del fenómeno, tomadas en su conjunto, se posibilitan intervenciones más pertinentes al fenómeno.

Finalmente, las y los autores de este artículo consideran que el dispositivo propuesto es una “(...) opción que podría crear más problemas que los que resuelve. Pero ellos son, creo yo, los problemas correctos” (Davidson, 1990, p. 71). Como bien señaló Dilthey (1980), la introducción del concepto de experiencia, íntimamente ligado al de significado, posibilita a las ciencias humanas no tener que ajustarse a los requisitos propuestos por las ciencias de la naturaleza. Este cambio de foco es impulsado por una aproximación al conocimiento que define el valor de la evidencia según su pertinencia al fenómeno más que su apego a la disciplina. El dispositivo ECT tiene como objetivo ofrecer a los investigadores cualitativos –o científicos humanos en general– un enfoque metodológico orientado exclusivamente hacia las experiencias y significados de las personas participantes, a través de sus tres fases: el *encuentro* con la persona participante en sí mismo en lugar de las preconcepciones de la o el investigador sobre dicho participante; atender al *contexto* –en un sentido amplio (*Umwelt*)– en donde dicho encuentro se lleva a cabo, observando el lugar y la interacción en sí, y el marco personal e histórico; para finalmente comprender los *temas* de los y las diferentes participantes, como varios aspectos de un único núcleo: la vida de esas personas.

Referencias

- Bech, J.M. (2005). *Merleau-Ponty: una aproximación a su pensamiento*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Berlin, I. (1976). *Vico and Herder: Two studies in the history of ideas*. London: Hogarth Press.
- Bortoft, H. (1996). *The wholeness of nature. Goethe way of science*. Great Barrington, US: Lindisfarne Books.
- Bruner, J. (1991). *Actos de significado: más allá de la revolución cognitiva* Madrid: Alianza Editorial.
- Cassirer, E. (1971). *Filosofía de las formas simbólicas* (Vol 3). México: Fondo de Cultura Económica.
- Cohen, M.Z. & Omery, A. (2003). Escuelas de Fenomenología: implicaciones para la investigación (pp.160-182). En J. Morse (Ed.), *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Corbin, J. & Strauss, A. (1990). *Basics of qualitative research*. Newbury Park: Sage.
- Cornejo, C. (2008). Intersubjectivity as co-phenomenology: From the holism of meaning to the Being-in-the-world-with-others. *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 42, 171-178. doi: 10.1007/s12124-007-9043-6
- D'Agostino, F. (2000). *Analíticos y continentales. Guía de la filosofía de los últimos treinta años*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Davidson, D. (1990). *De la verdad y de la interpretación: fundamentales contribuciones a la filosofía del lenguaje*. Barcelona: Gedisa.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (2005). Introduction: The discipline and practice of qualitative research (pp.1-32). En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks: Sage.
- Dickson-Swift, V., James, E., Kippen, S. & Liamputtong, P. (2009). Researching sensitive topics: Qualitative research as emotion work. *Qualitative Research*, 9(1), 61-79. doi: 10.1177/1468794108098031

- Dilthey, W. (1980). *Introducción a las ciencias del espíritu. Ensayo de una fundamentación del estudio de la sociedad y de la historia*. Madrid: Alianza Editorial.
- Diriwächter, R. (2008). Genetic Ganzheitspsychologie (pp.21-45). In R. Diriwächter & J. Valsiner (Eds.), *Striving for the whole: Creating theoretical syntheses*. New Jersey: Transaction.
- Diriwächter, R. & Valsiner, J. (2008). Striving for the whole: Creating theoretical synthesis (pp.21-45). En R. Diriwächter & J. Valsiner (Eds.), *Striving for the whole: Creating theoretical syntheses*. New Jersey: Transaction.
- Dreyfus, L.H. (1991). *Being-in-the-world. A commentary on Heidegger's Being and Time*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gadamer, H.G. (2001). *Verdad y método I*. Salamanca: Ediciones Sígueme.
- Gadamer, H.G. (1992). *Verdad y método II*. Salamanca: Ediciones Sígueme.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity.
- Geertz, C. (1973). *The interpretation of cultures*. New York: Basic Books.
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge: Further essays in interpretative anthropology*. New York: Basic Books.
- Glasser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Grice, P. (1975). Logic and conversation. En P. Cole & J. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics, 3: Speech acts*. New York: Academic Press
- Groeben, N. & Scheele, B. (2000). Dialogue-hermeneutic method and the “research program subjective theories”. *Forum: Qualitative Social Research, 1(2)*, Art 10. [sin doi asignado]
- Gurwitsch, A. (1966). *Studies in phenomenology and psychology*. USA: Northwestern University Press.
- Gurwitsch, A. (1979). *Human encounters in the social world*. Pittsburg: Duquesne University Press.

- Hannes, K. & Macaitis, K. (2012) A move to more systematic and transparent approaches in qualitative evidence synthesis: Update on a review of published papers. *Qualitative Research*, 12(4), 402-442. doi: 10.1177/1468794111432992
- Herder, J. (1959). *Ideas para una filosofía de la historia de la humanidad*. Buenos Aires: Editorial Losada.
- Hill, C., Thompson, B. & Nutt, E. (1997). Guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist*, 25, 517-572. doi: 10.1177/0011000097254001
- Hörmann, H. (1981). *To mean to understand*. New York: Springer Verlag.
- Hoskins, M. & Stoltz, J. (2005). Fear of offending: Disclosing researcher discomfort when engaging in analysis. *Qualitative Research*, 5(1), 95-111. doi: 10.1177/1468794105048658
- Husserl, E. (1984). *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. México: Folios.
- Husserl, E. (1994). *Problemas fundamentales de la fenomenología*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ihde, D. (1986). *Experimental phenomenology: An introduction*. New York: State University.
- James, W. (1950). *Principles of psychology*. New York: Dover publications.
- Lipps, T. (1923). *Los fundamentos de la estética*. Madrid: Daniel Jorro Editor.
- Merleau-Ponty, M. (1962/2005). *Phenomenology of perception*. London: Taylor and Francis e-Library.
- Merleau-Ponty, M. (1974). *La fenomenología y las ciencias del hombre*. Buenos Aires: Editorial Nova.
- Merleau-Ponty, M. (2008). *El mundo de la percepción. Siete conferencias*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks: Sage.

- Piret, A., Nizet, J. & Bourgeois, E. (1996). *L'analyse structurale. Une method d'analyse de contenu pour les sciences humaines* [Análisis estructural. Un método de análisis de contenido para las ciencias humanas] (pp15-76). Bruxelles: DeBoeck Universite.
- Quine, W. (1960). *Word and object*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Shanon, B. (1993). *The representational and the presentational*. USA: Imprint Academic.
- Schutz, A. (1972). *Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Buenos Aires: Editorial Paidos.
- Spinelli, E. (2005). *The interpreted world: An introduction to phenomenological psychology*. London: Sage
- Toulmin, S. & Leary, D. (1985). The cult of empiricism in psychology, and beyond. In S. Koch & D. Leary (Ed.), *A century of psychology as science* (pp. 594-617). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Valsiner, J. & Van der Veer, R. (2000). *The social mind: Construction of the idea*. New York: Cambridge University Press.
- Wittgenstein, L. (1988). *Investigaciones filosóficas*. Barcelona: Crítica.
- Zahavi, D. (2005). *Subjectivity and selfhood*. Cambridge: MIT press.

Ahorrar es Posible: Experiencias de Mujeres Peruanas de Zonas Rurales

Ahorrar es posible, aun estando en pobreza. Este artículo fundamenta esta premisa a partir de un estudio cualitativo sobre las experiencias de participación en programas de incentivo al ahorro, dirigidos a mujeres peruanas que residen en zonas rurales. Los principales resultados de este estudio giran en torno a cambios que ocurren en distintos ámbitos de las vidas de las mujeres (cambios económicos, personales y en sus relaciones), con especial énfasis en que el ahorro permite instalar un sueño sobre las posibilidades de futuro. Asimismo, se ofrece una descripción del ahorro como un mecanismo para ampliar la red de apoyo social y el vínculo entre ahorro y emprendimiento. El artículo finaliza con recomendaciones y reflexiones sobre el ahorro como estrategia para la superación de la pobreza por medio de la educación e inclusión financiera.

Palabras claves: pobreza, ahorro, educación financiera, inclusión financiera, programas sociales

Actualmente se discute acerca de los beneficios de la inclusión financiera para la superación de la pobreza. Algunos autores sostienen que las personas que tienen un mayor acceso a sistemas financieros formales tienen un mayor nivel de bienestar (Rutherford, 2002). Sin embargo, el punto de partida de muchas familias en situación de pobreza suele ser precisamente el contrario: la exclusión financiera (Chiapa, 2012). Esto se debe a la presencia de desconocimiento y desconfianza, malas experiencias, productos financieros inadecuados, elevados costos asociados a ellos e instituciones financieras indiferentes (Marulanda, Paredes & Fajury, 2012; Trivelli & Yancari, 2008).

La inclusión financiera se puede lograr desde varias vías. En general, los esfuerzos, tanto públicos como privados, han estado focalizados principalmente en el crédito, con conocidas experiencias que iniciaron su accionar en la década de 1980, como es el caso emblemático del Grameen Bank o Banco de los Pobres de Yunus (1998). Si bien se detectan beneficios asociados a este tipo de iniciativas (Banerjee, Duflo, Glennerstex & Kinnan, 2014; Todd, 1996), se han elevado voces críticas que dan cuenta de los problemas y riesgos relacionados al crédito: el consumo irresponsable, el sobre endeudamiento y la gran carga familiar que representa acceder a un préstamo que no son capaces de sostener (Kabeer, 1994, 2001; Rahman, 1999; Thomas & Sinha, 2009; Wood, 1994). Es así como personas que se encuentran en desventaja –en términos de sus conocimientos y manejo financiero– pueden sufrir una desregulación en sus pequeñas y domésticas finanzas (Ackerly, 1995; Goetz & Sen Gupta, 1996).

De esta forma, el desafío para las políticas públicas es que las personas salgan de la situación de pobreza a través de una inclusión financiera activadora y crítica, para que así puedan acceder a las condiciones de vida que quieren de manera protegida y responsable. Es acá donde el ahorro propone un camino diferente al del crédito. El ahorro se traduce en una puerta de entrada al sistema financiero que conlleva una mayor participación, desarrollo de activos económicos, potenciación de competencias y un mejoramiento del bienestar en general (Chiapa, 2012; Trivelli, Montenegro & Gutiérrez, 2011).

Al ser el ahorro en pobreza una temática reciente, hay escasos estudios publicados al respecto. A inicios del año 2000 comienzan a aparecer algunas publicaciones relacionadas con temáticas financieras más amplias que reportaban indicadores de ahorro. Un estudio clásico realizado en países en desarrollo muestra que las personas en situación de pobreza están interesadas en ahorrar de manera formal en instituciones financieras, así como también se realiza una reflexión preliminar en torno a los beneficios del ahorro (Rutherford, 2002). Un estudio bancario realizado en países de Asia del Sur, muestra que las personas ahorran en la medida que sus ingresos aumentan (Agrawal, Sahoo & Kumar, 2009). Sin embargo, este estudio excluye a personas que están fuera del sistema financiero y que ahorran de manera informal, como es el caso de las personas en situación de pobreza. También hay estudios sobre esta temática en América Latina. En Colombia, se observó que el 39,7% de los hogares que participan en el Sistema de Protección Social tienen capacidad de ahorro (Marulanda et al, 2012); sin embargo, esta cifra debiera llegar a más personas en situación de pobreza. En Chile, una encuesta de microfinanzas reportó que el 86% de las personas pertenecientes al Sistema de Protección Social tienen disposición al ahorro, pero que solo un 41% de ellas lograba ahorrar pequeñas cantidades de dinero (Ministerio de Desarrollo Social, 2012). Esto es respaldado por datos sobre el comportamiento de ahorro en familias del sur de Chile de nivel socioeconómico medio-bajo, donde un 45% señaló ahorrar en cuentas bancarias (Coria, Tapia, Fuentealba & Costa, 2005).

Desde el punto de vista de la intervención social, se comienzan a desarrollar programas orientados específicamente al incentivo del ahorro, como el Proyecto Capital en Latinoamérica (con el auspicio de la Fundación Ford), que vincula el ahorro con programas de transferencias monetarias condicionadas. Un estudio descriptivo relacionado al Proyecto Capital que se llevó a cabo en Perú, con mujeres pertenecientes al Sistema de Protección Social, encontró un ahorro promedio de 30USD mensuales e indicios de empoderamiento (Trivelli & Yancari, 2008). Sin embargo, esta última variable fue operacionalizada como sentir satisfacción por poder aportar en el hogar y tomar decisiones sobre los recursos monetarios, lo que dista de la definición original de

este concepto. En México, un estudio similar al anterior arrojó efectos del ahorro a nivel económico (mayores ingresos y emprendimiento de pequeños negocios), a nivel social (acceso a servicios y convivencia democrática) y de género (cambio en la relación de pareja, en la educación de los hijos y empoderamiento, nuevamente entendido como manejo de recursos y decisiones sobre inversiones) (Zapata et al, 2003). Lamentablemente, dicho estudio solo enuncia tales efectos sin profundizar en las dinámicas y consecuencias implicadas en ellos.

Las evaluaciones realizadas a estos programas son de tipo cuantitativas, utilizando datos cualitativos solo para sostener los resultados encontrados, pero no para profundizar en los fenómenos relacionados al ahorro, que es el objetivo de este estudio. De esta forma, un desafío para el ámbito de las microfinanzas es estudiar más intencionadamente el ahorro como estrategia de superación de la pobreza, revelando las dimensiones subjetivas y relacionales involucradas en los cambios materiales debido al ahorro y su contribución en la efectividad de los programas. Además, sería interesante considerar la relación entre ahorro y otras estrategias financieras.

En este sentido, es importante destacar el vínculo entre ahorro y emprendimiento, que ocurre cuando las personas en situación de pobreza puedan generar sus propios recursos y con estos iniciar una actividad productiva (Ricón, Gasnier & Montoya, 2012). Se ha tendido a fomentar el emprendimiento a través del microcrédito, lo que está asociado a una enorme sobrecarga para las familias, al tener que pagar un préstamo que no son capaces de sostener durante los primeros meses de instalación de sus pequeños negocios, en los que suelen tener más pérdidas que ganancias (Reyes, 2011). Además, este tipo de programas no ha demostrado garantizar que las personas formalicen y proyecten sus negocios, siendo altamente dependientes de los capitales externos, pero una vez que se detiene dicho apoyo no logran sostenerlos en el tiempo (Ashraf, Karlan & Yin, 2006a). En este contexto, el ahorro se convierte en una herramienta financiera más segura, que responsabiliza y hace participes a las personas en el desarrollo de sus negocios y que podría garantizar que estos se mantengan en el tiempo; permitiendo así que las personas en situación de pobreza tengan mecanismos efectivos y estables de

generación de ingresos. A este respecto, estudios realizados en Bolivia, Perú y Colombia muestran que familias que ahorran tienden a usar estos recursos para iniciar pequeños negocios (Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural, 2003; Rincón, Gasnier & Montoya, 2012; Zárate, Barreto, Durand, Huber & Morel, 2012).

Por último, llama la atención la insistente relación que se hace en varios de los estudios revisados entre ahorro y empoderamiento. Sin embargo, al mirar en detalle este resultado se constata que el empoderamiento corresponde más bien a competencia financiera, ya que se tiende a aludir a: tomar decisiones financieras, aportar económicamente al hogar y marcar preferencias individuales en inversiones (por ejemplo en Ashraf, Karlan & Yin, 2010; Kabeer, 2001). Por lo tanto, uno de los aportes de este estudio es profundizar en los verdaderos alcances del empoderamiento desde su concepción original (Rappaport, 1981, 1984), esto es, como constructo psicosocial de naturaleza psicológica y comunitaria. Así, el empoderamiento es entendido como la potenciación de aspectos positivos individuales y colectivos, como son: la sensación de competencia personal (Zimmerman, 1995), lograr una mayor autonomía (relacionada con un actuar independiente y la capacidad de tomar decisiones en general) (Tyler, 2004), tener control sobre las circunstancias de la propia vida (Montero, 2003), conectarse y participar en la red de oportunidades sociales (Maton & Salem, 1995).

Relacionado con lo anterior, surge como relevante el concepto de ciudadanía económica, que está asociado con promover en las personas actuar y elegir informada y libremente sobre servicios del mundo financiero que sean idóneos para ellas (Stucchi, 2011). Es así como se da paso desde una ciudadanía decaída o subvencionada a una ciudadanía activadora, donde el ahorro juega un rol crucial (Tezanos, 2004). Asimismo, si concebimos el ahorro como una actitud que se instala en las familias, este puede tener un potencial de transformación transgeneracional (encaminado a alcanzar mayores niveles de bienestar) por medio de una socialización económica secundaria en los hijos (Coria, Tapia, Fuentealba & Costa, 2005).

De esta forma, el ahorro surge como un ámbito emergente y novedoso. La literatura existente continúa siendo escasa, por lo que hace falta mayor investigación al

respecto. Los programas de incentivo al ahorro no sólo tratan sobre la acumulación de dinero, sino también sobre desarrollar la capacidad financiera para evaluar productos y tomar decisiones informadas, así como con están relacionados con el empoderamiento entendido como el desarrollo de capital social y humano. Pero también el ahorro tiene muchos otros efectos, como veremos en los resultados, y que dada su integralidad están en consonancia con abordar la pobreza considerando su complejidad y multidimensionalidad (Hishigsuren, 2007). En este sentido, el presente estudio nos permitirá avanzar en conocer la práctica de programas sociales de incentivo al ahorro orientada a la inclusión financiera y la superación de la pobreza.

Método

Corresponde a un estudio cualitativo (Flick, 2004). La elección de dicho enfoque se basa en que favorece un acercamiento a las particularidades de las mujeres participantes, sus experiencias de ahorro y trayectorias en los programas desde su emergencia contextual. El tipo de diseño fue descriptivo y relacional (Krause, 1995), a través del cual se elaboraron inductivamente modelos comprensivos para dar cuenta de los fenómenos en estudio, anclados en la propia realidad de las mujeres.

Participantes

Los programas considerados incentivaban el ahorro en base a capacitaciones de educación financiera implementadas por agentes de intervención, llamado ‘promotor/a’, variando la asignación o no de transferencias monetarias condicionadas. Los programas eran ejecutados en lugares geográficamente distintos, pero no así culturalmente. Estos fueron: Innovations for Scaling Financial Education (implementado en la Sierra Norte), Proyecto Piloto Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS (que corresponde al programa del Sistema de Protección Social del Perú) y el Proyecto de Desarrollo Corredor Puno - Cusco (ambos ejecutados en la Sierra Sur). El programa visitado en la Sierra Norte se encontraba en su fase inicial de funcionamiento, por lo que el interés – para efectos de este estudio– fue sentar una suerte de línea base respecto a la conducta

de ahorro, así como caracterizar en profundidad a estas mujeres previo a su ingreso en el programa. Los programas visitados en la Sierra Sur, que se encontraban en su fase final de funcionamiento, permitieron constatar los cambios efectivos producto del ahorro en la vida de las mujeres participantes, lo que corresponde al principal foco de este artículo.

Participaron 36 mujeres de la Sierra Norte y 47 de la Sierra Sur, con edades entre los 20 y 68 años (con un promedio aproximado de 40 años). La mayoría de las mujeres tenía educación primaria completa. La constitución familiar era principalmente biparental con tres hijos en promedio, solo 8 participantes reportaron vivir sin sus parejas (por lo general en casa de sus padres) y todas las mujeres participantes tenían hijos. Asimismo, todas las mujeres se dedicaban a labores domésticas y de cuidado de sus hijos, y la mayoría apoyaba actividades productivas familiares (ya sea de subsistencia o pequeños emprendimientos). Las mujeres de la Sierra Norte se dedicaban al cultivo de sus chacras y al tejido, las de la Sierra Sur a la chacra y la crianza de animales menores (gallinas, cuyes o conejos). Cuatro mujeres reportaron tener tiendas de abarrotes en sus hogares. Además, participaron cinco informantes claves que cumplían un importante rol en términos del funcionamiento de los programas, tanto de las instituciones públicas como privadas involucradas en los programas, lo que permitió caracterizar dichos programas y conocer su evaluación global de los mismos.

Producción de Datos

Las estrategias de producción de datos fueron tres grupos focales (Morgan, 1990), tres entrevistas individuales en profundidad (Kvale & Brinkmann, 2009) y una asamblea comunitaria (Montero, 2003). Paralelamente se llevaron a cabo conversaciones evaluativas individuales (Canales, 2002) a los cinco informantes clave y cinco observaciones participantes (visitas domiciliarias en la Sierra Sur y capacitación a mujeres líderes en la Sierra Norte, que actuarían posteriormente como promotoras del ahorro entre sus pares) (Taylor & Bogdan, 1986).

Se construyó un guión temático, que permitió orientar la conversación en cada una de estas instancias de producción de datos hacia los contenidos considerados

relevantes de indagar. Todas las actividades fueron registradas por medio de una grabación de audio. Combinar distintas estrategias de producción de datos permitió lograr una mayor saturación teórica y triangular o validar las interpretaciones generadas (Denzin, 1970). En todas estas instancias se siguieron las normas éticas dispuestas por la American Psychological Association (APA, 2010) y la Comisión Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica de Chile (Lira, 2008).

Análisis de Datos

Siguiendo los procedimientos de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 2002), se realizaron análisis descriptivos y relacionales. Se exploraron los datos por medio de la detección de fenómenos relevantes, los cuales fueron especificados dinámicamente y comparados constantemente con la nueva información obtenida durante el procedimiento de producción de datos. Este análisis fue complementado incluyendo una aproximación holista a las experiencias y significados de las participantes, siguiendo las consideraciones metodológicas derivadas de los enfoques fenomenológico y hermenéutico sistematizadas en el Dispositivo de Análisis Encuentro–Contexto–Temas (Daher, Carré, Jaramillo & Olivares, 2014).

Resultados

Como se señaló anteriormente, el foco de este artículo está puesto en los efectos que el ahorro tuvo en las vidas de mujeres que participaron en programas de incentivo al ahorro en Perú. En este apartado se realiza una breve descripción de las experiencias que estas mujeres tenían con el sistema financiero previo al ingreso en los programas, incluyendo los facilitadores y obstaculizadores al momento de ahorrar, y los principales cambios que las participantes reportaron debido a su paso por los programas. Posteriormente se presentan tres modelos comprensivos que visibilizan importantes dinámicas: el ahorro permite instalar un sueño sobre las posibilidades de futuro, el ahorro como mecanismo para ampliar la red de apoyo social, y el vínculo entre ahorro y emprendimiento.

Experiencias con el Sistema Financiero previo a la Participación en los Programas

Antes de iniciar su participación en los programas, fue común encontrar en la mayoría de las mujeres un acercamiento a las instituciones financieras escaso o nulo. Se consultó a las mujeres por las razones para no ir al banco, señalándose como principal causa la existencia de mucha desconfianza y temor. Esto se debe a prejuicios basados en malas experiencias o mitos, por ejemplo, que el banco las engañe o se quede con su dinero. Además, relataron hechos de marginación, ya sea por su apariencia física, por ser beneficiarias del Sistema de Protección Social peruano o por encontrarse en situación de pobreza. Asimismo, es posible captar cierta inseguridad basada en la falta de conocimientos sobre cómo estas instituciones funcionan, lo cual fue mencionado tanto por las mujeres que miran retrospectivamente su participación como por las que estaban por iniciar los programas.

La mayoría de las mujeres confesó que antes de participar en los programas nunca había ahorrado. Sin embargo, al profundizar en cómo estas mujeres administraban sus ingresos, particularmente en los meses de mayores gastos (como son el inicio del año escolar y la época de lluvias o siembra), revelaron usar estrategias de ahorro informal para hacer frente a estos momentos. Por ejemplo, varias juntaban dinero en sus casas (debajo del colchón) o compraban animales menores. Al preguntarles sobre el ahorro formal en instituciones financieras, las mujeres que estaban por iniciar su participación en los programas dieron cuenta espontáneamente de sus beneficios (seguridad y control), así como de la importancia de contar con dinero en caso de emergencias. Sin embargo, llama la atención que las mujeres todavía no eran capaces de ver un propósito más allá de enfrentar imprevistos, lo cual sí ocurrió una vez que ingresaron a los programas y comenzaron a capitalizar.

Por otro lado, estas mujeres indicaron condiciones que facilitaban u obstaculizaban ahorrar y que son importantes de tener en cuenta al implementar este tipo de programas. Algunas de las condiciones mencionadas estaban directamente relacionadas con la persona que ahorra, como el nivel de conocimientos y confianza en

el sistema financiero, la determinación para ahorrar y la voluntad de participar en el programa. Otras condiciones referían al ámbito familiar (contar o no con apoyo de sus parejas e hijos), ocupacional (tener un trabajo o pequeño emprendimiento como fuente de ingresos), institucional (acceso efectivo a las instituciones y productos financieros), societal (situación de pobreza y nivel de vulnerabilidad) y cultural (machismo y “*encierro*” de la mujer rural en la esfera doméstica). También se señalaron condiciones a la base de los programas, principalmente las capacitaciones y el rol de los y las agentes de intervención.

Efectos de Programas de Incentivo al Ahorro

Las mujeres de este estudio experimentaron que sí era posible ahorrar. Si bien los montos y momentos en que ahorran variaron entre las mujeres, la gran mayoría señaló que continuarían ahorrando en el banco aún terminada su participación en los programas. Pero lo más importante para ellas no fue la mera acumulación de dinero, sino los efectos positivos que ocurrieron en sus vidas debido al ahorro: en su situación económica, en ellas como mujeres y en sus relaciones con otras personas e instituciones.

El cambio económico más importante para estas mujeres fue adquirir el hábito de ahorrar. Antes de participar en los programas, la mayoría de ellas no ahorran o no se daban cuenta que estaban ahorrando porque lo hacían de manera informal y esporádica. Gracias al programa, las mujeres no solo lograron ahorrar, sino también visualizaron los beneficios del ahorro formal: contar con los resguardos que garantizan las instituciones financieras, aumentar su capacidad económica, administrar adecuadamente sus recursos y mejorar sus condiciones de vida. Los ahorros de estas mujeres provenían en gran parte debido a una mejor administración de sus ingresos y el recorte de gastos ahora considerados innecesarios (como comprar “*ropa de marca*” para sus hijos).

Los cambios personales fueron principalmente psicológicos, pues el ahorro les permitió soñar con nuevas posibilidades de futuro. Cuando estas mujeres soñaban se sentían libres (independientes), seguras de sí mismas (competentes), capaces de conseguir lo que se proponían (sensación de logro) y más alegres. Estas mujeres se

validaron como personas importantes y reconocieron su valentía de tomar el desafío que implica soñar con una vida distinta y mejor. También hubo cambios físicos, en su apariencia, y cambios en sus conocimientos relacionados con temas financieros. Estas mujeres se sintieron empoderadas al ganar mayor responsabilidad sobre de ellas mismas y sus familias, mostrando gestos de solidaridad con otras mujeres, y pudiendo defenderse frente a otras personas e instituciones.

Los cambios relacionales ocurrieron con sus familias y en la interacción que establecían con otras personas e instituciones. En el ámbito familiar, antes del programa, las parejas de estas mujeres solían oponerse a que participaran y, en algunos casos, hubo episodios de violencia. Después de la participación de las mujeres en el programa y al sentirse empoderadas, señalaron que esto ya no sucedía. El ámbito social se vio fuertemente fortalecido gracias a las capacitaciones, donde las mujeres tenían la oportunidad de reunirse y compartir sus experiencias. Incluso algunas mujeres se motivaron a asumir roles importante, como de promotoras dentro de las capacitaciones o líderes en sus comunidades. En relación a las instituciones financieras, particularmente el banco, las mujeres dijeron haber superado el temor inicial, utilizando el ahorro como puerta de entrada para la inclusión al sistema financiero y ganar un contacto mayor con todo tipo de instituciones (salud, educación, gobierno local, entre otras). El empoderamiento de las mujeres las llevó a exigir una atención de calidad y buen trato.

El Ahorro Permite Instalar un Sueño sobre las Posibilidades de Futuro

Un efecto novedoso y transversal a los ámbitos en los que se detectaron cambios, consistió para estas mujeres en pensar en el ahorro no solo como una herramienta para el manejo de los ingresos y la inclusión financiera, sino también como un poderoso catalizador que les permitió transformar radicalmente la forma en que se posicionaban frente a sus vidas. Esto fue posible debido a que el ahorro obliga a las personas a pensar sobre su futuro, sobre aquello que desean y quieren lograr. Los sueños de estas mujeres eran variados: una mejor educación para sus hijos, emprender un negocio, ampliar sus pequeñas viviendas, financiar celebraciones, contar con cierto respaldo para la vejez,

tener la tranquilidad de poder enfrentar una emergencia. Estos pensamientos sobre sus vidas y sus proyectos, las sacaron de la pesada inmediatez en las que las situaba la pobreza, les permitió soñar más allá de sus preocupaciones diarias y atreverse a enfrentar el futuro considerando otras opciones y alternativas a las que, hasta ahora, se encontraban atadas. Esto les permitió superar obstáculos y limitaciones para instalar un sueño acerca de sus posibilidades de futuro.

Este cambio de mentalidad fue posible captarlo durante el paso de las mujeres por los programas. Fue muy común encontrar, tanto en aquellas mujeres que estaban por iniciar su participación como en las que recordaban sus primeros momentos en los programas, una visión inicial muy negativa acerca del ahorro, los bancos y las capacitaciones. Pero más profundamente, lo que se encontraba era temor a cambiar, miedo que las llevaba a aferrarse a lo único que tenían y conocían: sus vidas tal cual eran hasta ese momento. Sus relatos giraban en torno a excusas, comprensibles dadas sus circunstancias, pero que las encerraban en sus pequeños mundos formados por sus casas y sus chacras. Por ejemplo, manifestaban desconocimiento acerca del ahorro, desconfianza frente a los bancos y una fuerte oposición inicial de sus parejas para que participaran en los programas:

“Al principio, cuando llegó la facilitadora del proyecto a hablarnos del ahorro, fue difícil porque nosotras no sabíamos nada de las entidades financieras y teníamos miedo y a la vez nuestros esposos no nos dejaban ser ahorristas, pensaban ellos que tal vez íbamos a perder la plata. Entonces, poco a poco nos han sensibilizado para ahorrar. Hasta entonces no sabíamos qué era un ahorro, qué era un préstamo, no sabíamos nada de eso” (Entrevista 1, Sierra Sur).

Ahora bien, ya sea porque decidieron participar en los programas o porque fueron testigos de las experiencias positivas de sus vecinas de caseríos, poco a poco comenzaron a motivarse y atreverse a probar esta forma distinta de vivir. Gracias al

programa, las mujeres vieron que era posible ordenar sus ingresos e incluso generar más recursos, así como lograron abrirse a un mundo más amplio, donde pudieron salir de sus casas para relacionarse con otras mujeres y con otras instituciones. Ver logros concretos en sus vidas, como mejorar sus cocinas o empezar un emprendimiento, las entusiasmó, hizo que perdieran el miedo y las reforzó en sus propósitos para el ahorro. En este sentido, el ahorro no representaba para ellas solo una acumulación de dinero, sino que simbolizaba mucho más ya que les hacía “*mirar por más*”. Esto se vio reflejado en el siguiente diálogo:

*“Entrevistadora: ¿Antes del proyecto cómo era su situación económica?
Participante: Bajo era porque no teníamos ningún negocio, no sabía ganar plata. Después del proyecto eso totalmente ha cambiado porque yo ya sabía ganar, tenía una cuenta, podía sacar un préstamo, comprar maquinarias juntando con mi ahorro y así poquito a poquito he salido adelante. (...) Tenía la facilidad que ante cualquier cosa tenía el dinero para comprar, entonces, tenía esa facilidad y me ponía contenta al ver las cosas que podía lograr”* (Entrevista 1, Sierra Sur).

Sin embargo, este no fue un viaje en línea recta. Si bien el punto de partida fue similar para la mayoría de las mujeres (marcado por el miedo y la aprehensión), posteriormente el camino presentó algunos baches. Por ejemplo, irregularidades del camino fueron los imprevistos y las épocas del año que exigían de un esfuerzo adicional. En esos momentos las mujeres tuvieron que hacer uso de sus ahorros y renunciar, momentáneamente, a lo que habían proyectado hacer con esos recursos. Pero una vez superados estos obstáculos pudieron retomar dichos proyectos o pensar en algo nuevo. En este sentido, en la medida que avanzaban en los programas sus propósitos para el ahorro cambiaron. Por ejemplo, al principio no tenían tanta claridad y pensaban que el ahorro era solo para enfrentar imprevistos, pero una vez que lograron capitalizar pudieron darle un objetivo a ese dinero, como era la educación de los hijos. Este

propósito resultó ser fundamental ya que corresponde a una de las principales vías para la superación de la pobreza a nivel transgeneracional, lo que ellas mismas asociaron con “*salir adelante*”.

Lamentablemente, las mujeres participantes también reportaron que hubo otras mujeres que –por estos obstáculos o por sus circunstancias de vida– interrumpieron sus sueños y suspendiendo su participación en los programas. Sin embargo, la mayoría de las mujeres soñaban con iniciar algo propio, como un pequeño emprendimiento, el que podían alimentar con sus ahorros y gracias al cual eventualmente pudieron aumentar el monto de dinero que inicialmente tenían previsto juntar.

Este sueño, ilustrado en la Figura 1, muestra la asociación entre ahorro y empoderamiento. Las mujeres señalaron sentirse “*grandes*” en la medida que se atrevieron a tomar con seriedad sus sueños, dando cuenta de su competencia personal, autonomía, control sobre su propia vida y capacidad de conectarse con otros:

“Participante 1: Tener voluntad y ganas de trabajar, eso más que nada, tener ganas de salir adelante y que no nos sigan marginando. Participante 2: Sí, es tener ganas y querer superarnos a nosotras mismas, tenemos que aprender a autoestimarnos y poner de nuestro esfuerzo para poder salir adelante, para que nuestros hijos sean mejores que nosotras y así poder combatir la pobreza en el Perú” (Asamblea Comunitaria, Sierra Sur).

Todo lo anterior permite romper el mito –que las propias mujeres reportaban tener en un principio y que también fue posible captar en algunos actores involucrados (como responsables del banco y agentes de intervención)– sobre la imposibilidad de ahorrar de personas en situación de pobreza, así como la creencia de que es necesario tener una entrada adicional de dinero para poder hacerlo (como son las transferencias monetarias condicionadas). En este sentido, las mujeres ahorraban y muchas de ellas lo hacían aún sin recibir un subsidio. Esto ocurre así cuando el motor del ahorro es un “*sueño*”, tal como lo expresó una mujer de Sierra Sur durante una de las observaciones

realizadas: “Poco a poco mis sueños se están haciendo realidad ¡Si tu quieres lo consigues!”.

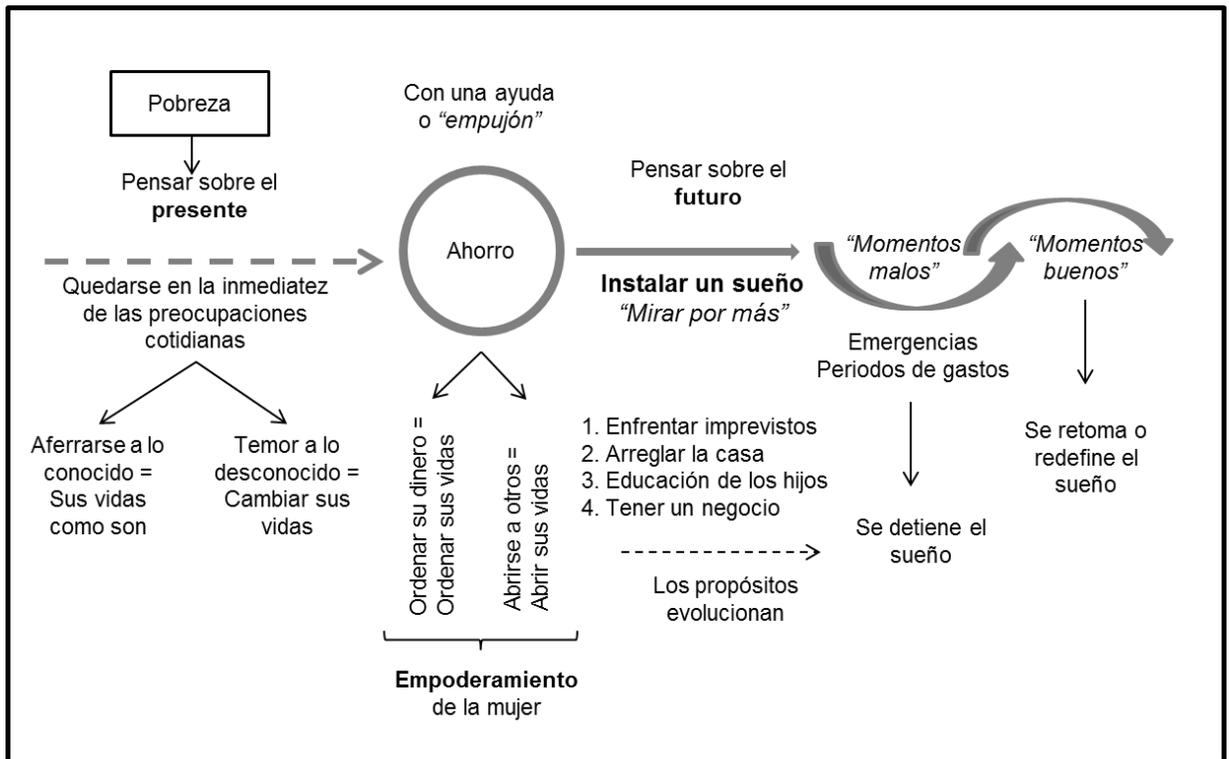


Figura 1. Instalando un sueño.

El Ahorro como Mecanismo para Ampliar la Red de Apoyo Social

Otro efecto transversal del ahorro para estas mujeres, que muchas iniciaron su participación en los programas estando “encerradas” en sus hogares, fue abrirse a nuevos mundos y a nuevas posibilidades de interacción. Este fue un tema muy importante para mujeres que escasamente salían de sus caseríos, permitiéndoles acceder a una serie de beneficios gracias a los nuevos contactos que establecieron. En este sentido, gracias al programa las mujeres “salieron” de sus casas, conocieron a otras mujeres en su misma situación, tuvieron un promotor que las ayudó y reforzó, y se contactaron con instituciones financieras. Esta mayor conexión amplió el mundo de las mujeres rompiendo el círculo privado en el que se movían dentro de sus hogares y

chacras, para generar una red de oportunidades en las que pudieron crear lazos de amistad, acceder a fuentes de trabajo, obtener servicios básicos como salud y educación, además de lograr una mayor inclusión financiera:

“Ahora nos juntamos [refiriéndose a las capacitaciones] porque antes las mujeres solo renegaban en las casas con sus hijos, sus huertas y sus maridos. Ahora no, ahora salimos y compartimos nuestras experiencias. (...) Es importante salir de la casa porque en la casa te sientes aburrida y encerrada, pero ahora nos divertimos cuando nos reunimos” (Entrevista 2, Sierra Sur).

Esta apertura a nuevos mundos puede representarse como un mapa de redes en el que se visibilizan puntos que conectan distintas zonas y que tienen diferentes funciones, como se ilustra en la Figura 2. En el caso de estas mujeres, no se podría decir que dichos puntos o nodos se crearon, pues ya estaban presentes en sus contextos, pero sí se constata que emergieron en sus vidas cotidianas como personas y lugares accesibles para acudir.

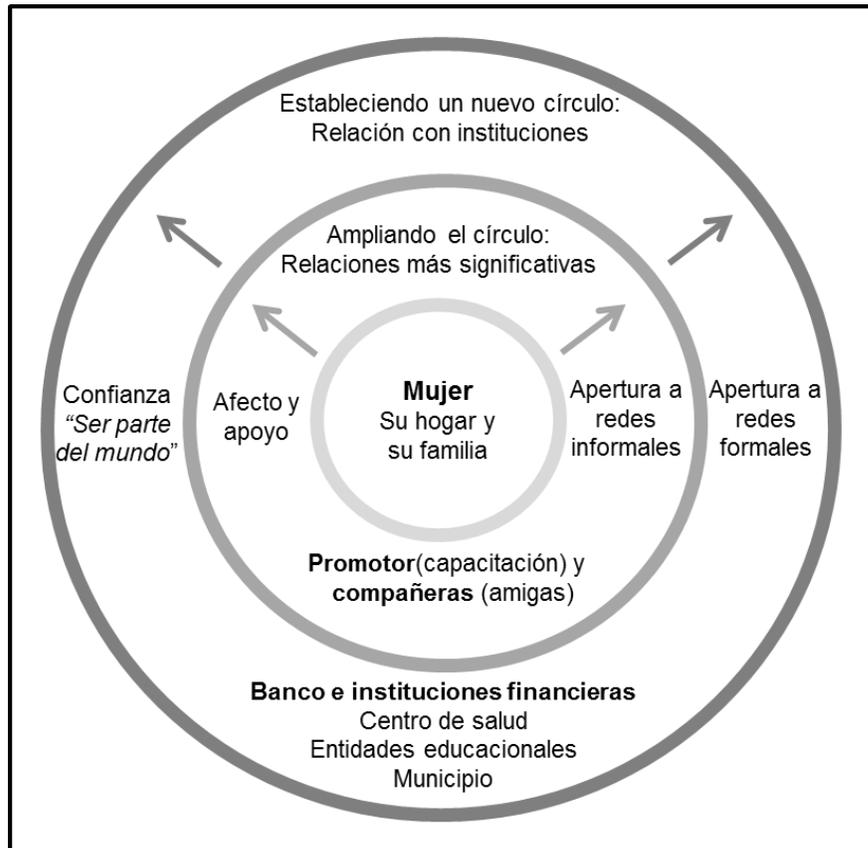


Figura 2. Expandiendo el mapa.

Dentro de esta red cobraron para estas mujeres centralidad los afectos y el apoyo emocional, particularmente de quien cumple el rol de promotor/a y de las compañeras con las que compartían en las capacitaciones. Las mujeres valoraron poder expresarse, tener un espacio de contención, sentirse reforzadas en sus capacidades y también divertirse en el programa. En una zona más externa se ubican las instituciones con las que estas mujeres comenzaron a interactuar, primero el banco e instituciones financieras, para luego entrar en contacto con los centros de salud, entidades educacionales y el municipio o gobierno local. Es así como, en este caso, las redes informales conformadas por personas importantes para estas mujeres, fueron fundamentales en el proceso de apertura hacia las redes formales. También estas instancias informales, especialmente las capacitaciones, fueron relevantes en la medida que permitieron adquirir nuevos

aprendizajes y entrenarse para interactuar luego con las instituciones formales. Tener conocimientos resultó ser crucial para que las mujeres sintieran confianza y vencieran el miedo inicial a cambiar sus estilos de vida. Estos cambios se tradujeron en efectos inesperados y realmente sorprendentes en estas mujeres, quienes participando, expresándose y valorándose como parte de un mundo mucho mayor, llegaron incluso a ocupar cargos directivos y levantaron su voz para luchar para que otros y otras obtuvieran el mismo bienestar que ellas habían experimentado y que les permitió salir adelante:

“Estoy orgullosa de ser una mujer líder y de poder expresar muchas cosas y poder capacitarme para poder salir adelante. Cambié en mi forma de ser, ya no soy tímida, y con mis conocimientos ya no soy del pueblo”
(Entrevista 2, Sierra Sur).

Llama la atención que las mujeres participantes, durante las diferentes instancias de producción de datos, solían hablar en plural al referirse sobre sus comunidades. Aluden a ellas mismas como una colectividad de mujeres, independiente de que estuvieran participando formalmente en una organización. De esta forma, la Figura 2 adquiere más sentido, no solo al conectar con dichas redes sino que al propender hacia la integración comunitaria, la cual está íntimamente conectado con la noción de empoderamiento entendido como la posibilidad participar y usar los recursos del entorno.

El Vínculo entre Ahorro y Emprendimiento

Por último, resultó interesante la conexión que las propias mujeres hicieron entre ahorro y emprendimiento, entendido como actividades productivas a pequeña escala. Esta relación es relevante ya que el ahorro surgió para ellas como una herramienta financiera que les permitió inyectar recursos a sus nuevos negocios sin correr los riesgos asociados al crédito:

“Yo quisiera ahorrar para más adelante tener un negocio y salir de la pobreza. Ya cuando tenga mi negocio puedo dejar el Programa JUNTOS y así otras mamás que necesitan ese apoyo puedan entrar ahí” (Asamblea Comunitaria, Sierra Sur).

Es así como el ahorro se torna en una estrategia atractiva para favorecer los microemprendimientos sin los efectos iatrogénicos del crédito. Esto fue reportado por las propias mujeres, muchas de las cuales espontáneamente decidieron iniciar pequeños negocios para *“hacer crecer”* su dinero. Según lo señalado por las mujeres, primero empezaron a ahorrar gracias al incentivado recibido por estos programas y luego, cuando se dieron cuenta del dinero que habían acumulado, surgió la idea de iniciar un negocio que usualmente estaba relacionado con alguna actividad productiva de subsistencia (como criar animales menores, cultivar la huerta, preparar alimentos o hacer artesanías). Estas actividades las hicieron crecer gracias a sus ahorros, pudiendo invertir en ellas y así lograr mayores ganancias. Esto, a su vez, les permitió aumentar sus montos de ahorro inicial.

Como los negocios tienen periodos de ganancias (por ejemplo, al adquirir más animales y aumentar las ventas) y periodos de pérdidas (por ejemplo, en las temporadas de lluvia cuando los animales se enferman y mueren), el ahorro acumulado en los *“buenos momentos”* fue crucial para enfrentar los *“malos momentos”* y así poder sostener el negocio en el tiempo. El crédito acá no es excluyente, solo que se acudía a él en fases más avanzadas de los negocios, cuando efectivamente eran capaces de asumir su pago. Por lo tanto, el ahorro como puerta de entrada al microemprendimiento también les ayudó a acceder al financiamiento de manera responsable, como lo manifiestan los relatos a continuación:

“Si no hay intereses tu dinero se duerme, por eso para la gente que no tiene un trabajo fijo y que es independiente, como nosotras, preferimos

generar ganancias con nuestros ahorros al invertirlos en un negocio”
(Observación Participante 3, Sierra Sur).

“Yo en el Piloto de Ahorro he juntado mi plata que he usado para negocio, entonces, la saco para el negocio, pero después la vuelvo a juntar para tener más crecimiento” (Asamblea Comunitaria, Sierra Sur).

Como se puede ver en la Figura 3, el ahorro cumplía una doble función al vincularse con los microemprendimientos. Por un lado, el ahorro actuaba como puerta de entrada al ‘mundo de los negocios’ al inyectar de manera segura recursos iniciales para echar a andar y desarrollar los pequeños emprendimientos de las mujeres participantes. Esto fue particularmente beneficioso, en comparación con el crédito, en la fase inicial de los negocios cuando las ventas eran menores y los gastos relacionados a su instalación muy altos, por lo que resultaba difícil pagar un préstamo. En la fase de crecimiento de los negocios, si bien era más factible para las mujeres solicitar un crédito, estos mismos ingresos les permitían también aumentar la capacidad de ahorro para así reinvertir en el negocio y apoyar su crecimiento por ambos frentes. Por otro lado, el ahorro actuó como una puerta de entrada al ‘financiamiento’, al acceder al crédito responsable. Esto se debía a que el ahorro, al ser un dispositivo protector de ingreso paulatino e informado al sistema financiero, evitaba los riesgos ya mencionados asociados al obtener un crédito sin el apresto necesario.

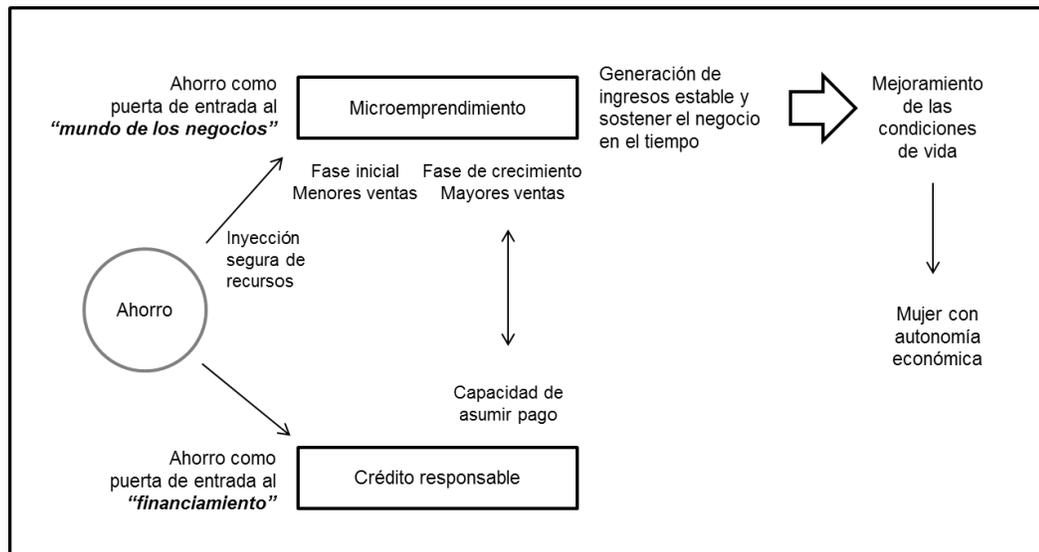


Figura 3. Ahorro y emprendimiento.

De esta forma, vincular ahorro y microemprendimiento permite generar ingresos de manera estable y sostener los negocios en el tiempo, lo que no siempre ocurre por medio del crédito o el capital semilla provisto por una institución externa. Esto, a su vez, permite mejorar las condiciones de vida de personas que se encuentran en situación de pobreza y/o vulnerabilidad, ofreciendo un camino sustentable hacia la superación de estas desfavorables circunstancias al mirar el futuro y proyectar la realización de algo propio. Una vez más, el emprendimiento nos trae a la capacidad de “soñar” y de que estos sueños sean “grandes”.

Para estas mujeres, mantener sus ahorros solamente en el banco no era suficiente, ellas querían sacarle provecho a sus ahorros al invertirlos en sus pequeños emprendimientos. Una vez que el negocio estaba consolidado, las mujeres expresaron que tuvo un impacto en su sensación de valía personal, ya que las posicionó como personas con una creciente autonomía económica. En la medida que avanzaban en sus planes y tenían una mayor capacidad de consumo responsable, sus emprendimientos se convirtieron en un puntal muy importante para sus familias:

“Los cambios ocurren poco a poco. Primero, el ahorro te saca de apuros. Luego, se te vienen ideas de formar tu pequeña empresa, que si tenías cinco pollos ahora tienes diez, lo que ya es un negocio porque no es solo para el consumo. Después realizas esta idea. Siempre se presentan trabas en el camino, porque hay temporadas en que los animalitos se pueden morir, pero lo importante es no darse por vencido y como tenemos el ahorro lo podemos usar para enfrentar estas trabas. Una vez que haces tu negocio y te va bien nos valoramos porque nos sentimos mujeres independientes. El ahorro si no los sabes negociar no sirve, hay que sacarle provecho al ahorro, hay que invertirlo” (Observación Participante 3, Sierra Sur).

Discusiones

Como hemos visto, las mujeres participantes de este estudio nos dieron lecciones importantes acerca del ahorro y algunas buenas ideas que permitirían extender sus beneficios a otros campos, como es el microemprendimiento y el financiamiento responsable. En este sentido, son varias las ventajas de usar el ahorro como puerta de entrada para la educación e inclusión financiera y, eventualmente, la superación de la pobreza.

En el ámbito económico, el ahorro permite administrar de mejor manera el presupuesto, acumular activos para luego consumir e invertir, hacer frente a choques negativos, así como aprovechar las oportunidades del mercado y del sistema financiero, activando la competencia financiera. De esta forma, el ahorro se traduce en un agente protector que permite tener un consumo consciente y desde ahí acceder a créditos de manera responsable.

En el ámbito personal, el ahorro y la educación financiera han demostrado ser herramientas potenciadoras del sí mismo (empoderamiento) y de los conocimientos (poder tomar decisiones informadas). Es así como se constata que el ahorro va más allá del manejo de los ingresos y la inclusión financiera, al revelar el enorme potencial que a

nivel psicológico tiene en las mujeres el poder “*soñar*”. Este sueño representa sin más el atreverse a enfrentar el futuro y darse permiso para aspirar a algo mejor. Ahorrar se traduce en una acción que saca a estas mujeres del presente, la inmediatez dada por las precarias circunstancias en las que viven, para orientarlas a un futuro donde pueden aspirar a tener una vida mejor.

En el ámbito relacional, el ahorro influye en un cambio en la dinámica familiar y posibilita conectarse con otros, tanto personas como instituciones, apropiándose las participantes de su rol como ciudadanas. Ampliar la red de apoyo social tiene una clara referencia en el Modelo Ecológico propuesto por Bronfenbrenner (1987), para quien las personas estamos intrínsecamente relacionadas con aquello que nos rodea, por lo que un cambio a un nivel lleva necesariamente a cambios en otros niveles.

Por lo tanto, en este estudio queda demostrado que el ahorro corresponde a una estrategia más segura y protegida para lograr la inclusión financiera, particularmente comparado con el crédito. También el ahorro ha demostrado tener una serie de beneficios que van más allá de la mera acumulación de dinero, relacionado con la posibilidad de soñar y con el empoderamiento. Este es un concepto proveniente de la psicología, que es de naturaleza psicosocial al representar tanto una transformación o desarrollo personal, como lograr una mayor integración comunitaria (Montero, 2003). Sin embargo, en la revisión teórica fue común encontrar una suerte de confusión entre empoderamiento y competencia financiera (Ashraf, Karlan & Yin, 2010; Kabeer, 2001; Mayoux, 1998, 2000; entre otros), restringiendo su verdadero alcance. Para efectos de este estudio, se puede decir que ambos cambios están presentes en las mujeres, pero que es importante distinguirlos claramente puesto que tiene consecuencias diferentes en sus vidas. En este sentido, los resultados muestran que las participantes no solo ganan competencia financiera, sino que también se empoderan tanto desde el punto de vista individual así como colectivo de mujeres.

Regresando a los beneficios del ahorro, otro resultado interesante de este estudio es que respalda el hecho de que las mujeres sí ahorran, a corto y mediano plazo, detectado en estudios previos (Ashraf, Karlan & Yin, 2006b; Marulanda, Paredes &

Fajury, 2012; Trivelly, Montenegro & Gutiérrez, 2011; Zapata et al., 2003; entre otros). Más aun, las mujeres reconocen que continuarían ahorrando aunque no contaran con incentivos monetarios para hacerlo, siempre y cuando el ahorro tenga un sentido para ellas. Esto es clave porque desafía el mito de muchas autoridades e instituciones financieras sobre la imposibilidad de ahorrar en personas en situación de pobreza, así como desafía la creencia en torno a la necesidad de contar con un ingreso adicional o subsidio para poder hacerlo (Rutherford, 2002). El ahorro en estas mujeres proviene principalmente de una mejor distribución de sus ingresos y una reorganización de sus prioridades.

Con esto como evidencia se hace un llamado a los intermediarios financieros para considerar a estas mujeres y sus familias como potenciales clientes de sus instituciones. Corresponden a un porcentaje muy grande de la población y que están rápidamente migrando a la clase media en muchos países en vías de desarrollo. Esta no solo es una oportunidad para captar clientes, sino generar una cultura financiera responsable, solidaria y recíproca. He aquí la importancia de fomentar el ahorro como estrategia para mejorar las capacidades de pago de sus clientes que acceden al crédito.

Además, es un llamado a los creadores y ejecutores de políticas públicas y programas en el ámbito privado para invertir esfuerzos en este tipo de intervenciones y extenderlas al ámbito del microemprendimiento, ya que vincularlo con el ahorro puede traducirse en una buena estrategia para darle estabilidad a los negocios y generar ingresos de manera sostenible en el tiempo. Esto podría ser conveniente, así también, para abaratar costos asociados a los programas y generar un proceso de formalización de la economía, lo que es deseable para todo Estado moderno (Rincón, Gasnier & Montoya, 2012; Zárate et al, 2012).

En este sentido, se puede decir que el ahorro no está al servicio del mero consumismo, sino al servicio de una mejor calidad de vida de las personas en donde, por un lado, quieren tener más bienes, pero por otro lado, también quieren tener más tranquilidad y felicidad. La integración al sistema financiero es positiva en tanto iguala a personas que antes estaban excluidas de él, pero no hay que olvidar sus potenciales

riesgos, asociados principalmente al sobre-endeudamiento. Por ello, es importante rescatar los aspectos positivos del ahorro, al corresponder a un dispositivo de seguridad financiera que moviliza cambios a todo nivel.

Recomendaciones para el Diseño y la Evaluación

Las recomendaciones respecto al diseño de programas de incentivo al ahorro surgen de la propia valoración que las mujeres tienen de su participación en estos programas, así como de las reflexiones que las autoras han realizado sobre este tipo de intervenciones. Primero, desde la experiencia de estas mujeres se observa la importancia de las capacitaciones de educación financiera y el rol del promotor/a, más allá de la entrega de incentivos económicos o subsidios. Es en estas instancias en que las mujeres pueden darle un sentido a su ahorro y con ello motivarse para conseguir esa meta. Esto en consonancia con lo encontrado por Trivelli & Yancari (2008), así como el vínculo entre información y ahorro destacado por Duflo y colaboradores (2006). Además, otro estudio demuestra la relevancia que tiene el efecto de los y las compañeras de grupos para fomentar el ahorro (Kast, Meier & Pomeranz, 2012).

Segundo, resulta fundamental que el proceso de acercamiento a las instituciones financieras sea voluntario y presencial. Este acto es la antesala para conectarse con otras instituciones y practicar la ciudadanía como un derecho de todas las personas, lo que se asocia al concepto antes visto de ciudadanía económica (Stucchi, 2011; Tezanos 2004) entendido como la capacidad de actuar y tomar decisiones informadas en el mundo financiero. Tercero, es necesario realizar una labor educativa con las instituciones financieras. Resulta clave poder desafiar los mitos y prejuicios que estas entidades tienen acerca de las personas en situación de pobreza y que logren adecuarse a sus particularidades, ofreciendo más facilidades.

Cuarto, se sugiere mejorar el encadenamiento de los programas de incentivo al ahorro con instancias que promuevan el microemprendimiento. Vincular ahorro y emprendimiento puede traducirse en una eficaz estrategia de generación de ingresos sostenibles en el tiempo. Acá puede ocurrir un círculo virtuoso en que el ahorro inyecta

recursos de manera más segura a los micro emprendimiento y una vez que estos comienzan a generar mayores ingresos permiten fortalecer el comportamiento de ahorro (Agrawal, Sahoo & Kumar, 2009). Quinto y retomando el espíritu detrás de estos programas manifestado por las mujeres participantes, un aspecto que se puede potenciar por medio del promotor/a es transmitir a las mujeres que “*sí pueden*”: sí pueden ahorrar, sí pueden soñar, sí pueden salir adelante. Este desarrollo personal o empoderamiento (Montero, 2003; Rappaport, 1981, 1984; Zimmerman, 1995; entre otros), tanto en su dimensión psicológica como comunitaria, es lo que finalmente permite vencer el miedo y las barreras a las que las mujeres se ven sometidas, es lo que permite ver la vida de una manera distinta y actuar conforme a eso.

Estas mujeres fueron muy generosas en compartir sus historias y nos dejan como enseñanza el re-pensar sobre las múltiples caras de la pobreza y los enormes recursos que las propias personas tienen para hacerle frente. Estos recursos ya existen previo a los programas: la fuerza está, la creatividad está, las redes están, la naturaleza está. En este marco, la acción de los programas sociales no es generar estos recursos sino dar un pequeño “*empujón*” para activarlos. Aquí, el ahorro tuvo consecuencias inesperadas para este estudio. El ahorro se tradujo en ese pequeño empujón que estas mujeres necesitaban para atreverse a activar su fuerza y creatividad, conectarse con sus redes y hacer uso de sus recursos naturales. Pero esto no viene solo con la mera acumulación de dinero, lo fundamental de estos programas está en orientar esta acción y darle un sentido. Buscarle un sentido al ahorro permite instalar en las mujeres un sueño acerca de sus posibilidades de futuro. Esto finalmente se traduce en cambios beneficiosos para las mujeres en múltiples ámbitos de sus vidas.

Para la evaluación de este tipo de programas se abre una agenda rica y compleja encaminada a captar efectivamente los aspectos que representan el bienestar de estas mujeres. Los efectos reportados por las mujeres son muy variados y, por lo tanto, serían difíciles de estimar solo al monitorear saldos y número de transacciones. En este sentido, el empoderamiento psicológico es tan importante como la inclusión financiera, y ambos requieren de instrumentos y enfoques pertinentes para ser registrados con la profundidad

que ameritan, así como hacerse las preguntas correctas que surgen de la propia experiencia de las participantes. Con ello, una investigación que decida tomar con seriedad la evaluación de los resultados de estos programas, implica enfrentar el desafío de evaluarlos considerando la multidimensionalidad que los caracteriza, lo que se podría lograr siguiendo un Modelo de Evaluación Integral (Daher & Jaramillo, 2014). Dicho modelo se caracteriza por utilizar metodología mixta, poniendo en constante conversación fuentes de información cualitativas y cuantitativas. Esto permite revelar qué funciona, así como también por qué y cómo funciona.

Según la opinión de las autoras el ahorro resulta ser un elemento clave y un factor protector para lograr una mayor inclusión y educación financiera, propiciando el crédito responsable y el emprendimiento sostenible en el tiempo, así como también tiene efectos beneficiosos sobre el empoderamiento de las personas. En este sentido, el ahorro actuaría frente al crédito como una bisagra de control responsable, que además cuando se asocia a pequeños emprendimientos permite darles mayor estabilidad económica y permanencia en el tiempo. El ahorro permite educar a las personas para que sean consumidores activos, críticos y responsables frente a un sistema financiero que no siempre tiene consideración por sus clientes. El ahorro se posiciona entonces como un dispositivo de seguridad que protege a las personas en desventaja social y vulnerabilidad.

Referencias

- Ackerly, B. (1995). Testing tools of development: Credit programmes, loan involvement and women's empowerment. *IDS Bulletin*, 26(3), 56-68. doi: 10.1111/j.1759-5436.1995.mp26003007.x
- Agrawal, P., Sahoo P. & Kumar, R. (2009). Savings behaviour in South Asia. *Journal of Policy Modeling*, 31(2), 208-224. doi: 10.1016/j.jpolmod.2008.11.002
- American Psychological Association [APA] (2010). *Ethical principles of psychologist and code of conduct*. Extraído de <http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>

- Ashraf, N., Karlan, D. & Yin, W. (2006a). *Household decision making and savings impacts: Further evidence from a commitment savings product in the Philippines*. Yale University Economic Growth Center, Center Discussion Paper 939. Extraído de http://www.econ.yale.edu/growth_pdf/cdp939.pdf
- Ashraf, N., Karlan, D. & Yin, W. (2006b). Tying Odysseus to the mast: Evidence from a commitment savings product in the Philippines. *The Quarterly Journal of Economics*, 121(2), 635-672. doi: 10.1162/qjec.2006.121.2.635
- Ashraf, N.; Karlan, D. & Yin, W. (2010). Female empowerment: Impact of a commitment savings product in the Philippines. *World Development*, 38(3), 333-344. doi: 10.1016/j.worlddev.2009.05.010
- Asociación de Instituciones Financieras para el Desarrollo Rural (2003). *Evaluación de impactos de programas para la mujer Pro Mujer – Bolivia*. La Paz: Trama S.R.L.
- Banerjee, A.; Duflo, E., Glennersterx, T. & Kinnan, C. (2014). *The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation*. Extraído de <https://www.poverty-action.org/sites/default/files/miracle-microfinance-evidence-randomized-evaluationipa0275.pdf>
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados*. Barcelona: Paidós.
- Canales, M. (2002). Conversaciones para el entendimiento. En Durston, J. & Miranda, F. (Comp.), *Experiencias y metodologías de la investigación participativa* (pp. 33-40). Santiago: CEPAL.
- Chiapa, C. (2012). *Diagnóstico sobre los beneficios de unir ahorro y transferencias monetarias condicionadas*. Proyecto Capital, En Breve 32. Extraído de <http://www.proyectocapital.org/index.php/es/documentos/item/358-diagnostico-sobre-los-beneficios-de-unir-ahorro-y-transferencias-monetarias-condicionadas>
- Coria, M.; Tapia, M.; Fuentealba, R. & Costa, C. (2005). Socialização econômica em famílias chilenas de classe media: Educando cidadãos ou consumidores? *Psicologia & Sociedade*, 17(2), 88-98. [sin doi asignado]

- Daher, M. & Jaramillo, A. (2014). *Promoviendo la evaluación integral: aportes para programas sociales de intervención en pobreza*. Manuscrito en preparación.
- Daher, M.; Carre, D.; Jaramillo, A. & Olivares, H. (2012). *Experiencia y significado en investigación cualitativa: revisión conceptual y propuesta de un dispositivo metodológico desde una aproximación fenomenológico-hermenéutica*. Manuscrito en preparación.
- Denzin, N. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine.
- Duflo, E.; Gale, W.; Liebman, J.; Orszag, P. & Saez, E. (2006). Saving incentives for low- and middle-income families: Evidence from a field experiment with H&R Block. *The Quarterly Journal of Economics*, 121(4), 1311-1346. doi: 10.1093/qje/121.4.1311
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Editorial Morata & Coruña, Fundación Paideia Galiza.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). *The discovery of Grounded Theory: Strategies for qualitative research*. New York: Aldine de Gruyter.
- Goetz, A.M. & Sen Gupta, R. (1996). Who takes the credit? Gender, power and control over loan use in rural credit programs in Bangladesh. *World Development*, 24(1), 45-63. doi: 10.1016/0305-750X(95)00124-U
- Hishigsuren, G. (2007). Evaluating mission drift in microfinance: Lessons for programs with social mission. *Evaluation Review*, 3(3), 203-260. doi: 10.1177/0193841X06297886
- Kabeer, N. (1994). *Reversed realities: Gender hierarchies in development thought*. New Delhi: Kali For Women.
- Kabeer, N. (2001). Conflicts over credit: Re-evaluating the empowerment potential of loans to women in rural Bangladesh. *World Development*, 29(1), 63-84. doi: 10.1016/S0305-750X(00)00081-4
- Kast, F.; Meier, S. & Pomeranz, D. (2012). *Under-savers anonymous: Evidence on self-help groups and peer pressure as a savings commitment device*. Harvard Business

- School, Working Paper 12-060. Extraído de http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/12-060_4073be1c-88ba-4d5e-9fca-d5275baf3355.pdf
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7, 19-39. [sin doi asignado]
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Los Angeles, CA: Sage.
- Lira, E. (2008). *Bioética en investigación en ciencias sociales*. Santiago de Chile: Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica CONICYT.
- Marulanda, B.; Paredes, M & Fajury, L. (2012). *Colombia. Programa de promoción de la cultura del ahorro en familias en pobreza. Resultados del primer año del programa piloto*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, Documento de Trabajo N° 168, Serie Economía 52.
- Maton, K. I. & Salem, D. A. (1995). Organizational characteristics of empowering community settings: A multiple case study approach. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 631-656. doi: 10.1007/BF02506985
- Mayoux, L. (1998). Participatory learning for women's empowerment in micro-finance programmes: Negotiating complexity, conflict and change. *IDS Bulletin*, 29(4), 39-50. doi: 10.1111/j.1759-5436.1998.mp29004005.x
- Mayoux, L. (2000). *From access to empowerment: Gender issues in micro-finance*. NGO Women's Caucus Position, Paper for CSD 8. Extraído de http://www.seepnetwork.org/filebin/pdf/gender/82_From_Access_to_Empowerment.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social (2012). *En búsqueda de estrategias pertinentes de inclusión financiera para familias en condición de pobreza extrema*. Santiago: Gobierno de Chile.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Morgan, D.L. (1990). *Focus groups as qualitative research*. London: Sage.

- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9(1), 1-25. doi: 10.1007/BF00896357
- Rappaport, J. (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. *Prevention in Human Services*, 3(2-3), 1-7. doi: 10.1300/J293v03n02_02
- Rahman, A. (1999). Microcredit initiatives for equitable and sustainable development: Who pays? *World Development*, 27(1), 67-82. doi: 10.1016/S0305-750X(98)00105-3
- Reyes, J. (2011). *Mujer, pobreza y emprendimiento*. Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología Comunitaria. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Rincón, T.; Gasnier, A. & Montoya, D. (2012). “*Produciendo Por Mi Futuro*”: antecedentes y lineamientos del diseño de los proyectos pilotos de acrecentamiento de activos productivos y generación de ingresos para población en ultra pobreza en Colombia. Colombia: Proyecto Graduación, Fundación Capital.
- Rutherford, S. (2002). *Los pobres y su dinero*. México D.F.: La Colmena Milenaria & Universidad Iberoamericana, A.C.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Stucchi, P. (2011). *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Tezano, J. (2004). Exclusión social, democracia y ciudadanía económica: la libertad de los iguales. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración (España)*, 75, 17-29. [sin doi asignado]

- Thomas, R. & Sinha, J. (2009). Critical look at microfinance and NGO's in regard to poverty reduction for women. *Social Development Issues*, 31(2), 30-42. [sin doi asignado]
- Todd, H. (1996). *Women at the center. Grameen Bank borrowers alter one decade*. Oxford: Westview Press, Inc.
- Trivelli, C., Montenegro, J. & Gutiérrez, M.C. (2011). *Un año ahorrando. Primeros resultados del programa piloto "Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS"*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, Documento de Trabajo N° 159, Serie Economía 51.
- Trivelli, C. & Yancari, J. (2008). *Las primeras ahorristas del Proyecto Corredor. Evidencia de la primera cohorte de ahorristas de un proyecto piloto*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos, Documento de Trabajo N° 153, Serie Economía 48.
- Tyler, F. (2004) The role of prosocial communities in youth development. *Revista Psykhé*, 13(2), 3-16. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282004000200001>
- Wood, G.D. (1994). *Bangladesh: Whose ideas, whose interests?* Dhaka: University Press Limited.
- Yunus, M. (1998). *Hacia un mundo sin pobreza*. Santiago: Editorial Andrés Bello.
- Zapata, E., Vázquez, V., Alberti, P., Pérez, E., López., Flores, A., Higaldo, N. & Garza, E. (2003). *Microfinanciamiento y empoderamiento de mujeres rurales. Las cajas de ahorro y crédito en México*. México D.F.: Editorial Plaza y Valdés, S.A.
- Zárate, P., Barreto, M., Durand, A., Huber, L. & Morel, J. (2012). *Insumos para una estrategia de egreso del Programa JUNTOS*. Perú: Proyecto Capital.
- Zimmerman, M. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599. doi: 10.1007/BF02506983