

Entre trabajo prescrito y trabajo real: la hiperactuación compensatoria como rol expansivo de profesionales interventores del programa Familias en Chile

Patricia Arévalo-Vargas 

Magíster en Ciencias Sociales Mención Estudios de la Sociedad Civil. Trabajadora social
Universidad San Sebastián. Valdivia, Chile

parevarg@gmail.com

Resumen

En este trabajo expongo parte de los hallazgos de una investigación sobre el papel que juega la agencia en la intervención social del programa Familias, una iniciativa estatal destinada a la superación de la pobreza en Chile. Guiada por los principios del método teoría fundamentada, presento resultados provenientes de entrevistas semiestructuradas realizadas a profesionales¹ de las ciencias sociales respecto de la intervención social que desarrollan.

Entre tensiones metodológicas, la burocracia característica de la medida estatal y la distancia entre el trabajo prescrito y el trabajo real, el rol de profesionales pareciese ser fundamental para la expansión de las capacidades individuales, estrategia neoliberal característica para la superación de la pobreza. En este sentido, sostengo que profesionales del programa Familias encarnan hiperactores compensatorios; concepto inspirado en los estudios sobre individuo y agencia desarrollados en Chile en los últimos años.

Palabras clave: Programa social; Intervención social; Agencia; Hiperactuación; Políticas sociales; Pobreza.

¹ En este documento, el término "profesionales" se utiliza en un sentido inclusivo para referirse a todas las personas, independientemente de su género. Esta elección lingüística busca evitar la repetición y la estructura binaria de género, enfocándose en la función y no en la identidad de género de los individuos.

Recibido: 08/11/2023 | **Aprobado:** 09/04/2024 | **Publicado:** 01/07/2024



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Financiación o proveniencia del artículo: investigación enmarcada en el proyecto Fondecyt N°1180338 "Problematizaciones del Individualismo en América del Sur" (2018-2021).

¿Cómo citar este artículo? / How to quote this article?

Arévalo-Vargas, P. (2024). Entre trabajo prescrito y trabajo real: la hiperactuación compensatoria como rol expansivo de profesionales interventores del programa Familias en Chile. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (38), e20713336. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i38.13336>

Between prescribed work and real work: compensatory hyper acting as an expansive role of intervening professionals of the Familias program in Chile

Abstract

In this paper, I present some of the research findings on the agency's role in the social intervention of the Familias program, a state initiative aimed at overcoming poverty in Chile. Guided by the principles of the grounded theory method, I present results from semi-structured interviews carried out with professionals of social science regarding the social intervention they develop.

Between methodological tensions, the characteristic bureaucracy of the state measure, and the distance between prescribed work and actual work, the role of professionals seems to be fundamental for the expansion of individual capacities and neoliberal strategy for overcoming poverty. In this sense, I maintain that professionals of the Familias program embody compensatory hyper actors; a concept inspired by studies on individuals and agencies developed in Chile in recent years

2 **Keywords:** Social program; Social intervention; Agency; Hyperacting; Social policies; Poverty.

Sumario: 1. Introducción, 2. Metodología, 3. Hallazgos, 3.1 Tensiones metodológicas y resistencia interventiva, 3.2 Trabajo prescrito y trabajo real, 3.3 La hiperactuación compensatoria como rol expansivo, 4. Conclusiones, 5. Referencias bibliográficas.

1. Introducción

La adopción del modelo de sustitución de importaciones hasta las políticas de mercado libre introducidas por la dictadura cívico-militar, ilustran las fluctuaciones históricas en las políticas económicas de Chile y su impacto en la sociedad. A pesar de los desafíos iniciales, como el aumento de la pobreza post-golpe de Estado, los gobiernos sucesivos han intentado rectificar el curso mediante programas focalizados y asistencia social. La democracia revitalizó estos esfuerzos con el establecimiento de iniciativas como el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) y Chile Solidario, marcando el inicio de una era de políticas sociales más integradoras.

Esto trajo consigo la implementación de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC), los que reflejan un enfoque de política social más integrador, pero no exento de críticas. Estos programas, aunque buscan combatir la pobreza combinando ayuda económica con requisitos de salud y educación, han sido cuestionados por fomentar una visión individualista de la superación de la pobreza (Cena y Chahbenderian, 2015; Molyneux, 2006). Al centrarse en la responsabilidad individual sin abordar las causas estructurales que la perpetúan, los PTMC pueden limitar su efectividad a largo plazo, manteniendo así ciertas estructuras de desigualdad en lugar de transformarlas radicalmente.

Con el nuevo milenio se intensificaron las medidas de protección social, apuntando hacia una universalización del acceso a bienes y servicios esenciales y reconociendo la importancia del acompañamiento psicosocial para las familias en extrema pobreza. Esta estrategia más sofisticada buscó no solo mitigar la pobreza a corto plazo, sino también potenciar la capacidad de las personas para integrarse plenamente en la sociedad. Los recientes desafíos, como las demandas de equidad desatadas por las protestas sociales y los efectos devastadores de la pandemia, han puesto a prueba la resiliencia de estas políticas y han provocado respuestas gubernamentales inmediatas, como las medidas de emergencia y el aumento de las transferencias de ingresos.

Política social y neoliberalismo

En el contexto de la economía del bienestar y la elección pública, que enfatizan la objetividad y la imparcialidad, se ha priorizado el enfoque social individual sobre el compromiso colectivo. Esta perspectiva ha permitido al neoliberalismo presentarse como la única solución para enfrentar las consecuencias de la crisis de los años setenta y revitalizar la dinámica global del capitalismo. Según Esping-Andersen (1990), las reformas transformaron profundamente la política social, llevando al Estado de bienestar desde una perspectiva amplia hacia una de tipo residual. Esta nueva orientación focalizó la acción pública en las personas en situación de pobreza, responsabilizándolas por su propio bienestar.

Pese a que el neoliberalismo había sido previamente eclipsado por las estrategias keynesianas de redistribución de riqueza, que justificaban una mayor intervención estatal, encontró un contexto propicio para resurgir. Con ello, las funciones gubernamentales se alinearon con los principios de rendimiento y eficiencia del mercado. De Soto (2000) y Huerta-De Soto (2005) señala que las políticas a largo plazo comenzaron a centrarse en elevar el capital humano para mejorar la integración al mercado. Este enfoque se consideró esencial para acceder a oportunidades de desarrollo. Bajo la premisa de que el crecimiento económico genera estas oportunidades, el papel del Estado y de las políticas sociales se ha redefinido hacia una función más focalizada, apuntando a subsidiar aquello que el individuo no puede alcanzar por sí mismo.

En el caso chileno, las políticas sociales se organizaron históricamente al alero del mercado del trabajo (Satriano, 2006), evidencia de lo anterior son las primeras legislaciones laborales y sociales enmarcadas en el enfrentamiento de la cuestión social, todo ello contextualizado a principios del siglo XX (Mardones-Barrera *et al.*, 2016). Recién en la década de 1960 las personas en situación de pobreza son consideradas como un sector marginado por el Estado (Larrañaga, 2013). En dicho período se crea la Oficina de Planificación Nacional (ODEPLAN) y con ello se sientan los cimientos de lo que hoy conocemos como Ministerio de Desarrollo Social y Familia. A partir de esto se comienzan a crear diferentes estrategias para superar la pobreza, destacando los PTMC. A su vez, se elaboran instrumentos como la ficha de Calificación Socioeconómica (CAS), actual Registro Social de Hogares (RSH), los que resultan fundamentales para la focalización de la población beneficiaria.

4

En el texto de Bivort-Urrutia (2005) se examina el programa Puente, primera versión del programa Familias, creado para integrar a las familias en extrema pobreza a las redes sociales, con énfasis en la promoción de la agencia y la ciudadanía (mismos objetivos, 20 años antes). En base a sus objetivos, los resultados indican que el programa no logró establecer efectivamente una relación entre pobreza, agencia, ciudadanía e inserción en redes comunitarias como estrategias para la superación de la pobreza. El estudio sugiere que el programa se percibe principalmente como asistencial, sin alcanzar una intervención que potencie significativamente la autogestión o el empoderamiento de las personas. Se enfatiza que aunque se proporcionan algunas herramientas para navegar el sistema de servicios estatales, como realizar trámites, la percepción predominante entre sus participantes es que el apoyo material es el principal beneficio, con menos reconocimiento el desarrollo de capacidades no materiales como habilidades personales o mayor inserción en redes sociales y comunitarias.

Lo anterior está permeado por diversos modos de entendimiento de lo que es la pobreza; como Narayan (2000) sostiene, el concepto tiene diferentes significados que varían según su abordaje, un fenómeno que cambia según el género, la edad, la cultura o los factores sociales y económicos. En este sentido, podemos encontrar desde miradas que la entienden como un tema de ingresos (Keeley, 2018), de necesidades insatisfechas (Fresneda, 2007), o como un Estado multidimensional que va más allá del padecimiento individual (Denis *et al.*, 2010).



Yopo-Díaz *et al.* (2012) afirman que las progresivas transformaciones de las políticas sociales en América Latina le han entregado al individuo una posición central, destacando su calidad de agente en los procesos para la superación de la pobreza y desarrollo; todo ello debido a su incipiente y cada vez más avanzada participación en los procesos decisionales. Yopo-Díaz *et al.* (2012) identifican que desde la década de los noventa en adelante han existido cambios de estructura vinculados a la concepción y diseño de las políticas sociales, evidenciando un cambio significativo en la relación que el Estado ha adquirido con la sociedad. A lo anterior se suma lo señalado por Vega-Fernández (2007), quien también destaca que a la base del diseño de políticas sociales se encuentra la preocupación por el individuo, considerándolo como un agente y motor de desarrollo, también se identifica que la auténtica libertad es la libertad de oportunidades para todas y todos y que mejorar estas oportunidades es la clave para erradicar la pobreza.

En la misma sintonía Wilkis y Hornes (2017) se refieren a la relación entre el individualismo y los PTMC, destacando cómo influyen en las nociones de autonomía personal y responsabilidad individual dentro de las dinámicas familiares. Queda en evidencia que estos programas no solo buscan aliviar la pobreza, sino también modelar comportamientos y decisiones económicas, incrustando valores específicos y éticas de automejora y gestión financiera en las familias participantes. Este enfoque crítico sugiere que los PTMC pueden reforzar ciertas formas de individualismo al promover la idea de que el bienestar económico es principalmente una responsabilidad personal.

En este sentido, al integrar las perspectivas de Esping-Andersen (1990), De Soto (2000), Huerta-De Soto (2005), Yopo-Díaz *et al.* (2012), y Vega-Fernández (2007), es evidente que las políticas sociales dirigidas a la superación de la pobreza reflejan un modelo neoliberal que enfatiza estrategias a nivel individual. Este enfoque no solo instaura un marco donde se promueve la responsabilidad personal sobre el bienestar económico, sino que también resuena con el concepto de gubernamentalidad propuesto por Foucault (2008) y desarrollado por Rose (1990). La gubernamentalidad, como estrategia de poder, se extiende más allá de las instituciones estatales para regular y modelar la conducta de las poblaciones a través de la creación de conocimientos, la formación de identidades, y la implementación de normas, subrayando así la influencia del poder en la configuración de comportamientos individuales y colectivos bajo un prisma neoliberal.

Rose (1990) describe cómo el gobierno va más allá de las instituciones estatales, utilizando técnicas tanto explícitas como implícitas para moldear el comportamiento humano, de esta manera, sostiene que el gobierno moderno crea individuos que se autogestionan, alentados por normas sociales para ver su bienestar y destino como responsabilidad personal. Enfatiza el papel de la psicología en la categorización y regulación de las personas, explorando también la biopolítica, que trata sobre el poder sobre los cuerpos y vidas. En este sentido, el trabajo de León-Corona (2011) expone claramente lo señalado en los párrafos anteriores:

Gobernar es entonces la práctica o las prácticas que permiten estructurar el o los ámbitos de acción de quienes son objeto de los mensajes emitidos por el poder, que no es único y se manifiesta en la capacidad de unos individuos de 'gobernar y dirigir las conductas' de otros. (p. 8)

Recientes investigaciones sobre políticas sociales, como el programa Familias, analizan su capacidad para modelar la conducta social y reconfigurar la relación entre administración pública y sociedad. Arenas-Hernández y Alzate-Pérez (2019) sostienen que estas políticas deben entenderse no solo como intervenciones administrativas, sino también como estrategias estatales que forman la realidad social y reevalúan las estructuras de poder existentes. Paralelamente, aplicando la Teoría del Actor Red, Fuica-Rebolledo y Carrasco-Henríquez (2021) examinan cómo la interacción entre actores humanos y no humanos, como orientaciones técnicas, decretos, pautas, guías y manuales, afecta la implementación y efectividad de dichas políticas. Este enfoque subraya la interdependencia de las redes de relaciones, influenciando la gubernamentalidad del Estado y sugiriendo que un entendimiento más profundo de estas dinámicas podría optimizar la creación y aplicación de políticas públicas, haciéndolas más efectivas y ajustadas a las necesidades de las comunidades afectadas.

Agencia e individuación

6 Primeramente, podemos entender la agencia como una manera de dar explicación al funcionamiento humano autónomo (Alkire, 2008; Archer, 1995; Sen, 1985; 1999), ya que implica que los seres humanos tienen la capacidad de actuar y pensar por sí mismos, de autodeterminarse y autorregularse (Bandura, 1997). En cuanto a definiciones, Sen (1985) la describe como aquella habilidad de definir metas propias de forma autónoma y de actuar a partir de ellas, como "aquello que una persona tiene libertad de hacer y lograr en búsqueda de las metas o valores que él o ella considere importantes" (p. 203).

Para Giddens (1997) la agencia refiere a la capacidad de los individuos para actuar y tomar decisiones conscientes que influyen en su propia vida y en la sociedad en la que viven. En este caso, la agencia está relacionada con el libre albedrío y la capacidad de los actores sociales para ejercer cierto grado de control y elección en sus acciones, dentro de los límites estructurales proporcionados por las instituciones y las normas sociales. Por otra parte, Sewell (2005) enfatiza que la agencia no debe entenderse simplemente como la capacidad individual para tomar decisiones, sino que también está influenciada por las estructuras sociales y las fuerzas históricas que enmarcan las opciones y oportunidades disponibles para las personas.

Narayan y Petesch (2007) describen la agencia como "la capacidad de las personas para actuar individual o colectivamente para favorecer sus propios intereses" (p. 17). Bajo esta descripción, las autoras plantean cinco dimensiones que influyen en lo que las personas son o no capaces de realizar: i) material (tierras, vivienda, ahorros); ii) humana (salud, educación,

destrezas); iii) social (pertenencia social, liderazgo, sentido de identidad, creencias en valores que dan significado a la vida, capacidad de organización); iv) política (capacidad para alcanzar derechos, representarse a sí mismo o a otros, presentar demandas, acceder a información, formar asociaciones, participar en vida política); v) psicológica (autoestima, confianza en sí mismo y capacidad de imaginar y aspirar a un futuro mejor).

Por último, es interesante revisar la propuesta de Emirbayer y Mische (1998), quienes conceptualizan la agencia como un proceso de involucramiento social inscrito temporalmente, que está informado por el pasado (en su aspecto “iterativo” o habitual); pero también orientado hacia el futuro (como una capacidad “proyectiva” de imaginar posibilidades alternativas) y hacia el presente (como una capacidad “práctica-evaluativa” de contextualizar los hábitos pasados y los proyectos futuros dentro de las contingencias del momento). De esta manera, Emirbayer y Mische (1998) definen la agencia como el involucramiento temporalmente construido por parte de actores de diferentes entornos estructurales que, mediante la interacción del hábito, la imaginación y el juicio, reproduce y a la vez transforma esas estructuras en respuesta interactiva a los problemas planteados por situaciones históricas cambiantes.

La agencia y la individuación, como conceptos, están profundamente interconectados. Martuccelli (2010) define la individuación como el proceso mediante el cual una sociedad estructura tipos de individuos en un contexto histórico específico, mientras que la agencia refiere al esfuerzo personal que los individuos aplican, influenciados por factores internos y por el entorno socio-estructural. Según Araujo y Martuccelli (2012), los individuos enfrentan tanto desafíos macro como microsociológicos, que pueden ir desde inestabilidades políticas hasta problemas personales como despidos o conflictos familiares. Estos autores observan que en Chile los individuos son compelidos a actuar constantemente, lo que implica que su acción no emerge tanto de una elección autónoma, sino de la necesidad de responder activamente a las demandas sociales y laborales: “cada cual está impelido a producir, sosteniéndose particularmente en su trabajo como individuo en esta sociedad” (Araujo y Martuccelli, 2012, p. 244).

A propósito de lo anterior, es que Araujo y Martuccelli (2012) plantean que “en Chile hoy, el individuo para poder ser un individuo tiene que ser un hiperactor” (p. 244), entendiendo que este tipo de individuo se sostiene en sus habilidades, considerando la existencia de confianza en sus capacidades, lo que se convierte en un principio para enfrentar la vida. Por tanto, el individuo estaría sostenido y se constituiría gracias a su capacidad de hacer. No estaríamos frente a un individualismo institucional (Martuccelli y De Singly, 2012), ya que los individuos no tendrían un vínculo estrecho con las instituciones. En el caso chileno, las instituciones no son percibidas como un sostén para los individuos, lo que facilita el surgimiento de un individualismo agéntico, “una representación social, cultural y política del individuo y su prominencia constituida en competencias por agencia” (Araujo y Martuccelli, 2014, p. 35).

2. Metodología

La investigación se focalizó en estudiar el programa Familias. El programa responde a una tradición de iniciativas para la superación de la pobreza que inició hace ya 20 años con Chile Solidario. En el año 2012 se creó el Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Ley 20595 de 2012) que dio lugar a un nuevo programa denominado Ingreso Ético Familiar; sin embargo, modificaciones metodológicas que datan de 2016 (Fuica-Rebolledo y Carrasco-Henríquez, 2021) dieron un nuevo nombre al programa, denominándolo Familias.

El programa es ejecutado por terceros como municipios o gobernaciones y cuenta con el apoyo técnico del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (Ministerio de Desarrollo Social, 2017). La intervención tiene una duración de dos años y consiste en un acompañamiento psicosocial y sociolaboral realizado por profesionales de las ciencias sociales denominados Apoyo Familiar Integral (AFI)², quienes hacen visitas domiciliarias periódicamente a la población focalizadas por el programa. Las sesiones son guiadas por dos manuales de acompañamiento que indican objetivos a cumplir, temas y actividades de cada sesión, resultados esperados y tareas de registro.

La investigación fue de tipo cualitativa (Hernández-Sampieri *et al.*, 2018), el método escogido fue la teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 2002) y la técnica de búsqueda de información la entrevista semiestructurada; esto permitió una comprensión más matizada y profunda de los roles, desafíos y estrategias desarrolladas por quienes participaron del estudio. La pregunta de investigación que guio este estudio fue: ¿Cómo se entiende la agencia y qué papel juega en la intervención social para la superación de la pobreza del programa Familias?

No se habla de una comuna específica con el objetivo de resguardar la identidad de quienes participaron en el estudio, esto fue estipulado en los consentimientos informados luego de configurarse como solicitud durante el trabajo de campo. A pesar de este resguardo, es oportuno señalar que la institución ejecutora del programa seleccionado es un municipio de la Región Metropolitana, él que se encuentra emplazado en una de las 10 comunas más empobrecidas de Chile.

En un inicio la intención era realizar entrevistas semiestructuradas solo a familias participantes del programa, pero mientras estas se gestionaban, fueron profesionales quienes hicieron saber que sus experiencias también eran relevantes para entender la intervención del programa, con todo esto y considerando los objetivos y pregunta de investigación antes señalada, es que amplíé la muestra a profesionales interventores. Por tanto, el artículo se centra en el análisis de relatos provenientes de 7 profesionales del programa Familias, o también denominados AFI,

² En este documento, utilizo los términos profesionales y AFI para referirme a las personas entrevistadas del programa Familias. Estos términos se usan indistintamente para mantener la coherencia y claridad del texto.

los que fueron escogidos buscando representar a las diferentes disciplinas de las que provienen quienes implementan el programa.

Ya que el método de investigación fue la teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 2002), el análisis de los datos fue desarrollado desde el inicio de la búsqueda de información y se caracterizó por la codificación y categorización. Se construyó teoría emergente desde la primera transcripción, la que fue apoyada con memos analíticos. En paralelo se realizaron tres momentos de codificación: abierta, axial y selectiva; la primera implicó la lectura del material y su codificación, la segunda puso en relación los códigos con el objetivo de identificar patrones para luego crear tres categorías que son presentadas a continuación y que ayudan a detallar y teorizar sobre el rol expansivo de profesionales en contextos de intervención social.

3. Hallazgos

3.1 Tensiones metodológicas y resistencias interventivas

Inicialmente la metodología del programa se presenta como una tensión entre profesionales y el dispositivo, lo que implica el condicionamiento del quehacer profesional que cada AFI desarrolla. La metodología del programa se presenta como cuantitativa, buscando resultados que sean medibles; sin embargo, acota dichos resultados a tiempos determinados que muchas veces no responden a la diversidad de cada familia atendida, por lo que las decisiones de estas se trastocan con sus deseos y expectativas frente al programa. En relación con lo anterior, profesional expone:

Está el sistema de fijar fechas, que era el MARE, [que plantea] que las metas que se propone la familia tienen que ser medibles, alcanzables, acotadas por el paso del tiempo. Entonces, finalmente a las familias había que alinearlas bajo este sistema que era el MARE y muchas veces las familias no podían cumplirlas. (E4, comunicación personal 18 de diciembre de 2019)

Los AFI guían su intervención basada en metas desde el Manual de Acompañamiento Psicosocial y el Manual de Acompañamiento Sociolaboral. Ambos delimitan el quehacer profesional durante los años en que se implementa la intervención definiendo pasos a seguir en cada encuentro con la familia. Uno de los cuestionamientos que más se reitera en las entrevistas está ligado con el ritmo de la intervención, ya que la metodología determina la forma de trabajo. Sin embargo, los AFI prefieren poder definir tanto las conversaciones como las acciones en función de las familias y, en específico, de quienes les reciben habitualmente en las intervenciones. Ante esto es ejemplificador el siguiente comentario:

Creo que la metodología es muy lineal y no da espacio a que el profesional vaya construyendo desde otra forma con la familia, desde una forma más lúdica. (E7, comunicación personal, 03 de diciembre de 2019)

Algunos AFI optan por la vía de la resistencia ante la rígida metodología del programa, resistencia que es transversal en el relato de profesionales, explicitando poner la necesidad de la familia por sobre el mandato institucional. La contención emocional y el acompañamiento se localizan como elementos fundamentales de la intervención, posicionándose como fugas a la norma preestablecida. Existe una decisión de manejar los tiempos de acuerdo con las distintas funciones a cumplir, respondiendo al otro institucional, al otro familia, y a sí mismos. Por tanto, los AFI actúan dentro de la intervención social en distintos niveles de maniobra a fin de responder a las necesidades de la familia, pero también en diálogo con las presiones municipales o gubernamentales. Vinculado a lo anterior, es relevante el siguiente extracto:

Personalmente creo que yo muchas veces me salí de la norma. ¿Por qué? Porque creo que el entender que las variables que componen una familia y empezar a desarrollar un trabajo en base a eso más allá de lo que específicamente te pide la metodología es súper importante. El generar un vínculo con las familias, generar una relación profesional evidentemente con las familias es clave porque son muchos los problemas y son muchas las dificultades y el entorno es súper hostil. Hay muchos temas que finalmente necesitan sacar de adentro y querer expresarlos, y probablemente he dedicado más tiempo al razonamiento con las familias y poder hablar de su situación actual y buscar soluciones en base a eso que a la metodología propia. (E2, comunicación personal, 12 de diciembre de 2019)

Ese constante salirse de la norma indicada por el programa viene acompañado de lo que un AFI cataloga como tensión a nivel laboral, con esto también da cuenta de la precariedad propia del trabajo desarrollado, que va desde el estrés proveniente de estos constantes ajustes en las intervenciones, hasta la falta de un contrato de trabajo:

Bueno, no tenemos ni siquiera calidad jurídica y eso es una gran tensión a nivel laboral, estamos constantemente en rotación por lo mismo y en un constante estrés por no saber de nuestra situación laboral porque trabajamos para el gobierno que es el Estado y el Estado no nos garantiza un contrato de trabajo, no nos garantiza seguridades laborales que son básicas para cualquier persona. (E6, comunicación personal, 03 de diciembre de 2019)

Bajo la mirada de las acciones ligadas a la metodología, los AFI también identifican que la estabilidad que buscan las familias participantes del programa se encuentra asociada a la falla que existe en la estructura de oportunidades, la que cuenta con limitadas instituciones y débiles redes comunitarias. Agregan, además, que el programa no solicita mayores articulaciones a nivel comunal o regional. Las deficiencias en las redes de trabajo saltan a la luz en las palabras de uno de los AFI:

Lo difícil es que hay muy poca vinculación con las redes. Eso es súper complicado para nosotros, porque uno por voluntad propia... porque ni siquiera es una exigencia por convenio ni en el programa como averiguar los programas propiamente tal, ni hacer este tema de contacto con las redes. (E1, comunicación personal, 12 de diciembre de 2019)

Los AFI señalan la falta de redes y la ausente relación con la exclusión social, situación en la que estaría parte de las familias participantes del programa:

Al conectarnos con las redes nos damos cuenta de que faltan redes o que faltan cupos, entonces igual nos quedamos un poquito cortos para que las familias puedan seguir avanzando. (E3, comunicación personal, 20 de diciembre de 2019)

Asimismo, se acusa la:

[...] falta de oportunidades y exclusión, exclusión más que nada... exclusión física, exclusión social, simbólica, muchos estereotipos. Eso también excluye. (E5, comunicación personal, 20 de diciembre de 2019)

3.2 Trabajo prescrito y trabajo real

Los AFI evidencian que el diseño e implementación del programa social distan de la realidad que cada una de las familias expone en las sesiones. Del mismo modo, la oferta programática no visualiza la situación real en la que se encuentran las familias. En relación con esto y considerando que los AFI asocian la burocracia con acciones que no se pueden realizar en el marco del quehacer profesional ligado al programa, destacan que debido a las limitaciones de la intervención las vías con las que se cuenta para poder dar respuesta a las necesidades de las familias terminan siendo la contención, derivación y las transferencias monetarias condicionadas:

No nos podemos meter [en requerimientos que son parte de la metodología del programa], entonces hacemos más contención y derivación, es como lo máximo que podemos hacer. Tampoco tenemos acceso a muchos beneficios. O sea, el programa da bonos y eso. (E2, comunicación personal, 12 de diciembre de 2019)

Sobre el trabajo administrativo otro AFI señala:

Sumado a las intervenciones de las familias, uno tiene que realizar trabajo administrativo, realizar bitácoras, subir las sesiones al sistema, reportar familias, hacer informes. Entonces, [es] un sinnúmero de cosas que también genera mucha, mucha tensión. (E4, comunicación personal, 18 de diciembre de 2019)

Lo administrativo, además de ser una tarea que se ejecuta fuera de la intervención que los AFI realizan, implica registros en diferentes plataformas, como el llenado de fichas, formularios y derivaciones, además de mantener actualizado el sistema informático, sin considerar que las familias cuentan con un libro en el que también se registran las sesiones que se realizan de manera quincenal o mensual. De acuerdo con esto, profesional comenta:

El trabajo administrativo es súper difícil, es la peor cosa de este programa. Hay doble registro innecesario. Tenemos que hacer registro en el sistema y en las carpetas, entonces es como absolutamente innecesario perder tanto tiempo en eso. (E5, comunicación personal, 20 de diciembre de 2019)

Durante las intervenciones, los AFI se identifican como agentes fundamentales en la expansión de las capacidades/habilidades de las personas participantes, atribuyen como función el generar herramientas y recursos, teniendo un rol de activación que les sitúa en la posición de agentes de la agencia de las personas participantes. Un AFI reflexiona al respecto:

Principalmente el rol ha sido asesorar por una parte y por la otra motivar y generar también las habilidades en algunos casos básicas, que las familias puedan no quedarse con la realidad familiar, porque tenemos muchas personas que son dueñas de casa, que están acostumbradas a estar ahí, que no ven más allá de sus posibilidades también porque muchas veces los esposos o los hijos merman esas posibilidades en ellas, además de asesorar y motivar, abrimos la visual a otras opciones. (E1, comunicación personal, 12 de diciembre de 2019)

Existe una noción compartida asociada a ser responsable de expandir las capacidades de quienes participan del programa, en relación con esto, se encuentran el siguiente extracto:

El tema de recursos se refiere a las herramientas que entrega uno como apoyo familiar, laboral o bien integral que son las herramientas que uno les entrega a las familias para que después de terminado el acompañamiento que dura dos años las familias puedan ser un poco más autovalentes y puedan realizar ciertas gestiones por ellas mismas. [...] Toda la responsabilidad para expandir las capacidades recae en el profesional, esa es la forma en que el programa lo delimita. [...] el programa como finalidad misma busca que las personas que son pobres superen en parte la pobreza y las llena de herramientas para seguir superándose yo creo que ese es el slogan del programa. (E4, comunicación personal, 18 de diciembre de 2019)

Por otra parte, también se perciben vías concretas por las cuales las personas pueden hacer uso de estas habilidades/capacidades/herramientas descubiertas, promovidas o generadas dentro de la intervención del programa:

O sea eso es lo que busca el programa, potenciar esas capacidades frente a capacitación de algún oficio, postulándola [a la familia] a algún microemprendimiento, derivándola a algún departamento donde necesitaba hacer alguna gestión. (E5, comunicación personal, 20 de diciembre de 2019)

3.3 La hiperactuación compensatoria como rol expansivo

Según el trabajo de campo, la metodología del programa se caracteriza por enfoques cuantitativos y objetivos medibles en tiempos específicos. Los AFI sienten que el programa es rígido y lineal, sin dar espacio suficiente para abordajes más adaptativos y personalizados, de este modo, la agencia juega un rol central que no solo es característico de este programa, sino de una tradición de medidas estatales para la superación de la pobreza (Bivort-Urrutia, 2005).

Esta rigidez a menudo choca con las necesidades reales de las familias y con la visión profesional, empujando a los AFI a resistir y trabajar fuera de la metodología establecida. Antunes (2018) señala que la estrategia de administración orientada a objetivos surgió como resultado de cambios en la producción, especialmente prominentes desde la década de los 80. Estos cambios, estuvieron influenciados por el crecimiento de un enfoque económico global más racional, que enfatizaba la evaluación basada en resultados, una tendencia que ya se había insinuado en el contexto capitalista desde la década de los 70 y que, en este trabajo, han sido relacionados con un modelo neoliberal (Esping-Andersen, 1990; De Soto, 2000; Huerta-De Soto, 2005).

De acuerdo a las entrevistas, el programa Familias parece carecer de conexiones adecuadas con redes comunitarias y otras instituciones, lo que dificulta la intervención. Los AFI perciben que el programa no aborda adecuadamente la exclusión social y las verdaderas circunstancias de las familias. Ante esto cobra completo sentido la crítica a la desustancialización de la práctica interventiva con el fin de delimitarla a la mera razón funcional de medios (Molleda-Fernández, 2007), quedando en evidencia que lo que Aguayo-Cuevas (2001) mencionaba hace ya 20 años es de suma relevancia ante las necesidades sociales, como redefinir la intervención social con la intención de prevenir procesos de exclusión social, así como para originar procesos de inclusión o participación.

Aunque el programa tiene objetivos claros, su implementación y diseño pueden no estar alineados con las necesidades reales de las familias y las perspectivas de los AFI que las llevan a cabo. Como señala Puñal-Rumaris (2004), la burocracia es esencial en la gestión y establece la forma y velocidad de trabajo de sus especialistas. Por ejemplo, las funciones que más desarrollan los AFI son las de información u orientación, seguidas de las administrativas y las de coordinación y con esto el proceso de burocratización puede llegar a suponer una sobrecarga para un profesional cuya labor puede además caer en la rutina (Idareta-Goldaracena y Ballesterio-Izquierdo, 2013). Lo anterior se plasma en los relatos de profesionales, ya que expresan sentir que la burocracia y las tareas administrativas redundantes dificultan la atención de las necesidades de las familias. Estas restricciones burocráticas les llevan a optar por soluciones como la contención y derivación, en lugar de intervenciones más directas.

Parte de los hallazgos refleja una profunda introspección sobre el papel de los AFI en programas de intervención social. Estos profesionales no solo son vistos como asesores o guías, sino también como catalizadores esenciales en la expansión de las capacidades y habilidades de quienes participan del programa, teniendo un rol fundamental en el desarrollo de la agencia (Alkire, 2008; Archer, 1995; Sen, 1985; 1999). Se les atribuye la responsabilidad de dotar a las personas de herramientas y recursos, permitiéndoles superar las limitaciones que puedan haber experimentado debido a sus circunstancias personales o socioeconómicas, lo que dista de comprender que las personas cuentan con, por ejemplo, derechos de tipo económico, social y cultural (Vargas-Faulbaum y Socías-Hernández, 2016).

Las reflexiones de los AFI revelan un compromiso genuino con la superación de la pobreza y una profunda motivación para influir positivamente en la intervención social. Resalta una creencia compartida, los AFI son primordiales en la ampliación de las capacidades de las personas participantes. Mediante el modelamiento de las conductas y capacidades individuales (Arenas-Hernández y Alzate-Pérez, 2019; Wilkis y Hornes, 2017) se subraya cómo los AFI, a través de sus intervenciones, no solo responden a necesidades sino que también configuran las trayectorias vitales de las familias, quienes a pesar de su rol aparentemente activo, son esencialmente moldeadas para actuar y cumplir con las metas consignadas en los planes de intervención.

De manera indirecta, los AFI tienen asignada la responsabilidad de potenciar las capacidades y abordar necesidades familiares no anticipadas por el programa social. En este contexto, profesionales se encuentran en una posición intermedia, equilibrando las necesidades de las familias con las exigencias del programa. Aunque su función es ejecutar, imprimen un sello personal a sus intervenciones, adaptándose más allá de los protocolos estandarizados.

En este artículo sostengo que su rol está asociado a la hiperactuación y que ella reviste características compensatorias, ya que los AFI diseñan estrategias que cubren aspectos que el programa omite, pero que son cruciales y que de igual manera son abordados. Así, el Estado configura los AFI como *hiperactores compensatorios*, encargados de un rol expansivo, mitigando deficiencias institucionales y cumpliendo con demandas que superan sus funciones formales. Un hiperactor es quien “está llamado a rendimientos tan diversos como la autolimitación, el autocuidado, la sobrevivencia material o la producción de sentidos” (Araujo y Martuccelli, 2012, p. 244).

Este hallazgo es considerado como uno de los papeles que juega la agencia en el programa Familias. Tiene lugar entre profesionales y su relación con el quehacer profesional, con ser AFI, como lo son sus faltas o la mirada que asumen sobre la pobreza. De este modo, se da cuenta de la ausencia de una estrategia a nivel estructural, basando la intervención en un accionar individual de afrontamiento que no es explícitamente promovido por la institución, pero que es realizada debido a la capacidad de agencia que los AFI tienen.

Ante esto, y volviendo a los inicios de este trabajo, es importante recordar la propuesta sobre el gobierno moderno y la creación de individuos que se autogestionan; alentados a considerar su bienestar y destino como una responsabilidad únicamente individual (Foucault, 2008; Rose, 1990). Lo que invita a pensar que las circunstancias y vínculos laborales de los AFI están actualmente influenciados por las recientes exigencias del capital. En este contexto y siguiendo a Baía de Carvalho-De Almeida Camargo (2021), la inestabilidad laboral se combina con informalidad, mayor intensidad, tercerización y proletarización del trabajo. Las situaciones y conexiones laborales que enfrentan los AFI involucran diversos factores que afectan su quehacer profesional, situándose en el complejo panorama de la sociedad burguesa en su conjunto total.

4. Conclusiones

La intervención social dentro del programa Familias revela tensiones y desafíos significativos. Pese a tener un enfoque cuantitativo con objetivos medibles, su estructura rígida y lineal a menudo no se adapta adecuadamente a las necesidades y ritmos de las familias participantes. Esta rigidez, que refleja una tendencia global hacia la evaluación basada en resultados, choca con el saber y la experiencia de los AFI, lo que les lleva en ocasiones a trabajar fuera de los parámetros establecidos por el programa.

Los AFI no solo se ven como asesores o guías, sino también como agentes de cambio, compensando las deficiencias y limitaciones del programa, encarnando *hiperactores compensatorios*. Esta responsabilidad adicional, que va más allá de los deberes formales, destaca la dedicación y su compromiso por superar los desafíos burocráticos y realmente apoyar a las familias, sin embargo, esta es una mirada parcial que impide ver algo que subyace al hacer y que trata sobre las condiciones laborales entre las que se mueven quienes realizan trabajos de tipo interventivo.

Es fundamental que los programas de intervención social, como el programa Familias, reconsideren su enfoque y metodología. La eficacia de cualquier programa de este tipo depende no solo de su estructura y objetivos, sino también de su capacidad para adaptarse a las realidades cambiantes y diversas de las familias y comunidades a las que sirve. Ahora bien, para que la intervención social sea flexible, adaptativa y, sobre todo, centrada en el individuo y su contexto, se requiere de una relación estrecha entre el trabajo prescrito y el trabajo real. La hiperactuación compensatoria devela el núcleo neoliberal de la política social en toda su magnitud, no tan solo refiere a las deficiencias inmediatas en intervención, sino que también subraya condiciones laborales flexibles y precarias.

5. Referencias bibliográficas

- Aguayo-Cuevas, C. P. (2001). La profesión y la profesionalización: Dilemas del conocimiento y del poder, algunas reflexiones para el Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*, (72), 97-108. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6072>
- Alkire, S. (2008). Concepts and measures of agency. *Oxford Poverty & Human Development Initiative (OPHI)*, (9), 1-24. <https://ophi.org.uk/sites/default/files/OPHI-wp09.pdf>
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços*. Boitempo.
- Araujo, K., y Martuccelli, D. (2012). *Desafíos comunes. Retrato de la sociedad chilena y sus individuos* (Tomo II). LOM.
- Araujo, K., y Martuccelli, D. (2014). Beyond institutional individualism: Agentic individualism and the individuation process in Chilean society. *International Sociological Association*, 62(1), 24-40. <https://doi.org/10.1177/0011392113512496>
- Archer, M. (1995). *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*. University Press.
- Arenas-Hernández, S, L., y Alzate-Pérez, D. V. (2019). Políticas públicas como tecnologías de gubernamentalidad: una propuesta investigativa a partir del estudio de la lucha anticorrupción. *Revista Opera*, (25), 55-74. <https://doi.org/10.18601/16578651.n25.04>
- Baía de Carvalho-De Almeida Camargo, M. A. (2021). Relaciones y condiciones laborales del trabajador social hoy: la proletarización de la profesión. *Serviço Social & Sociedade*, (142), 508-528. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.262>
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Worth Publishers.
- Bivort-Urrutia, B. M. (2005). Estrategias de superación de la pobreza: agencia, ciudadanía y redes en el Programa Puente. *Theoria Ciencia, Arte y Humanidades*, 14(2), 9-16. <https://www.redalyc.org/pdf/299/29914202.pdf>
- Cena, R., y Chahbenderian, F. (2015). El abordaje estatal de la pobreza en Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(1), 123-136. <https://doi.org/10.11600/1692715x.1316260914>
- Corvalán, J. (1996). *Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad*. CIDE
- De Soto, H. (2000). *El misterio del capital. Por qué el capitalismo triunfa en Occidente y fracasa en el resto del mundo*. Planeta.
- Denis, Á., Gallegos, F., y Sanhueza, C. (2010). *Medición de pobreza multidimensional en Chile*. Universidad Alberto Hurtado.
- Emirbayer, M., y Mische, A. (1998). What Is Agency? *American Journal of Sociology*, 103(4), 962-1023. <https://doi.org/10.1086/231294>
- Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press.
- Foucault, M. (2008). *Seguridad, territorio, población: curso en el collège de France (1977-1978)*. Fondo de Cultura Económica.
- Fresneda, O. (2007). *La medida de necesidades básicas insatisfechas (NBI) como instrumento de medición de la pobreza y focalización de programas*. CEPAL.

- Fuica-Rebolledo, I. F., y Carrasco-Henríquez, N. (2021). Acortando brechas en torno a las políticas públicas. El caso del Programa Familias en Chile. *Runa, Archivo para las Ciencias del Hombre*, 42(1), 315-332. <https://doi.org/10.34096/runa.v42i1.8299>
- Giddens, A. (1997). *Modernidad e identidad del yo: el yo y la sociedad en la época contemporánea*. Península.
- Hernández-Sampieri, R., Collado-Fernández, C., y Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huerta-De Soto, S. (2005). Eficiencia y equilibrio en los mercados de capitales. *Revista Procesos de Mercado*, 2(2), 211-219. <https://www.procesosdemercado.com/index.php/inicio/article/download/361/427>
- Idareta-Goldaracena, F., y Ballestero-Izquierdo, A. (2013). Ética, paternalismo y burocracia en Trabajo Social. *Portularia*, 13(1), 27-35. <http://hdl.handle.net/10272/6740>
- Keeley, B. (2018). *Desigualdad de ingresos. La brecha entre ricos y pobres*. OECD
- Larrañaga, O. (2013). *Pobreza en las Políticas Públicas*. PNUD.
- León-Corona, B. (2011). *Foucault: las políticas y su implementación*. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/5028/>
- Ley 20595 de 2012. Crea el Ingreso Ético Familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer. Mayo 17 de 2012. DO: 15.03.2022. <https://bcn.cl/2yk3k>
- Mardones-Barrera, R., Fierro, C., y Salas, G. (2016). Cuestión social en Chile discursos sociales y sus referencias a los saberes "psi" (1880-1930). *Revista de Historia de la Psicología*, 37(1), 8-15. <http://hdl.handle.net/11336/135175>
- Martuccelli, D. (2010). La individuación como macrosociología de la sociedad singularista. *Persona y Sociedad*, 24(3), 9-29. <https://personaysociedad.uahurtado.cl/index.php/ps/article/view/196>
- Martuccelli, D., y De Singly, F. (2012). *Las sociologías del individuo*. Lom
- Ministerio de Desarrollo Social. (2017). *Informe de Desarrollo social 2017*. <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/pdf/upload/IDS2017.pdf>
- Molleda-Fernández, E. (2007). ¿Por qué decimos que «no podemos hacer intervención social»? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139-155. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0707110139A/7547>
- Molyneux, M. (2006). Mothers at the Service of the New Poverty Agenda: Progres/Oportunidades, Mexico's Conditional Transfer Programme. *Social Policy & Administration*. 40(4), 425-449. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.2006.00497.x>
- Narayan, D. (2000). *La voz de los pobres ¿Hay alguien que nos escuche?* Ediciones Mundi Prensa.
- Narayan, D., y Petesch, P. (Eds.). (2007). *Salir de la pobreza*. Banco Mundial y Mayol.
- Puñal-Rumaris, M, E. (2004). Trabajo Social, Sistema de Servicios Sociales y Tecnológicas para la Información: Estudio cualitativo de la aplicación informática SIUSS. *Portularia*, 4, 33-47. <http://hdl.handle.net/10272/254>
- Rose, N. (1990). *El gobierno del alma. La formación del self (yo) privado*. Mimeo.

- Satriano, C. (2006). Pobreza, políticas públicas y políticas sociales. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis sistémico aplicado a la sociedad*, (15), 60-74. <https://revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/download/14021/14325/36881>
- Sen, A. (1985). Well-Being, Agency and Freedom. The Dewey Lectures 1984. *The Journal of Philosophy*, 82(4), 169-221. <https://www.jstor.org/stable/2026184?origin=JSTOR-pdf>
- Sen, A. (1999). *Commodities and capabilities*. OUP Catalogue.
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Vargas-Faulbaum, L., y Socías-Hernández, F. (2016). El subsistema Seguridades y Oportunidades del Ingreso Ético Familiar de Chile desde un enfoque de derechos: análisis de su trayectoria y de sus desafíos futuros. *Opera*, (18), 183-202. <http://dx.doi.org/10.18601/16578651.n18.10>
- Varona-Domínguez, F. (2020). Ideas educativas de Paulo Freire. Reflexiones desde la educación superior. *MediSur*, 18(2), 233-243. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000200233
- Vega-Fernández, H. (2007). *En vez de la injusticia: un camino para el desarrollo de Chile en el siglo XXI*. Debate.
- Wilkis, A., y Hornes, M. (2017). *Dinero, moral y poder: el enraizamiento de los programas de transferencias monetarias en la visa familiar*. En C. Zibecchi y P. Arcidiacomo (Coords.), *La trama de las políticas sociales. Estado, Saberes y Territorio* (pp. 169-192). Biblos.
- Yopo-Díaz, M., Rivera-Aburto, S., y Riveros-Peters, P. (2012). Individuación y políticas sociales en Chile, *Polis*, (32). <http://polis.revues.org/6570>