

4. LA EVALUACIÓN Y EL CIERRE

Constituye la cuarta y última fase del proceso de investigación, implica dos niveles: la evaluación del proceso y su cierre.

Para llevar a cabo la evaluación del proceso, se lo hizo en varios momentos.

En primer lugar, al final de cada entrevista o encuesta se procuraba preguntar a las personas cómo estaban respecto al trabajo realizado y si tenían nuevas ideas o reflexiones que habían surgido luego de la entrevista. Esta parte permitía el cierre del trabajo realizado, durante el cual, también se anunciaba el posterior envío de los resultados del proceso, luego del análisis de los mismos, mediante un informe ejecutivo.

En segundo lugar, la evaluación implicaba el envío de retroalimentación a las instituciones de los resultados de la investigación realizada, y la devolución en las instituciones en la que fuera posible hacerlo. Para esto, se procedió a elaborar un *Informe Ejecutivo* que contenía los siguientes elementos: datos de identificación, antecedentes, responsables, población beneficiaria, situación actual y situación que se espera lograr con la intervención, objetivos (general y específicos), contextualización de la provincia y del tipo de institución, metodología usada, información recopilada, análisis de la información, conclusiones y recomendaciones. Estos informes ejecutivos fueron enviados a cada una de las instituciones.

Además, fue posible socializar estos resultados en varias instituciones, aunque no se obtuvo los resultados esperados, fue posible darse cuenta de que el trabajo con familias, en algunas instituciones (sobre todo los gerontológicos) puede ser muy difícil de introducir.

En tercer lugar, requiere la evaluación con el equipo de investigación que participó en el proyecto, que se realizó durante la última reunión, mantenida en la UPS, el lunes 3 de agosto. Los comentarios son positivos en varios niveles.

Personal: las personas manifiestan haberse sentido satisfechas con el proceso, en varios casos debido a la generación de nuevas habilidades como investigador y a la movilización de recursos internos para trabajar con personas que trabajan con otras, a su vez.

El trabajo de campo permitió encontrarse con las personas que sufren. En el trabajo diario, en las instituciones en las que estamos, es posible ver una parte, por el contrario, en el trabajo realizado fue posible encontrarse con otros espacios: jóvenes, ancianos, mujeres, etc., desencadenándose en ciertas ocasiones algunos momentos de tristeza debido a que las políticas sociales muchas veces son discursos y en la realidad esto se diluye en las instituciones en las cuales no se sabe si habrá comida para dar.

Lo cual constituyó un acercamiento a la *realidad institucional* y a la comprensión de las necesidades múltiples que viven ellas al igual que las personas que atienden, generando en algunos la sensación de impotencia debido a que los recursos son mínimos en relación con las necesidades y ver cómo funcionan a pesar de no estar dotados de las mejores infraestructuras y conocimientos, con más de voluntad y de carisma que son más difíciles de adquirir que los bienes materiales.

Así también se podía percibir la manera en la que cada uno aportaba al grupo total, se planteaban muchas preguntas en cada paso que se iba dando, lo que en ocasiones ha permitido un re-encuentro personal acompañado de un cuestionamiento hacia uno mismo y lo que se estaba haciendo, con un montón de preguntas: cómo se ha construido el propio constructo sobre familia y sobre los diversos roles que se ocupa: terapeuta, social, pero siempre con un sentimiento de que cuando se compartía, se crecía y se aportaba.

Significó también aprender a gestionar las relaciones en momentos difíciles y complicados: desarrollo de ciertas habilidades. Por lo tanto, se trató de un proceso de enriquecimiento inmenso, muy gratificante de crecer, de avanzar, de leer y releer. De pensar que una investigación en equipo es mucho más poten-

te: se aprende de todo lo que los demás compañeros dicen: experiencia, visitas es un aprendizaje e implica ratificarse en valores desde el punto de vista del trabajo con personas: en el respeto, consideración y también en las resonancias personales. Uno se vincula con las personas... con las experiencias de todos... capacidad de mirar desde un metanivel el proceso.

En el proceso: Ha constituido un gran aprendizaje particularmente por la capacidad de organización del equipo y de la coordinación. El proceso fue percibido como estructurado, en el cual era posible ver cómo se iban armando las fichas del gran rompecabezas gracias a la capacidad de los aportes que iban abriendo el camino y entonces se podía acceder al conocimiento, con el aporte del resto y esto tanto en el diseño de la metodología y la teoría. Constituyó también un aprendizaje del procesamiento de la información, en el cual, las matrices ayudaron positivamente y volvieron esta parte del proceso más amigable.

El proceso de investigación se lo ha entendido como un diálogo de saberes, en el que se va dando una construcción de la metodología, de la teoría, etcétera, durante el cual es posible darse cuenta de que se cuenta con mucho potencial, ya que se tiene un compromiso y una responsabilidad lo que hace la tarea más llevadera, con el fin de llegar al objetivo. Sin embargo, es importante mirar los tiempos con respecto al MIES, para poder construir el análisis también de manera más participativa. En las investigaciones casi siempre, el tiempo no sale muy bien calculado.

En la investigación cualitativa importa cuál es el significado y esto ha sido muy significativo. Hemos tenido la oportunidad de trabajar teoría fundamentada, que es uno de los más complicados que hay... ha sido un buen ejemplo del trabajo que hicimos: coherencia con la teoría fundamentada y enfoque sistémico constructivista. Es un desarrollo en el ser, hacer y pensar.

Ser parte del equipo es un reto, el hecho de seguir el mismo paso en la dinámica que se genera al trabajar juntos.

Un agradecimiento a todos por el aporte que han sido al proceso: *a las familias* que han recibido a los miembros del equipo con gran afecto, *a las instituciones* que han abierto las puertas para mostrarse en el día a día.

Cabe añadir además, algunos comentarios de evaluación sobre todo el proceso:

En cuanto se refiere a la formulación del proyecto fue un aprendizaje de algunos de los procesos involucrados en el desarrollo del mismo a través de una vinculación del sector público, representado por el MIES y el sector privado representado por la UPS. En esta relación, fue posible conocer aspectos como la equidad en las relaciones entre estos dos sectores, cuando se pide al uno que cumpla ciertos requisitos, de los cuales el otro, como entidad que aportaba el dinero para el proyecto, al parecer estaba exento.

Esta *definición de la relación*, como se la conoce tradicionalmente en el enfoque sistémico, implica una complementaridad en la cual el uno toma decisiones y realiza ciertas actividades, teniendo para ello el derecho de hacerlo debido a que aporta el dinero, mientras la otra institución tiene que *asumir* dichas decisiones sin ser consultada. Este patrón de funcionamiento: una entidad proveedora (además masculina en su definición: *el ministerio*) define una relación complementaria con otra entidad ejecutora (además femenina en su definición: *la universidad*). Es interesante ver cómo los patrones de relación masculino/femenino, impregnados por el carácter patriarcal y con tinte machista de la cultura ecuatoriana se repiten aún a nivel de relaciones institucionales, también.

Además, este tipo de relación se caracteriza porque aquel que está en posición superior (generalmente el hombre en su calidad de proveedor) no informa a la contraparte con la cual está en relación (generalmente la mujer, en su calidad de dependiente de, puesto que debe rendir cuentas del dinero empleado), lo que garantiza la definición de la relación y la homeostasis del sistema, pero crea un sentimiento de desconfianza entre las partes.

En lo que se refiere a la relación entre el MIES y la UPS, entre los principales cambios que ocurrieron durante la ejecución del proyecto: desapareció la DAINA que hizo el informe inicial sobre el proyecto y no se sabía con quién quedó el proyecto (incluso enviaron al INFA para obtener información sobre el tema). Luego se llegó a ciertos acuerdos que se tuvieron que cumplir de parte del equipo que participó en la recolección de la información (incremento de tres instituciones más para recolectar información), pero que no se cumplieron

de parte del MIES, como por ejemplo la ampliación del plazo de entrega del informe final. Finalmente, salió la subsecretaria sin informar a la contraparte de la UPS sobre la persona con quien quedaba el proyecto.

Todos estos elementos apoyan la idea del tipo de definición de la relación propuesto por el MIES y las instituciones que colaboran con él: de manera complementaria, que corre el gran riesgo de volverse disfuncional, ya que el otro no es considerado como tal, sino como alguien que *debe asumir* lo que al ministerio le sucede. Esto explica una gran cantidad de quejas, molestias y malestares, puesto que el otro no es considerado en su posición de tal, tomando en cuenta además que las personas que quedan a cargo del proyecto no lo conocen, razón por la cual, tampoco pueden posicionarse con respecto al mismo y solicitan resultados ‘visibles’ en lo cual, se desliza muy suavemente, pero de todas formas está presente, una ligera sospecha de que no se está realizando el trabajo previsto puesto que ‘no se ven los resultados’. La relación profesional inicial, basada en un cierto nivel de confianza mutua, se rompe debido al desconocimiento de las personas que quedan a cargo del proyecto y se centra en los resultados, perdiendo de vista el proceso.

Sin embargo, más allá de todas estas dificultades asociadas con el estilo de funcionamiento del ministerio, la ejecución del proyecto constituyó un desafío, puesto que se trataba de un trabajo a nivel nacional, con un equipo formado por nueve personas, con lo cual había que manejar la diversidad de todos ellos y tratar de unir las piezas del rompecabezas que cada uno poseía con la finalidad de construir un todo coherente. Se trató de un aprendizaje sobre la gestión del proceso de investigación, con un equipo comprometido y que cumplió más allá de lo que se le había pedido. Cuando se pudo trabajar conjuntamente con el equipo de la subsecretaria, la participación fue excelente y luego, debido a los cambios del MIES, se perdió.

El diseño metodológico permitió un trabajo profundo de conocimiento sobre diversas provincias y los centros de atención. De igual manera, el diseño muestral se realizó de manera detallada, sin embargo no fue comprendido. La teoría constituyó un rompecabezas todavía por revisar y armar.

En cuanto se refiere a la recopilación de la información, podemos afirmar que las instituciones colaboraron en la primera parte, cuando se trató del

levantamiento de información de la línea de base. Hubo más dificultades en la segunda, cuando ya se trataba de profundizar en la información, así tenemos que un centro de desarrollo infantil remitió a la investigadora repetidas veces a la dirección provincial del MIES, cuando se trataba de la información de la institución. Similar situación pasó con la coordinación provincial de Chimborazo, un gerontológico de Quito. Tampoco fue posible obtener más información de una fundación de Machala en El Oro debido a que no funciona. También hubo complicaciones en los centros de Samborondón y de la Escuela de Tecnología de Guayaquil debido a que las personas no concretaban una cita y siempre había contratiempos.

Sin embargo, hubo colaboración y apertura en las demás instituciones, a quienes corresponde expresar nuestro agradecimiento por ello.

En cuanto se refiere al procesamiento de la información constituyó un desafío, debido a la cantidad de información obtenida. Este procesamiento siguió los principios de la teoría fundamentada sobre la organización, codificación y análisis de la misma y que se recopila en el presente informe. Otra parte interesante de realizar fue, la vinculación de los resultados con la teoría. Existen muchos más datos que se pueden extraer e interpretar, sin embargo, debido a la premura de tiempo, no fue posible hacerlo.

En este proceso hay que destacar el apoyo de la UPS para el seguimiento técnico y financiero del proyecto. La apertura de las autoridades al proyecto fue fundamental para su ejecución y el seguimiento realizado permitió un apoyo seguro en todo momento.

4.1 El cierre

Para proceder al cierre de este trabajo, es importante hacerlo en varios niveles.

De la información recopilada: que se hace en base las hipótesis planteadas y los objetivos definidos.

En la formulación del diseño muestral se consideraron las siguientes hipótesis iniciales:

“Los constructos sobre la familia difieren con respecto a los constructos usados para el trabajo con familias”.

Esta hipótesis se comprobó parcialmente, ya que la información obtenida revela más bien que se usan similares constructos tanto en la construcción sobre la familia como en el trabajo de familias.

Sin embargo, apareció un dato significativo en los resultados referente al casi nulo uso de constructos contextuales en ambas formulaciones.

La segunda hipótesis mencionada afirmaba: “los constructos sobre el trabajo con familias que tienen los profesionales que trabajan en instituciones vinculadas al MIES no tienen relación con las metodologías y herramientas usadas en dicho trabajo”.

Esta hipótesis fue falsa, ya que los constructos si tienen relación con las metodologías y herramientas usadas. Pero se destaca que los constructos afectivos son los más usados en ambas construcciones.

Finalmente, se había planteado la hipótesis: “los profesionales que trabajan en instituciones vinculadas al MIES cuentan con herramientas y metodologías empíricas para el trabajo con las familias”.

Esta hipótesis también resultó falsa debido a que los datos obtenidos muestran que los profesionales cuentan con herramientas y metodologías que tienen sustentos teóricos. Los datos también muestran que estas herramientas con diversas en las instituciones y probablemente difíciles de homogeneizar.

Por lo tanto se han podido verificar las hipótesis, aunque éstas han resultado nulas.

En cuanto se refiere a los objetivos específicos, habían sido formulados como sigue:

1. Determinar los constructos sobre familia que tienen los profesionales que trabajan en las instituciones vinculadas con el MIES.
2. Determinar los constructos sobre el trabajo con familias, que tienen los profesionales que trabajan en las instituciones vinculadas con el MIES.

3. Describir la o las metodologías usadas para el trabajo con familias, que tienen los profesionales que trabajan en las instituciones vinculadas con el MIES.
4. Describir las herramientas para el trabajo con familias, que tienen los profesionales que trabajan en las instituciones vinculadas con el MIES.
5. Analizar la relación entre ‘constructos sobre familias’ y ‘constructos sobre el trabajo con familias’.
6. Analizar la relación entre los constructos sobre trabajo con familias y las metodologías y herramientas utilizadas.
7. Determinar que las herramientas y metodologías utilizadas para el trabajo con familias son empíricas.

En cada una de las categorías se incluyó a los usuarios, lo que cual aumentó el nivel de información recopilada y la volvió más compleja también.

Podemos afirmar que los objetivos se han cumplido a cabalidad, tal como queda demostrado en las páginas del presente informe.

Esta fase consideraba las siguientes actividades, a las cuales se les añade los resultados obtenidos:

- a. Formulación de documentos teóricos y estrategia de fortalecimiento de servicios en protección integral: se han elaborado estos documentos, tal como se señala en la tabla que viene a continuación.
- b. Presentación de esquema de un nuevo modelo de gestión y fortalecimiento de los servicios. Se presenta en un texto del mismo nombre.
- c. Diseño metodológico del levantamiento de la información: fue presentado y aprobado al MIES en un texto que lleva dicho nombre.
- d. Adquisición de equipos menores para la investigación: se procedió a comprar una laptop, tres cámaras fotográficas, tres videocámaras y diez grabadoras de voz digitales. El resto de equipo se entrega formalmente al MIES.
- e. Realización de grupos focales, entrevistas grupales, individuales y talleres a los equipos técnicos de los diversos servicios de las direcciones provinciales, sobre constructos y nuevos enfoques de familia: se ha realizado según el detalle mencionado en el presente informe.

- f. Realización de grupos focales, entrevistas grupales, individuales y talleres a los equipos técnicos de los diversos servicios de las direcciones provinciales, sobre metodologías e instrumentos innovadores que se utilizan actualmente en el trabajo con familias: igual al anterior.
- g. Información sobre el avance de la ejecución del proceso de levantamiento de la información: se presentaron dos informes de avance del proyecto y se realizó una reunión con la subsecretaría en las instalaciones de la UPS, en abril.
- h. Elaboración y presentación del Informe del levantamiento de la información, en base a los constructos, y metodologías que se están utilizando en los Servicios: se ha elaborado el presente informe que es entregado al MIES.
- i. Presentación del primer esquema para el desarrollo de evento internacional de análisis interdisciplinario sobre la dimensión familiar en las políticas sociales de América Latina. Se ha elaborado dicho esquema, que lleva el mismo nombre.
- j. Informe final de la primera fase: se ha elaborado y entregado al MIES.

Del proyecto

El presente proyecto planteó en su formulación los siguientes indicadores de control de la ejecución, tabla en la cual se ha añadido una columna más, correspondiente a los resultados para que se pueda observar de mejor manera la cuantificación de los mismos.

Tal como lo muestra la Tabla 72 que se encuentra a continuación se plantearon tres variables: geográficas, técnicas y operativas.

Variable geográfica: se incluyeron dos subvariables: las regiones y las provincias. Como indicadores de las primeras tenemos: tres (Costa, Sierra y Oriente), y como indicadores de las segundas tenemos: catorce (Esmeraldas, Manabí, Guayas, Santa Elena, El Oro, Imbabura, Pichincha, Cotopaxi, Bolívar, Chimborazo, Cañar, Azuay, Loja y Napo), sostenidas a cabalidad.

Variable técnica: planteó el diseño de documentos teóricos, del modelo de gestión y del proceso de recolección de la información (diseño metodológico), al igual que los informes. Variables cumplidas a cabalidad.

Variable operativa: planteaba como subvariables la recolección de información y el equipamiento. Como indicadores de la primera tenemos el número de profesionales participantes, de centros con sus respectivas modalidades, de grupos focales, entrevistas y encuestas, de personas beneficiadas. Datos que se detallan en la tabla y que indican claramente el trabajo realizado.

En cuanto al equipamiento, se consideró una laptop, tres cámaras de fotos, tres videocámaras. Inicialmente no se habían tomado en cuenta las grabadoras de voz, pero luego, vista la necesidad de utilizarlas para contar con archivos digitales de las entrevistas, fue necesario adquirirlas. Se compraron diez grabadoras, pero una fue olvidada durante un taller y se lo repuso.

La tabla que viene a continuación detalla la información considerada como variables del proyecto y luego los resultados obtenidos.

Tenemos en primer lugar la Tabla 72 correspondiente a la línea geográfica.

Tabla 72
Indicadores de control y resultados

Variables		Indicadores	Resultados		Fuentes de verificación
			Cuantitativo	Cualitativos	
Geográficas	Regiones	Tres: costa, sierra y oriente	3	Costa Sierra Oriente	Pasajes, entrevistas y grupos focales.
	Provincias	Catorce	14	Esmeraldas Manabí Guayas Santa Elena El Oro Imbabura Pichincha Cotopaxi Chimborazo Bolívar Cañar Azuay Loja Napo	

Luego tenemos la línea de ‘técnicas’:

Tabla 72
Indicadores de control y resultados

Variables		Indicadores	Resultados		Fuentes de verificación	
			Cuantitativo	Cualitativos		
Técnicas	Diseño de documentos teóricos	Documentos teóricos	4	Proyecto Diseño Metodológico Informe de Resultados Parcial Informe de Resultados	Textos y soporte digital	
	Diseño del modelo de gestión	Modelo de gestión	1	Modelo de gestión diseñado. Texto de similar nombre		
	Diseño de la recolección de la información	Recolección de la información	1	Proceso de recolección diseñado. Texto Diseño metodológico		
	Informes	De avance	De avance	3	Informes de avance entregados	
		De resultados del levantamiento de la información	De resultados del levantamiento de la información	2	Informes de resultados elaborados y entregados: parcial y final	
		Final	Final	1	Informe final elaborado y entregado	
		Esquema del evento internacional	Esquema del evento internacional	1	Esquema del evento internacional elaborado y entregado	

Y finalmente la línea operativa:

Tabla 72
Indicadores de control y resultados

Variables		Indicadores	Resultados		Fuentes de verificación
			Cuantitativo	Cualitativos	
Operativas	Recolección de información	Número de profesionales participantes	152	Directivos Técnicos Administrativos De servicios	Grabaciones, textos transcritos y soporte digital
		Número de centros con sus respectivas modalidades	2 5 3 2 8 14	Coordinaciones CDI Centros de Protección Casas de la Juventud Centros de Discapacidades Gerontológicas	
		Número de grupos focales realizados	17	Grupos focales	
		Número de entrevistas a profundidad realizadas	29	Entrevistas	
		Número de encuestas realizadas	66	Encuestas a los usuarios	
		Número de beneficiarios en la comunidad	247	Beneficiarios de la comunidad	
			Equipamiento	Laptop Filmadoras Cámaras de fotos Grabadoras digitales	1 3 3 10

Como se puede observar, las variables se han cumplido y mantenido a lo largo de todo el proyecto, el cual, había definido, además, como objetivo general: “Desarrollar un proceso de levantamiento de información descriptiva para identificar los constructos, herramientas y metodologías sobre la dimensión familiar, en los servicios de protección integral”.

Luego de la información presentada, se puede afirmar que se ha cumplido a cabalidad este objetivo que forma parte de la Primera Fase del Proyecto de “Diseño e implementación de la dimensión familiar en los servicios de protección integral”, cuyo objetivo estaba definido como: Incorporar la dimensión familiar y comunitaria en los servicios de protección familiar contribuyendo a una atención integral y de calidad en la implementación de una política pública. Respecto a lo cual se podría afirmar que se tienen los insumos necesarios para pensar dicha política.

De igual manera es importante hacer referencia a los resultados del proyecto considerados en el Convenio de Cooperación entre la UPS y el MIES y que señalaban:

1.1 Levantamiento de datos de los servicios de atención existentes en las provincias seleccionadas: se ha hecho el levantamiento de la información en 14 provincias del Ecuador, en 34 instituciones.

1.2 Análisis y elaboración de informe de diagnóstico que incluye la sistematización de los conceptos y enfoques de familia que se están utilizando en los servicios: se ha hecho este análisis que consta en el presente informe.

1.3 Insumos para el diseño metodológico de la dimensión familiar en los servicios de atención: se plantean tanto en el informe de resultados como en el texto *Diseño del modelo de gestión* en base a la información obtenida.

1.4 Equipos técnicos de los servicios han analizado, reconstruido y construido un nuevo enfoque familiar: se ha hablado con ellos sobre el tema de familias y se ha determinado la importancia del trabajo con familias. El 90% de las instituciones han solicitado capacitación en el tema de familias y trabajo con ellas.

4.2 Conclusiones

Luego de haber realizado el trabajo de recolección de información y de análisis de los resultados, es posible establecer las siguientes conclusiones:

Formulación del proyecto: se trata de un proceso complicado y en el cual la información circula muy lentamente, sin criterios claros para las instituciones

que elaboran y presentan el proyecto sobre los lineamientos para elaborarlos. Esto repercute en una pérdida de tiempo importante y dificulta la relación que se establece con el ministerio, ya que, al parecer no existen *acuerdos claros y definidos* al interior del mismo (particularmente entre los sistemas legal y financiero) sobre los elementos de base que una institución debe presentar.

Se mencionaba también el hecho de que el MIES pide una serie de documentos (puesto que aporta el dinero), pero no los presenta a su vez. Esto orienta hacia una definición complementaria de la relación, tal como se señaló anteriormente. El trámite es burocrático y demora alrededor de ocho meses en realizarse, complicándose cada vez, siempre requiriendo la presentación de nuevos documentos, es decir, *siempre* hace falta un documento más, lo cual está en relación con el comentario anterior.

Luego, *parecería* que el MIES deja a la institución la posibilidad de hacer las cosas, tal como ella lo entiende, expresando un buen nivel de confianza, para posteriormente *reclamar* el hecho de no haber sido tomada en cuenta, *cuando esto no fue definido desde un inicio como parte de la definición de la relación entre el MIES y la institución que va a realizar el trabajo*. Además, el MIES experimenta una gran cantidad de cambios, de los cuales no informa a la contraparte (que en realidad no lo es), con lo cual, la contraparte sigue haciendo sus actividades y avanzando. Posteriormente, el MIES reclama su participación y desea cambiar el trabajo realizado sin respetar el proceso llevado a cabo y en el cual no participó, lo cual confirmaría la hipótesis del proceso del MIES y su preferencia por una definición de relación complementaria patriarcal y con tinte machista en su relación con las instituciones.

Diseño metodológico: se trata de otro momento en el trabajo, en el cual el equipo se da cuenta de las tareas que le esperan y al hacerlo experimenta una serie de emociones, desde el compromiso, pasando por la ansiedad hasta la emoción de un desafío por alcanzar y todo el aprendizaje que surgirá a partir de éste.

El equipo elaboró el diseño metodológico que fue presentado al MIES, pero lamentablemente no fue entendido. Frente a esta situación el ministerio plantea la inclusión de otras instituciones más en el proceso, cuando él mismo fue quien dio los datos para hacer el diseño. Se hace además, la diferencia entre

los centros entre aquellos *vinculados* y aquellos *pertenecientes*, que hacen una diferencia de relación entre unos y otros.

Se trata de un diseño metodológico completo que incluye la caracterización de las provincias, de los centros con los cuales se va a trabajar y del equipo de investigación. Implica una elaboración detallada y minuciosa de la muestra, que consolidó las instituciones por visitar a 31. Luego cambió este diseño, debido al pedido del ministerio de incluir tres instituciones más, con la idea de que es posible eliminar a unas y poner a otras: sin considerar el trabajo hecho y las implicaciones que dicho cambio tendrían. Esto revela un patrón de funcionamiento, en el cual, el MIES se arroga el derecho de cambiar aquello con lo que no está de acuerdo (lamentablemente se trata de un patrón repetido a todo nivel), en el cual se trata de un *borrón y cuenta nueva*, en lugar de construir sobre aquello que el otro ha dejado, lo cual complica el desarrollo individual, institucional y nacional.

El diseño metodológico consideraba una teoría amplia que incluía elementos respecto al proceso; es decir, sobre la forma en que se haría el trabajo, como es el caso del constructivismo, pero también diversas teorías sobre el contenido, como la teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner, la teoría de Apego de John Bowlby, la teoría de constructos personales de George Kelly y la familia como sistema. De igual manera se ha introducido elementos teóricos en la parte metodológica para dar cuenta de la concepción que se tienen sobre la elección de los instrumentos escogidos y la forma de llevar adelante el proceso, que coincide con los principios de la teoría fundamentada. Primer intento de la maestría por llevar adelante este proceso y gracias al cual se dio cuenta de que la teoría fundamentada calza muy bien con el constructivismo y que influenciará profundamente el desarrollo de la investigación en el programa de posgrado y en la Universidad Politécnica Salesiana.

Este diseño metodológico incluyó además, el uso de tres herramientas: una línea de base, una encuesta que luego también sirvió para realizar entrevistas y los grupos focales. Estas herramientas se orientaban a conseguir información de varios niveles: directivo, técnico y de usuarios, con lo cual, fue posible tener una visión amplia sobre lo que sucede en las instituciones y gracias a lo cual, es posible afirmar que la construcción de familia es similar en todos los casos, ya que se señalan los elementos afectivos como preponderantes y el luego apare-

cen una serie de elementos referentes a la estructura, el proceso y los valores, que constituyen las familias, tal como se ha visto en la teoría.

Recolección de información: se trata de un proceso de retroalimentación continuo entre el trabajo en equipo y el trabajo en el campo. Se trataba de mantener la circularidad a todo nivel: cada uno de los miembros del equipo iba al campo, lo conocía y luego traía datos que eran integrados en el gran rompecabezas que era el proyecto. Así cada uno pudo aportar a este proceso, con lo cual podía saber claramente el lugar que ocupaba en el mismo y lo que se esperaba de cada uno, pero además, pudo ponerse en contacto con la realidad institucional y así darse cuenta de que existen otras opciones y realidades, que influyen sobre las personas y pese a eso, se tiene algo en común: la familia... probablemente bastante desvalorizada en este momento, sin embargo todavía presente y constituyendo un punto de anclaje importante de la identidad tanto personal como de la comunidad en la que se desenvuelve.

Análisis de la información: un proceso desafiante por el hecho de consolidar toda la información, que ha aportado datos muy interesantes sobre la construcción de la familia a nivel nacional; así como también sobre las posibilidades del trabajo con familias, influenciado por la inclusión de un nuevo paradigma en el proceso.

Sorprende en esta parte, la casi total ausencia de constructos contextuales, así como tampoco aparecen constructos asociados con el tiempo y el devenir; existiendo una diferencia fundamental entre esta construcción y aquella realizada por una persona con visión sistémica, que tal como lo muestran los resultados del grupo focal realizado con el equipo de la maestría, introducen elementos nuevos y creativos que motivan la esperanza: es posible trabajar junto al otro, constituyen una díada que promueva el desarrollo de ambos. Sin embargo, esta construcción requiere la asunción de una nueva forma de ver el mundo y se requieren, al menos dos años de formación para ello y toda una vida de práctica hasta integrarlo y vivirlo como algo natural.

Pero son muy interesantes las diversas hipótesis que se construyeron a partir de los datos obtenidos, sobre la institución como sistema, el apego, las relaciones entre las instituciones y los procesos implicados. Esto confirma el aporte de la teoría de sistemas para la comprensión de sistemas mucho más amplios que las familias. La diversidad de las hipótesis dan cuenta de la complejidad

implicada en el análisis de los datos y que se pretende también retroalimentador de la teoría usada, en un vaivén que resulta constructivista en extremo, con lo cual, el equipo puede mantenerse leal a sus principios, incluso en grandes trabajos.

En este trabajo se han abordado diferentes niveles: el MIES, las instituciones, los individuos y se ha podido trabajar sobre las posibles relaciones que los unen. De igual forma se ha usado diversos instrumentos que han permitido el acceso a estos niveles: líneas de base, encuestas, entrevistas y grupos focales. El proceso, por lo tanto, se vio enriquecido por varias miradas, no sólo a nivel institucional, sino también a nivel del equipo de investigación. De igual manera, ha considerado varios puntos de vista, tanto individuales como grupales. Se trata de un proceso complejo en esencia y que ha sido condensado y expresado en este informe, que no da cuenta de todo lo vivido.

Cuando se aborda el tema del ciclo vital (institucional, familiar e individual), es importante considerar cada uno de estos aspectos, los diversos niveles implicados y la forma en que se influyen mutuamente. En este sentido es importante el tema de la construcción que cada institución hace de sí misma, dependiendo de la etapa de ciclo vital en que se encuentra, así como también de la construcción que hace del otro y de su propia etapa de ciclo vital y cómo ésta influye en la propia.

Para el análisis de la información se usaron matrices: tablas sobre cada uno de los elementos de la línea de base y posteriormente sobre los diversos temas de los otros instrumentos y que permitieron organizar y dar sentido a la información, aspectos básicos en el trabajo con teoría fundamentada. La percepción inicial sobre la cantidad de información y la posible complicación en su estructuración, fue superada gracia al uso de estas tablas que revelan su utilidad al momento de organizar la información.

Los datos quedan señalados en el tema ‘procesamiento de la información’ y las reflexiones sobre el mismo se indican en el tema ‘análisis de la información’. Ambos metaprosos del trabajo de investigación que luego de ordenar y de significar los datos obtenidos, permiten la formulación de diversas hipótesis a varios niveles: individual (con respecto al MIES, a las instituciones y a sus usuarios), relacional (las posibles relaciones que unen al ministerio con la ins-

tituciones y los usuarios) e institucional (las implicaciones de los dos niveles anteriores para la formulación de políticas públicas con respecto a la familia).

Evaluación y cierre: existe un buen nivel de satisfacción por el trabajo realizado y quedan muchos aprendizajes hechos: sobre la realidad nacional, sobre el ministerio y su forma de hacer las cosas, sobre las instituciones y sus usuarios. De igual manera quedan aprendizajes importantes para la maestría como tal, en el nivel de la investigación. Sin embargo, los aprendizajes fundamentales se enraízan en el ser, puesto que aprendimos sobre nuestra fuerza y determinación en cualquier circunstancia y reafirmamos nuestros valores y diferencias.

Esto nos impulsa a expresar nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas que han participado de cerca o de lejos con este proyecto: a los usuarios en todas las instituciones visitadas, a sus técnicos y directivos que pese a la duda sobre lo que este trabajo podría aportar para su desenvolvimiento, nos abrieron las puertas y nos permitieron conocerlos desde dentro. A la Universidad Salesiana en todas sus instancias que acompañaron el proyecto y se mostraron interesados en los resultados obtenidos y finalmente al MIES, pese a todos los problemas superados en el camino, hizo un gesto de confianza (que luego se perdió), pero que nos ha permitido realizar tanto y aprender bastante en el camino.

Esto nos obliga a varias reflexiones finales. Es importante darse cuenta de que el trabajo con familias se nutre de la construcción que se hace sobre la familia, razón por la cual se requiere un proceso de definición de esta construcción. Se ha dado el primer paso, no se sabe si se continuará con el siguiente. Pero más allá de lo que el MIES pueda o no hacer con lo que hemos construido, ha sido productivo reflexionar sobre los propios constructos, verse respondiendo las mismas preguntas para poder decirse a uno mismo lo que se cree de la familia, de su historia y de su contexto. Aun cuando no se haya planteado así, la investigación lleva algo de cada uno de nosotros y constituye un hito importante en nuestra propia construcción. De igual manera, cada uno de nosotros se lleva algo de las personas con las que ha trabajado y a quienes ha podido conocer en este proceso, puesto que, siendo coherentes con la teoría que compartimos: *el trabajo sobre el otro se vuelve un trabajo sobre uno mismo.*

También ha sido posible mirar la complejidad de trabajar con familia y el hecho de que se requiere desarrollar muchas herramientas para poder hacerlo,

pero más allá de ellas, se requiere cambiar el modelo de trabajo, la concepción misma bajo la cual se realiza, única forma en la cual es posible aproximarse al otro como otro. Existe una frase señalada por alguien que indica: *cuando entras a la familia entras con pies descalzos*, es decir lo haces en íntima conexión con la vida y de manera humilde, ya que nunca sabremos lo que podemos encontrar allí.

Este camino requiere la definición de lo que es la familia para sí misma, esperamos haber dejado muchas interrogantes, ya que nosotros nos quedamos con unas cuantas. No nos queda más que esperar y ver lo que suceda con las pequeñas semillas que se han plantado, probablemente resulte algo que nunca pensamos... será simplemente aquello que la vida haga con aquello que hemos dejado y esto, felizmente escapa a cada uno de nosotros... y también al MIES.

El proyecto termina con un buen nivel de satisfacción en todos los implicados.

Se inicia un proceso, denominado *Interfase* en el diseño del proyecto, durante el cual, las autoridades del Ministerio de Inclusión Económica y Social consideran los resultados del Informe Final y tomarán las decisiones pertinentes sobre el mismo.

Se requiere proceder al cierre del proyecto, para lo cual el MIES ha solicitado la entrega del Informe Económico, que se está elaborando actualmente considerando los últimos gastos efectuados para la realización del taller de socialización.

Se requiere proceder también a la realización de una *Evaluación Externa* del proyecto, para lo cual se ha contactado a un equipo que la pueda llevar a cabo. Este equipo está elaborando la propuesta para presentarla a las autoridades para que se ejecute.

Existe interés en cuanto se refiere a la incorporación del tema de familia en los servicios de protección integral, así como también sobre la manera de hacerlo. Tal como se definió en las conclusiones del Informe Final ya presentado, se requiere una clara definición del MIES sobre este tema: qué concepción de familia utilizará y cómo la introducirá en las instituciones, esto queda por construir.

4.3 Recomendaciones

Finalmente, para concluir y cerrar este trabajo y el proceso, algunas recomendaciones:

Una reflexión sostenida sobre la propia concepción que el MIES tiene sobre el otro (individuo, familia, institución) y la manera en la que define sus relaciones. Implicará un paso de una relación de adulto / niño, a una relación de adulto / adulto, en la cual, es importante considerar al otro como *otro significativo con el cual entra en relación*.

En el mismo sentido, mejorar la transmisión de la información para minimizar el impacto que los cambios en el MIES, tiene sobre proyectos en curso. Así como también definir en acuerdo los criterios tanto legales como financieros para la elaboración de los proyectos y establecer un sistema de reciprocidad en que el ministerio ofrezca (y cumpla con lo ofrecido), al mismo nivel de lo que exige.

Considerar los presentes resultados en la formulación de políticas estatales con respecto a la familia, así como también, considerar la inclusión del enfoque sistémico en este camino, que permite tener una concepción compleja, holística e integral. Sin embargo, esto implicaría un cambio de *identidad* del ministerio. No se sabe si estará dispuesto a hacerlo.

Es importante considerar que las personas que hagan investigación con adultos, niños o jóvenes en situaciones de riesgo, deben manejar herramientas de atención en crisis debido a que el tema abordado puede topar puntos delicados y nucleares de las personas que pueden requerir, más allá de una guía de entrevista, el establecimiento de una relación de confianza y de contención que permita abordar los temas mencionados, aún cuando se manifiesta una crisis.

Considerar el impacto que los cambios en el MIES (no informados a la institución considerada como contraparte) pueden tener sobre 'el otro'. Establecer mecanismos para disminuir este impacto.

Establecer criterios claros y definidos de 'seguimiento de proyectos'. Esta definición incluiría especificar las instancias comprometidas en dicho proceso, los pasos a llevarse a cabo, los requerimientos institucionales que deben cum-

plirse y en caso de que una instancia no pueda asumirla, la definición de aquella a la que se encargará dicha encomienda, así como también los criterios de dicha encomienda (qué papeles tienen que dejar en el MIES, qué papeles se deben solicitar a la institución y cómo informar de estos cambios a todos los involucrados).

Esta recomendación surge en base al proceso vivido con este proyecto, puesto que el presente trabajo comenzó en la DAINA, llegó a la Subsecretaría de Protección Familiar y terminó en la Dirección de Discapacidades. Estos cambios redundan en que las personas que asumen el proyecto desconocen total o parcialmente su sentido y su aporte al trabajo del MIES y no cuentan con la información suficiente sobre el mismo.