



*Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas.
Escuela de Trabajo Social.*

“Violencia institucional contra mujeres del sector Santo Tomás en la comuna de La Pintana”

SEMINARIO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA
EN TRABAJO SOCIAL.

Autoras/es

Thabata Cancino Cáceres
Camila Miranda Venegas
Macarena Soto Bustos
Yoselyn Uribe Torres

Docente guía:

Catalina Ruz Escobar.

Santiago de Chile, 2021, UCSH

Agradecimientos

Agradezco a mis padres y hermana, a mi gata, compañeras y amigos que estuvieron en este proceso brindando su apoyo, compañía y contención, la cual fue necesaria para llevar a cabo esto. Sin ustedes no hubiese sido posible, les quiero y agradezco de corazón.

Thabata Cancino Cáceres

Quiero agradecer a mis conejitos Gordon y Filipino por compartir conmigo su ternura. A Dara, Magaly y Anselmo por hacerme recordar lo esencial. Especialmente agradezco a todas las mujeres que me han incentivado a leer y a luchar por nuestros derechos sin miedo y sin darle espacio alguno al machismo.

Camila Miranda Venegas

En primer lugar, quiero agradecer a mi familia, a mis abuelos, los cuales me apoyaron entregándome las herramientas, un ambiente de amor y tranquilidad necesario para desarrollar esta investigación de la manera más adecuada, también no puedo dejar de agradecerle a mi bebé perruna, por su entrega de amor e incondicionalidad en todo momento.

Macarena Soto Bustos

El resultado de este recorrido, plasma las vivencias de mujeres, las cuales en su día a día e históricamente hemos mantenido bandera de lucha en contra de los sistemas opresores, es por esto y más, que se lo dedico a las mujeres pertenecientes a aquella comuna en la cual he vivido toda mi vida, La Pintana. A mi familia, a Priscilla, Almerinda, Norma, Marcela, Valeria y muchas más, les agradezco eternamente por entregarme su valentía, dedicación y amor, ellas me motivan e inspiran. Gracias a mi madre y padre, gracias Dios por entregarme fortaleza.

Yoselyn Uribe Torres

Entregamos un cálido agradecimiento a las mujeres que participaron en esta investigación, sin ellas y sus experiencias, esto no sería posible.

Finalmente, y no menos importante, como grupa queremos agradecer a nuestra profesora guía, Catalina Ruz, por su dedicación, entrega, paciencia y tiempo. La cual nos acompañó en este proceso formativo brindando su sabiduría y enseñanzas, contemplando siempre un enfoque de género, justicia social y una posición socio-política feminista.

Índice

Capítulo I: Planteamiento del problema

Introducción	4
1. Planteamiento del problema	5
1.1 Violencia institucional como una forma de violencia de género hacia mujeres del sector Santo Tomás	5
2. Preguntas de investigación	10
3. Objetivos	10
3.1 Objetivo general	10
3.2 Objetivos específicos	10
4. Justificación	10
5. Supuestos	14

Capítulo II: Marco teórico

Introducción	16
1. Las caras de la opresión de Iris Marion Young	17
1.1 Explotación	18
1.2 Marginación	18
1.3 Carencia de poder	19
1.4 Imperialismo cultural	20
1.5 Violencia	21
2. Violencia institucional desde un punto de vista normativo	22
2.1 Opresión de género y sus efectos	24
3. El sistema neoliberal y sus principios	26
3.1 La política neoliberal de género	28
4. Sistema patriarcal	28
4.1 Sistema sexo-género	29
4.2 Trabajo reproductivo	30

Capítulo III: Marco Metodológico

Introducción	33
1. Paradigma interpretativo	33
2. Enfoque cualitativo	35
3. Tipo de investigación: Estudio de caso	36

4. Definición de informantes	37
5. Técnicas de producción de información	38
5.1 Observación	38
5.2 Entrevista semiestructurada	39
6. Diseño de Instrumentos	40
6.1 Diseño de la pauta de observación	40
6.2 Diseño del protocolo de entrevista semiestructurada	40
7. Criterios de validez	41
8. Plan de análisis de la información	42
Capítulo IV: Análisis de resultados	
Introducción	43
1. Caracterización del estudio de caso	43
1.2 Caracterización del sector Santo Tomás	44
2. Descripción del trabajo de campo	46
3. Presentación de resultados pauta de observación	49
4. Presentación de resultados por objetivos	51
4.1 Análisis tabla de observación	51
4.2 Análisis objetivo específico 1	54
4.3 Análisis objetivo específico 2	66
4.4 Análisis objetivo específico 3	72
Capítulo V: Conclusiones	78
Bibliografía	
Anexos	
1. Pauta de observación	
2. Protocolo de entrevistas	
3. Tabla de tratamiento de información	
4. Análisis de datos	
4.1 Resultado tabla de observación	
4.2 Resultados de tabla de tratamiento de información	
5. Mapa Sector Santo Tomás	

Capítulo I: Planteamiento del problema

Introducción

En la presente investigación abordaremos temáticas relacionadas a la perspectiva de género, que se expresan en la reproducción de violencia institucional, considerando principalmente los espacios cotidianos de relaciones sociales, las mujeres que frecuentan el Departamento Social de La Pintana del sector Santo Tomás y funcionarios pertenecientes a dicho departamento, en la Municipalidad de La Pintana.

La problemática que se aborda, pretende dar a conocer la situación de violencia institucional que viven las mujeres del sector Santo Tomás. Frente a dicha situación no se encuentran registros de sistematización considerables y estudios al respecto, provocando una invisibilización de esta realidad. De acuerdo con lo anterior, la investigación busca conocer la violencia institucional que se reproduce desde el municipio y cómo afecta ésta a las mujeres usuarias de servicios municipales del sector de Santo Tomás de La Pintana, a través de sus experiencias y perspectivas en relación con el contexto institucional.

Por otra parte, la investigación de violencia institucional no se ha abordado en profundidad en el campo de las ciencias sociales, ya que recién hace unos años se ha comenzado a visibilizar esta problemática en el sector estudiado. En este sentido, es fundamental trabajar en esta investigación, fortaleciendo futuras intervenciones e investigaciones en la comuna, y a su vez, es esencial centrarse en una comuna como La Pintana que sufre segregación social y abandono por parte del Estado y la sociedad.

El presente capítulo se distribuirá en seis apartados, comenzando por el planteamiento del problema, el cual describe en profundidad la problemática existente en la cual se sitúa la tesis, contemplando la realidad social de las personas, sustentada bajo una percepción teórica-ética, seguida por la pregunta de investigación. Continuo a esto, se presenta la formulación de los objetivos, los cuales entregan propósito a la investigación. Luego se expone la justificación, desde un punto de vista teórico, y con la necesidad de aportar elementos de un diagnóstico en este sector. Finalmente se presentan los supuestos, estos representan las ideas previas respecto al tema de estudio, en relación a la elaboración de la hipótesis.

Planteamiento del problema

1.1 Violencia Institucional como forma de discriminación de género hacia mujeres del sector Santo Tomás, comuna de La Pintana.

Dentro de las problemáticas que están presentes en la sociedad y que convocan directamente al Trabajo Social, se encuentra la que posiciona a las mujeres en una inferioridad y desventaja frente a los hombres: la desigualdad de género. Una de las consecuencias de dicha desigualdad son las formas de violencia de género. Según una publicación de Las Naciones Unidas (2006): “la violencia contra la mujer no es el resultado de la falta de ética personal u ocasional, sino que está más bien profundamente arraigada en las relaciones estructurales de desigualdad entre el hombre y la mujer”.

Entre las distintas formas de violencia se encuentra la violencia económica, la psicológica, la física, la sexual, la doméstica, la laboral, la violencia contra la libertad reproductiva, la obstétrica, la mediática y la violencia institucional. Cabe mencionar que según la filósofa Diana Ruiz Rincón, la violencia “es una manifestación de poder que busca mantener una relación asimétrica y de privilegio” (Ruiz, 2020, p.36).

Desde lo anterior, se considera la premisa de que usualmente estas violencias son reproducidas conjuntamente, es decir, que algunas de estas violencias, suelen ir acompañadas de otras, por ejemplo, si se ejerce violencia física habitualmente estará acompañada de la violencia psicológica o violencia económica en el ámbito doméstico y/o laboral.

Con respecto a las violencias ya señaladas, se destaca la violencia institucional, junto con otras violencias como la obstétrica o la mediática. Estas últimas se han abordado e investigado en una menor dimensión y fiscalización, e incluso se realiza principalmente por parte de los mismos entes que ejercen la violencia institucional.

Para sustentar lo anterior, es importante destacar lo siguiente:

Realmente, la dimensión institucional de la violencia contra las mujeres es una de las aportaciones más recientes de la perspectiva feminista en las violencias machistas, y su no consideración nos lleva, por el marco internacional, a una vulneración de los derechos humanos por acción o por omisión del Estado.

Quizás, el hecho de que sea uno de los temas más recientes incorporados en la agenda lleva a parte de este vacío. Y, sobre todo, a quién nos enfrentamos, a quién señalamos. Es el Estado, que tiene todo el poder. (Triviño, 2018)

En relación a lo mencionado, respecto a la violencia institucional, el tema de investigación se enfoca en la reproducción de la violencia en contra de las mujeres del sector de Santo Tomás, ejercida por parte de los/as funcionarias/os del Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana. En este contexto se busca investigar sobre la base de los argumentos de aquellas mujeres que han sufrido violencia institucional, captando sus percepciones y sus sentires, para reconocer sus experiencias como una fuente de conocimiento crucial y en conjunto a los saberes teóricos relacionar sus experiencias con las concepciones de violencia y opresión, todo esto en torno a la concepción de la violencia institucional y sus efectos.

Para comenzar a indagar dicha problemática es necesario conocer y comprender qué es la violencia institucional. Para Cifuentes (2019) esta consiste en una,

acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública y, en general, por cualquier agente estatal, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres ejerzan los derechos previstos en esta ley, en la Constitución Política de la República y en los tratados internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. (Cifuentes, 2019, p.13)

Según la Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres (2020), la violencia institucional corresponde:

A las manifestaciones de violencia patriarcal al interior de las instituciones del Estado. La falta de políticas públicas tendientes a prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra mujeres, el incumplimiento a tratados internacionales en la materia, los actos de violencia cometidos por las policías y/o funcionarios del Estado, las manifestaciones de misoginia al interior del poder judicial y la falta de acceso a derechos básicos como la salud son parte de la violencia institucional. (Red Chilena, 2020, p.49)

De la misma forma, Bodelón (2014) expone en su artículo “*Violencia institucional y violencia de género*” que esta:

No sólo incluye aquellas manifestaciones de violencia contra las mujeres en las que el estado es directamente responsable por su acción u omisión, sino también

aquellos actos que muestran una pauta de discriminación o de obstáculo en el ejercicio y goce de los derechos. (Bodelón, 2014, p.133)

Es importante señalar que, la violencia institucional en contra de las mujeres es posibilitada por una estructura social patriarcal, por tanto, violenta y discriminatoria. Es por ello que, dentro del accionar del Estado, con respecto a las políticas públicas y los métodos utilizados por sus agentes, existe una cultura de dominación y subordinación para poder llevar a cabo dicha violencia. En este sentido, Josefina Doz Costa (2010) rescata que:

Algunos avances permitieron evidenciar prácticas institucionales violentas (discriminatorias) provenientes, y posibilitadas por, el mismo ordenamiento funcional del Estado; y la naturalización de dicha violencia en la cultura institucional y ciudadana. Elementos que van esbozando una cultura política con contenidos violentos. (Doz, 2010, p. 145)

Dicho esto, es preciso relevar, el carácter interseccional de la violencia y opresión desde la institucionalidad en Chile. Las características de los grupos oprimidos de mujeres, generalmente pobres, o de sectores con población de escasos recursos para satisfacer sus necesidades vitales, son la causa de la opresión desde la homogeneidad normativa ya sea por su color de piel, lengua, posición política, origen, forma de vestir y de alimentarse, la forma de expresar sus sentires, orientación sexual, estatura, pasatiempos, entre otras.

Lo descrito anteriormente se traduce como fuente o reproducción de opresiones, ejemplo de ellos es una mujer disidente pobre en Chile sufre opresiones con respecto a su sexo, género, orientación sexual y su situación económica, y si esta mujer fuera migrante se sumaría la discriminación racial. A esto es necesario rescatar el concepto de interseccionalidad presente en las situaciones de discriminación, tal como diferencia Alana Cavalcante, quien señala que:

La idea de discriminación múltiple no enfatiza la interconexión entre las distintas formas de discriminación, que crean nuevas e intensificadas situaciones de opresión, por lo que no es la terminología que mejor explica ese proceso, mientras que la idea de discriminación interseccional permite visibilizar todas las formas de opresión y concienciar a la sociedad sobre ello. (Cavalcante, 2018, p. 15)

Con respecto a la violencia institucional en el sector de Santo Tomás, Grisel Labbé (2020) postula que en La Pintana existe una paradoja de ausencia institucional y sobre intervención social descoordinada. La autora identifica cinco mecanismos institucionales que generan la ausencia en dicho sector:

1. El márketing y la sobre visibilidad pública en poblaciones marginales. Si bien existen 60 programas que interactúan con las familias y el territorio, estos no se evidencian sino hasta la realización de las ferias “Gobierno Presente” y “La Muni en tu barrio”. Este tipo de posicionamiento ocurre justamente en periodos electorales y no es difícil encontrarse con políticos que buscan acarrear votos. (Labbé, 2020, p. 336)
2. La excesiva delimitación y catalogación hacia los residentes como hacia el territorio, lo cual la política chilena ha denominado focalización. Se ha identificado que instituciones como el gobierno local, generan más de cuatro catalogaciones diferentes para un mismo barrio, los residentes de Santo Tomás, son objeto de múltiples catalogaciones según cada institución. Las catalogaciones dependen del grado de urgencia del enfermo, de su condición de pobreza o de la urgencia a asistencia social, además los residentes no saben cuáles son los criterios para su clasificación, además estas categorizaciones les impiden sentirse como un colectivo, todo lo contrario, los hace competir por los escasos recursos públicos. (Labbé, 2020, p. 337)
3. La institucionalización de la espera. El problema radica en la escasez de recursos existentes a nivel local generando malas prestaciones, contratación de deficientes profesionales. Se construyen arquitecturas diseñadas para que el usuario se siente y espere para acceder a un beneficio público. En la espera el tiempo se alarga y el espacio se contrae, generando disputas entre funcionarios y usuarios. (Labbé, 2020, p. 337)
4. El mecanismo de las desinversiones estatales, el cual se evidencia en la contratación de recursos humanos ineficientes, así como en la corrupción que aqueja a la comuna. En primer lugar, la contratación de recursos humanos ineficientes hace referencia al mecanismo de incorporar a personal a las instituciones que no solucionan los problemas sociales. (Labbé, 2020, p. 337)
5. El sectorialismo que al igual que la focalización se genera por la nula coordinación de las instituciones que operan en un territorio. El sectorialismo

se caracteriza por la competencia entre instituciones por obtener los mejores resultados o 'bajar los índices' de algún problema social. Una forma de sectorialismo es intervenir exclusivamente en territorios afines políticamente (sin ningún tipo de evaluación post-programa), ya que estos territorios devuelven considerables créditos políticos, en desmedro de territorios como Santo Tomás donde hay un 80 por ciento de abstención electoral según el Servicio Electoral. (Labbé, 2020, p. 337)

Esto muestra que los mecanismos mencionados anteriormente, suman factores que hacen explícita la reproducción de la violencia institucional, principalmente en el sector de Santo Tomás. Desde el enfoque de género se evidencia que cuando la violencia es dirigida en contra de las mujeres se torna más opresiva, ya que se da lugar a discriminaciones patriarcales de carácter interseccional, entonces se visibiliza que la violencia institucional es una problemática existente, la cual debe ser abordada desde un enfoque de género y de derecho, y no desde un índice menor.

El problema de la violencia en el sistema institucional genera la pérdida de credibilidad y confianza en su quehacer, además se afirma la justificación de la idea del hombre violento, machista y misógino, con cierta libertad de ejercer violencia en contra de cualquier mujer, ya que las instituciones lo hacen de igual forma y la justicia no condena ni reeduca su actuar como debería (esto último refiriéndose a las y los agentes del Estado). Lo expuesto anteriormente, se plantea en un artículo de Las Naciones Unidas (2006) donde se postula que:

Cuando el Estado no exige responsabilidades a los perpetradores de la violencia, no sólo alienta la comisión de nuevos actos de esa índole, sino que da a entender que la violencia que ejerce el hombre contra la mujer es aceptable o normal. El resultado de esa impunidad no es sólo la negación de la justicia a las distintas víctimas/sobrevivientes, sino que refuerza las desigualdades predominantes que afectan a otras mujeres y niñas también. (Naciones Unidas, 2006, p.6)

Entonces, ¿cómo ejercen y acceden las mujeres a sus derechos humanos si las instituciones que son las encargadas de fomentarlos y promoverlos los violan? Dentro de este contexto social muchas mujeres se encuentran solas frente a las injusticias sociales, algunas gozan de la compañía de otras mujeres oprimidas, pero esto siendo fruto de su propio accionar y de apoyo, tales como, fundaciones, redes o grupos activistas feministas que realizan un trabajo territorial y socioeducativo, rescatando mujeres víctimas del machismo, racismo, lesbodidio y/o de la discriminación por parte

de las instituciones, que reproducen sistemáticamente este acto, ya que estas últimas tienen un actuar contradictorio en relación al deber que debieran contemplar, de erradicar estas prácticas de violencia.

2. Pregunta de investigación

Las preguntas que guían la presente investigación son:

- 1) ¿Cuáles son las formas de violencia institucional que ejerce el Departamento Social del sector de Santo Tomás a las mujeres usuarias?
- 2) ¿Qué consecuencias tiene la violencia institucional en la percepción de las mujeres del sector de Santo Tomás, que se atienden en el Departamento Social de La Pintana?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General:

- Desentrañar las violencias institucionales ejercidas por el Municipio de la comuna de La Pintana, hacia mujeres del sector de Santo Tomás.

3.2 Objetivos Específicos:

- Identificar situaciones de violencia institucional a mujeres oprimidas por parte del Departamento Social del Municipio de La Pintana.
- Visibilizar el carácter interseccional de la violencia institucional hacia las mujeres del sector.
- Conocer los efectos de la violencia institucional mediante las experiencias de mujeres relacionadas con el municipio de La Pintana.

4. Justificación

Para sustentar las razones que motivan la presente investigación, es necesario visibilizar las situaciones de violencia en las instituciones públicas, enfocando esta investigación exclusivamente hacia las mujeres, las cuales son oprimidas en la sociedad chilena y suelen ser objeto de discriminación y/o violencia en diversos ámbitos. Esto significa que las instituciones corrompen su principal función, la cual consiste en velar por el bien común e integridad de las personas. Aquello gatilla en una evidente violencia institucional, produciendo un maltrato y vulneración hacia las personas, el

cual en este caso repercute principalmente en las mujeres. Bodelón (2014) menciona que:

Todavía hoy en día al hablar de violencia contra las mujeres no se visibiliza suficientemente que estamos ante vulneraciones de derechos de las que el Estado puede ser directamente el autor, por acción u omisión, o en las que puede tener una responsabilidad. (Bodelón, 2014, p. 132)

Esto significa que las mujeres permanecen en una desventaja institucional a lo largo del tiempo, es decir, aunque las políticas públicas se han modificado a través de los años, resulta indudable que no poseen privilegios, en tanto en un modelo neoliberal como el chileno, estos se presentan mediante ciertos derechos que por consecuencia posicionan a los hombres en una situación privilegiada. Así, las mujeres que en su mayoría son discriminadas solo por el hecho de “ser mujeres”, reproduciendo una discriminación interseccional, ya sea por su etnia, nacionalidad, orientación sexual, género, edad y entre otras.

El Trabajo Social, desde tiempos antaños se ha encargado de mejorar el bienestar de las personas, donde cada vez va desarrollando investigaciones, intervenciones, transformaciones con una mirada crítica, comprensiva y en ocasiones rupturista a la realidad presente. Desde esta vereda, es necesario justificar esta investigación en relación a los principios éticos y teóricos del Trabajo Social. En este sentido, se menciona que “toda persona tiene un valor intrínseco independiente de su condición. Tiene derecho a su libertad, al respeto a su dignidad, a la aceptación, a la autodeterminación, al no juzgamiento por el Trabajo Social y a mejores condiciones de vida”. (Echeverría, 1984, p.1)

El quehacer del Trabajo Social aboga por la justicia social y como lo menciona Iris Marion Young, la justicia “requiere no de la desaparición de las diferencias, sino de instituciones que promuevan la reproducción y el respeto de las diferencias de grupo sin opresión” (Young, 2000, p.84), es decir, reconocer la diversidad y concentrar el respeto bajo toda situación o circunstancias. Pero, en el contexto institucional chileno, esta discriminación pasa lo anterior mencionado, ejemplo de ello son los casos de mujeres migrantes (como el de Joane Florvil mujer que murió por causa del racismo institucional), o mujeres mapuches (como Lorenza Cayuhán, presa que tuvo que parir esposada de pies y manos, bajo la custodia de gendarmería), y otros grupos de mujeres violentadas que representan esta diferencia racial y cultural que es objeto de opresión y violencia.

De igual importancia, la justicia en Chile no contextualiza la realidad social, particular y no normativa, que se presenta en estos grupos de mujeres, tal como menciona Marion Young (2000):

El intento de desarrollar una teoría de la justicia que sea independiente del contexto social dado y que a pesar de ello, evalúe al mismo tiempo su justicia, fracasa en uno de los dos propósitos. Si la teoría es verdaderamente universal e independiente, y no presupone situaciones sociales, instituciones o prácticas particulares, entonces es simplemente demasiado abstracta para ser útil al momento de evaluar instituciones y prácticas reales. (Young, 2000, p. 13)

De esta forma las instituciones en Chile desde la justicia fracasan al momento de abordar estas situaciones y problemas sociales, condenan la diferencia social violentando institucionalmente a las mujeres migrantes, pobres, lesbianas, pertenecientes a un pueblo originario, adultas mayores, transexuales, etcétera. Frente a estas situaciones de discriminación intersectorial en contra de mujeres, es de suma importancia para el trabajo social tomar una postura crítica, ya que:

Sin una postura crítica muchas preguntas sobre qué ocurre en una sociedad y por qué, quién se beneficia y a quién se daña, no se formulan, y la teoría social tiene tendencia a reafirmar y cosificar la realidad social dada. (Young, 2000, p. 15)

La y el trabajador social tienen el deber de trabajar con y para las mujeres oprimidas potenciando su autonomía y emancipación, generando espacios para que estas adquieran herramientas y validen sus saberes, fomentando el cuestionamiento a su realidad social y en torno a las violencias que sufren. En otras palabras, es preciso investigar este tema, para trabajar la promoción de los derechos y prevención de la discriminación y violencia de género, para así impulsar las perspectivas feministas por la liberación y justicia social desde la diferencia.

Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el artículo 2 (1948):

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del

país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía. (ONU, 1948, p.2)

Considerando lo anterior, el Estado debe garantizar el cumplimiento de estos derechos sin importar sus diferencias y no vulnerarlos como se ha visto en otras circunstancias en Chile, donde no se han respetado y se ha ejercido violencia a grupos oprimidos. En este contexto, se debe velar por la justicia social y el respeto de la dignidad de las personas.

Como futuras trabajadoras sociales, es necesario destacar que la declaración global de los principios del Trabajo Social en su segundo principio de Promoción de los derechos humanos, establece que:

Los trabajadores sociales promueven y se rigen por los derechos fundamentales e inalienables de todos los seres humanos (...) el trabajo social se basa en el respeto del valor inherente hacia la dignidad de todas las personas y los derechos individuales y sociales y/o civiles. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2018).

Con todo esto en cuenta, la presente investigación se interesa por evidenciar las subjetividades de los grupos oprimidos frente a una problemática, para poder conocer la realidad social completa y buscar la liberación de estos grupos, a través de las futuras praxis y la toma de conciencia de los grupos oprimidos para cambiar esta condición, tal como expone Paulo Freire en su texto *Pedagogía del oprimido* (1970):

Praxis que es reflexión y acción de los hombres sobre el mundo para transformarlo, sin ella es imposible la superación de la contradicción opresor-oprimido. (...) De este modo, la superación de esta exige la inserción crítica de los oprimidos en la realidad opresora con la cual objetivándola actúen simultáneamente sobre ella. (Freire, 1970, p.51)

Considerando las razones antes expuestas, es importante conocer qué perspectivas tienen las mujeres oprimidas frente a la violencia institucional para así terminar con la invisibilización de la problemática, conociendo la realidad y poder generar una crítica.

Así también proponer mecanismos para disminuir y erradicar casos de violencia institucional. Como fue el importante caso de Joane Florvil, mujer haitiana que fue víctima de violencia institucional por parte de la municipalidad de Lo Prado y que falleció a causa de estas. Es por esta razón que es importante reconocer casos de violencia institucional, para que las instituciones se hagan cargo de generar los cambios en su forma de operar, la cual reproduce esta misma opresión. De esta forma es preciso buscar una solución oportuna para las víctimas y que no termine en la impunidad.

5. Supuestos

Dentro de esta investigación predominan ciertos supuestos que colaboran y dan solidez al proceso de indagación y que aportan a la problematización del tema. En primer lugar, hay que señalar que Chile es un país que tiene implantado un modelo Neoliberal, el cual tiene como base, aspectos relacionados directamente con el desarrollo económico del país, entre los cuales se ubican el individualismo, la privatización de los servicios y políticas públicas, la mercantilización de derechos esenciales, el posicionamiento a la meritocracia como respuesta única para potenciar el desarrollo individual y económico, entre otras.

En este sentido, las políticas públicas en Chile, buscan dar respuesta a las problemáticas sociales, pero estas carecen de un enfoque de género crítico, que por consecuencia resultan no ser asertivas ni efectivas para las mujeres. A partir de lo expuesto anteriormente, como mencionamos, Chile se instaura bajo los parámetros neoliberales, los cuales producen una desconexión entre los/as individuos/as, las soluciones y respuestas que se proponen, esto se ve reflejado mediante políticas públicas basadas en un modelo patriarcal y neoliberal desenfocadas de las realidades situadas de las personas.

De la misma forma, las representaciones mismas de estas políticas públicas, se instauran bajo instituciones e intervenciones que aplican la lógica neoliberal en las acciones. En este sentido, la investigación postula que estas/os agentes son reproductores de violencia directa hacia las mujeres, aquello, se puede visibilizar al momento de ejecutar la/s intervención/es y las relaciones con las personas, provocando un ambiente violento e irrespetuoso. Ante lo cual, surge la inquietud respecto a ¿Cómo podemos identificar la re-producción de violencia institucional, si esta se ha invisibilizado y naturalizado durante años?

La reproducción de discursos opera desde los grupos privilegiados que yacen en las instituciones, aunque muchos funcionarios que allí actúan, son dominados por las mismas lógicas del neoliberalismo (Young, 2000), que les exige intervenir desde ciertos presupuestos instrumentales. Así, la opresión que se genera hacia las usuarias se traduce en lo que Iris Marion Young plantea en las cinco caras de la opresión, las cuales serán desarrolladas en el siguiente capítulo. No obstante, cabe mencionar, que la opresión genera más injusticias y violencias sobre las mujeres, en la medida que impide que ellas desarrollen su propia autonomía y autorrealización (Young, 2000).

Capítulo II: Marco Teórico

Introducción

En el presente capítulo se expone el marco teórico de la investigación, motivada bajo los sustentos teóricos que abordan las problemáticas de violencia institucional, opresión, roles de género y la relación del neoliberalismo con las instituciones públicas.

Los fundamentos a desarrollar se desprenden de la concepción de opresión en el contexto institucional, con lo cual, en primer lugar, se presentan argumentos teóricos sobre la opresión, catalogadas en “Las cinco caras de la opresión” postuladas por Iris Marion Young, que son categorías fundamentales para entender dicho concepto y para distinguirlo en diversos contextos, instancias y realidades determinadas. Las cinco caras planteadas por dicha autora, son explotación, marginación, carencia de poder, imperialismo cultural y violencia. Seguido de lo anterior, se aborda la violencia institucional en donde se presentan definiciones teóricas, el contexto institucional nacional de la problemática, y se realiza una crítica a la opresión de género y sus efectos producto de la violencia.

Luego se expone el modelo neoliberal, sus principios y cómo este se presenta en Chile desde los años 70's, enfatizando las repercusiones en la economía, funcionamiento y desarrollo nacional. A su vez, se destaca la relación entre el Estado y el Sistema Económico (Neoliberal), para evidenciar la influencia del sistema neoliberal en materia de políticas públicas en relación a género.

El sistema patriarcal es abordado en el último punto, aludiendo a los efectos en la sociedad, instituciones públicas y privadas, a concepciones culturales y sociales, que se introducen de manera violenta en el desarrollo cotidiano de las personas, en este caso en el de las mujeres, imposibilitando el desarrollo idóneo de estas. También, se presentan los roles de género postulados por Gayle Rubín y cómo estos invisibilizan en las acciones cotidianas de las mujeres producto del orden biológico impuesto en la sociedad.

Finalmente se expone la concepción del trabajo reproductivo desde las ideas de Silvia Federici, quien hace hincapié en el origen de la desigualdad y la explotación de las mujeres por el régimen capitalista, que no solo afecta la inserción de éstas en el mundo

laboral, sino que pone de relieve la falta de reconocimiento de las labores domésticas en el hogar y la postulación al Salario para el Trabajo Doméstico (STD).

1. Las caras de la opresión de Iris Marion Young

Según la autora Iris Marion Young, actualmente hay ciertos grupos de la sociedad que se han visto oprimidos por fenómenos estructurales y por grupos sociales dominantes. Así Young señala que, “un grupo social es un colectivo de personas que se diferencian de al menos otro grupo a través de formas culturales, prácticas o modo de vida” (Young, 2000, p. 77). Entre estos grupos existen los que son subordinados respecto a los otros, esto quiere decir que existe una relación asimétrica de poder.

En este sentido, la autora hace énfasis en que las injusticias que afectan a los grupos, se explican desde el concepto de opresión, definida según Young (2000) como:

Los impedimentos sistemáticos que sufren algunos grupos y que no necesariamente son el resultado de las intenciones de un tirano. La opresión así entendida es estructural y no tanto el resultado de las elecciones políticas de unas pocas personas. Sus causas están insertas en normas, hábitos y símbolos que no se cuestionan en los presupuestos que subyacen a las reglas institucionales y en las consecuencias colectivas de seguir esas reglas. (Young, 2000, p.74)

Entre los grupos afectados por la opresión se encuentran las mujeres, las personas negras, los pueblos originarios, las disidencias sexuales, migrantes, personas ancianas, clase obrera, personas en situación de discapacidad, entre otros.

De acuerdo con la autora, hay cinco maneras en que se puede expresar e identificar la opresión, catalogándolas con la denominación de “las cinco caras de la opresión”, las que, para efectos de la investigación, son útiles para identificar las distintas formas de opresión que se pueden reproducir en el contexto institucional actual, puntualmente en el Departamento Social de La Pintana, pues contribuyen a exponer la violencia institucional como una consecuencia de la opresión.

Para comprender de mejor manera el término opresión y lo que conlleva, Young (2000) señala que “toda la gente oprimida sufre alguna limitación en sus facultades para desarrollar y ejercer sus capacidades y expresar sus necesidades, pensamientos y sentimientos” (Young, 2000, p. 73).

A continuación, se expondrán los principales aspectos de cada una de las caras de la opresión de Young (2000).

1.1 Explotación

La explotación se refiere a generar beneficios por medio del trabajo de personas y no compensarles de manera justa. En este concepto, la autora propone la superación del compartimiento entre economía y cultura.

Existe una gran desigualdad social, un grupo dominante que goza de mayores beneficios ya sea sociales y económicos a través de la explotación del trabajo del grupo oprimido. “La explotación determina relaciones estructurales entre grupos sociales” (Young, 2000, p. 88), de esta manera, se van generando distintas formas de relacionarse, en donde un grupo termina favorecido por el trabajo abusivo de otro, provocando entonces un tipo de opresión.

Esta cara perjudica aún más a las mujeres, quienes además de estar afectadas por la explotación, son afectadas por la desigualdad de género. Young expone que “la explotación de género tiene dos aspectos: la transferencia a los hombres de los frutos del trabajo material y la transferencia a los hombres de las energías sexuales y de crianza” (Young, 2000, p.89), de esta manera, la mujer queda en un punto de mayor vulnerabilidad, donde aparte de ser explotada para los beneficios de un otro en la esfera pública (en donde no siempre tiene la oportunidad de estar), es oprimida en la esfera privada, siendo quien debe realizar además el trabajo doméstico y de reproducción.

Es posible dar cuenta que la explotación es una manera de violentar, en donde se vulnera a un grupo en pro de otro dominante, el cual goza de los privilegios de dicha opresión, Young expone que la opresión en la explotación “tiene lugar a través de un proceso sostenido de transferencia de los resultados del trabajo de un grupo social en beneficio de otros (Young, 2000, p.88).

1.2 Marginación

La segunda cara de la opresión que Young (2000) identifica es la marginación, la cual se puede comprender como la exclusión de las personas de la sociedad desde el punto de vista útil y rentable para el sistema, principalmente en países neoliberales. La autora

menciona que “las personas marginales son aquellas a las que el sistema de trabajo no quiere o no puede usar” (Young, 2000, p. 94). En otras palabras, esta se puede entender como la expulsión de las personas desde la dimensión productiva de la sociedad, y a su vez, provocando carencias en bienes materiales y necesidades básicas de las personas marginadas.

Estas personas, que pertenecen a determinados grupos que no cumplen con el perfil laboral o social hegemónico, significa que son "diferentes" a lo que buscan y necesitan en los lugares de trabajo y/o participación ciudadana, no siendo necesariamente productivos y eficientes dentro de los parámetros que necesita una sociedad capitalista.

Entre los grupos marginados, según Young (2000), están los de personas ancianas, latinas, negras, personas en situación de discapacidad y mujeres, donde estas últimas protagonizan la investigación. La autora expone que “la marginación es tal vez la forma más peligrosa de opresión. Una categoría completa de gente es expulsada de la participación útil en la sociedad, quedando así potencialmente sujeta a través de privaciones materiales e incluso al exterminio” (Young, 2000, p. 94).

Las personas que son marginadas, además de vivenciar la exclusión, están sometidas y expuestas a estar en constantes limitaciones en el desarrollo de la cotidianidad, provocando una dependencia a las instituciones, las cuales tienden a entregar soluciones paternalistas e ineficientes, es decir, soluciones autoritarias que no toman en cuenta la verdadera problemática que ellos mismos llegan a ocasionar, y de esta forma pasan a ser dependientes de las "soluciones" que les brinda el Estado. La autora Young (2000) escribe acerca de lo que significa la dependencia a los servicios sociales:

Ser dependiente en nuestra sociedad implica estar legítimamente sujeta a la frecuentemente arbitraria e invasiva autoridad de quienes suministran servicios sociales, y de otros administradores públicos y privados que aplican reglas que la persona marginal debe acatar, ejerciendo además poder sobre sus condiciones de vida. (Young, 2000, p. 95)

De esta forma, la dependencia a los servicios sociales se comprende como una consecuencia de la marginación generando una mayor opresión a los subordinados, debido a que las personas excluidas por la sociedad poseen una mayor complejidad al momento de buscar trabajo, un lugar de estudio, recrearse o participar.

1.3 Carencia de poder

La tercera cara de la opresión, refiere a la carencia de poder, la cual se puede visibilizar a través de la división de las clases sociales, por ejemplo, entre las personas que tienen la oportunidad de obtener estudios superiores en relación a los que no tienen la oportunidad y deben desarrollarse en oficios. Las personas que no poseen una profesión, se encuentran en una inferioridad frente a las personas profesionales, donde los primeros se deben someter a mandatos por personas que tienen una situación privilegiada, los cuales tienen status solo por el hecho de ser profesionales y/o tener un nivel mayor educacional. Según Young, las personas carentes de poder:

Son aquellas que carecen de autoridad o poder aun en este sentido de mediación, aquellas personas sobre las que se ejerce el poder sin que ellas lo ejerzan; los individuos carentes de poder se sitúan de tal modo que deben aceptar órdenes y rara vez tienen derecho a darlas. (Young, 2000, p. 99)

La carencia de poder también se puede desarrollar tanto en el ámbito laboral como social, imposibilitando en estos dos ámbitos la oportunidad de llevar a cabo la creatividad, autonomía, pensamiento y progresos de las personas, puesto que, estas no poseen el carácter y herramientas técnicas necesarias para desenvolverse en estas situaciones, a diferencia de los profesionales.

Otra distinción en esta cara, es el trato que le dan a las personas con mayores conocimientos académicos, los cuales reciben una actitud de respeto en lugares que trabajan, socializan y se desenvuelven. Por otro lado, se producen “algunas injusticias asociadas a la carencia de poder; inhibición en el desarrollo de nuestras capacidades, falta de poder de toma de decisiones en la vida laboral, y exposición a un trato no respetuoso a causa del status” (Young, 2000, p.102), que afectan a las mujeres que carecen de formación profesional y que por ello están sujetas a una estructura jerárquica que reproduce la opresión.

1.4 Imperialismo cultural

La cuarta cara de la opresión de Iris Marion Young es el imperialismo cultural, este se reconoce mediante las impresiones, rasgos, concepciones culturales, entre otras, que están insertos en la sociedad, impuestas por un grupo determinado, en este caso por uno dominante. Por esto, los grupos oprimidos deben estar bajo estas normas y concepciones impuestas, que son visibilizadas como únicas y correctas para el desarrollo de la cotidianidad de las personas en la sociedad. Así, el imperialismo opera de tal manera:

Que las experiencias e interpretaciones de la vida social propias de los grupos oprimidos cuentan con pocas expresiones que afecten la cultura dominante, mientras que esa misma cultura impone a los grupos oprimidos su experiencia e interpretación de la vida social. (Young, 2000, p. 105)

Esta forma de opresión, se expresa mediante los estereotipos no cuestionables, donde los subordinados deben ceñirse, trabajar en encajar y ajustarse a estos, para ser parte de la normalización o tradicionalidad de la sociedad, traduciendo estos estereotipos y/o concepciones, para obtener una “aceptación” por parte del grupo dominante. De lo contrario, si las personas no se rigen por dichas concepciones son catalogados como diferentes e inferiores, pese a que estas personas ya están segregadas previamente. En este sentido, Young (2000) refiere que:

Las expresiones culturales dominantes están ampliamente diseminadas, sus expresiones culturales se transforman en las expresiones normales o universales y, por lo tanto corrientes, vista la normalidad de sus propias expresiones culturales y de su identidad, el grupo dominante construye las diferencias que exhiben algunos grupos como carencia y negación. (Young, 2000, p.103)

Es importante destacar, que los grupos oprimidos tienen una mínima cabida para expresar sus propias concepciones dentro de la sociedad, las cuales están encasilladas como mínimamente influenciables y meramente marginales por el grupo privilegiado.

1.5 Violencia

La quinta y última cara corresponde a la violencia. La autora expone que “la violencia es sistemática porque está dirigida a miembros de un grupo simplemente por ser miembro de ese grupo” (Young, 2000, p.108). Como, por ejemplo, la violencia de género corresponde a agresiones, violación, humillaciones en contra de las mujeres solo por el hecho de ser mujer. Lo mismo sucede con las personas de la comunidad LGBTIQ+, o con las personas negras.

La autora menciona que la violencia posee un carácter irracional, ya que está motivada por el odio o el miedo en contra de las personas que no pertenecen a los grupos aceptados socialmente, como los son los hombres, la gente blanca, la gente heterosexual, entre otras. “La violencia que acompaña a la violación, el maltrato, la matanza y acoso de mujeres, gente de color, gays y otras personas de otros grupos marcados, está motivada por temor u odio hacia esos grupos” (Young, 2000, p.109).

Frente a este hecho social, la autora postula que este miedo y odio es fomentado e impulsado por los grupos que concentran el poder, los que corresponden a los grupos

que violentan, o sea que, la violencia es una forma de conservar las estructuras sociales de opresión y dominación. Es por ello que Young expone que la violencia es “un fenómeno de injusticia social, y no solo una acción individual moralmente mala (Young, 2000, p.107). Esta forma de opresión, impacta en la libertad y dignidad de las personas oprimidas (Young, 2000), ya que al ser sistemática se aprende desde la infancia, la persona desarrolla la conciencia de que siempre va a estar expuesta a estos tipos de ataques de odio o miedo. “El solo hecho de vivir bajo tal amenaza de ataque sobre sí mismo o su familia o amigos priva a la persona oprimida de libertad y dignidad” (Young, 2000, p.108).

Los casos de violencia son frecuentes, de hecho, Young (2000) escribe que no es de sorprender, ya que otro carácter de ésta es la legitimidad, la autora expone que:

La violencia de grupo, además, se aproxima a la legitimidad, en el sentido de que es tolerada, (...) aún en el caso de que sean atrapados, quienes han perpetrado actos de violencia o acoso dirigido a grupos, a menudo no reciben ningún castigo o reciben sólo castigos leves; en este sentido la sociedad hace que sean sus actos aceptables. (Young, 2000, p.109)

Aquello tiene como consecuencia la normalización de estos hechos sociales, en otras palabras, la violencia en contra de los grupos ya mencionados.

2. Violencia institucional desde un punto de vista normativo

La violencia institucional en el caso de Chile aún no es regulada por la ley, ya que actualmente se reconoce este tipo de violencia en el Proyecto de Ley “Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia” (Cámara de Diputadas y Diputados de Chile, 2017), la cual sigue en tramitación.

Dentro del Proyecto de Ley (boletín 11077-07), la violencia institucional es definida como:

Toda acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública y, en general, por cualquier agente estatal, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres ejerzan los derechos previstos en esta ley, en la Constitución Política de la República y en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes. (Cifuentes, 2019, p.13)

Según las definiciones en el Proyecto de Ley, la violencia institucional se desarrolla en el ámbito público debido a que:

Tiene lugar en los establecimientos educacionales y de salud, el lugar de trabajo y los espacios públicos; la que es perpetrada o tolerada por el Estado o sus empleadas y empleados públicos donde quiera que ésta ocurra, ya sea en períodos de normalidad o de excepción constitucional, y particularmente aquella que tiene lugar bajo control o custodia estatal. (Cifuentes, 2019, p.12)

Lamentablemente al ser un Proyecto de Ley aún no se puede regularizar el tema, como consecuencia de lo anterior, la violencia es normalizada e invisibilizada en el contexto institucional, y por ende se reproduce la violencia en contra de las mujeres por funcionarios y funcionarias del Estado.

Los autores Ochoa y Calonge (2014) mencionan que una forma de violencia institucional es 'la desatención y la ausencia de políticas públicas específicas' (Ochoa y Calonge, 2014, p. 134), debido a que "la labor legislativa deja huecos para la aplicación de las leyes, ya que la reglamentación de las mismas está muy atrasada, lo que permite negligencias e incumplimientos a la hora de registrar y perseguir las violencias" (Ochoa y Calonge, 2014, p. 146).

De esta manera la violencia institucional agrava las situaciones de violencia en contra de las mujeres porque "las instituciones muestran negligencia a la hora de reconocer estas circunstancias y de dar debida resolución a las violaciones de derechos de las mujeres. Así, la violencia institucional permea y fortalece las violencias" (Ochoa y Calonge, 2014, p. 136).

Esta violencia también constituye el hecho de negar la identidad de las personas al momento de realizar las investigaciones, debido a que ignoran la discriminación interseccional, es decir, las distintas formas de discriminación que vivencian las mujeres, y por las cuales pueden ser agredidas o en el peor de los casos asesinadas. "El Estado actúa de forma aún más negligente dependiendo de la clase social, la orientación sexual, a lo que se dedican, si son de regiones o no", indicó Yoselin Fernández, integrante de la Coordinadora Nacional de la Red Chilena Contra la Violencia hacia las Mujeres (Arévalo, 2021).

Frente a estas situaciones quedan explícitas las consecuencias de la violencia institucional y la necesidad urgente de problematizar esta realidad, ya que constituye una forma de opresión en contra de las mujeres. Como menciona Young (2000) la

violencia es una de las caras de la opresión, esto impide que las mujeres ejerzan libremente sus derechos ya que desde la institucionalidad se las violenta solo por el hecho de ser mujer, sumando a estos todas las otras formas de discriminación que pueden sufrir, ya sea por orientación, clase social, color de piel, entre otros. En el siguiente apartado se abordarán las consecuencias de esta opresión de género.

2.1 Opresión de género y sus efectos.

Como se vio en los puntos anteriores, la opresión es el desempoderamiento y el impedimento de desarrollar ciertas capacidades de autonomía y de participar. La opresión limita diversos aspectos para la autorrealización y muchas veces se normaliza en las sociedades. En el caso de la opresión de género podemos asociarla con las caras de la opresión que plantea Iris Marion Young, en donde por la división social del trabajo a la mujer, se le margina por realizar un mayor trabajo reproductivo en el ámbito de lo privado.

La explotación, la marginación y la carencia de poder se refieren todas ellas a relaciones de poder y opresión que tienen lugar en virtud de la división social del trabajo, es decir, de quien trabaja para quien, quien no trabaja, y como el contenido del trabajo define la posición institucional que una ocupa en relación con las demás personas. Estas tres categorías se refieren a las relaciones estructurales e institucionales que delimitan la vida material de las personas, incluyendo -aunque no restringido solo a ello- los recursos a que tienen acceso y las oportunidades concretas que tienen, o que no tienen, para desarrollar y ejercer sus capacidades. Estos tipos de opresión son una cuestión de poder concreto en relación con las demás personas, es decir, una cuestión de quién se beneficia a costa de quien, y quien es prescindible. (Young, 2000, p.102)

También, la opresión que sufren las mujeres actualmente es la del imperialismo cultural, como se expone en el texto, “experimentar el imperialismo cultural es experimentar cómo los rasgos dominantes de la sociedad vuelven invisibles la perspectiva particular de nuestro propio grupo al tiempo que estereotipan nuestro grupo y lo señalan como otro” (Young, 2000, p. 103). De esta forma, invisibilizan la perspectiva que tiene el grupo oprimido generando una normalidad en la forma de relacionarse. Además, se expone que “los grupos culturalmente oprimidos también son a menudo socialmente segregados y ocupan posiciones específicas en la división social del trabajo” (Young, 2000, p.105).

La opresión que se genera, está ligada a esta segregación social y las posiciones que se ocupan en la división sexual y social del trabajo, dejando a la mujer en el área privada y en tareas de reproducción. En este sentido,

no ha sido difícil para las feministas demostrar que la opresión de las mujeres consiste, en parte, en una transferencia, sistemática y no recíproca de poderes de las mujeres a los hombres. Baste reconocer que ellos pueden funcionar con relativa tranquilidad en el espacio público gracias a que ellas trabajan para ellos en la esfera privada. (Villavicencio y Zúñiga, 2015, p.722)

De esta manera, la posición de la mujer se ha visto dominada por el grupo que se encuentra en la esfera pública, ocupando áreas de poder y dinero, minimizando el trabajo que realizan las mujeres para poder sobrellevar el funcionamiento de la sociedad y el de los organismos.

Las mujeres, además de ser explotadas en el sentido explicado, son marginadas, pues se encuentran excluidas de la participación en las principales actividades sociales. Carecen de poder ya que viven y trabajan bajo la autoridad de otras personas, lo que les impide gozar de ese bien incorpóreo tan relevante en el mundo capitalista llamado "respetabilidad", es decir, esos privilegios de quienes desempeñan roles reverenciados y valorados en la sociedad como podría ser un médico, un ingeniero, un economista, un abogado, pero nunca una cuidadora de niños o ancianos, por muy relevante que ello sea para el funcionamiento de la sociedad. Los privilegios de la respetabilidad profesional aparecen con claridad en la dinámica del sexismo: en el trato cotidiano las mujeres deben probar y luchar por su respetabilidad y, muchas veces, pagar por ella. (Villavicencio y Zúñiga, 2015, p.723)

Es por esto que la perspectiva que tienen las propias mujeres de sí mismas se disocia y termina normalizando estas áreas de opresión y dominación, ya que, sienten que en parte su valor social se ve reducido, en una sociedad neoliberal, invisibilizándolas y dejándolas expuestas a distintos tipos de violencia, ya sea física, psicológica, monetaria, económica, entre otras, tras quitarle sentido, valor a su trabajo y autonomía, además del no reconocimiento e importancia de su trabajo.

La explotación e invisibilidad en la que vive la mujer occidental tiene su expresión más fuerte, no hay duda, en la violencia: las mujeres están expuestas a la violencia no solo como el resultado de las acciones individuales moral y jurídicamente reprochables, sino también como consecuencia de prácticas sociales sistemáticas que se dirigen en contra de ellas simplemente por el hecho de ser mujeres. (Villavicencio y Zúñiga, 2015, p.723)

3. El sistema neoliberal y sus principios.

En este apartado, resulta pertinente conocer qué es el neoliberalismo, cómo se relaciona con el Estado y cómo estos principios neoliberales influyen en los contextos institucionales que reproducen la violencia hacia las mujeres.

El neoliberalismo se posiciona de manera violenta en nuestro país, dejando una huella importante en nuestra historia y principalmente en el sistema económico de Chile. “La introducción del neoliberalismo en Chile surge en los años setenta como respuesta a la ineficiencia de la intervención del aparato estatal en la coordinación económica, establecida bajo el modelo de industrialización por sustitución de importaciones (ISI)” (Memoria Chilena, 2018).

El neoliberalismo es parte de un sistema económico, que pone énfasis en la privatización de los recursos y medios de producción, teniendo como principal objetivo incrementar el capital. Una de las características más representativas, es que el sector público tenga la menor incidencia en la organización y desarrollo de este, a su vez, busca abaratar al máximo los costos producidos por los obreros/as y materias primas, es decir, ya sea en salarios y/o condiciones laborales, causando una situación desigual para las personas que desarrollan la producción.

El neoliberalismo es un ataque feroz, en su común denominador, a las formas de reproducción a nivel global; empieza con el extractivismo, la privatización de la tierra, los ajustes estructurales, el ataque al sistema de bienestar, a las pensiones, a los derechos laborales. (Federici, 2018, p.20)

Es necesario evidenciar que el capitalismo en alianza con el modelo neoliberal presente en nuestro país, está orientado por el beneficio de unos pocos (Elite), ya que trabaja a fin del aumento de capital de los inversionistas, es decir las personas pertenecientes a una clase Capitalista, a cargo de los medios de producción. Este sistema, produce diversos efectos para las personas y sus entornos, producto de la poca preocupación por el bienestar y la dignidad de los/as trabajadores, generando explotación y desigualdad, a su vez, promueve el individualismo y las competencias entre pares. Además, produce daños a la naturaleza y medio ambiente, llegando a destruir los ecosistemas y los mismos espacios de las personas, solo con el fin de abaratar los costos de producción para mantener una mayor ganancia, hacer crecer su capital y poder económico, ignorando la vulneración cometida hacia las personas con tal de cumplir sus objetivos.

Como se mencionó anteriormente, su fin máspreciado es la economía, velando por el aumento y progreso de esta. El neoliberalismo potencia y promueve el sistema patriarcal y machista presente en la actualidad, posicionando a los hombres como los únicos capaces de ser productores del capital, es decir, como los únicos capaces de capitalizar la vida de forma individual.

Resulta importante entender cómo es que el sistema neoliberal está presente en el Estado. Esto, producto de la inserción de los principios neoliberales y funcionamiento de políticas públicas, las cuales son entabladas bajo las líneas de acción que fortalecen este mismo sistema, o al menos involucren al Neoliberalismo.

El Estado, debe estar bajo parámetros o cumplir con ciertas características y competencias similares a los de una empresa de la esfera privada, visibilizando a las personas, como “consumidores” dentro de esta lógica, y de esta manera, abaratar costos lo mayormente posible o maximizar los beneficios para así emplear una producción económica más eficaz.

Bajo el neoliberalismo y comprendiendo como este pretende insertarse estratégicamente al Estado, se destaca lo siguiente:

Para el neoliberalismo, el Estado debía ser (...) primero, que dejará de encargarse de la producción de determinados bienes básicos relacionados con la infraestructura económica; segundo, que desmontara el Estado social, es decir, el sistema de protección a través del cual las sociedades modernas buscan corregir la ceguera del mercado en relación con la justicia social; tercero, que dejara de inducir la inversión productiva y el desarrollo tecnológico y científico (que dejará de liderar una estrategia nacional de desarrollo); y cuarto, que dejara de regular los mercados y, sobre todo, los mercados financieros, para que se autorregularan. (Bresser, 2009, p.85)

La cita anterior, muestra cómo el neoliberalismo pretende posicionarse estratégicamente por sobre el Estado, dejando de lado los principios sociales, humanos y de justicia que oprimen y violentan a una gran parte de la sociedad y especialmente a las mujeres. Además, quita protagonismo al gobierno presente, y predomina la noción de mercado por sobre la política.

3.1 La política neoliberal de género

Teniendo más claro el concepto de neoliberalismo, en este apartado se abordarán las consecuencias de este en las políticas públicas destinadas a erradicar la desigualdad de género. El neoliberalismo, implica que el Estado quede fuera de la responsabilidad de atender a las necesidades sociales de la gente, ya que este plantea que cada persona posee las herramientas para enfrentar su situación de desigualdad, ya sea económica, social, entre otras.

Desde la problemática de la desigualdad de género, este “promueve las respuestas individuales frente a las injusticias sociales, de modo que desaparece la conciencia colectiva de que la desigualdad de género es una opresión que atañe a todas las mujeres” (García, 2018, p.219). De esta forma, podemos identificar que la respuesta individual frente a la desigualdad de género se expresa a través del “empoderamiento” femenino, comprendiendo que el neoliberalismo traduce “todas las esperanzas emancipatorias en términos amistosos con el capitalismo” (García, 2018, p.208).

“El término empoderamiento que anteriormente formaba parte de un proyecto colectivo de emancipación, se expresa cada vez más en términos individualistas y despolitizados” (García, 2018, p. 220). Así, es como el neoliberalismo construye una identidad de mujer que supera la desigualdad de género sólo desde la dimensión económica, denominándola “emprendedora”.

El Servicio Nacional de la Mujer, ofrece programas como el Mujeres Jefas de Hogar, Programa Mujer Emprende, Fomento de Redes y Asociatividad, que sin bien ayudan a un grupo de mujeres “el problema clave y la gran deficiencia de este giro neoliberal radica en la ausencia de cuestionamiento de las estructuras de poder, la erosión del ímpetu emancipatorio y la despolitización del feminismo” (García, 2018, p. 219), dejando a otras mujeres sin abordar sus problemáticas que no son solucionables con el “emprendimiento”.

4. Sistema Patriarcal

Es una estructura implementada por hombres, los cuales ejercen dominio a mujeres, niños, familia, disidencias sexuales, entre otras, pero en su gran parte a mujeres. El sistema patriarcal se ha encargado de implementar su lógica en diferentes ámbitos de la sociedad, ya sea, en el ámbito social, laboral, político, cultural, personal, entre otras, a través de instituciones privadas y públicas, reproduciendo prácticas propias de este

sistema en ellas. Según el planteamiento de Coppolecchia y Vacca (2012) “El patriarcado es un sistema político que institucionaliza la superioridad sexista de los varones sobre las mujeres, constituyendo así aquella estructura que opera como mecanismo de dominación ejercido sobre ellas, basándose en una fundamentación biologicista” (Coppolecchia y Vacca, 2012, p.60).

Además de producir opresión en gran parte a mujeres, también ha conllevado diferentes consecuencias representadas de distintas maneras, tales como: desigualdad salarial, política y social, violencia sistemática, física y psicológica, discriminación por género y limitación de la libertad. Así como lo afirma Javiera Toro (2018):

Al respecto, el primer acercamiento o, más bien, la expresión más visible ha sido violencia física, no menor que en Chile, donde mantenemos un promedio de 47 femicidios anuales, en su mayoría generados en un contexto familiar privado. Sin embargo, como dicen las feministas, esa es la punta del iceberg de un entramado de violencia física, psicológica y económica que construye una estructura de relación social de dominación entre hombres y mujeres. En ese sentido, la violencia machista ha sido la herramienta de control que tiene el patriarcado para reproducir los roles socialmente asignados a mujeres y hombres. (Toro, 2018, p.138)

Es fundamental, dar cuenta de esta breve introducción al Sistema patriarcal, debido a que, en los siguientes párrafos se expondrán algunas de las consecuencias de este sistema en mayor profundidad y cómo influye en las mujeres.

4.1 Sistema sexo-género

Dentro de esta investigación, resulta necesario detenerse en la premisa propuesta por diversas historiadoras y científicas sociales respecto al orden de género, o más bien, al sistema sexo-género en el que estamos inmersos/as, el cual ha categorizado y ordenado las relaciones basadas en la diferencia de género, a lo largo de nuestra historia, bajo ordenanzas dictatoriales y biológicas.

Según Gayle Rubín, se denomina Sistema Sexo-Género, a “un conjunto de acuerdos por el cual la sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana” (Rubín, 1986, p. 44). Si bien, en lo extenso de la historia, se han ido transformando los roles de género impuesto hace décadas atrás, resulta que estos aún están presentes, siendo entonces impulsores de las labores que se les imponen a las mujeres.

La producción sociocultural de los roles de género, ha adquirido como consecuencia, un proceso de atribución de significados sociales que se adhieren al funcionamiento de las familias, atribuyendo roles que parecieran estar impregnados en los “quehaceres” de las mujeres, los cuales son impuestos y fiscalizados por la misma sociedad, alineando los pasos a desarrollar, juzgando y condenando toda acción que conlleve salirse de este camino.

Siguiendo en esta línea, nos encontramos con el postulado de Lucia Saldaña, quien plantea que en el actual Chile:

Se busca un mayor equilibrio en los roles de género, y aun cuando aparece en el discurso, éste diverge ampliamente de las prácticas. Ello va de la mano de la sobrevaloración del trabajo doméstico masculino y la subvaloración del trabajo femenino, aspecto que denota la persistencia de la asignación de género en el ámbito reproductivo. (Saldaña, 2018, p.196)

Dicho aspecto, deja al descubierto que aún se contempla una invisibilización de las labores realizadas por las mujeres basadas y justificadas en relación al género biológico, predominando un ordenamiento en las relaciones sociales, familiares, laborales, entre otras. Si bien, deja al descubierto otras disyuntivas importantes en relación al género, descansando en las prácticas subordinadas bajo este mismo orden impuesto culturalmente, que se traspasa generacionalmente, concurriendo así, una dominación hacia las mujeres.

4.2. Trabajo reproductivo

En relación a la estructura económica, política, social y patriarcal, resulta evidente que nos encontramos sumergidos en un sistema capitalista.

Chile se constituye como un caso de gran interés para analizar un proceso de modernización capitalista avanzada en Latinoamérica, tanto por su prolongación en el tiempo como por la vocación totalizadora en su diseño e implementación iniciado a finales de los años 70'. (Sotomayor, 2018, p.1)

De lo anterior, queda en evidencia, la instauración de este sistema hace algunas décadas atrás en la sociedad chilena. El neoliberalismo, se basa en la producción y progreso económico, el cual es originado por trabajadores u obreros asalariados de pequeñas, medianas o grandes empresas, esta producción es exclusivamente y principalmente

desarrollada por hombres, una situación muy diferente a la que están expuestas las mujeres, las cuales están ligadas a labores del hogar, ya sea limpieza, cuidados de los hijas(os), elaboración de comida, entre otras, reproduciendo una ausencia de salario por realizar estos labores. Así lo indica Silvia Federici (2018):

Como amas de casa, las mujeres no sufren el capital, sino que sufren por la ausencia del mismo. Parece que nuestro problema es que el capital ha fallado en su intento de llegar a nuestras cocinas y dormitorios, con la doble consecuencia de que nosotras presumiblemente nos mantenemos en un estado feudal, precapitalista, y que nada de lo que hagamos en los dormitorios o en las cocinas puede ser relevante para el cambio social. (Federici, 2018, p.27)

Si bien, se han producido cambios significativos a lo largo de la historia en cuanto a la inserción en el capital, las cuales han marcado y empleado un desarrollo “más llevadero” para las mujeres, es cuestionable cómo aún, y considerando los años que lleva en jaque, no exista la implementación de un Salario para el Trabajo Doméstico (STD). Cabe mencionar que, el STD queda a disposición de quienes realicen esas labores, imprescindibles en cualquier lugar de la civilización, y no se les considere, ni remunere por estas. Pero cabe recordar que esta concepción nace de las mujeres, ya que las afecta principalmente a ellas.

Además, si dejamos de lado la diferencia que se propone, por el hecho de no ser asalariadas no les corresponde una intercepción de capital; tampoco se les reconoce cómo llevan el comando de la organización laboral y obrera a merced del desarrollo social, económico, cultural y político.

Es decir, las mujeres son la pieza esencial del engranaje social-funcional de cada civilización. Esto, no se refiere exclusivamente a labores domésticas de un hogar, sino más bien a todo aquello que se pasa por alto y que es fundamental para el diario vivir de las personas y el funcionamiento de la sociedad, tal como lo son criar, cuidar, cocinar, educar, preparar, capacitar, entre cientos de otras acciones más, las cuales comprenden el cuidado de los integrantes de una familia y hogar, independiente del género y edad de quienes lo compongan. Dicho esto, es fundamental considerar lo que Federici nos plantea: “toda la esfera de las actividades centrales para la reproducción de nuestra vida, como el trabajo doméstico, la sexualidad, la procreación; de hecho, no analizó la forma específica de explotación de las mujeres en la sociedad capitalista moderna” (Federici, 2018, p.13).

Al hilo de lo anterior, es preciso dar cuenta de la invisibilización de las labores realizadas por las mujeres, lo que provoca una dependencia económica, emocional, política y social, casi obligada, con las instituciones que ofrecen prestaciones a las

mujeres que lo necesitan, por estar en constante condición de vulnerabilidad. Frente a esta situación, el trabajo doméstico debe ser reconocido y proporcionar un salario a las mujeres, de lo contrario, no se podrá romper con las lógicas neoliberales y asistencialistas del sistema patriarcal existente, que vulnera y explota las labores de las mujeres. Como se menciona en la Comunidad Mujer (2019):

La tradicional división sexual del trabajo y de patrones culturales que subordinan y sub-valoran lo femenino ha llevado a la invisibilización de la enorme carga que llevan las y los responsables de los quehaceres domésticos —en su mayoría mujeres— y del valor que eso tiene para el desarrollo de las sociedades. (Comunidad Mujer, 2019, p.10)

En los últimos años, la mujer se ha sumergido en el ámbito laboral, cada vez con más potencia, tomando espacio en cuanto a la productividad e inserción de la economía. Estas, de igual manera se encuentran en una posición de desventaja frente a los hombres, a causa de que no se pueden desligar de su otra labor, la cual es designada socio-culturalmente, el cuidado de las hijas/os/es y el quehacer doméstico del hogar, teniendo, la doble responsabilidad frente a estos dos trabajos.

Tal como señala Federici, las consecuencias del sistema capitalista se deben a “la lógica de un análisis que focaliza la opresión de la mujer como resultado de su exclusión de las relaciones capitalistas” (Federici, 2017, p.27), lo cual se reproduce “en una estrategia diseñada para que formemos parte de esas relaciones en lugar de destruirlas” (Federici, 2017, p.27). Cabe señalar que estas dinámicas desiguales se expresan en el salario, que en el caso de las mujeres es mucho menor que el de los hombres por realizar la misma función.

Capítulo III: Marco Metodológico

Introducción

El marco metodológico de la investigación, busca establecer y describir la metodología que se utilizará, para guiar el estudio, el análisis y el desarrollo de este.

La investigación está enmarcada en el enfoque del paradigma interpretativo, cuyo fin es comprender el fenómeno a estudiar y definir las técnicas de recolección de información, a través de las experiencias de las mujeres entrevistadas. El enfoque que contempla es de carácter cualitativo, pues aporta a que la producción de información se realice a través de un análisis abierto, flexible, subjetivo. En otras palabras, en donde este pueda surgir, ser espontáneo, considerando expresiones y el contexto situado. El tipo de investigación corresponde al estudio de caso, con el cual se explora la problemática establecida como una particular dentro de la realidad social, con características que le hacen propio, y a partir del cual, la recolección de datos se realiza en profundidad para conseguir un panorama holístico del problema.

En este apartado se presentarán los criterios de validez, enfocados en un criterio de interpretación para rescatar el significado que las mujeres les otorgan a los hechos vividos. También se presentan las técnicas de recolección de información, en primer lugar, las entrevistas semiestructuradas, en donde las mujeres entrevistadas puedan contar sus propias experiencias frente a la problemática. La observación es otra de las técnicas utilizadas, que para efectos de esta investigación fue aplicada en la Municipalidad de La Pintana, en los criterios de selección de informantes, se establece el perfil de las personas entrevistadas, que en esta investigación son mujeres del sector Santo Tomás, de la comuna de La Pintana.

Finalmente, en el plan de análisis se busca reconocer la información entregada por las participantes, mediante un cuadro que contenga los ejes centrales de la investigación y considerando las palabras claves presentes en las entrevistas ejecutadas, entablando la información obtenida.

1. Paradigma Interpretativo

La investigación se realiza desde el paradigma interpretativo, tal como nos menciona Vasilachis, en el texto citado por Burgardt (2004):

El paradigma interpretativo está aún en vías de consolidación...y sus supuestos básicos pueden resumirse en la necesidad de comprensión del sentido de la

acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes. (Vasilachis, s/f, p.5)

En relación al tema de estudio, cabe mencionar que la violencia institucional cuenta con limitada información científica en la actualidad, por lo tanto, la producción de información desde el paradigma interpretativo, contribuye a ampliar las líneas de investigación, generando aportes teóricos a las disciplinas de las ciencias sociales, y en particular al Trabajo Social.

A su vez, el enfoque considera una dimensión intersubjetiva que se traduce en la recolección de información para el análisis, que será de forma directa con las mujeres realizando las entrevistas de manera presencial para percibir de una forma más directa, mediante en el cara a cara, todo lo que conlleva una entrevista, tales como, gestos, muecas, posición corporal, tono de voz, entre otros aspectos. Esto ayuda a comprender y generar un acercamiento diferente hacia las mujeres, más cálido, beneficiando el proceso que conlleva. Comprendiendo de este modo la importancia de la comunicación y la interpretación por medio del lenguaje, en sus diferentes formas, ya sea verbal y corporal, consagrando a estos como elementos claves del paradigma interpretativo.

El conocimiento interpretativo implica una colaboración entre el investigador y los participantes, una de cuyas consecuencias puede ser una mejora de la acción y de las perspectivas que poseen los actores sociales sobre su propia existencia sobre su praxis y sobre el contexto de su vida cotidiana. (González, 2001, p.12)

Cabe señalar que, en la fase de recolección de información se enfatizará las experiencias y contextos de las mujeres, para visibilizar su realidad, a través de las descripciones entregadas por las informantes. Las mujeres en este caso, se posicionan en un rol clave para conocer y desentrañar las diferentes expresiones de violencias que se han ejercido en el municipio, identificados a través de sus discursos y diálogos generados a lo largo de las entrevistas.

Resulta necesario profundizar en las realidades presentes de las mujeres, desde su cotidianidad y estilos de vida, considerando sus creencias, posicionamientos valóricos y rasgos culturales, los cuales toman un posicionamiento relevante al momento de identificar, describir y comprender las situaciones de violencia institucional en el Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana.

El enfoque interpretativo considera la dimensión histórica como esencial para producir conocimiento desde lo contextual y comprensivo. En este sentido, el espacio en donde

está situada la investigación, se comprende no sólo como un espacio físico, sino que también como el desarrollo de la historia social y comunitaria en la que se desenvuelven las mujeres que participan de la investigación.

2. Enfoque Cualitativo

El enfoque con el cual se desarrolla la investigación de violencia institucional en las mujeres de la comuna de La Pintana corresponde al cualitativo, ya que se busca conocer las vivencias de las mujeres afectadas, considerando su opinión frente a una problemática social compleja. De esta manera, se pretende rescatar las experiencias personales de las mujeres y no solo cifras cuantitativas de violencia institucional en el Departamento Social.

Según Jhon Creswell (1998) en *Investigación Cualitativa y Diseño Investigativo*:

La investigación cualitativa es un proceso interrogativo de comprensión basado en distintas tradiciones metodológicas de indagación que exploran un problema social o humano. El investigador construye un panorama complejo y holístico, analiza discursos, refiere visiones detalladas de los informantes y lleva a cabo el estudio en un entorno natural. (Creswell, 1998, p.13)

Al tratarse de una investigación cualitativa se asume que la realidad social en la que se identifica la problemática se altera con la presencia de las investigadoras, ya que el trabajo de indagación se desarrolla en conjunto con las mujeres afectadas.

Rescatando las experiencias de las mujeres es posible identificar la subjetividad de cada una de ellas frente a un trato justo de las/los funcionarios del Departamento Social de La Pintana en contraste con el trato real vivenciado. Este es otro de los motivos que justifican la elección del enfoque cualitativo, ya que permite conocer la realidad social desde las personas, priorizando sus subjetividades. Es por ello que según Creswell (1998) “el investigador es un instrumento de recolección de datos, el cual recoge palabras o imágenes, las analiza inductivamente, se centra en el sentido de los participantes y describe un proceso manejando un lenguaje expresivo y persuasivo” (Creswell, 1998, p. 13).

El enfoque cualitativo también permite un análisis abierto a nuevos hallazgos, al no tener una estructura rígida que solo busca averiguar datos duros o contables de una situación, permite que durante la recolección de información, mediante los relatos, surjan nuevas percepciones relacionadas con la problemática principal del estudio, esto

según la subjetividad de cada persona entrevistada. Como lo menciona Shettini y Cortazzo (2016):

La finalidad primordial de la entrevista -en investigación cualitativa- es acceder a la perspectiva de los sujetos; comprender sus percepciones y sus sentimientos; sus acciones y sus motivaciones. Apunta a conocer las creencias, las opiniones, los significados y las acciones que los sujetos y poblaciones le dan a sus propias experiencias. (Shettini y Cortazzo, 2016, p.19)

De esta manera el enfoque cualitativo permite realizar una investigación con base a las percepciones de las propias mujeres violentadas por la institución, en este caso, la Municipalidad de La Pintana, considerándolas como parte activa y fundamental en la relación sujeto-sujeto propia de este enfoque.

3. Tipo de investigación: Estudio de caso

El estudio de caso consiste en una investigación de múltiples áreas que intenta mostrar el contexto real de una determinada situación, buscando lograr la comprensión de un tema específico. Simons (2011) plantea que:

El estudio de caso es una investigación exhaustiva y desde múltiples perspectivas de la complejidad y unicidad de un determinado proyecto, política, institución, programa o sistema en un contexto “real”. Se basa en la investigación, integra diferentes métodos y se guía por las pruebas. La finalidad primordial es generar una comprensión exhaustiva de un tema determinado (por ejemplo, en una tesis), un programa, una política, una institución o un sistema, para generar conocimientos y/o informar el desarrollo de políticas, la práctica profesional y la acción civil o de la comunidad. (Simons, 2011, p. 42)

En la presente investigación, el estudio de caso se centra en las mujeres de Santo Tomás, La Pintana, que se atienden en el Departamento Social. Ellas delimitan el carácter del estudio de caso desde la singularidad a través de las entrevistas semiestructuradas, lo cual permite conocer lo particular del problema a investigar, por lo tanto, se aborda un problema dentro de un contexto situado de violencia institucional.

Frente a esto Creswell (1998) menciona que “el contexto del caso involucra situarlo dentro de su escenario, que puede ser un escenario físico, un escenario social, histórico o económico” (Creswell, 1998, p. 46). En este sentido es oportuno mencionar que:

Un estudio de caso es una exploración de un sistema ligado o un caso (o múltiples casos) a lo largo del tiempo, a través de una recolección de datos

detallada, en profundidad que involucra múltiples fuentes de información ricas en contextos. (Creswell, 1998, p. 46)

Helen Simons (2011) postula que “la principal finalidad al emprender un estudio de caso es investigar la particularidad, la unicidad, del caso singular” (Simons, 2011, p. 20). Comprender una problemática social desde la particularidad de los casos implica reconocer la subjetividad de cada mujer entrevistada, cómo percibe la situación de violencia (si la considera violencia o la normaliza y por qué), qué es lo que siente y cómo suele reaccionar.

Luego compararlo con los demás relatos que pueden ser tanto similares como diferentes, o sea que, en algunas situaciones la violencia institucional podría ser más grave dependiendo de la particularidad identitaria y de clase de cada mujer. Simons (2011) menciona que “los datos subjetivos son una parte integral del caso. La mayoría de lo que se llega a saber y comprender del caso se consigue mediante el análisis y la interpretación de cómo piensan, sienten y actúan las personas” (Simons, 2011, p. 21).

4. Definición de informantes claves

Los criterios de selección de informantes resaltan aspectos claves que deben poseer las informantes, aquellos construirán un perfil focalizado de entrevista, para lograr los objetivos de la investigación. El número esperado a entrevistar son 7 mujeres. Los rasgos objetivos de la presente investigación corresponden a:

- Mujeres.
- Que viven en el sector de Santo Tomás.
- Asisten o han asistido a solicitar alguna prestación al Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana en los últimos cinco años.
- Mayores de 25 años y menores de 70.
- Que sean dueñas de casa.
- Al menos 2 deben haber participado como dirigente social o en juntas de vecinas/os.
- Que tengan hijas/os

5. Técnicas de producción de Información

Dentro de la investigación se utilizarán dos técnicas de producción de información: la observación y la entrevista semiestructurada.

5.1 Observación

Según Hernández et al. (2014) “en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc.” (Hernández et al., 2014, p. 397). Por lo cual, esta investigación cuenta con la técnica de la observación.

La observación como técnica de recolección de información se utiliza para observar gestos y formas de comunicación entre las/los funcionarios y las mujeres que asisten al Departamento Social de la municipalidad de La Pintana. Esta se llevó a cabo, el día viernes 8 de octubre desde las 11:00 am - 14:00 pm.

Se identifican las siguientes unidades de observación, las cuales Lofland et al. (2005), como se citó en Hernández et al. (2014) describen como:

1. Ambiente físico (entorno): tamaño, distribución, señales, accesos, sitios con funciones centrales.
2. Ambiente social y humano: formas de organización en grupos, patrones de vinculación (...) Características de los grupos y participantes (edades, orígenes étnicos, niveles socioeconómicos, ocupaciones, género, estados maritales, vestimenta, atuendos, etc.).
3. Actividades (acciones) individuales y colectivas: ¿qué hacen los participantes? ¿A qué se dedican? ¿Cuándo y cómo lo hacen?
4. Artefactos que utilizan los participantes y funciones que cubren.
5. Hechos relevantes, eventos e historias ocurridas en el ambiente y a los individuos. (Lofland et al., 2005, como se citó en Hernández et al., 2014, p. 399)

El nivel de participación de las observadoras corresponde a la Participación Moderada, en donde se “participa en algunas actividades, pero no en todas” (Hernández et al., 2014, p. 403). Esto permite conocer la realidad que está siendo investigada de forma más cercana, pero sin incidir en el trato de las/los funcionarios con las mujeres, o sea, solo dedicarse a observar las actitudes entre las/los participantes.

Es necesario realizar la observación para recabar mayor información donde sea posible apreciar diversas situaciones a tiempo real que ayuden a comprender el tema central de violencia institucional que se vive en el Departamento social de la Municipalidad de La Pintana, que en muchas ocasiones no se les presta la atención necesaria y pasan desapercibidas por las mismas mujeres afectadas.

Con respecto a los ejes de observación, considera desde que las mujeres entran al recinto municipal hasta salir del lugar, cómo son recibidas por los guardias, la infraestructura del lugar y si cumple con el acceso para las personas en situación de discapacidad y movilidad reducida. También, se observa cómo se relacionan las mujeres en la sala de espera y la atención que otorga el Departamento Social. Finalmente se observarán los gestos que las mujeres realizan al salir del lugar y cómo son atendidas por parte de la oficina de reclamos en el caso de realizar uno.

Estos ejes se crearon a partir del recorrido habitual dentro de la municipalidad que realiza una mujer que asiste al Departamento Social de la municipalidad de La Pintana.

5.2 Entrevista semiestructurada

Con relación a la entrevista semiestructurada, Piza (2019) menciona que “en este tipo de entrevista el investigador puede adicionar otras.” (Piza, 2019, p.457), permitiendo de esta manera generar un ambiente más cómodo y flexible e incorporar nuevas interrogantes que surjan en el transcurso de la entrevista.

A través de esta, es posible obtener mayor información de las entrevistadas dejando abierta algunas preguntas y estableciendo un ritmo más flexible de tipo conversacional. Como se expone en el texto La metodología de la investigación de Hernández et al. (2014) “las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (Hernández et al., 2014, p. 403).

Las entrevistas estarán compuestas por tres ejes. El primero corresponde al eje de Violencia Institucional, el cual busca conocer la relación de las mujeres con el municipio y con las personas que trabajan en este, específicamente en el Departamento Social, de este modo interiorizar en sus experiencias y sus concepciones de violencia. Este eje se divide en: Trato de los/as funcionarios/lenguaje corporal, Experiencias (malos ratos), Reacciones y Mujeres migrantes en el Departamento Social. Estos fueron elaborados y diseñados a partir de los objetivos de la investigación.

El segundo corresponde al eje de Género que pretende abarcar las vivencias de las informantes en lo que refiere a ser mujer en diversos contextos sociales, tales como los efectos de vivir en La Pintana con relación a sus lugares de trabajo, recreación y servicios públicos. Este eje se divide en: Mujeres en La Pintana, Mujeres marginadas/excluidas y Trabajo no remunerado.

Finalmente, el tercer eje corresponde a Experiencias en el Departamento Social, para conocer la relación y participación de las informantes en la municipalidad. Este eje se divide en: Participación en servicios públicos y Atención en el Departamento Social.

6. Diseño de instrumentos

Para la recolección de datos, se utilizan dos instrumentos: el protocolo de entrevista semiestructurada y la pauta de observación.

6.1 Diseño de la pauta de observación:

Para llevar a cabo la observación, se ha elaborado una tabla, la cual está guiada por una pauta construida en base a seis ejes: Relación con el guardia, Estado de infraestructura y acceso al Departamento Social de la municipalidad, Relación entre las mujeres en la sala de espera, Atención en el Departamento Social, Oficina General y de Reclamos, y finalmente los Gestos y actitud corporal al salir del Departamento Social.

La pauta contempla el día, la hora y el objetivo de la observación. Esta se construye de la siguiente manera: se presenta el eje de observación, se describe, y luego se registra lo observado a través de los aparatos electrónicos (celulares) y/o escrituras a mano en cuadernos de campo.

El orden exacto de la tabla desde arriba hacia abajo en casillas separadas es el siguiente:

- a. Día y hora de la observación.
- b. Objetivo de la observación.
- c. Eje de observación y descripción de este.
- d. Registro de las observaciones

6.2 Diseño del protocolo de entrevista semiestructurada

Las entrevistas se diseñaron con tres ejes y sus respectivos sub ejes que orientarán la conversación. El primero corresponde a “Violencia institucional” y sus sub ejes son

“Trato de los/as funcionarios/lenguaje corporal”, “Experiencias (malos ratos)”, “Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera)” y “Mujeres migrantes en el Departamento Social”. Este eje busca conocer situaciones de violencia que hayan vivido las mujeres pertenecientes al sector de Santo Tomás por parte de funcionarias/os del municipio, ya sea el trato que tienen los/as funcionarios/as hacia las mujeres entrevistadas, las experiencias de las mujeres, cómo ellas reaccionan frente a estos hechos de violencia, y si hay informantes migrantes que han vivenciado un maltrato.

El segundo eje con el cual se guiará la entrevista es Género y sus sub ejes “Mujer en La Pintana” y “Mujeres marginadas”. Este eje pretende abarcar las vivencias de las informantes en lo que refiere a ser mujer en diversos contextos sociales, tales como en La Pintana, en sus lugares de trabajo, recreación y servicios públicos, como identifican ser mujer en estos espacios y si han vivido experiencias de violencia por esta situación.

Finalmente, el tercer eje es “Experiencias en el Departamento Social” y sus sub ejes son “Participación en espacios públicos” y “Atención en el Departamento Social”. Con este se pretende conocer la relación y la participación de las informantes en la municipalidad, en las actividades que realiza en esta, los motivos que la llevaron a asistir y cómo espera ser tratada en el Departamento Social de La Pintana.

7. Criterio de validez:

La modalidad de las entrevistas es de manera presencial, ya que así es posible rescatar la esencia misma de lo que significa una entrevista presencial, resguardando las medidas sanitarias necesarias, considerando y adecuándonos a la disponibilidad y contexto de cada mujer.

Los criterios de validez de la investigación son exponencialmente de interpretación, resguardando el significado o concepción que tienen las mujeres, enfatizando en la violencia institucional que experimentaron.

Entregando sustento a los criterios de validez, los cuales, “reconocen y validan las relaciones entre el investigador y las personas que participan en la investigación” (Lincoln citado en Sandín, 2000, p.109). El criterio emergente de reciprocidad, dice que este “constituye uno de los estándares de calidad fundamentales debido a la indisoluble relación entre las investigadoras y las personas participantes en la

investigación en los trabajos de carácter interpretativo que implica un profundo sentido de confianza, comprensión, acuerdo, sensibilidad”. (Sandín, 2000, p.233)

8. Plan de análisis de la información

Este proceso es fundamental para organizar y ordenar la información entregada por las entrevistadas y lo observado en el Departamento Social. Con esta información se hará una clasificación, e interpretación de esta, con el fin de elaborar un tratamiento sistematizado y riguroso para orientar el análisis y presentar los resultados.

Una vez realizada las transcripciones de las entrevistas y el registro de la observación, es necesario revisar y releer la información obtenida de manera conjunta con el grupo investigador, seguida por un análisis, mediante el método de codificación de variables, realizado bajo una tabla de tratamiento de información con los ejes mencionados y expresiones relevantes, a fin de poder ordenar la información presente, categorizando los discursos de las mujeres, considerando desde lo que más se reitera hasta lo más singular.

Llegado a este punto, se trabajará de manera analítica lo relatado por las mujeres y lo observado, procurando en profundidad la interpretación de esta información, también guiado del marco teórico y los principales conceptos planteados. Finalmente, se reconocerán los hallazgos y conclusiones obtenidos producto del análisis de resultados.

Comienza con los resultados obtenidos gracias a la observación, luego con la información obtenida de las entrevistas y se realizará el análisis de la siguiente manera:

- a. Se planteará por objetivos considerando los ejes, poniendo en diálogo lo que señalaron las entrevistadas en articulación con el marco teórico.
- b. Se desarrollarán los ejes y subejos teóricamente.
- c. Se citará a las mujeres entrevistadas.
- d. Se analizará lo dicho por las mujeres en las entrevistas.

Capítulo IV: Análisis de resultados

Introducción

En el presente capítulo comenzará con la caracterización del caso, la cual corresponde a la atención del Departamento Social, además del lugar de ubicación y horarios correspondientes. Seguida por la caracterización del sector de Santo Tomás, es decir, del lugar en donde viven las entrevistadas, también se exponen las comunas colindantes, y a su vez, el relato de los inicios y acontecimientos más importantes para el sector. Luego se dará a conocer la descripción del trabajo de campo, el cual consiste específicamente en la forma que se obtuvieron las entrevistas y cómo se llevaron a cabo en el contexto de COVID-19.

A continuación, sigue la presentación de los resultados, manifestando lo que se obtuvo principalmente desde las dos técnicas utilizadas, que fueron en este caso la observación y las siete entrevistas semiestructuradas, a partir de los objetivos específicos.

Este análisis se desarrolla bajo los tres objetivos específicos de la investigación, los cuales están direccionados para el cumplimiento del objetivo general. Cabe destacar que estos han sido analizados bajo los ejes y subejos, considerados y expuestos para el desarrollo de las entrevistas. Además, mediante tablas de tratamiento de información, es posible evidenciar la relación existente en lo mencionado por las informantes, a través de los ejes y los conceptos presentados en el marco teórico. Lo cual, permite articular este y el relato de las mujeres, para dar cuenta de la existencia de violencia institucional ejercida por el Departamento Social en el Municipio de La Pintana.

Las entrevistas se realizaron entre los meses de septiembre y octubre del año 2021, se realizaron de forma presencial en las casas de las respectivas participantes.

1. Caracterización del estudio de caso

La investigación se centra en los episodios de violencia institucional sucedidos en el Departamento Social de La Pintana en los últimos 5 años. Este es parte del Área Social de la Municipalidad de La Pintana, en conjunto con la atención de los casos en relación al Registro Social de Hogares, los Programas Asistenciales, el Reforzamiento de la Atención Social, el Programa para Las Personas en Situación de Calle y Apadrinamiento.

El Departamento Social se ubica en la avenida Santa Rosa 12975. Los horarios de atención son de lunes a jueves de 8:30 a 13:50 horas y desde las 15:00 a 17:00 horas, los viernes su horario de atención es de 8:30 a 13:50 horas y de 15:00 a 16:00 horas. El jefe del departamento de asistencia social es Gabriel Parada, la secretaria es Odette Larenas, mientras que los medios de contacto son el teléfono 223896971 y el correo es gparada@pintana.cl. Actualmente se encuentra bajo la alcaldía de Claudia Pizarro y en el gobierno de Sebastián Piñera.

En el recinto de la Municipalidad de La Pintana, el Departamento Social se puede ubicar en el primer pasillo a la derecha. En sus puertas se encuentra un cartel que dice “Área Social” y atienden problemáticas y/o dudas acerca del Registro Social de Hogares, Pensiones, Información de Becas y Subsidio del Agua.

Durante los últimos años, se ha desarrollado una atención adecuada al contexto de pandemia mundial, a través de llamadas telefónicas, a fin de atender las solicitudes de las personas, principalmente en el sector público.

Cabe mencionar, que desde el año 2020, el municipio se encontraba cerrado para las personas que necesitaron atenciones tratadas por el Departamento Social. En los últimos meses, debido al avance de las etapas del Plan Paso a Paso del gobierno, La Pintana se encuentra en el paso 4 “Apertura Inicial”, esto significa una mayor libertad para asistir al Departamento Social presencialmente, respetando todas las medidas sanitarias.

También es importante mencionar el contexto social que se ha desarrollado después de la Revuelta Social de octubre de 2019, donde se produce una fuerte crítica social por parte de toda la población vulnerada durante años (mujeres, pobres, personas mayores, NNA, etc.), frente a las atenciones en las instituciones públicas y cómo estas vulneran derechos humanos y sociales al no considerar a las personas como sujetas y sujetos de derecho, sino que como un número de atención más, o sea desde una atención deshumanizada y violenta (esta problemática entre muchas otras que se destacaron en las protestas), bajo la consigna de lucha por la “Dignidad”.

1.2 Caracterización del sector Santo Tomás

El sector Santo Tomás, de la comuna de La Pintana está delimitado por las calles Santo Tomás, Bahía Catalina y por las avenidas Santa Rosa y Observatorio, y está ubicado en el noreste de la comuna. Según la Dirección de Obras Municipales de La Pintana (2021), el sector está constituido por 34 poblaciones del total de 124 a nivel comunal. Además, las comunas que limitan con La Pintana corresponden a La Florida, El

Bosque, San Bernardo, La Granja, Puente Alto y San Ramón (las delimitaciones se pueden observar de una forma más detallada en el mapa anexo).

El documental “La Otra Historia. Santo Tomás, La Pintana” (2019) rescata relatos de pobladoras/es que describen los inicios del sector, a fines de los años 80 y principios de los 90. Entre estas historias uno de los factores en común es el origen de estas familias, las cuales corresponden a grupos de personas allegadas y provenientes de campamentos. Otro factor en común es la descripción de las personas con respecto al espacio dentro del hogar, estas mencionan que en el sector principal de las viviendas se encontraba el living, el comedor, la cocina y el baño, luego en el segundo piso estaba la pieza matrimonial y otra pequeña. Estos dos espacios eran sumamente pequeños (32m², 34m² y 36m²), las y los pintaninos expresan que todas las personas vivían hacinadas debido a que las familias generalmente eran constituidas por 5 o más. Las casas fueron entregadas en bruto y con las cañerías expuestas, pero debido a la precariedad de la que escapaban las familias, estos fueron simples detalles que con el tiempo fueron arreglando. Jeannette Valencia (2019), vecina del sector expresa que:

Abrir una simple llave y que cayera un chorro de agua era lo mejor que te podía pasar, (...) si te querías bañar era en una manguera, en el invierno tienes que calentar ollas, teteras. Entonces, tener una casa en donde tu sabías que venía con una media tina, prendías una llave y salía agüita caliente o tirai’ un botón y se iba la cadena, era lo mejor que te podía pasar. (Valencia, 2019, 9:50)

El contexto de dictadura militar también ha dejado sus huellas en el territorio presente, de hecho, en la entrega de los hogares estuvo presente el dictador Augusto Pinochet y Lucía Hiriart. “Estábamos resguardados por militares, por todas las casas del entorno de la cancha, de la multi cancha que hay aquí en Pedro Huneus”. (Alfredo Soza, 2019, 3:1)

Las/os vecinas/os relatan que en los primeros años de Santo Tomás existía una comunidad que convivía durante todo el año, compartían los cumpleaños en la calle, lo mismo con otras fiestas como navidad y año nuevo. Pero actualmente el escenario es distinto, Cecilia Mondaca (2019) comenta que “como que está toda la gente acelerada, queriendo defenderse de algo, antes no po’, antes había más humildad, sería donde teníamos menos, cuando éramos pobres éramos más unidos que ahora” (Mondaca, 2019, 27:24). Con respecto a esta misma situación de competitividad e individualismo, Graciela Riquelme (2019) expresa que “si tu tuviste muchas carencias cuando fuiste niño y después logras tener algo, como que eso te hace mirar en menos al de al lado, el que nunca tuvo y llega a tener algo se asusta”. (Riquelme, 2019, 27:54)

Frente a la discriminación por ser del sector de Santo Tomás, las y los pobladores viven con limitaciones constantes en su vida cotidiana, desde la agrupación de Break Dance

NonStop Family (2019) comentan que “vivir en Santo Tomás (...) es vivir bajo un estigma” (Break Dance NonStop Family, 2019, 25:08). Agrupaciones como esta son las que buscan rescatar a las/los NNA de situaciones de violencia y vulnerabilidad, ya que Santo Tomás es considerado por las/los habitantes como un sector abandonado, en donde no llegan las instituciones ni las políticas públicas. Vilma Espinoza (2019) acusa que “acá no hay ninguna política de Estado que se replique en este sector de Santo Tomás, ni de transporte, ni de vivienda, ni de ambiente, ni de seguridad, lo que he aprendido como dirigente (...) es que no soy escuchada” (Espinoza, 2019, 34:26), y que “vivir en la comuna de La Pintana es difícil (...) hemos sido por años, desde el inicio de la comuna estigmatizados, con una vulneración de derechos innata porque la historia lo dice así, de la creación de la comuna”. (Espinoza, 2019, 31:04)

2. Descripción del trabajo de campo

Con respecto al trabajo de campo, cabe señalar que la planificación de las entrevistas consistió en encontrar a las entrevistadas por medio de distintos afiches y métodos de convocatoria. En un inicio se distribuyó material visual tales como carteles, panfletos y flyers en distintos sectores visibles de la Población Santo Tomás de La Pintana y en diferentes RRSS.

A su vez, mediante el contacto con las mujeres se promovió que entre ellas se realizara un tipo de “corre la voz” con las primeras participantes a las cuales entrevistamos, donde estas mismas atraieron (o llamaron) a más mujeres que quisieran participar de las entrevistas. Es necesario señalar que la convocatoria y el llamado a las mujeres fue en terreno y mediante plataformas digitales como Instagram, Facebook y grupos pertenecientes a este sector.

Es importante destacar que Chile y el mundo está siendo afectado por una pandemia producto del Covid-19, la cual ha limitado considerablemente la forma de realizar investigaciones, producto de la alta tasa de contagios presentes, y las variantes que han surgido, agravando la situación sanitaria y la posibilidad de realizar un trabajo de campo en condiciones adecuadas.

Dado que la Pandemia y contexto sociosanitario siguen presentes en el día a día de las personas, primeramente, fue necesario realizar las entrevistas de forma segura, es decir llevándolas a cabo en un comienzo por diferentes plataformas. Sin embargo, a medida que iban avanzando los días, la situación de los contagios comenzó a disminuir, producto de esto, el Ministerio de Salud tomó nuevas medidas sanitarias entregando mayores libertades en ciertos ámbitos de la vida cotidiana, tales como el fin del toque de queda, mayor aforo y permitiendo reuniones sociales en casa, y el funcionamiento de diferentes rubros que permanecían cerrados, entre otras.

Producto de lo anterior, se logró concretar las siguientes entrevistas de manera presencial en los respectivos hogares de las entrevistadas, con los cuidados necesarios para la prevención de los contagios de COVID-19, ya sea lavados de manos, alcohol gel, mascarilla, y distanciamiento social. A fin de rescatar la esencia misma de las entrevistas presenciales y el significado que tienen estas, contemplando una mayor profundidad y lectura, se optó por realizarlas de manera únicamente presencial.

La Pandemia no solo ha conllevado consecuencias fatales de salud y económicas, sino que también sociales, afectando cómo nos relacionamos con los otros, dificultando la toma de contacto con las mujeres que quisieran ser partícipe de las entrevistas, ya que las personas han tomado distanciamiento a los encuentros físicos, más aún con personas desconocidas. De hecho, una de las entrevistadas canceló la entrevista debido a que la mujer contrajo el covid-19 luego de ser operada de la vesícula.

El perfil de las mujeres entrevistadas fueron adultas y adultas mayores, es decir desde los cuarenta años en adelante aproximadamente hasta los setenta años de edad. La mayoría de estas son chilenas y solo una es mapuche. Dentro de las entrevistadas hay tres dirigentas sociales. Además, el total de las mujeres entrevistadas son madres.

A modo de dar cuenta del trabajo de campo se describirán los días de búsqueda de mujeres que hayan sufrido una situación (o varias situaciones) de violencia institucional en el Departamento Social de la municipalidad de La Pintana y que voluntariamente quieran compartir sus experiencias a través de las entrevistas grabadas. Luego se describirán los días de observación en el Departamento Social.

- Día 1: Se comienza el recorrido a las 11 de la mañana y se entregan afiches a mujeres que transiten por el sector de Santo Tomás hasta aproximadamente las 2 de la tarde. Luego, se pegan afiches en lugares como: plazas, postes, paraderos y negocios pequeños (con autorización de las/los dueñas/dueños).
- Día 2: Se asiste al persa que se ubica en las calles Acceso Sur y General Arriagada (principalmente, ya que dicho persa tiene múltiples colas, como sucede en la Av. La Serena). Al recorrer estas calles se hace entrega de afiches a mujeres ferianas de distintas nacionalidades, se percibe que no existe gran interés en participar de las entrevistas, además, el alcance del recorrido del primer día fue solo de dos mujeres. Por lo que se decide intensificar la entrega de afiches y recurrir a la técnica de “correr la voz” para hallar a más mujeres. Se realiza un llamado a una de las mujeres que ya había sido entrevistada con el objetivo de saber si esta conocía a otra mujer o vecina que haya pasado por lo mismo, esta señala el domicilio de una vecina que está interesada en participar en la investigación, por lo que se logra otra entrevista más.

- Día 3: Se asiste a dos ferias en un mismo día, la primera está ubicada en Acceso Sur con Santo Tomás, y la segunda está ubicada en Joaquín Edwards Bello con Santo Tomas, también se recorren plazas aledañas al sector. Este trabajo de campo fue realizado con el objetivo específico de encontrar a mujeres migrantes que desearan participar en la presente investigación. Frente a la búsqueda para realizar las entrevistas se presentaron obstáculos como el idioma, la religión, el miedo, y el no acceder a los servicios municipales.

Una mujer que se encontraba vendiendo en la feria menciona que si ha sufrido situaciones en el Departamento Social que la han puesto incomoda, pero decide no participar en la investigación por miedo a ser “descubierta” por la municipalidad y que esta le quite los beneficios que ha estado recibiendo. Se le menciona que la entrevista será de carácter confidencial/anónimo, pero no se logra convencer. Se decide continuar con la búsqueda y no presionar ni incomodar más a la mujer.

Al fallar en la búsqueda de mujeres en las ferias y en las plazas, se decide caminar por las calles del sector, donde se encuentran a otras mujeres migrantes, pero estas mencionan que han sufrido situaciones de violencia en los hospitales públicos, al llegar al mesón de atención y con algunas enfermeras que las hacen sentir incómodas. Ellas mismas para poder aportar en algo a la investigación deciden mencionar las calles donde se podían encontrar otras mujeres migrantes. Con las indicaciones de vecinas del sector (migrantes y chilenas) se ubican los sectores donde se arriendan piezas a personas de otros países. Se avanza a tales sectores y se presentan otros dos obstáculos: la entrada de tales lugares y el rechazo a la investigación.

- Día 4: Se utiliza la técnica de buscar mujeres a través del relato o indicaciones de vecinas del sector, esta vez solo se realiza un recorrido por las calles de Apóstol Simón, Pedro Hunneus y Gabriela Figueroa. Esta búsqueda logra captar a otra mujer que decide participar en la investigación. Aquella situación fue posible debido a que una vecina recuerda haber tenido una conversación de malas experiencias en la municipalidad con ella, por lo que nos guía a su domicilio y nos presenta con la entrevistada número cuatro.
- Día 5: Se vuelve a realizar un recorrido por los pasajes del sector de Santo Tomas, esta vez por las calles de Jorge Hunneus, Apóstol Matías y Carlos Hunneus. A lo largo del recorrido se presentan situaciones repetidas, ya que, debido a la pandemia, las mujeres no han visitado el Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana, y si lo han hecho ha sido para buscar papeles simples y no por un tema más profundo. Mediante las recomendaciones de las vecinas se llega al pasaje de Apóstol Matías, en donde vive una de las dirigentas

sociales del sector, al llegar a su casa se percató de que ella no estaba en su domicilio, pero otra vecina indica que esta podía encontrarse en la junta de vecinos ubicada en la calle Pedro Hunneus con Apóstol Matías. Por lo que se asiste a la junta vecinal en donde se hallaba la dirigente. Esta nos indica que, si puede participar en la entrevista, por lo que es la quinta entrevistada.

- Día 6: Se vuelve a recorrer el persa ubicado en Acceso Sur con General Arriagada, se entregan afiches a mujeres quienes quedan de llamar a los números indicados. Estas mujeres corresponden a ferianas y mujeres que realizaban compras. Al recorrer las calles se decide visitar las sedes sociales del sector. Una corresponde a la Casa de La Mujer ubicada entre las calles Nerón, Acceso Sur y Av. La Serena. Al llegar las mujeres a cargo se muestran interesadas en participar en la investigación ya que mencionan haber sufrido varias malas experiencias desde el municipio. Por lo que tales mujeres corresponden a las entrevistadas número seis, el proceso fue distinto ya que las dos mujeres daban a conocer sus puntos de vista de las situaciones de violencia que se mencionaron.

Al terminar la entrevista en la casa de la mujer, se asiste a otra sede vecinal, ubicada en la calle Salomé, pero esta no estaba abierta. Se continua con el recorrido por la calle General Arriagada hasta la calle Bahía Catalina, llegando a la otra sede social mencionada por las vecinas del sector. Al ingresar se encuentran tres vecinas del sector, las cuales se interesan en participar inmediatamente. Por lo que la dirigente de esta sede social se convierte en la séptima entrevistada.

Para finalizar este apartado de descripción del trabajo de campo, es importante mencionar que se utilizó una técnica que no estuvo contemplada en el marco metodológico, esta corresponde al vagabundeo, lo que permitió encontrar a mujeres que quisieran participar de las entrevistas caminando por distintas calles, ferias y sedes del sector de Santo Tomás.

3. Presentación de resultados pauta de observación

Este documento permitió registrar información observada en tiempo real acerca del Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana y la atención que brinda a las mujeres asistentes. Los resultados fueron vaciados en una tabla que especifica el día y las horas de observación. A continuación, se describirán los principales resultados obtenidos según los ejes de observación:

Relación con el guardia: Fue posible identificar dos situaciones con respecto a la atención que brindaban los guardias. El primer guardia realizó una atención un tanto

distante e indiferente. Aquello tuvo como resultado que algunas mujeres se pusieran incómodas frente al funcionario. El segundo guardia, en contraste, prestó una atención de buena calidad, incentivando a las mujeres a realizar todas las preguntas necesarias para saber dónde debían dirigirse y poder solucionar las problemáticas que las llevaron al Departamento Social.

Estado de infraestructura y acceso al Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana: La institución cuenta con una infraestructura de calidad, o sea que no excluye a las mujeres con movilidad reducida.

Relación entre las mujeres en sala de espera: Debido a la pandemia las mujeres en la sala de espera no interactúan entre sí, además, cada una estaba atenta a su turno de atención, por lo que no parecían interesadas en interactuar entre ellas.

Atención en el Departamento Social: La atención es por orden de llegada, numerada y cada mujer es atendida por una/un funcionaria/o. En los casos de las mujeres mayores, se observó que las respuestas son compartidas más con él o la acompañante, lo que hacía que las mujeres mayores quedaran en segundo plano de la atención. El Departamento Social, posee “oficinas” de atención sin privacidad una de la otra, por lo que las mujeres deben relatar su situación sentadas a un metro de otras mujeres que realizan la misma acción, aquello dejó explícito que no existe el acceso a la privacidad. Además, el lugar de espera se sitúa en el pasillo y solo consta de no más de 6 sillas sin el distanciamiento necesario. Por lo que las medidas sanitarias no se cumplen.

Gestos y actitud corporal al salir del Departamento Social: Ninguna mujer al salir presentó una actitud que se tradujera en felicidad o satisfacción con las respuestas entregadas en el Departamento Social. Las dos actitudes principales que las mujeres tenían al salir, eran cansancio e indiferencia.

Oficina General y de Reclamos: Los reclamos eran recibidos por una funcionaria detrás de una ventanilla, estos debían ser plasmados en una hoja de papel individual. Se constató que la funcionaria al recibir los reclamos los leía en frente de las mujeres realizando un gesto de desprecio. Aquello tuvo como consecuencia la incomodidad de las mujeres.

En síntesis, en cuanto a la información recogida, se pudo observar que la atención es variada dependiendo del/la funcionaria, y que frente a estas situaciones que incomodaban a las mujeres, no existía alguna fiscalización o rechazo por parte de otros/as funcionarias. Lo que arroja que estas situaciones son “normales” dentro del Departamento Social y otros espacios de la municipalidad. Más adelante, estas situaciones serán analizadas desde el marco teórico de la presente investigación.

4. Presentación de resultados por objetivos

4.1 Análisis de pauta de observación

A continuación, se entrega un análisis de la tabla de observación, la cual fue prevista el día Viernes 08 de octubre del 2021. Esta se realizó entre las 11:00 AM a las 14:00 PM horas. El fin de esta tabla es poder conocer de manera más certera y directa, el funcionamiento del Departamento Social y el tipo de atención que brindan las/los funcionarios a las mujeres.

El objetivo es observar las principales expresiones, gestos y actitudes corporales de las mujeres y los/as funcionarios/as del Departamento Social de la municipalidad de La Pintana, durante el desarrollo de la atención. Para el cumplimiento de este, se presentan seis ejes haciendo referencia a la experiencia de las mujeres al asistir al Departamento Social.

El primer eje, “Relación con el guardia”, refiere principalmente al momento en que se entra al municipio y las derivaciones a los departamentos correspondientes según correspondan. Como se mencionó anteriormente en la presentación de resultados, el primer guardia, que estaba ubicado en la puerta principal de la municipalidad, no mostró una cercanía con las mujeres, por lo que su atención era distante e indiferente.

Si bien, el guardia no posee la labor de resolver la problemática de la mujer, si incide en cómo inicia la experiencia de la mujer en el municipio. Además de la actitud del funcionario, las mujeres se sentían incómodas al expresar en la calle el motivo de su visita, o sea que, en esta primera instancia existe una atención distante y sin privacidad. Este hecho, tiene que ver con lo que Young menciona acerca de la carencia de poder, ya que existe una “exposición a un trato no respetuoso a causa del status”. (Young, 2000, p.102)

En cuanto al segundo eje, “Estado de infraestructura y acceso al Departamento Social de la municipalidad de La Pintana”, existe el acceso a rampas y pasamanos para las personas que lo requieran. También hay espacios de recreación para las/los niños, niñas y adolescentes (NNA). Por lo que la municipalidad no presenta una marginación en cuanto a las personas con movilidad reducida, ya que no las excluye Young (2000).

En el tercer eje “Relación entre las mujeres en la sala de espera”, influyó directamente el contexto de pandemia, ya que había interacción entre las mujeres solamente si era estrictamente necesario, como preguntar números de atención o la hora. Esto quiere

decir que las mujeres ya no comparten sus problemáticas con otras mujeres en la sala de espera, debido a la pandemia, las necesidades se tornan de carácter individual. Aquello debilita los espacios de comunicación entre las mujeres en el Departamento Social

El cuarto eje corresponde a “Atención en el Departamento Social”, en donde se observó que las atenciones varían dependiendo del/la funcionario/a, ya que se desarrollaron situaciones acordes a un trato profesional y otras que incomodaron a algunas mujeres. Se descubrió que ante estos malos tratos no existía fiscalización o algún rechazo por parte de otras/os funcionarias/os presentes en el lugar, por lo que estos hechos aparentemente son “normales” en el Departamento Social. Además, es importante mencionar que la atención a los casos no cuenta con la privacidad necesaria. Con respecto a esta situación, Young (2000) expone el carácter legítimo de la violencia “en el sentido de que es tolerada” (Young, 2000, p.109), ya que “quienes han perpetrado actos de violencia o acoso dirigido a grupos, a menudo no reciben ningún castigo o reciben sólo castigos leves; en este sentido la sociedad hace que sean sus actos aceptables” (Young, 2000, p.109). Aquello explica el fenómeno de la normalización de estas conductas en el Departamento Social.

El quinto eje corresponde a “Gestos y actitud corporal al salir del Departamento Social”. Las principales actitudes observadas fueron indiferencia, cansancio y en un caso fue tristeza e incomodidad, esta última, corresponde al caso de una mujer mayor. Durante la atención, una funcionaria le intenta explicar algo, pero como se observó, la mujer no lograba entender, por lo que la funcionaria sale de la ventanilla y le explica la situación al acompañante, dejando a la mujer en segundo plano de la atención. Este hecho hizo que la mujer callara y saliera con los hombros caídos del Departamento Social, aquello se interpretó como tristeza y quizás vergüenza, ya que la funcionaria prefirió terminar la atención de forma rápida respondiendo al acompañante.

Los demás casos de cansancio e indiferencia corresponden a mujeres que reciben derivaciones a otros departamentos de la municipalidad o bien a otras intermediaciones, como por ejemplo a la municipalidad antigua.

Lo sucedido con la mujer mayor, tiene que ver con el concepto de “marginación” que plantea Young (2000). La autora plantea que la marginación la sufren las personas que son excluidas de la sociedad ya que no son útiles para esta (Young, 2000), como por ejemplo las personas mayores. Debido a su exclusión, las personas sufren además la dependencia. Young (2000) expone que, “ser dependiente en nuestra sociedad implica

estar legítimamente sujeta a la frecuentemente arbitraria e invasiva autoridad de quienes suministran servicios sociales” (Young, 2000, p. 95).

Entonces desde este concepto, la mujer mayor es dependiente de su acompañante y de las prestaciones del Departamento Social. En donde es discriminada por no escuchar bien por parte de las funcionarias que son las encargadas de facilitarle los servicios sociales.

El sexto y último eje aborda la atención en la “Oficina General y de Reclamos”. Esta oficina es el lugar en donde las personas denuncian los malos tratos en los departamentos, es atendida por una funcionaria detrás de una ventanilla. Se identifica que la funcionaria al recibir los reclamos, plasmados en una hoja de papel, los leía en frente de las mujeres sin su consentimiento vulnerando la privacidad de la denuncia y la comodidad para realizarla.

El actuar profesional en esta situación, corresponde a recibir el reclamo, guardarlo o archivarlo y luego darle las indicaciones generales a la mujer para que ella obtenga una atención de calidad completa. También se identificó que una mujer mayor tenía problemas para utilizar una máquina de autoservicio (para sacar certificados de nacimiento, Registro Social de Hogares, etc.) y que ningún funcionario se detuvo a ayudarla, por lo que tuvo que pedir asistencia de las mismas mujeres que estaban presentando reclamos en la oficina.

La primera situación, tiene relación con la carencia de poder, que como ya se había mencionado anteriormente, tiene como consecuencia la exposición a un mal trato solo por el status (Young). Además, este hecho es un ejemplo de violencia institucional, ya que la funcionaria está obstaculizando el derecho de la mujer a denunciar una situación en comodidad sin sentirse presionada. La segunda situación tiene que ver con la marginación, ya que la mujer mayor se encuentra excluida de estos servicios modernos porque no comprende su funcionamiento, y frente a esta situación ningún funcionario/a le presta ayuda para resolver su problemática.

Las situaciones descritas anteriormente, dan cuenta de una atención variada en el Departamento Social en cuanto a buenos y malos tratos, y que estos últimos están normalizados en el municipio. Aquello conlleva una insatisfacción respecto a los servicios municipales por parte de las mujeres, produciendo una desconfianza y malestar ya que existen funcionarios/as que no actúan profesionalmente, esto significa que ejecutan malos tratos en contra de las mujeres de Santo Tomás, violentándolas y marginándolas frente a situaciones que tienen que ver con los derechos humanos y sociales de las mujeres. O sea que se logran identificar situaciones de violencia institucional en el Departamento Social, debido a que algunas funcionarias/os

obstaculizan el acceso de las mujeres a un trato digno y atención digna para gozar de sus derechos.

4.2 Análisis objetivo específico N°1

Con relación al objetivo específico número uno, el cual corresponde a “Identificar situaciones de violencia institucional a mujeres por parte del Departamento Social del Municipio de La Pintana”, este apunta a exponer situaciones de violencia que hayan vivido las mujeres pertenecientes al sector de Santo Tomás, las cuales, se dan de manera espontánea, identificando dos situaciones comunes. La primera corresponde a las mujeres que sí identifican las situaciones como violencia institucional en contraste con las segundas que normalizan algunos de los hechos y que mediante que avanzan la entrevista, van reconociendo la violencia que han pasado desapercibida durante los últimos 5 años en el Departamento Social.

A este objetivo específico se le asigna un eje, el cual es “Violencia Institucional”, y se divide en cuatro sub ejes, los cuales son “Trato de funcionarios/lenguaje corporal”, “Experiencias (mal ratos)”, “Reacciones (cómo se siente, qué hacen, qué acciones toma o considera)” y “Mujeres Migrantes en el Departamento Social”. Estos sub ejes buscan adentrarse minuciosamente en la experiencia de la mujer, a modo de rescatar cada detalle de las situaciones de violencia institucional que hayan vivido y a su vez, problematizar actos que hayan pasado por alto, como por ejemplo los tonos de voz, las miradas y gestos de las y los funcionarios.

A continuación, se presentan los conceptos identificados en los hechos de violencia relatados a través de las entrevistas en el orden de los sub ejes.

Para comenzar, el “Trato de funcionarios/lenguaje corporal”, refiere al momento en que la mujer establece una conversación con él o la funcionaria del Departamento Social con el fin de atender sus necesidades por las cuales ha asistido a la municipalidad. El lenguaje corporal puede identificarse como negativo o positivo, afectando directamente a la mujer, en la manera en que la/el funcionario posiciona su cuerpo frente a ella, de la manera en que la mira o cuando realiza preguntas y expresa un desinterés en la problemática de la mujer.

Frente al trato y lenguaje corporal, una mujer ha comentado que se ha sentido discriminada *“un poquito por la vestimenta, como todo lo dejaba para mis hijos yo no andaba como muy bien vestida”* (E2), durante el transcurso de la entrevista ella señala

que asistía al Departamento Social a informarse acerca de las ayudas monetarias o algún tipo de subsidio para vestir y alimentar a sus hijos, ya que el esposo no se hacía cargo de su paternidad y ella trabajada toda la semana de lunes a domingo para comprar todo lo que se pudiera para su familia. Menciona que sintió la discriminación puesto que ella no sabía combinar colores, no se interesaba por su imagen, y que finalmente su vida giraba en torno a sus hijas/os. En la entrevista número cinco se menciona algo similar, con relación a la vestimenta: *¿Eso influye mucho en el trato que van a tener con la persona? Sí, como anda vestida y como habla. (E6)*. Lo mismo sucede con la entrevistada número cinco, ella relata que:

por ejemplo, a mí me dicen la cochina, (...) hay mucha gente de como te vistes o que te pones o si te alcanzaste a bañar cuando tienes que hacer un trámite en vez de ver lo importante, eso habla de una falta de educación, (...) creen que a la gente hay tratarla de como se vea o como se viste. (E6)

El funcionario en este caso ejerce violencia en contra de las mujeres por el hecho de estar “mal vestidas”, constituyendo una situación de vulneración a los derechos de la mujer e impidiendo que ellas reciban un trato digno. Es importante mencionar la normalización de la violencia de la entrevistada número dos, ya que justifica su actuar y supone que para un buen trato debe asistir “bien vestida”.

La normalización y justificación de estas situaciones recae en el carácter sistemático de la violencia, ya que al estar presente en todas las estructuras sociales se comienza a efectuar desde que las mujeres son niñas. Para comprender más esta situación, el funcionario cree tener la libertad de violentar a esta mujer, lo cual expone una condición de privilegios por oprimir a otra, en este caso, por ser primeramente mujer y segundo, pobre. Young (2000) menciona que “la violencia es sistemática porque está dirigida a miembros de un grupo simplemente por ser miembro de ese grupo” (Young, 2000, p.108). Además, en este caso, el funcionario conoce las diferencias de castigo de tales actos de violencia, diferencia entre los actos aceptados por la sociedad y los que no. Young (2000) refuerza aquella situación mencionando que:

La violencia de grupo, además, se aproxima a la legitimidad, en el sentido de que es tolerada. (...) Aún en el caso de que sean atrapados, quienes han perpetrado actos de violencia o acoso dirigido a grupos, a menudo no reciben ningún castigo o reciben sólo castigos leves; en este sentido la sociedad hace que sean sus actos aceptables. (Young, 2000, p. 109)

De este modo, el funcionario elige a quien violentar según su posición de poder, ya sea por la desigualdad de clase y la desigualdad de género. Tal como se puede identificar, este caso representa la tercera cara de la opresión de Iris Marion Young quien nos expone que “los individuos carentes de poder se sitúan de tal modo que deben aceptar órdenes y rara vez tienen derecho a darlas” (Young, 2000, p. 99). Es por ello que la mujer de alguna forma logra “comprender” el actuar del funcionario, ya que él es autoridad y ella no posee la libertad de cuestionar su actuar como tal.

Frente a la marginación que afecta a la mujer, Young (2000) expone que las mujeres son parte de los grupos marginados por la sociedad, junto con las personas mayores, las discapacitadas, entre otras. Estas son rechazadas en muchos trabajos por la discriminación en contra de la mujer, en torno a las consecuencias impuestas por el sistema patriarcal.

Como lo menciona la Comunidad Mujer (2019) “La tradicional división sexual del trabajo y de patrones culturales que subordinan y sub-valoran lo femenino” (Comunidad Mujer, 2019, p.10), ha asignado a las mujeres el rol de cuidadoras y reproductoras, etiquetando, discriminando y excluyendo a estas, en ámbitos sociales y laborales, por lo cual las empresas no las contratan al saber que poseen obligaciones que pueden significar ausencias en el trabajo (asistir al colegio, embarazarse, etc.), esto tiene por consecuencia un bajo índice de contratación femenina, y que la mujer enfoque su búsqueda de trabajo en lugares donde el pago es mínimo y sin contrato por las flexibilidades que la mujer necesita para tener tiempo de ocuparse del trabajo no remunerado.

En el caso de la entrevistada número dos, está asiste al municipio por ayuda monetaria ya que no le alcanza para mantener su casa y a sus tres hijas/os, en consecuencia, se convierte en una persona dependiente y oprimida por la institución que la trata de forma violenta, Young (2000) menciona que:

Ser dependiente en nuestra sociedad implica estar legítimamente sujeta a la frecuentemente arbitraria e invasiva autoridad de quienes suministran servicios sociales, y de otros administradores públicos y privados que aplican reglas que la persona marginal debe acatar, ejerciendo además poder sobre sus condiciones de vida. (Young, 2000, p. 95)

Las reglas en este caso serían aguantar los malos tratos del funcionario para que la mujer pueda seguir recibiendo la ayuda monetaria, y si no las acata, la opción es buscar

otro trabajo sin contrato laboral que se adecue a los pocos momentos libres que ella posee.

La entrevistada número tres acusa un trato despectivo de igual manera, pero a diferencia de la entrevistada anterior, esta sí reconoce el mal trato, relata:

Igual cuando la gente va a pedir ayuda, con cosas de mercadería o esas cosas, ¡olvídate! Como que andan pidiendo limosna”, “Cuando fui hace poco, (...) había un caballero super apático (...) si ha habido gestos de repente o palabras, que por el hecho ir de La Pintana te discriminan, ¡o sea como que... ¡Ah! tú vienes de La Pintana, en ese tono, (...). Sí, yo encuentro que ha habido cosas, muecas o formas de responder que no corresponden. (E3)

Aquello también representa la dependencia y las situaciones de violencia institucional que las mujeres muchas veces deben aguantar. También tiene que ver con el contexto neoliberal a la que se enfrentan las mujeres al momento de ejercer sus derechos, ya que el neoliberalismo busca desmontar “el Estado social, es decir, el sistema de protección a través del cual las sociedades modernas buscan corregir la ceguera del mercado en relación con la justicia social” (Bresser, 2009, p.85). De igual forma tiene relación con la discriminación, que es una forma de violencia, en contra de las mujeres de La Pintana, ya que como menciona Young (2000) se las discrimina como grupo solo por pertenecer a tal sector.

La entrevistada número seis, menciona que se siente ignorada al momento de participar en el municipio: “*si tú vas a la parte de deporte el funcionario (...) básicamente no te pesca y no te va a pescar porque tiene orden, porque trabaja ahí*” (E6). En este relato se puede identificar nuevamente la carencia de poder, ya que el funcionario corresponde a una figura de autoridad que da órdenes negando la atención a la mujer.

Esta menciona que, por diferencias políticas, en el Departamento Social y en otros departamentos de la municipalidad es discriminada, y en consecuencia no puede acceder a sus derechos ya que es ignorada, lo que corresponde a una forma de violencia institucional.

En el transcurso de las entrevistas, se mencionan otros lugares en donde las mujeres frecuentemente son violentadas institucionalmente, la Entrevistada número cinco relata que: “*en el consultorio, tienen abuso de poder, los que más hacen eso, no son las psicólogas o matronas, son las públicas, las que te hacen las muecas, los gestos, te hablan mal o te dicen arréglenselas ustedes, ellas son*” (E5). Frente a este hecho se

puede interpretar que las mujeres que participaron en esta entrevista reconocen la forma de discriminación desde el saber académico, en donde las personas que poseen una educación universitaria suelen oprimir desde la carencia de poder, como lo identifica Young (2000).

Por lo que las entrevistadas señalan que las funcionarias que las violentan institucionalmente son las que poseen algún grado de estudio académico, por ende, son iguales a ellas, están en la misma situación de opresión. Parafraseando a Freire (1970), una persona oprimida que no recibe una educación liberadora termina oprimiendo.

Dentro de las entrevistas, se encuentra el caso de una mujer que se refiere a estas situaciones de tratos de funcionarios/as de la siguiente forma: *“tiene que uno saber respetar para que te respeten porque tu soi’ la que estai’ llegando, no ellos, entonces uno tiene que hacerse respetar desde el principio hasta el final.”* (E7). Esta situación se puede interpretar como una legitimación de la violencia, como lo expone Young (2000), ya que la violencia institucional en contra de las mujeres pobres está socialmente aceptada, por lo cual se naturaliza que estas deban saber prevenir tales situaciones, como si la violencia fuese responsabilidad de ellas.

El segundo sub eje corresponde a “Experiencias (malos ratos)” en el Departamento Social, y busca indagar en el relato de la mujer una o varias situaciones de violencia institucional de forma detallada, y conocer cuáles son las más relevantes para cada entrevistada. Estos hechos, a diferencia de los tratos abordados en el apartado anterior, son más extensos en el relato, ya que, en vez de indagar en leves recuerdos de las mujeres, se busca hallar una situación en que estas se hayan visto envueltas y que haya significado un antes y un después el asistir al Departamento Social de la Municipalidad de La Pintana.

La primera entrevistada describe un hecho de violencia institucional sufrido por ella y su hermana, en donde asisten al Departamento Social, en busca de ayuda, ya que la NNA es madre y necesita ayuda económica, obteniendo una respuesta violenta por parte de la funcionaria:

Usted no le explico a ella porque no puede postular a la asignación familiar con su hijo, y me respondió, yo no te tengo que dar por qué esa explicación a ti, pero yo necesito saber sobre los beneficios, además ella es menor de edad (...) Su respuesta fue: el Estado no está obligado a darle que comer a ella y a su hijo, porque el Estado no la mando a quedar embarazada”. (E1)

En este relato se pueden identificar las consecuencias de la violencia simbólica y marginación que, según Young, corresponde a ser “expulsada de la participación útil de la sociedad” (Young, 2000, p. 94). En el caso de los niñas, niños y adolescentes, como lo mencionan Iturriaga y Varas “madre soltera es una consecuencia no esperada en el marco de las relaciones sociales chilenas (...) un caso desviado, y como tal son a una vida marginal”. (Iturriaga y Varas, 1993, pág. 28)

Por ende, se desarrolla una relación de dependencia al municipio y a sus funcionarios. Como se mencionó anteriormente, la dependencia conlleva a aceptar el trato violento y autoritario por parte de estos últimos, ya que existe una concepción neoliberal con respecto a los derechos sociales de “favor”.

Esta situación es un ejemplo de un hecho grave de violencia institucional, puesto que la funcionaria no entrega toda la información que debe con respecto a los derechos de las niñas, niños, adolescente y la mujer entrevistada, obstaculizando el goce y el acceso a estos. Además, al imponer su visión de que “*el Estado no está obligado a darle que comer a ella y a su hijo, porque el Estado no la mando a quedar embarazada*” fomenta los principios neoliberales con respecto a los derechos sociales, los cuales buscan terminar con el derecho al subsidio por parte del Estado para cubrir las necesidades básicas de las personas vulneradas.

La Entrevistada número dos menciona que sufrió un hecho de violencia institucional, al asistir por ayuda económica al Departamento Social para sostener a su familia. Relata que, al momento de comunicar su experiencia a la funcionaria, esta minimizó su situación y se puso de ejemplo de “esfuerzo”, ya que, según la funcionaria, había pasado por una situación similar:

De hecho, un día se comparó conmigo, con su hija y no sé si es bueno decirlo, pero es lo más ignorante, una persona laboralmente, compararse con la otra persona, (...) porque ustedes están para ayudar a las personas, no para compararse y decirle a la persona: “yo trabajo, yo trabajaba de día, yo estudiaba de noche” (E2).

Este caso tiene relación con lo que postula Young (2000) acerca de la explotación: “La explotación de género tiene dos aspectos: la transferencia a los hombres de los frutos del trabajo material y la transferencia a los hombres de las energías sexuales y de crianza” (Young, 2000, p. 89), ya que la entrevistada número dos *relata*:

Yo trabajé por 15 años de lunes a domingo, por 15 años, era un animal, porque yo hacía aseo también en edificios los días sábado y de lunes a viernes trabajaba de asesora del hogar(...)perdía los trabajos porque los niños se enfermaban y él siempre fue alcohólico y drogadicto, mi ex esposo, siempre alcohólico y drogadicto, imaginense, me aportaba como aportarme ahora con \$3.000 con 4 niños. (E2)

Esta situación de explotación de género, es normalizada por la funcionaria, y en consecuencia la situación de la mujer es ignorada y minimizada. Lo que significa un hecho de violencia institucional, ya que obstaculiza que la mujer goce de sus derechos, y tenga la libertad y seguridad de señalar los hechos de opresión que la afectan.

En el caso de la Entrevista número dos, a pesar de que la funcionaria no pertenece a un grupo económico “rico” o con privilegios, si se encuentra en una posición socioeconómica mayor que la entrevistada. De este modo, la funcionaria compara la situación de ambas mujeres estando la entrevistada en una situación desigual, ya que, si bien ambas son mujeres que deben trabajar en un sistema patriarcal que las violenta, la funcionaria no experimenta la desigualdad social al mismo nivel que afecta a la entrevistada.

Otro hecho de violencia institucional es relatado por la Entrevistada número cuatro, en donde ella describe haberse sentido ignorada y humillada por un funcionario de la municipalidad. La mujer relata que se encontraba en un proceso de denuncia en contra de una vecina, a lo que un funcionario llega a “intervenir” en la situación, pero según lo expuesto por la mujer, este no prestó la atención mínima al caso de ella. Esta señala que sintió que él actuaba de esa forma para no lidiar con el caso y darlo por resuelto y que incluso la trató de mentirosa. *“El señor don Eduardo vino aquí y dijo que no señora está mintiendo y mandó una carta diciendo que yo estaba mintiendo (...) y el señor Eduardo Oñate me dijo que yo era mentirosa” (E4).*

Como se señala anteriormente, la entrevistada sufre de carencia de poder frente al funcionario, en donde se le niega servicios por parte de la municipalidad, tras los dichos de este, y al ser autoridad, está haciendo uso del poder que posee, al momento de entregar o negar la ayuda requerida por la entrevistada, donde la mujer debe acatar y someterse a esta situación producto de la posición como oprimida

Es por ello que, frente a esta situación, la mujer identifica la violencia institucional ya que se siente ignorada de forma arbitraria por el funcionario, el cual tiene el poder total de decidir si la problemática de la mujer es realmente una situación que necesite intervención.

La Entrevistada número seis, comenta los hechos de discriminación y violencia que ha vivido en el Departamento Social y en otros departamentos del municipio de La Pintana. Debido a las diferencias políticas partidarias, a ella se le ha negado la entrada al municipio, también, reconoce que posee una etiqueta que las y los funcionarios le han asignado con un sobrenombre: *“por ejemplo a mí me dicen la cochina” (E6)*, relata que, desde su labor de dirigente: *“jamás nos han invitado a una celebración del día del dirigente (...) nos hacen la cruz.” (E6)*.

Este relato evidencia las consecuencias de la carencia de poder, la violencia y el imperialismo cultural. Con respecto a este, es descrito por Young (2000) como una “cultura que impone a los grupos oprimidos su experiencia e interpretación de la vida social” (Young, (2000), p. 105), o sea que, en este caso, el municipio la menosprecia por la forma de trabajar con la comunidad. La entrevistada menciona que el eje central de su accionar se centra en el reciclaje como forma de reinserción social, por lo que la sede se encuentra con una gran cantidad de materiales reciclables, de ahí la etiqueta de “cochina”. Ella menciona que la municipalidad la discrimina por su forma de vida y, además, al ser de partidos políticos diferentes no recibe ningún aporte monetario o apoyo.

La carencia de poder se visibiliza en este caso frente al hecho de que la municipalidad le impide participar y ejercer su rol de dirigente, estableciendo órdenes en sus departamentos para que la mujer no pueda ingresar o informarse.

La violencia se identifica cuando la entrevistado número seis, cuenta que solo por su rol en la comunidad y el partido político de su preferencia, la tratan de forma despectiva y la discriminan, impidiendo que ésta acceda a sus derechos como dirigente y como mujer.

El tercer sub eje corresponde a las “Reacciones (cómo se siente, qué hacen, qué acciones toma o considera)” de las mujeres a la hora de ser víctimas de violencia institucional. Este apartado comprende las percepciones de tales situaciones frente a cómo las mujeres se sienten con ellas mismas y su entorno, cómo se perciben ellas frente a los otros grupos de personas que pertenecen a otros sectores o frente a los/las mismos/as funcionarios que las violentan.

Con relación a este sub eje, existen diferentes reacciones frente a estos hechos de violencia institucional. La entrevistado número tres menciona que:

En el área de salud de La Pintana, yo fui hace poco porque tenía unos problemas y sí hubo una persona como que alzó la voz, yo no alzo la voz, yo soy súper educada, (...) puedo tener una conversación como corresponde con las personas y ahí le dije a él po, (...) independiente lo que tu seas, yo soy una persona que merece respeto y yo vengo a hacer una consulta y yo vengo a pedir la ayuda que necesitamos acá en este sector”. (E3)

A estos hechos, la entrevistada número siete postula que: *“tiene que uno saber respetar para que te respeten porque tu soi’ la que estai’ llegando, no ellos, entonces uno tiene que hacerse respetar desde el principio hasta el final” (E7)*. Acá se pueden identificar dos formas de responder a los hechos de violencia institucional por parte de las/los funcionarias/os.

La entrevistada número tres, menciona que es conocedora de los derechos que ella posee y cómo estos deben estar presentes al momento de asistir a las instituciones públicas. En cambio, la entrevistada número siete, normaliza estos hechos de violencia y menciona que, frente a estos, las mujeres deben hacerse respetar por las demás personas, ya que ellas están pidiendo asistencia. En relación con lo que Young (2000) establece, esta violencia institucional también está relacionada con la carencia de poder, ya que, en pocas palabras, la mujer debe acatar todo lo que la figura de autoridad establezca. Además, frente a este relato es posible interpretar una idealización y estigma de lo que es la mujer, como alguien pasivo que asiste a la municipalidad en busca de asistencia.

Aquello tiene que ver con lo que Gayle Rubín menciona acerca del sistema sexo-género, el cual es “un conjunto de acuerdos por el cual la sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana” (Rubín, 1986, p. 44). Los comportamientos diferenciados por el género se hacen presentes en este relato (entrevistada número siete) ya que lo mencionado por la mujer, sugiere que debe existir una forma de comportamiento “correcto” en las mujeres al momento de asistir al municipio, esta conducta debe ser “educada” y “tranquila”, sin cuestionar lo dicho por la autoridad.

Frente a estas situaciones, la entrevistada número cuatro considera que las y los funcionarios las violentan por una razón: *“Como que nosotros somos ignorantes” (E4)* y frente a esto ella manifiesta sentirse *“discriminada y pasada a llevar totalmente de esta municipalidad” (E4)*. Aquello sugiere que los malos tratos de las y los funcionarios del Departamento Social tienen como una de las consecuencias la percepción negativa que las mujeres desarrollan sobre este. Lo que conlleva a no asistir al municipio y a privarse de beneficios sociales. De hecho, la entrevistada número cuatro menciona que:

Yo quede sin pensión y la pensión que a mí me pusieron aquí, da hasta vergüenza decirlo, (...) me pusieron una pensión de \$5.000 eso es lo que me dio aquí la municipalidad, el departamento social (...) yo no he ido a cobrarla porque me da vergüenza. (E4)

De igual forma, ella menciona que es humillante el trato de la municipalidad, por lo que prefiere perder esos \$5.000 y evitar otras experiencias de violencia institucional.

La entrevistada número seis, reflexiona acerca de estos hechos de violencia institucional “*si tu no trabajas con nosotros, nosotros no trabajamos contigo, pero en vez de matarte te hacen más fuerte*” (E6). Aquello se puede interpretar como una forma de resistencia ante el abandono del Departamento Social, para no transformarse en dependiente y no soportar hechos de violencia institucional con el fin de acceder a sus derechos, ya sea como mujer o como dirigente.

El cuarto y último sub eje corresponde a “Mujeres Migrantes en el Departamento Social”, específicamente situaciones de violencia racista. Es importante mencionar que no fue posible realizar entrevistas a mujeres migrantes, ya que tenían miedo de hablar y contar sus experiencias y que eso pudiera afectar su instancia en el país. Esta situación tiene que ver directamente con las caras de la opresión y el hecho de que estas se pueden sumar o acumular en determinados grupos.

Parafraseando a Young (2000), la marginación tiene que ver con las personas que son excluidas de la vida útil de la sociedad, en este caso son las mujeres migrantes. Estas son discriminadas de muchas áreas por lo cual terminan siendo dependientes de ayudas que presta el Departamento Social. Durante la búsqueda de mujeres migrantes para lograr rescatar situaciones de violencia institucional a través de los relatos de ellas, se presentaron casos en donde las mujeres comentaron que, sí habían sufrido discriminación en el Departamento Social, pero que les daba miedo perder los beneficios que reciben al “hablar mal” del lugar.

Con relación a la carencia de poder, se evidencia que las mujeres migrantes están en una posición en donde no pueden cuestionar las formas en las que las y los funcionarios se dirigen a ellas. Incluso, las mujeres chilenas poseen más poder, ya que, si bien son un grupo que es vulnerable, el ser migrante y mujer agudiza la vulnerabilidad, porque están expuestas a otro tipo de violencia, la violencia racista.

Referente al imperialismo cultural, es posible dar cuenta que esta cara de la opresión de Young (2000) se relaciona con las mujeres migrantes al no poder expresar las

vivencias o situaciones experimentadas en el Departamento Social de La Pintana ya que:

Las experiencias e interpretaciones de la vida social propias de los grupos oprimidos cuentan con pocas expresiones que afecten la cultura dominante, mientras que esa misma cultura impone a los grupos oprimidos su experiencia e interpretación de la vida social (Young, 2000, p. 105)

Como expone Young, existe un impedimento para realizar la acción de contar sus experiencias por miedo a qué pueda suceder con el grupo dominante en relación a ellas, mientras se encuentren viviendo en el país, en consecuencia, la violencia que experimentan sigue estando en el anonimato y ellas siguen silenciadas.

Algunas de las entrevistadas mencionaron tener relaciones más cercanas con las migrantes, a diferencias de las otras mujeres que no hablaban con ellas. La entrevistada número uno menciona que las y los funcionarios las discriminan por “*no saber expresarse bien*” (E1), o sea que la violencia se centra en la diferencia de idiomas o incluso el tono que poseen al momento de hablar español, tal y como lo menciona Young (2000), con relación a la violencia, esta se ejerce a un grupo solo por ser parte del grupo, en este caso, las mujeres migrantes son violentadas solo por no poseer el mismo idioma, el mismo tono o acento.

La entrevistada número cuatro relata: *Puedo decirle que a donde yo trabajo hay mucha discriminación, yo trabajo allá arriba y en cuanto a los trabajos, las tratan mal* (E4). Esta situación se interpreta como una forma de opresión, específicamente la explotación. Young (2000) expone que “La idea central expresada en el concepto de explotación es, por tanto, que la opresión tiene lugar a través de un proceso sostenido de transferencia de los resultados del trabajo de un grupo social en beneficio de otros (Young, 2000, p.88). Esto quiere decir que las mujeres migrantes realizan trabajos que benefician a personas privilegiadas y que reciben un monto muy bajo de sueldo.

De hecho, la entrevistada número seis relata una situación de explotación en contra de las mujeres migrantes:

Vas a ver que hay ciudadanos que se aprovechan de ellos, ejemplo, si eres feriano, necesitas que te vayan a vender y pagan súper poco, esto nos ha pasado y hemos tenido que salir a la defensa de esas personas. (E6)

También describe una situación de explotación que, según sus palabras, la describe como esclavitud:

Entonces tenía a un matrimonio de venezolanos trabajando con ellos y de hecho le ofreció la casa y después como vivían en la casa, ellos trabajan, pero no les pagaba y eso en todo el mundo se conoce como esclavitud. (E6)

Si bien estas situaciones no se desarrollan en el Departamento Social, aluden a la fuerte existencia de la explotación de mujeres migrantes, de las cuales ellas muchas veces no pueden defenderse por los motivos ya mencionados. Es importante mencionar que la ayuda de mujeres chilenas que empatizan con su situación de violencia tiene un gran impacto en la solución de estos hechos.

Finalmente, para responder al objetivo específico número uno, “Identificar situaciones de violencia institucional a mujeres por parte del Departamento Social del Municipio de La Pintana” es posible identificar diversas situaciones de violencia institucional, las cuales en la mayoría de los casos si son reconocidas por las entrevistadas, en donde existe una humillación constante por parte de las/os funcionarias/os.

Frente al sub eje de Trato de funcionarios/lenguaje corporal, se puede interpretar que la mayoría de las mujeres entrevistadas (6/7) ha pasado por una situación de violencia institucional en el Departamento Social de la municipalidad de La Pintana u otras instituciones públicas, como el CESFAM de Santo Tomás. Con respecto a las situaciones de violencia institucional legitimadas, 2 de las entrevistadas justifican o normalizan estas situaciones.

Con respecto al sub eje de Experiencias (malos ratos) se identifica que 6 de las 7 entrevistadas identifican una situación de violencia institucional legitimada, ya que las y los funcionarios que ejercieron la violencia lo hicieron con total libertad, como si se tratara de una labor cotidiana en su quehacer profesional. Esto genera una situación de vulneración sistemática a las entrevistadas y mujeres que asisten al Departamento Social, ya que la violencia se vive de forma recurrente y como se evidenció en los relatos, que se encuentra normalizada por las y los funcionarios.

Por otro lado, las formas de reaccionar de las mujeres frente a los hechos de violencia institucional varían, sólo una de ellas menciona que las responsables de estos hechos son directamente las mujeres debido a su comportamiento, pero las otras 6 comprenden los hechos como una violencia institucional sistemática. Estas situaciones terminan alejando a las mujeres del municipio, aquello como forma de cuidarse de futuras situaciones que las afecten y no soportar formas de violencia en contra de ellas.

4.3 Análisis objetivo específico N°2

En relación al segundo objetivo específicos, el cual corresponde a Visibilizar el carácter interseccional de la violencia institucional hacia las mujeres del sector es preciso decir, que este pretende dar cuenta de los distintos tipos, factores, formas y ámbitos de violencia las cuales reconocen la discriminación y desigualdad que se ejerce, en este caso a las mujeres, tales como violencia simbólica, psicológica, verbal, por nivel educacional, económica, por color de piel, entre otras. Este objetivo apela a aquellas situaciones en donde las mujeres han expresado y sentido vivenciar violencia por parte del Municipio, e incluso resulta oportuno destacar que muchas veces no logran reconocer este tipo de violencia.

Dentro de este objetivo específico, se establece un eje central para desmenuzar las percepciones y lo mencionado por nuestras entrevistadas, este eje corresponde al Género, el cual pretende vivenciar desde una perspectiva de género, cómo se expresa el carácter interseccional desde el municipio hacia las mujeres del sector de Santo Tomas.

Respecto al eje anterior mencionado, se encuentran dos sub ejes, los cuales son mujer en La Pintana, este pretende conocer la relación entre el ser mujer y vivir en La Pintana, contemplando las significancias para ellas e indagar en cómo esto repercute en la vida de las mujeres, además de contemplar cómo se relaciona la interseccionalidad y la violencia institucional. Y en conjunto a este, se encuentra el segundo sub-eje correspondiente a mujeres marginadas y excluidas, que busca analizar si estas se sienten marginas y/o excluidas bajo el contexto en el cual se encuentran, además de entregar una crítica en relación a el rol del Municipio en materia de género y la promoción en los derechos de la mujer.

Iniciando el análisis, se encuentran conceptos que ayudarán a entender, comprender y tomar posicionamiento contextual y teórico, a las experiencias narradas por las mujeres entrevistadas, contemplando de esta manera, la percepción de ellas mismas y a su vez interiorizando cómo se producen estas en sus relaciones sociales, familiares y personales en una comuna considerada vulnerable, marginada y discriminada.

Bajo el eje planteado, se da cuenta de la existencia de la opresión de género en contra de las mujeres de Santo Tomás, tal y como se menciona en la entrevista número cuatro *“Por ser mujer (...) te discriminan por los sueldos”* (E4), de igual manera posicionamos lo comentado por la entrevistada número uno, contemplando que se genera una *“Lucha por la igualdad, lucha contra el machismo de los hombres, las oportunidades de*

trabajo... todo eso implica a las mujeres, los sueldos bajos, todavía no está esa igualdad entre los hombres y mujeres”.

Estos relatos, se relacionan con la opresión ya que en numerosas oportunidades en los testimonios recogidos por las entrevistadas, se plantea la idea de la visualización de la mujer única y principalmente como “dueña de casa, responsable del cuidado y crianza de los hijos”, al mismo tiempo el trabajo que desarrollan se le considera meramente como “un aporte adicional al hogar”, es decir, este no es pensado como fin primordial y/o fundamental, ni mucho menos principal para la economía del hogar, sino que se ve tan solo como un aporte más, es decir como algo insignificante. Además, se presenta la constante dificultad, o más bien guerrillas que se debe llevar para poder desarrollar una vida íntegra y plena, esto en comparación a los hombres.

De igual importancia, deja al descubierto como se presenta la incapacidad en poder reconocer la percepción violenta que se les tiene a las mujeres, es más, estas mismas pasan por alto como se les minimiza. Para justificar lo anterior, se rescata lo mencionado por la entrevistada número siete, a quien se le pregunta si “¿No ha vivido una situación en donde un hombre la trate en menos, la mire en menos por ser mujer acá? (en La Pintana)” a lo cual la mujer responde segura de su palabra que “no, hasta el momento no”, pero seguido al instante de ello, menciona lo siguiente, “creen que una no puede hacer el trabajo, pero se llevan a veces la sorpresa de que no es así”. (E7)

Lo anterior expuesto, deja al descubierto cómo se pasa por alto el trabajo y autonomía de las mujeres, en este caso, si bien no se especifica que es por parte del municipio, se da cuenta de que el “ellos” reconoce a un grupo de hombres específico, en donde cuestionan la libertad y capacidad de la mujer, poniendo en duda su labor como dirigente o como persona. La cita anterior, es reflejo de cómo las mujeres son violentadas y oprimidas en las diversas dimensiones sociales.

Cabe mencionar que, tanto en espacios públicos como privados, se ejerce directamente una violación hacia los derechos de las mujeres a su libertad y justicia. A continuación, se resaltaré lo mencionado por la entrevistada número uno, la cual nos relata lo siguiente, “el Estado no está obligado a darle que comer a ella y a su hijo, porque el Estado no la mando a quedar embarazada, esa fue, esa respuesta”. (E1)

Esto no solo evidencia una violencia institucional, la cual aparece de manera más detallada en el análisis del objetivo número tres, sino que también da cuenta de una violencia ejercida por una funcionaria del municipio, la cual discrimina y violenta de

manera despectiva, pudiendo gatillar en esto, ciento de factores que anulan la base de lo que se espera debiese entregar el municipio a mujeres vulneradas, y dificulta el desarrollo integral de lo que se espera recibir de un o una funcionario/a de un municipio. Además, cabe mencionar que esto impacta negativamente en la autoestima de la mujer, cuando expresa que *“estuvo unos minutos, y salió de ahí, yo le pregunté cómo le había ido, y me dijo de ahí te digo, con una cara no contenta”*. (E1)

En síntesis, podemos evidenciar la existencia de la violencia por parte del Departamento Social en el municipio de La Pintana, permitiendo acentuar la interseccionalidad de dicha violencia institucional, discriminando y violentando, por el hecho de ser mujer, pobre y madre joven.

Continuando con el eje de género, se contempla en los relatos expuestos por las mujeres la existencia del concepto de Familia Patriarcal, en donde las principales afectadas resultan ser las mujeres, las cuales, bajo el concepto heteronormativo de familia, se encuentran bajo el dominio de un hombre-heterosexual, si bien, este no se presenta dentro del municipio, es necesario abordar en el análisis, producto que este eje compete la investigación.

Tal como se relata en una de las entrevistas, *“yo estaba con él, pero era como que no estuviera con él, nunca sirvió para aportar porque era drogadicto y casi todo lo que ganaba era para lo droga. (...) si no me separaba era porque una también era ignorante también, como que antes había más ignorancia para las cosas, uno eh... también quería estar con el marido”* (E2); aquello da a conocer cómo se instaura la concepción de familia como una única opción o alternativa para el desarrollo y felicidad de las mujeres, principalmente cuando estas se encuentran dentro de un determinado rango etario (ya mayor). En otras palabras, la relación de familia y mujer compete a estar con un hombre e hijos/as, significando una dependencia y retroceso importante en la lucha por los derechos de la mujer, su emancipación y el reconocimiento a las disidencias sexuales y la diversidad cultural.

Ahora bien, acá se puede expresar un punto importante de analizar, y es cómo desde el municipio se trabaja o viene trabajando en materia de género y prevención y promoción de los derechos de las mujeres. Cabe mencionar que los antecedentes públicos que tiene publicado el municipio en relación a *“la mujer”*, contempla únicamente tres programas, los cuales son *“Programa jefas de hogar”*, *“Centro de la mujer”* y *“Programa 4/7”*, aunque estos no entregan una mayor descripción, dan a conocer la visión y posicionamiento del que se le tiene sobre la mujer. Al menos por parte del

municipio, estos programas evidencian las falencias para avanzar bajo una perspectiva feminista y de igualdad.

A causa de lo anterior expuesto, y en relación al concepto familia patriarcal se logra dar cuenta de que las instituciones al no trabajar en materia de género, estas de igual manera reproducen violencia de género y de paso obliga a las mujeres a alinearse bajo esta normativa con principios patriarcales. Pero resulta necesario diferenciar que, si bien, la violencia no es ejercida de manera directa en relación a Municipio - Mujeres, existe una violencia de la familia patriarcal, es exhibida de manera concisa en la última cita de la entrevistada. En este sentido, es preciso señalar que aunque la violencia fuese ejercida hace ya un tiempo atrás (lejano) en la vida de las mujeres, de igual forma, esto deja secuelas en la concepción que tienen o puedan tener de “el rol de ellas mismas como mujeres en la sociedad”, en donde este rol bajo el patriarcado, es definido, delimitado y fiscalizado por hombres heterosexuales.

Además, si las mujeres internalizan bajo su postura que “una familia patriarcal es lo correcto”, durante el transcurso de su vida irán reproducción este mismo pensamiento y sistema, vulnerando sus propios derechos y los de sus hijas, además de auto-anular sus propias opiniones, inclusive suele suceder que la violencia patriarcal está tan internalizada que no logran dar cuenta de la situación en la cual están inmersas.

De manera análoga en este análisis, se evidencia la explotación laboral, la cual es percibida por las mujeres como el exceso de trabajo y/o el no reconocimiento del trabajo no remunerado, el cual se logra precisar de mejor manera en la entrevista número dos, “*Yo trabajé por 15 años de lunes a domingo, por 15 años, era un animal*” (E2). Esto deja al descubierto cómo se les explota de manera sistemática en su trabajo, aparentando la idea de la inserción de la mujer al mercado laboral, y de paso, generando y colaborando a un sistema esclavista e indigno, pasando por alto los derechos laborales y humanos. Resulta oportuno destacar que el exceso de trabajo se sustenta bajo salarios deplorables que reciben las mujeres, sufriendo explotación, la cual se traduce en hasta triples jornadas de trabajo, y teniendo como consecuencia una falta de tiempo para ellas mismas y sus intereses.

De lo anterior es posible preguntar ¿En qué medida la violencia institucional opera cuando las instituciones permiten que las empresas exploten a las mujeres? Y esto, lo podemos relacionar directamente con la explotación como cara de la opresión, la cual repercute negativamente en grupos específicos; y las mujeres se encuentran dentro de estos grupos, a lo cual según Young (2000) la explotación se presenta mediante remuneraciones indignas o sueldos de hambres, no permitiendo la recreación y tiempo

de ocio en las mujeres, ni mucho menos el mantener a su familia bajo sus propios medios, reflejando que las instituciones y el sistema está diseñado para que “esta clase trabajadora” sea obligada a trabajar por mínimos sueldos, impidiendo el surgimiento o mejoramiento de sus situaciones económicas debido a la explotación laboral.

Con relación al objetivo uno, destacamos que este engranaje de violencia representados mediante la explotación, quiebra con las percepciones de una vida digna, libre y emancipada en las mujeres de La Pintana, promoviendo de manera sistemática la opresión a estas y obligándolas a mantenerse en un mismo lugar, bajo mismas condiciones, y una misma rutina. Es importante mencionar para efectos de este análisis en relación al contexto institucional que reproduce forma de violencia a las mujeres, que según Young “Hacer justicia donde hay explotación requiere reorganizar las instituciones y las prácticas de toma de decisiones, modificar la división del trabajo, y tomar medidas similares para el cambio institucional, estructural y cultural” (Young, 2000, p. 92). Entonces, se visualiza un arduo trabajo a nivel institucional, desde la institucionalidad, con las mujeres y los organismos a los cuales les compete trabajar con mujeres.

Bajo la misma importancia, resulta oportuno entregar un análisis del Trabajo Reproductivo como concepto clave a considerar en la investigación, el cual remite al no reconocimiento de las labores en el hogar, como lo son la crianza, cuidado y trabajo domésticos, reflejando la concepción de que la labor de las mujeres se comprenda como un aporte y no un trabajo o sustento importante en las familias, es decir, se resguarda la idea de que ellas son incapaces de generar su autonomía.

De este modo, según lo mencionado por la entrevistada número siete,

“Yo pienso que el hombre es más quedado, creen que, con el hecho de trabajar todo el día o toda la semana, con eso ellos cumplen de hacer todo po’. En cambio, la mujer no po’, es dueña de casa y trabaja más que los demás, y además a una lo social le gusta, entonces se da tiempo para hacer todo lo que el hombre no puede (...) dicen que llegan cansados, que no pueden, que tienen que hacer esto o que tienen que hacer horas extras. En cambio, la mujer cocina, lava, lleva al niño al colegio, hace todas las labores del hogar y todavía tiene tiempo para hacer actividades sociales”. (E7)

Lo mencionado, deja a la luz, cómo se reproduce continuamente el no reconocimiento de todas las labores en el hogar, invisibilizando completamente a este como un trabajo, y pasando por alto el significado que tiene, en donde al no ser remunerado, su valor

queda en jaque e invisibiliza el trabajo de las mujeres, con lo cual, se puede dar cuenta que cuando este no se reconoce, da paso a la violencia simbólica hacia las mujeres.

Además, se reproduce la idea de que la mujer y el procrear se ligan directamente, como si estos fuesen sinónimos, pero esto es una gran discrepancia e incluso rebaja las oportunidades y desarrollo de estas mismas, jactándose de los derechos de las mujeres, bajo esta funcionalidad.

Siguiendo bajo el siguiente concepto a destacar en los relatos presentados por las informantes, se presenta la Marginación, la cual también es parte de una cara de la opresión, que según lo planteado por Young, está principalmente se emplea a grupos específicos, manteniendo a estos, ajeno al común de la sociedad. Por lo demás, el Estado y sus distintas instituciones, entregan respuestas y soluciones más bien paternalista, sin considerar opiniones y problemáticas de dicho grupo, en otras palabras, se toman decisiones y acuerdos sin el consentimiento de estos/as, aunque se trate y se les involucre directamente a estos/as mismos/as (Young, 2000).

La marginación según dicha autora, se puede comprender como un acto de segregación y confinamiento de dicho grupo. Además, las decisiones que les competen a ellos/as mismos/as, se gestionan y toman sin la más mínima participación de ellos/as en el tema. “La marginación no deja de ser opresiva cuando se tiene refugio y comida” (Young, 2000, p.97), esto quiere decir que, a pesar que se entreguen soluciones o se emplee la visión a dicha soluciones, no anula la opresión que se está ejerciendo.

Evidencia de dicha marginación, la podemos reconocer en lo mencionado por la entrevista número tres, la cual nos relata que, *“es super complicado vivir en un sector olvidado, es ir como a humillarse, porque una lo siente así, es como un poquito de humillación el tener que ir, te mandan para un lado, después para otro y todo.”* (E3). Esto expresa el sentir de las mujeres en relación con el lugar en donde viven, cuando exponen sentirse fuera de lugar, en un lugar donde se supone que debieran sentir seguridad y confianza.

Por otra parte, se da a conocer en el relato de las mujeres la concepción de un Sistema Sexo-Género, donde estas se ven inmersas como principales afectadas, tal y como se menciona en la entrevista siete: *“creen que uno no puede hacer el trabajo, pero se llevan a veces la sorpresa de que no es así, porque el hombre nunca se propone para ningún cargo, ellos solamente opinan de afuera”* (E7). Queda aún más en evidencia cuando que *“Aparte que hay mujeres solas y jefas de hogar, que tienen que llevar la casa, son hombre y mujer”* (E7).

A fin de conocer cómo es que en este discurso entregado se posiciona un planteamiento de roles de género, se pretende entender el funcionamiento del sistema sexo-género que opera en los patrones de comportamiento, de pensamiento y sentimiento de las mujeres. En las actividades cotidianas según el sexo, o sea que, se define lo que las mujeres y los hombres deben realizar, separando entre femenino y masculino, dicho de otra manera, cada actividad y acción se impone bajo un orden biológico de los roles de género.

Según lo planteado por Gayle Rubín, este sistema se reproduce bajo “un conjunto de acuerdos por el cual la sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana” (Rubín, 1986, p. 44). Bajo esto, resulta necesario destacar cómo repercute esto en la vida de las mujeres, producto que se imponen acciones que bajo categorías específicas empujan y obligan a desarrollar ciertas rutinas y labores, las cuales histórica y tradicionalmente se naturalizan e idealizan según el género. La concepción de género, se presenta de manera paulatina en el crecimiento de las personas, implementada, reproducida, y fiscalizada por la misma sociedad, encargándose de enjuiciar y opinar de cada persona.

Finalmente, se logra responder al objetivo número uno, el cual contempla visibilizar el carácter intersectorial de la violencia en la institución pública, la cual en este caso corresponde al Departamento Social del municipio de La Pintana, sin embargo, se destaca la influencia en que la violencia es ejercida por la familia y/o en los hogares de estas mujeres. Es decir, se contempla la violencia institucional en relación al género, pero esta no se evidencia en las mujeres de manera explícita, o bien no la reconocen como tal.

4.4 Análisis objetivo específico N°3

En el objetivo específico tres, se pretende Conocer las experiencias de las mujeres en el municipio de La Pintana, el cual refiere a contemplar sus vivencias, anécdotas y perspectivas de situaciones vividas en el municipio, exponiendo concretamente lo que significó para ellas asistir al recinto y utilizar sus servicios, rescatando momentos claves que destaquen en su narración, tales como la participación en los servicios públicos, y la atención en el Departamento Social. Se enfatiza principalmente en dar cuenta de los motivos que llevan a las mujeres a acudir y/o participar en el Departamento Social del Municipio de La Pintana, además de identificar la existencia de otros departamentos e instituciones que se relacionen y expongan experiencias significativas en estas.

Dentro de este segundo objetivo, el eje que orienta la investigación es Experiencias en el departamento social, y sus sub ejes corresponden a la participación en servicios públicos y la atención en el departamento social. Estos buscan indagar y conocer las necesidades que llevan a las mujeres a participar y acudir a este departamento, así poder conocer la frecuencia con la cual participan y la importancia que estos significan para ellas.

Para comenzar, el primer concepto visibilizado dentro de las entrevistas en relación con el eje, corresponde a la incapacidad de suplir necesidades, cuando las mujeres van directamente al Municipio de La Pintana, al Departamento Social. Para comprender de mejor manera este concepto, se rescata lo siguiente mencionado por la entrevistada uno *“tuve una mala experiencia del tema para optar al subsidio familiar, porque muchas veces hay personas que no te dan la orientación necesaria”*. (E1)

De acuerdo con la cita, se puede exponer una importante percepción de las entrevistadas, respecto a la ineficiencia de las labores que les compete a los/as funcionarios/as del departamento, dejando al descubierto una problemática importante, la cual, bajo la experiencia de las mujeres, reconoce la falta de claridad, información, cumplimiento de labor principal y orientación al momento de realizar trámites que les competen al departamento.

Por otra parte, la implementación del sistema neoliberal en Chile y los efectos que subyacen en el sector laboral, social, cultural en el ámbito público como en lo privado de la sociedad se hacen presente en la actualidad. Dentro de este sistema y sus principios, se encuentra la inclinación a favorecer y potenciar la economía del país, provocando que el desarrollo de las personas se oriente y gire en torno a fortalecer dicho progreso económico, y a su vez, generar una supuesta eficiencia en los servicios entregados.

Respecto a lo anterior, el municipio es el encargado de regular y desarrollarse bajo los parámetros de este sistema neoliberal y sus principios, ya que engloba las instituciones públicas como entes activos dentro de este. Esto queda reflejado en la situación descrita por la entrevistada número dos *“Gerardo creo que se llamaba, que él vino para mi casa y todo, don Gerardo hacía super bien su pega super profesional pero una cara de enojón que tenía que uno se acercaba a él (...), pero muy frío muy seco”*. (E2)

A pesar de que las necesidades fueron suplidas por parte del funcionario, su actitud y forma de expresarse frente a las personas no eran la más afable, se entiende que el interés del funcionario tiene como fin solo cumplir con las necesidades requeridas, más

que entregar un servicio completo y de calidad, se puede entender como un acto netamente de realizar una labor, dejando fuera todos los principios éticos que se debieran tener en espacios de servicios públicos, esclareciendo la razón que está detrás de esto, que refiere al cumplimiento de metas y números en atención, sin dar reconocimiento a la sensación emocional y al acontecer de la persona que están atendiendo para entregar un servicio más cordial y empático a las personas.

Según los relatos en las entrevistas, muchas veces las mujeres se sienten ignoradas en relación al trato que se les entrega cuando perciben algún inconveniente. Ejemplo de esto, se percibe en el siguiente extracto “*cuando uno va a poner un reclamo no te toman ni en cuenta*”. (E4)

Dentro de las razones neoliberales, también surge el concepto de meritocracia, en este caso se puede comprender como la única opción válida a los méritos propios de las personas para lograr surgir y transformar su situación socio-económica. Esto se puede observar dentro del relato de la entrevistada número tres “*Una tiene que ser como movida y estar presente porque aquí nunca llega nada, aquí en este sector llevo treinta años acá*”. (E3)

Esto ejemplifica cómo las dirigentas sociales deben realizar una labor que contemple una gestión desde el esfuerzo individual y las habilidades personales sin contar con el apoyo eficiente y justo de las instituciones y estamento que le competen, es decir se busca y trabaja desde una suerte de autogestión y méritos para obtener un resultado favorable y poder transformar la situación problema, una acción contradictoria, dado que este servicio en pro de la comunidad debe ser entregado principalmente por el municipio.

Al mismo tiempo, las mujeres a lo largo de los años se han encontrado en una situación de inferioridad y desventaja ante un sistema patriarcal, provocando una subordinación en la mayor parte de las áreas de desarrollo de ellas. Desde la dimensión y principios del neoliberalismo, se ha tomado distintas acciones para consolidar la igualdad de género, “eliminar” las brechas del patriarcado y el “empoderamiento” femenino.

Este accionar se ha visto desarrollado solo en el sector económico, ya que como se mencionaba, el neoliberalismo busca primordialmente en todo momento el crecimiento económico, dejando atrás los demás sectores, esto potencia uno de los principales fines del sistema y su lógica individualista, lo cual se puede observar directamente en la entrevista número tres “*Emprendedoras... no, no es emprendedora, pero algo parecido. Después fuimos, nos hicimos un desayuno, estuvimos con la alcaldesa, tengo*

fotos con ella. Y la verdad que las experiencias más han sido buenas, porque cuando uno está metida en la municipalidad hay diferencias”. (E3)

Es necesario rescatar una visión crítica a lo mencionado por la entrevistada, ya que se logra visibilizar que el municipio eventualmente sigue la línea del neoliberalismo, entregando como alternativa principal la fomentación de emprendimiento femenino para el lograr una “independencia económica” en las mujeres de la comuna. Es preciso visibilizar bajo la experiencia que han tenido las mujeres en el municipio, cómo el Neoliberalismo se ve presente en estas instancias bajo programas para la mujer, los cuales apuntan a el emprendimiento y a su vez una independencia del sistema Estatal, refugiándose bajo la “autonomía que este emprendimiento pudiese entregar” y cortar de cierta manera la relación con el municipio y las políticas públicas que les competen a estos casos. Además, esto deja a flote como se invisibiliza y pasa por alto el problema clave o raíz de este, dejando de lado lo esencial en este punto, que es el fortalecimiento del desarrollo y emancipación económica de las mujeres del sector.

A pesar, de que las mujeres han tenido una buena recepción de los talleres para mujeres emprendedoras, no se logra concientizar qué tan efectivos son estos, e incluso no se critica el principal fin que tienen los talleres con las mujeres y sus emprendimientos. Claro ejemplo de esto, se visibiliza en la siguiente cita, quien nos narra que *“yo he consultado a las chiquillas y están contentas con los talleres que están haciendo de costura, de manteles, de tejido, entonces están muy contentas con eso talleres” (E7)*, en ningún momento, de manera autónoma se logran criticar el fin de estos talleres, o la funcionalidad a largo plazo que pretenden como una reproducción del sistema neoliberal a nivel institucional que individualiza las opciones de vida y las precariza.

En este sentido, una de las entrevistadas señala; *“nos hicieron llegar la TIFA para que nosotros no hiciéramos una cola larga o que tuviéramos mejor atención del que teníamos anteriormente, porque antes teníamos que hacer cola como todos y ahora no po’, porque mostramos que somos dirigentas y nos hacen pasar al tiro donde vamos.” (E7)*. Esto se puede también relacionar con la Carencia de Poder, ya que, por pertenecer a un grupo específico, son atendidas y beneficiadas por conocer y tener relación con autoridades, pasando por alto a las demás personas que necesiten la misma atención que ellas. Esto deja al descubierto que, la carencia de poder, da cuenta de relaciones desiguales y uso de poder sobre otras personas, generando opresión.

El concepto de carencia de poder presentada por Marion Young (2000) en este caso deja en evidencia el uso de poder, tanto por las autoridades o funcionarios del Municipio, esto al momento de atender a las personas, ya que esta atención va a

depender netamente de la relación previa existente que se tenga con dichas autoridades o funcionarios/as, esto para satisfacer ciertas necesidades o problemáticas, evidenciando que siempre habrá un grupo que sea carente de poder, solo por el hecho de no tener un mayor relación con los trabajadores del municipio.

Lo descrito anteriormente, se refleja en la siguiente narración, quien nos comenta que *“Desgraciadamente, ocupan el rol o si eres de su equipo partidario, te escuchan o te ayudan, si no perdiste”* (E5) entonces a esto podemos decir que la carencia de poder se refleja al momento de que no se les apoye ni considere, pasando por alto sus necesidades, organización y labor con la comunidad.

La siguiente declaración mencionada por una entrevistada es ilustrativa para dar paso al siguiente concepto, el cual refiere al asistencialismo por parte del municipio *“si los niños se me enfermaban, eh yo a veces no iba a trabajar y ahí se perdían los trabajos (...) habían días en que yo estaba mal y tenía que saber tener la comida para los niños y ahí yo fui como 10 veces, yo le diría como en 10 años eh... a pedir la mercadería, también pedí un camarote, también hubo veces que pedí eh... la ropa del colegio, los zapatos”* (E2).

Finalmente, para responder este objetivo específico número dos Conocer las experiencias de las mujeres en el municipio de La Pintana, es posible destacar que existe gran cantidad de experiencias negativas por parte de las entrevistadas, alejando a las mujeres de lugares como el municipio.

Respecto al sub eje Participación en servicios públicos, es posible dar cuenta los motivos que conllevan a las mujeres a acudir y/o participar en el Departamento Social del Municipio de La Pintana son de asistencia en problemáticas sociales y otras asisten ya que participan como dirigentes sociales. En este caso existe una diferencia en el trato hacia las mujeres entrevistadas, ya que las que participaban en actividades de la municipalidad reciben un mejor trato que las mujeres que asisten por problemáticas sociales. La Entrevistada número dos expone que: *“la verdad que las experiencias mías han sido buenas, porque cuando uno está metida en la municipalidad hay diferencias”* (E2).

En el sub eje Atención en el Departamento Social, la mayoría de las entrevistadas coinciden en que la atención entregada por el departamento social no es buena, en las cuales se han sentido ignoradas, violentadas y excluidas, como expone la Entrevistada número uno: *“cuando una, va a solicitar información o pide hablar con una asistente, de repente te dan mala información o te atienden de mala manera”* (E1). La entrevistada número tres expone que se siente ignorada por el departamento social:

“cuando uno va a poner un reclamo no te toman ni en cuenta” (E3). Esta situación violenta a las mujeres que asisten a la municipalidad, generando una desconfianza y lejanía con el Departamento Social.

También, varias de las entrevistadas coinciden en el punto en que ellas deben hacer presión para poder agilizar los trámites, ya que si no lo hacen estos pasarán a archivarse, como expone la Entrevistada número cuatro: *“Porque es pésima la atención hija, porque si tu no moví los papeles, los papeles se van a archivo” (E4).*

V. Conclusión

En este último apartado se enfatizará en las conclusiones, reflexiones y nuevos hallazgos encontrados a lo largo de la investigación.

Como se mencionó en el capítulo anterior, la violencia institucional en el Departamento Social existe, obedece a una condición estructural que tiene implicaciones no solo en la institución pública como el Departamento Social, sino en las distintas instituciones sociales, como la familia, el trabajo, organizaciones de la sociedad civil.

Con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos se sintetizan los principales hallazgos, los cuales contribuyen a considerar que el objetivo general de estudio Violencia institucional contra mujeres del sector Santo Tomás en la comuna de La Pintana fue logrado.

Dado el objetivo específico número uno, “Identificar situaciones de violencia institucional a mujeres por parte del Departamento Social del Municipio de La Pintana”, es posible señalar que seis de las siete entrevistadas se vieron afectadas por situaciones de violencia institucional ejercida por las y los funcionarios. Dentro de los relatos se identifica que las situaciones están normalizadas por parte de algunas de las entrevistadas, cuando mencionan que el maltrato es por la forma de hablar, de vestir o solo por el hecho de ser una mujer pobre, es decir, el maltrato acusa una violencia de carácter interseccional. De lo anterior, es posible concluir señalando que la mayoría de las mujeres reconoce y enfrenta situaciones de violencia institucional.

En relación, al objetivo específico número dos “Visibilizar el carácter interseccional de la violencia institucional hacia las mujeres del sector”, se puede señalar que este se pudo cumplir con la información obtenida, ya que el hecho de que las participantes sean mujeres, además originarias de una comuna con altos índices de vulnerabilidad y discriminación social, demuestra y visibiliza el carácter interseccional, por otra parte, inicialmente se esperaba la participación de mujeres migrantes, para así poder comparar relatos de al menos tres tipos de mujeres pertenecientes a tres grupos oprimidos, lo cual, a partir de esto, se logró identificar sobre la realidad de la violencia, puesto que el hecho de que las migrantes tuvieran miedo de ser entrevistadas da cuenta de la violencia que en su función silenciadora de ciertos grupos opera desde las instituciones.

Con respecto al objetivo específico número tres “Conocer las experiencias de las mujeres en el municipio de La Pintana”, es posible dar cuenta que la mayoría de las entrevistadas han vivido experiencias negativas que afectan su relación y limitan la participación en el Departamento Social y otros espacios en la municipalidad. Solo tres de las siete entrevistadas han participado en talleres realizados por el municipio, una de ellas relata que los talleres están especialmente enfocados en el emprendimiento femenino, de la otras dos que son dirigentas sociales, menciona que estos talleres no resuelven los problemas de las mujeres, ya que no cuestionan las verdaderas causas y consecuencias de la violencia machista. Los motivos de las mujeres que no participan son principalmente falta de tiempo y mala relación con el municipio. Lo cual significa que su derecho a la participación en espacios institucionales y de carácter público, se ve limitado para evitar nuevas experiencias negativas.

Es importante mencionar que las entrevistadas reconocen que asistir al municipio semanalmente, las hace más cercanas a conocer las actividades y resolver sus problemas de forma más rápida, en aspectos burocráticos, o sea que existe una diferencia de trato y acceso a la información entre las mujeres que son más cercanas a la municipalidad y las que no.

De igual forma, fue posible constatar que las posibilidades de participación y acción de las dirigentas en los territorios junto a sus comunidades, está determinada por la preferencia política partidaria de estas, ya que en las entrevistas mencionan explícitamente que el municipio expresa que si su accionar no va dirigido a aportar a la imagen del partido político Democracia Cristiana (actual partido político de la alcaldesa Claudia Pizarro), habrá escasez de recursos para intervenir en las comunidades.

Frente al alcance que tuvo este objetivo en las entrevistas y frente al análisis de la información, es necesario afirmar que el objetivo fue alcanzado, ya que se pudo indagar en las experiencias de las mujeres en el municipio de La Pintana.

Por su parte, en cuanto a los tres ejes, violencia institucional, género y experiencias en el Departamento Social, permitieron indagar en los relatos de las mujeres para que estas pudieran recordar y describir los hechos de violencia institucional vividos en el Departamento Social. Es importante mencionar que las mujeres hicieron alusión a otros espacios institucionales donde la violencia es más frecuente, como por ejemplo el CESFAM de Santo Tomás. Aquello arroja que la violencia institucional es común y frecuente en las instituciones de la comuna de La Pintana, es decir, que la violencia está presente en un nivel estructural.

Después de presentar los principales aspectos de los tres objetivos específicos, se puede realizar una conclusión con respecto al objetivo general “Desentrañar las violencias institucionales ejercidas en el Departamento Social, de la comuna de La Pintana, hacia mujeres del sector de Santo Tomás”. Que refiere a que la investigación en conjunto con su metodología y su marco teórico, permitió desentrañar los hechos de violencia institucional en el Departamento Social a través de los relatos de la mujeres que quisieron participar, para posteriormente analizarlos desde el marco teórico con enfoque de género, para situar la investigación desde el reconocimiento de la violencia que las mujeres sufren solo por el hecho de ser mujeres, y que además esta es reproducida por las instituciones que deben velar la seguridad de la mujer y promover sus derechos.

Siguiendo con las preguntas de investigación que guiaron el estudio, se puede decir que estas se lograron responder. En relación a la primera sobre “¿Qué implicaciones tiene la violencia institucional en la subjetividad de las mujeres del sector de Santo Tomás, que se atienden en el Departamento Social de La Pintana?”, el análisis de la información proporcionada permitió constatar que las mujeres presentan una normalización de la violencia institucional, e incluso una justificación de esta, ya que como menciona Young (2000) con respecto a la violencia, los grupos oprimidos viven conscientes de sufrir estos ataques, por lo que las mujeres están en constante aceptación de estas situaciones.

Además, principalmente se rescata que existe cierta desesperanza hacia los entes estatales por parte de las mujeres. Esto se manifiesta en la baja participación que tienen dentro del municipio, en la desconfianza hacia funcionarios públicos y en el descontento con las instituciones estatales en cuanto al servicio que entregan. En relación a lo que expone, Young las injusticias que las instituciones generan reproducen la opresión, que ocurre cuando las instituciones ejercen violencia a ciertos grupos, porque les impiden su autodesarrollo.

Otro de los impactos que genera la violencia institucional es lo que sienten las mujeres al asistir al Departamento Social, aquello se resume en rabia, vergüenza, pena e incomodidad. También fue posible conocer que la violencia institucional afecta la autoestima de las mujeres, ya que mencionaron sentir que las y los funcionarios del Departamento Social, las hacían sentir inferiores a ellos, en torno a las relaciones de poder que allí se establecen y al conocimiento académico y administrativo que poseen los funcionarios/as.

Con respecto a la segunda pregunta sobre “¿Cuáles son las formas de violencia institucional que ejerce el Departamento Social del sector de Santo Tomás a las mujeres usuarias?” Se puede concluir que la violencia genera opresión, porque impide el desarrollo de las mujeres, mediante patrones estereotipados que se ven representados en mensajes, signos de dominación, gestos y discursos ofensivos que representan cierta manifestación de desprecio e indiferencia, lo cual da cuenta del carácter psicológico, simbólico y sistemático de la violencia. En este sentido, la violencia psicológica afecta directamente la autoestima de la mujer, cuando recibe insultos y comentarios que provocan daño en su autopercepción y las invalidan como personas o sujetas de derecho.

También es violencia simbólica, ya que se ejerce violencia que muchas veces no es distinguida por las mismas mujeres, las cuales no están conscientes que son hechos de violencia y que son ejercidas estructuralmente por las instituciones hacia las mujeres por ser mujeres, pobres y de La Pintana. Las formas de violencia que se instauran corresponden a gestos de desinterés y desprecio, tono de voz autoritario e infantilizados, utilización de sobrenombres despectivos, y por no escuchar las demandas sentidas, e ignorar lo que las mujeres les comunican. Dicho esto, se puede concluir que la violencia es de manera sistemática, ya que es de manera reiterada por parte del sistema institucional en sus diversos espacios.

Con la investigación sobre Violencia institucional hacia las mujeres del sector Santo Tomás de La Pintana, es posible apreciar nuevas dimensiones para futuros estudios a través de las entrevistas realizadas, las cuales aportaron distintos relatos que son importantes de considerar. Una de estas dimensiones es la violencia por intereses políticos que ocurre dentro de la municipalidad hacia las dirigentas sociales, en donde se entrega apoyo sólo si pertenece al mismo partido político que la o el alcalde de turno, lo cual acusa no solo la marginación de aquellas mujeres no organizadas, sino que muestra la jerarquía institucional que reproduce la carencia de poder de ciertas mujeres.

Otra arista para investigar es la competencia entre mujeres que existe en el sector, en donde mujeres oprimidas replican la violencia hacia una persona que se encuentre en un estado de mayor vulneración. Esto quedó al descubierto en las entrevistas al preguntar sobre las mujeres migrantes, en donde la gran mayoría de las entrevistadas estaban molestas por la atención a migrantes y reclamaban que debían ser atendidas primero por ser chilenas, lo cual puede relacionarse también con investigaciones futuras sobre el racismo reproducido entre las mujeres oprimidas.

Siguiendo con los nuevos hallazgos, una práctica bastante común dentro de las labores municipales es el asistencialismo. Para analizar este, rescatamos el contexto en el cual se acentúa en los relatos de las entrevistadas, quienes reciben un servicio asistencial que entrega ayuda focalizada, que si bien es necesaria y fundamental en muchos casos de pobreza, genera un estigma social en las mujeres y además mantiene las problemáticas estructurales en relación a la carencia de necesidades básicas, tales como alimento, vestuario, transporte entre otras.

Es necesario dar cuenta que mediante las atenciones municipales algunas de las necesidades expresadas son atendidas, pero estas son ejecutadas bajo el asistencialismo por parte de la Municipalidad, sin incidir en que las políticas públicas cambien su enfoque neoliberal.

También se puede presentar como hallazgo, la labor realizada por las dirigentas y sus respectivos equipos de trabajo, ya que están en una búsqueda constante de respuestas para las necesidades de las personas que lo requieran, a fin de que estas puedan tener una “vida digna o más llevadera”; refugiándose bajo la percepción de que se deben ayudar entre ellas/os mismas/os, puesto que, están ajenas a las soluciones entregadas por el Municipio, el Estado o lo relacionado al sector público, como si fuese y dependiera única y exclusivamente de lo que realicen o hagan las propias personas, en este caso las mujeres.

Es de suma importancia realizar investigaciones sociales en la comuna de La Pintana, sobre temas como la vulneración de derechos, ya que como exponen las entrevistadas, es un lugar marginado y no se le da la debida atención, dejando a sus pobladores en un abandono por parte del Estado. A su vez, resulta necesario señalar la importancia de futuras investigaciones que aborden las percepciones de los/as funcionarios/as con respecto a los hechos de marginación y violencia de género situados en el Departamento Social.

Desde la mirada del Trabajo Social resulta fundamental destacar los aportes de la presente investigación, por medio de los relatos de las mujeres, los cuales logran visibilizar las vulneraciones ejercidas, que fusionados con los estudios teóricos, éticos y políticos propios de la profesión, ponen en relieve el incumplimiento de los servicios para el bienestar de las personas, en este caso, las mujeres impidiendo y dificultando el ejercicio de un trabajo profesional y transformador con las mujeres lo cual debe implicar dejar de lado hábitos institucionales que solo se centran en la entrega de prestaciones, sin cuidar el trato digno.

El Trabajo social busca entregar intrínsecamente bienestar a las personas, promoviendo la dignidad, respeto y empatía, y en este caso no se hará excepción de denunciar y exponer la violencia institucional ejercida por el Departamento Social, enfatizando las vulneraciones cometidas hacia las mujeres. Lo anterior, da paso a abrir nuevos caminos para visibilizar y generar intervenciones eficaces en pro de las personas más vulnerables y oprimidas de la sociedad, que en este caso refiere a mujeres de La Pintana. Es importante tener en cuenta la segregación social-cultural y económica que se vive en la comuna, buscando así la promoción de los derechos fundamentales para garantizar ciertas condiciones de igualdad, libertad y de participación, con el fin de respetar la dignidad humana y velar por la justicia social.

En este sentido, es pertinente considerar el lugar en que se desarrolló esta investigación, como se mencionó anteriormente La Pintana, por ser una comuna segregada, que desafía el rol y la responsabilidad que tienen Los(as) Trabajadores(as) Sociales que ejercen en la comuna, ya que deben encargarse de promover la justicia social y los principios éticos de la profesión.

De igual forma, esta investigación contribuye a las ciencias sociales, ya que entrega un aporte importante en relación a las mujeres de la comuna, servicios públicos-sociales, entre otros incentivando de esta manera la importancia de abordar el tema de violencia institucional en el sector, dadas las falencias que se presentan en un ámbito tan importante para la comuna como es el municipio, promoviendo el desarrollo de futuras intervenciones, reivindicando la labor de los servicios sociales y la dignidad de las mujeres que han sido vulneradas y oprimidas históricamente.

Bibliografía

- Arévalo, N. V. (2021, 9 julio). Día de la Visibilidad Lésbica: las injusticias, discriminaciones y violencias que sufren mujeres por su orientación sexual. *El Mostrador*. <https://www.elmostrador.cl/braga/2021/07/09/dia-de-la-visibility-lesbica-las-injusticias-discriminaciones-y-violencias-que-sufren-mujeres-por-su-orientacion-sexual/>
- Bodelón, E. (2014) “Violencia institucional y violencia de género”. Universidad Autònoma de Barcelona. Facultad de derecho. Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 48 (2014), 131-155.
- Bresser, L. (2009). El asalto al Estado y al Mercado: Neoliberalismo y teoría económica. *NuevaSociedad*, “221”, pág. 84- 99. https://static.nuso.org/media/articles/downloads/3611_1.pdf
- Burgardt, A (2004). “El aporte de Max Weber a la constitución del paradigma interpretativo en ciencias sociales”. VI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Cámara de Diputadas y Diputados de Chile. (2017). *Proyecto de Ley Sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia*. <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=11592&prmBoletin=11077-07>
- Cavalcante, A. (2018). Discriminación interseccional: concepto y consecuencias en la incidencia de violencia sexual contra mujeres con discapacidad. *Journal of Feminist, Gender and Women Studies*, 7, 15. <https://doi.org/10.15366/jfgws2018.7.002>
- Cifuentes, P. (2019). Violencia contra la mujer (1999). Recuperado del sitio de internet de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27302/2/BCN_Violencia_contra_la_mujer_Derecho_comparado_2019.pdf
- Comunidad Mujer. (2019). ¿Cuánto aportamos al PIB? Primer Estudio Nacional de Valoración Económica del Trabajo Doméstico y de Cuidado No Remunerado en Chile”. Recuperado de: www.comunidadmujer.cl/biblioteca-publicaciones/wp-content/uploads/2020/03/Cu%C3%A1nto-aportamos-al-PIB.-Estudio-de-Valoraci%C3%B3n-Econ%C3%B3mica-del-TDCNR-en-Chile.pdf
- Cooper Marzal, F. [Territorio Resonante]. (2019, 19 junio). *La Otra Historia. Santo Tomás, La Pintana* [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=pvJ5TTDUXqI&ab_channel=TerritorioResonante

- Coppolecchia, V y Vacca, L. (2012). Una crítica feminista al derecho a partir de la noción de biopoder de Foucault. Páginas de filosofía, (16), 60-75. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/es/revista/paginas-de-filosofia/articulo/una-critica-feminista-al-derecho-a-partir-de-la-nocion-de-biopoder-de-foucault>
- Creswell, J. W. (1998). La investigación cualitativa y diseño investigativo. Choosing among Five Traditions. Thousand Oaks, California: Sage Publications Ltd.
- Doz, J. (2010). Violencia institucional y cultura política. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy, (38), 145-168. [fecha de Consulta 19 de Abril de 2021]. ISSN: 0327-1471. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18516804010>
- Echeverría, M. (1984). “*Filosofía, valores y principios del trabajo social: La ética profesional*”. Recuperado del sitio de internet de La Universidad de Costa Rica: Escuela de Trabajo Social: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000032.pdf>
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (2018). *Declaración global de los principios éticos del trabajo social*. Recuperado de <https://n9.cl/yhlgj>
- Federici, S. (2018): “*El patriarcado del salario, Críticas feministas al marxismo*”. Buenos Aires: Pinta Limón.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Tierra nueva, Uruguay.
- García, M. (2018). Injusticias de género en tiempos de neoliberalismo. El planteamiento de Nancy Fraser. *Asparkía*, 33, 207–223. Recuperado de <https://raco.cat/index.php/Asparkia/article/view/355617/447573>
- González, J. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. *Cuestiones pedagógicas*, 15, 227-246. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11441/12862>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill Education.
- Iturriaga, M., y Varas, R. (1993). *Madres solteras. Análisis de una experiencia* (1.a ed.). Primus Ediciones.
- Labbé, G. (2020). ¿Ausencia o sobre-intervención institucional descoordinada? La paradoja de la desertificación institucional en la población Santo Tomás, La Pintana. *Pontificia Universidad Católica de Chile, Instituto de Estudios Urbanos.*, 332–339.

- Memoria Chilena. (2018). Conformación de la ideología neoliberal en Chile (1955-1978). Recuperado de; <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-31415.html>
- Naciones Unidas. (2006). *Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras a los hechos*.
- Observatorio. (2021). Sector Santo Tomás Comuna de La Pintana [Mapa]. En la Dirección de Obras Municipales.
- Ochoa, M., y Calonge, F. (2014). La violencia contra las mujeres en región occidente, México: entre la inoperancia institucional y el conservadurismo social. *Acta Sociológica*, 65, 121–150.
- ONU: Asamblea General, *Declaración Universal de Derechos Humanos*, 10 Diciembre 1948, 217 A (III), disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/47a080e32.html>
- Piza, N. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, pág. 455-459. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres. (2020, julio). *Dossier Informativo 2019 - 2020 Violencia contra mujeres en Chile*. <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wp-content/uploads/2020/08/dossier-red-corre.pdf>
- Rubin, G. (1986): "El tráfico de mujeres: notas sobre la economía política del sexo", *Nueva Antropología*. vol. VIII, p. 95-145. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15903007>
- Ruiz, D. (2020). *Violencia epistémica como una forma de violencia de género. El dispositivo instituido de la anormalidad*. Miscelánea filosófica. <https://miscelaneafilosofica.unach.mx/index.php/arche/article/view/90/61>
- Saldaña, L. (2018). Relaciones de género y arreglos domésticos: masculinidades cambiantes en concepción, Chile. *Polis, Revista Latinoamericana*, 50, 183-204.
- Sandín, M. (2000). Criterios de validez en la investigación cualitativa: de la objetividad a la solidaridad. *Revista de investigación Educativa*, 18(1), 223-242.
- Shettini, P. y Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Ediciones Morata S. L.
- Sotomayor, F. (2018): "Consideraciones del proceso de modernización capitalista en Chile", Observatorio de la Economía Latinoamericana-eumednet,1-11 . Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/modernizacion-capitalista-chile.html>

- Toro, J (2018). *La revuelta feminista: de la lucha de las mujeres a la lucha por una nueva sociedad*. Santiago: Lom ediciones.
- Triviño, A. (2018), agosto 05. La violencia institucional, la gran impune en la violencia de género. *Público*. Recuperado de <https://www.publico.es/sociedad/feminismo-violencia-institucional-gran-impune-violencia-genero.html>
- Villavicencio, L, y Zúñiga, A. (2015). La violencia de género como opresión estructural. *Revista chilena de derecho*, 42(2), 719-728. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372015000200015>
- Young, I. M. (2000). *La justicia y la política de la diferencia*. Cátedra, Madrid.

Anexos

1. Pauta de Observación

Tabla de observación
Día: Hora:
Objetivo:
Eje 1: “Relación con el guardia” : Este eje corresponde a la actitud con la cual las mujeres son recibidas al entrar al municipio, y como son derivadas a los Departamentos correspondientes según su necesidad.
Observación:
Eje 2: “Estado de infraestructura y acceso al Departamento Social de la municipalidad de La Pintana”: Este eje corresponde al estado de los pisos y si estos son transitables y accesibles para toda la comunidad. También abarca la existencia de rampas de acceso, pasamanos, entre otros.
Observación:
Eje 3: “Relación entre las mujeres en sala de espera”: Este eje corresponde a la relación que existe entre las mujeres que asisten al departamento social en la sala de espera.
Observación:
Eje 4: “Atención en el Departamento Social” Este eje corresponde a la atención que reciben las mujeres por parte de las/os funcionarios del departamento social.
Observación:
Eje 5: “Gestos y actitud corporal al salir del Departamento Social”: Este eje corresponde

a los gestos y actitud con la cual salen las mujeres del departamento social de La Pintana tras recibir la atención.
Observación:
Eje 6: “Oficina General y de Reclamos”: Este eje corresponde a cómo es la atención y trato de funcionarios en la oficina general y de reclamos.
Observación:

2. Protocolo de Entrevista

Objetivo general: Desentrañar las violencias institucionales ejercidas en el Departamento Social, de la comuna de La Pintana, hacia mujeres del sector de Santo Tomás.

(Para contextualizar la entrevista, se leerá la definición de Violencia Institucional, este con el fin de únicamente contextualizar, no más de dos minutos)

Objetivo específico 1: Identificar situaciones de violencia institucional a mujeres oprimidas por parte del Departamento Social del Municipio de La Pintana.

EJE	PREGUNTAS
Violencia Institucional Subvariables: 1. Trato de los funcionarios/lenguaje corporal	¿Has notado que él o la funcionaria ha realizado muecas, gestos o actitudes de disgusto cuando recibes atención? ¿Cómo es el tono de voz que utilizan para atenderte?, ¿Sientes que es distinto del que utilizan con el resto de las personas?

<p>2. Experiencias (malos ratos)</p>	<p>¿Has vivido o presenciado algún mal rato en el Departamento Social de La Pintana? ¿Podrías describirlo? ¿Podrías describirlo?</p>
<p>3. Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera)</p>	<p>¿Cómo sueles reaccionar frente a estas situaciones?</p> <p>En relación a tu mala experiencia, ¿has realizado alguna denuncia o reclamo? Si la respuesta es no ¿por qué?</p>
<p>4. Mujeres Migrantes en departamentos sociales</p>	<p>¿Sientes que existe o has vivenciado un trato distinto hacia las mujeres migrantes o extranjeras?</p> <p>¿Te has sentido pasada a llevar por parte de algún funcionario del municipio de la Pintana, producto de tus creencias, estilo de vida o aspectos propios de tu cultura?</p>

Objetivo específico 2: Visibilizar el carácter interseccional de la violencia institucional hacia las mujeres del sector.

EJE	PREGUNTAS
<p>Género</p> <p>Subvariables:</p> <p>1. Mujer en La Pintana</p> <p>2. Mujeres marginadas/excluidas</p> <p>3. Trabajo no remunerado</p>	<p>¿Qué significa para ti ser mujer en La Pintana?</p> <p>¿Te has sentido excluida o discriminada en espacios relacionados con la Municipalidad por ser mujer? (tales como departamentos sociales, talleres, servicios entregados)</p>
	<p>¿Cómo es el trato en la municipalidad por ser dueña de casa?</p> <p>¿Sientes que te tratan de forma distinta o discriminatoria por no tener un trabajo remunerado?</p>
	<p>¿Cómo describirías el trato en el departamento social hacia las adultas mayores?</p>

Objetivo específico 3: Conocer las experiencias de mujeres en el municipio de La Pintana

EJE	PREGUNTAS
<p>Experiencias en el Departamento Social</p> <p>Sub-variables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación en servicios públicos 2. Atención en el departamento social 	¿Qué motivo te ha llevado al Departamento social?
	¿Has participado en actividades o talleres por parte del municipio?, de ser así ¿cómo fue tu experiencia?
	Si la respuesta a la pregunta anterior es no ¿tienes algún motivo por el cual no participar?
	¿Cómo crees que ha influido la tecnología en los servicios del departamento social? ¿La atención ha mejorado, empeorado o se mantiene igual?
	Antes de llegar al municipio, ¿cómo sería la atención ideal que esperas recibir?
	¿Cómo calificarías el servicio en el departamento social en relación al trato de los/as funcionarios/as y la eficiencia? ¿Por qué?
	¿De qué forma los servicios que ofrece el departamento social te han ayudado a solucionar tus problemas?

Pregunta de cierre: Según tu apreciación y respecto a lo narrado en la entrevista, me podrías decir en tus palabras, ¿qué es para ti violencia institucional?

3. Tabla tratamiento de información

Entrevistada:	Fecha:	Información de la mujer Nombre: Dirección: Edad: Pueblo Originario: Nacionalidad:
1. Eje Violencia institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: <ul style="list-style-type: none"> ● Trato de funcionarios/lenguaje corporal ● Experiencias (mal ratos) ● Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) <ul style="list-style-type: none"> ● Mujeres Migrantes en Departamento Social 		
2. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual

Sub-eje: <ul style="list-style-type: none"> • Mujer en La Pintana • Mujeres marginadas/excluidas 		
3. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: <ul style="list-style-type: none"> • Participación en servicios públicos • Atención en el Departamento Social 		

4. Análisis de Datos

4.1. Resultados tabla de observación

Tabla de observación
Dia: Viernes 8 de octubre Hora: 11:00 am - 14:00 pm
Objetivo: Observar las principales expresiones, gestos y actitudes corporales de las mujeres y las/los funcionarios del Departamento Social de la municipalidad de La Pintana durante el desarrollo de la atención.
Eje: “Relación con el guardia” (al entrar al municipio): Este eje corresponde a la actitud con la cual las mujeres son recibidas al entrar al municipio, y como son derivadas a los Departamentos correspondientes según su necesidad.
Observación: Para poder entrar al departamento social de la municipalidad de La Pintana, se le debe

comunicar el motivo de asistencia al establecimiento al guardia del portón que colinda con la calle.

Se observa que para poder ingresar al departamento social de la municipalidad o cualquier otro departamento dentro de la institución, las mujeres deben comunicar el motivo de asistencia al guardia. Luego de esto la mujer debe esperar afuera de la municipalidad hasta que el guardia le haga entrega de su RSH, la demora aproximada es de 5 minutos.

Al ingresar se debe pasar por un túnel que sanitiza a las personas. Al estar dentro del túnel sanitizador se observa que al parecer no sucede nada dentro, no se percibe algún líquido, olor o sonido.

Luego, otro funcionario pide nuevamente el motivo de visita para derivar a la mujer al departamento correspondiente, le hace entrega de un papel que indica número de atención y número de mesón. La espera se realiza fuera del Departamento por motivos sanitarios.

Con respecto al primer guardia, este no explica el motivo de espera fuera de la municipalidad. Solo pregunta el motivo de asistencia y solicita el carnet de identidad. Se observa que la atención en este caso es algo distante.

El segundo guardia realiza la misma pregunta y deriva a los departamentos de forma amable.

Eje “Estado de infraestructura y acceso al Departamento Social de la municipalidad de La Pintana”: Este eje corresponde al estado de los pisos y si estos son transitables y accesibles para toda la comunidad. También abarca la existencia de rampas de acceso, pasamanos, entre otros.

Observación:

La municipalidad es una casona antigua que se encuentra a simple vista en buen estado, cuenta con rampas de acceso para personas en situación de discapacidad en el primer piso, pero no se observan accesos para el segundo.

Al costado izquierdo en la entrada se encuentra un pequeño parque con juegos para los NNA, además cuenta con sillas básicas en las zonas de esperas

Eje “Relación entre las mujeres en sala de espera”: Este eje corresponde a la relación que existe entre las mujeres que asisten al departamento social en la sala de espera.

Observación:

La relación entre las mujeres en la sala de espera (que constaba de una fila de 6 asientos en el pasillo exterior) era distante, ya que ninguna interactuaba con otra. Solo se sentaban a esperar su turno de atención en el Departamento Social.

Eje: “Atención en el Departamento Social” Este eje corresponde a la atención que reciben las mujeres por parte de las/os funcionarios del departamento social.

Observación:

Un grupo de tres mujeres poseen cara de disgusto y duda por la situación que está ocurriendo en la oficina, donde se atiende a una adulta mayor con su acompañante y le hablan de manera muy fuerte para explicarle las cosas, lo que al grupo de mujeres al parecer les incomoda.

Al estar dentro de las oficinas del Departamento Social, las mujeres son atendidas sin privacidad ya que son espacios de atención compartidos ubicados uno al lado del otro. Cuando las mujeres necesitan otros documentos para completar el RSH u otros trámites, se les entrega una hoja con los documentos solicitados impresos y destacados. En el papel se indica el número telefónico del Departamento Social en caso de querer realizar trámites simples como el subsidio del agua a través de llamadas, y de esta forma evitar una atención presencial.

Eje “Oficina General y de Reclamos”: Este eje corresponde a cómo es la atención y trato de funcionarios en la oficina general y de reclamos.

Observación:

En el lugar, se acercó una mujer, adulta mayor, la cual necesitaba sacar e imprimir algunos certificados de nacimientos, cuatro en total. (en la máquina indicada es del Registro Civil y pueden obtenerse certificados).

En esta, no había nadie que le ayudará a utilizar o a entender cómo funcionaba, se veía complicada, nos acercamos a ayudarla, le complicaba teclear la pantalla de la máquina, no lograba ver bien los datos solicitados. Si bien, la máquina es completamente funcional, se dificulta la operatividad de esta, si no se encuentra alguna persona ayudando a los usuarios/as que la necesiten

Si bien el espacio era abierto y ventilado, contemplando todas las medidas sanitarias.

En el lugar, existen dos tótems de atención, uno para informaciones y reclamos, y otro (no se logra identificar su función), Además se encuentra una máquina de Registro Civil, la cual ayuda a obtener e imprimir los certificados necesitados.

Si alguna persona tiene un reclamo, el procedimiento es acercarse a la ventanilla, solicitar el libro de reclamos, y a esto, únicamente entregan una hoja con un lápiz, y solicitan explicar lo sucedido y anotar algunos datos personales. Posterior no se comunicaron con nosotras para hablar de lo sucedido, ni entregar alguna explicación.

“Gestos y actitud corporal al salir del Departamento Social”: Este eje corresponde a los gestos y actitud con la cual salen las mujeres del departamento social de La Pintana tras recibir la atención.

Observación:

Se observa que una mujer sale con actitud triste. Otra sale disgustada y suspirando del Departamento Social.

Se observa también que generalmente las mujeres salen del Departamento Social con una

postura indiferente, no se presenta alguna situación de felicidad o emoción por una respuesta entregada por la oficina.

4.2 Resultados tabla de tratamiento de información

Entrevistada: 1	Fecha: lunes 30 de Agosto, 2021	Información de la mujer Nombre: Patricia Millan Dirección: Sector Santo Tomas, La Pintana (Las Parcelas) Edad: 43 Pueblo Originario: Mapuche Nacionalidad: chilena
1. Violencia Institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (malos ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social 	<p>Violencia Institucional</p> <p>Discriminación a migrantes</p>	<p><i>“usted no le explico a ella porque no puede postular a la asignación familiar con su hijo, y me respondió, yo no te tengo que dar porque esa explicación a ti, pero yo necesito saber sobre los beneficios, además ella es menor de edad (...) Su respuesta fue: el Estado no está obligado a darle que comer a ella y a su hijo, porque el Estado no la mando a quedar embarazada”</i></p>

		<i>“Si, pero no solamente que no sean chilenas, sino porque llegan mal vestida o no sabe expresarse bien, aparte de ser extranjera, también hay discriminación en esas áreas.”</i>
2. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluida 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia entre el género femenino - Opresión de género 	<p><i>“muchas veces dentro del mismo género nos discriminamos o menospreciamos”</i></p> <p><i>“Sí, en ocasiones sobre todo cuando dialogas con mujeres, muchas veces no tienes la respuesta, porque si viene una persona de mí mismo sexo y me viene hacer una pregunta, y yo le contesto de mala manera, considero que no hay igualdad en esa área”</i></p>
3. Experiencias en el Departamento Social	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p>	<p>-Incapacidad de suplir las necesidades de usuarias</p>	<p><i>“tuve una mala experiencia del tema para optar al subsidio familiar,</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social 		<p><i>porque muchas veces hay personas que no te dan la orientación necesaria”</i></p> <p><i>“ella fue a postular, y le dieron con la puerta en la cara, le dijeron que no cumplía con los requisitos y punto, pero no le explicaron porque ni nada”</i></p> <p><i>“cuando una, va a solicitar información o pide hablar con una asistente, de repente te dan mala información o te atienden de mala manera”</i></p> <p><i>“le habían dicho que no cumplía con los requisitos, porque no necesito, no soy vulnerable, pero yo le dije ¿Te dijo por qué? No me respondió, no me dijo nada, solamente que no cumplía con los requisitos y eso es todo.”</i></p>
---	--	---

Entrevistada: 2	Fecha: martes 7 de septiembre	Información de la mujer Nombre: María Soledad Dirección: Sector Santo Tomas, La Pintana (Bahía Catalina) Edad: 58
-----------------	-------------------------------	--

		Pueblo Originario: No Nacionalidad: chilena
1. Violencia Institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (malos ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social 	<p>Minimizar vivencias</p> <p>Normalización de la meritocracia</p> <p>Discriminación por aspecto físico</p>	<p><i>“De hecho un día se comparó conmigo, con su hija y no sé si es bueno decirlo, pero es lo más ignorante, una persona laboralmente, compararse con la otra persona, (...) porque ustedes están para ayudar a las personas, no para compararse y decirle a la persona: “yo trabajo, yo trabajaba de día, yo estudiaba de noche”</i></p> <p><i>“un poquito por la vestimenta, como todo lo dejaba para mis hijos yo no andaba como muy bien vestida”</i></p>
2. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas 	<p>Marginación</p> <p>Familia Patriarcal</p> <p>Explotación Laboral</p>	<p><i>“sí, me da vergüenza ser de La Pintana, no sé si estoy mal, pero sé que estoy en un país clasista y de mucha ignorancia”</i></p> <p><i>“yo estaba con él, pero era como que no estuviera con él, nunca sirvió para aportar porque era drogadicto y casi todo lo</i></p>

		<p><i>que ganaba era para lo droga. (...) no me separaba era porque una también era ignorante también, como que antes había más ignorancia para las cosas, uno eh... también querer estar con el marido, no con el marido, sino que...”</i></p> <p><i>“Para la imagen de familia, justamente, como no la tuve, porque yo no la tuve, porque yo soy de La Legua, y tuve que salir de la casa de mi mamá cuando tenía 13 años, porque me golpeaba mucho y mi padrastro también”</i></p> <p><i>“Yo trabajé por 15 años de lunes a domingo, por 15 años, era un animal, porque yo hacía aseo también en edificios los días sábado y de lunes a viernes trabajaba de asesora del hogar, (...) me dieron para cuidar una abuelita, que yo la cuidé el día domingo por 14 años.”</i></p>
<p>3. Experiencias en el Departamento Social</p>	<p>Idea o concepto expresado</p>	<p>Cita textual</p>

<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social 	<p>Deshumanización de la atención.</p> <p>Asistencialismo por parte de la municipalidad</p>	<p><i>“Gerardo creo que se llamaba, que él vino para mi casa y todo, don Gerardo hacía super bien su pega super profesional pero una cara de enojón que tenía que uno se acercaba a él (...), pero muy frío muy seco”</i></p> <p><i>“si los niños se me enfermaban, eh yo a veces no iba a trabajar y ahí se perdían los trabajos (...) habían días en que yo estaba mal y tenía que saber tener la comida para los niños y ahí yo fui como 10 veces, yo le diría como en 10 años eh... a pedir la mercadería, también pedí un camarote, también hubo veces que pedí eh... la ropa del colegio, los zapatos”</i></p>
---	---	--

<p>Entrevistada: 3</p>	<p>Fecha: Viernes 8 de octubre</p>	<p>Información de la mujer</p> <p>Nombre: Marcela</p> <p>Dirección: Sector Santo Tomas, La Pintana (Av. La Serena)</p> <p>Edad: 58</p> <p>Pueblo Originario: No</p> <p>Nacionalidad: Chilena</p>
------------------------	------------------------------------	--

Violencia institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (malos ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social 	<p>Violencia Institucional</p> <p>Poder y jerarquización</p> <p>Asistencialismo</p> <p>Marginación</p> <p>Carencia de poder</p>	<p><i>“En el área de salud de La Pintana, yo fui hace poco porque tenía unos problemas y si hubo una persona como que alzó la voz, yo no alzo la voz, yo soy súper educada, (...) puedo tener una conversación como corresponde con las personas y ahí le dije a el po, (...) independiente lo que tu seas, yo soy una persona que merece respeto y yo vengo a hacer una consulta y yo vengo a pedir la ayuda que necesitamos acá en este sector”</i></p> <p><i>“Igual cuando la gente va a pedir ayuda, con cosas de mercadería o esas cosas, ¡olvídate! Como que andan pidiendo limosna”</i></p> <p><i>Bueno, cuando fui hace poco, (...) había un caballero super apático el que atendió. (...) si ha habido gestos de repente o palabras, que por el hecho ir de la Pintana te discriminan, ¡o sea como que... ¡Ah! tu vienes de la</i></p>

		<i>Pintana, en ese tono, entonces tu no me puedes responder así, y me dio de respuesta es que nosotros somos una empresa externa y alzo la voz. Sí, yo encuentro que ha habido cosas, muecas o formas de responder que no corresponden.”</i>
1. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas	Marginación	<i>“La verdad, por ejemplo, es super complicado vivir en un sector olvidado, es ir como a humillarse, porque una lo siente así, es como un poquito de humillación el tener que ir, te mandan para un lado, después para otro y todo.”</i> <i>“Encuentro que igual es bueno porque tenemos una alcaldesa mujer y eso es un poquito más como mujer.”</i>
2. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social	Meritocracia Neoliberalismo y programas para la mujer Atención digna y actualizada	<i>“Una tiene que ser como movida y estar presente porque aquí nunca llega nada, aquí en este sector llevo treinta años acá”</i> <i>Emprendedoras... no, no es emprendedora, pero</i>

		<p><i>algo parecido. Después fuimos, nos hicimos un desayuno, estuvimos con la alcaldesa, tengo fotos con ella. Y la verdad que las experiencias mías han sido buenas, porque cuando uno está metida en la municipalidad hay diferencias</i></p> <p><i>“Hay cosas que una que hicieran cambios, me gustaría mucho por ejemplo que de repente cuando tu no puedas ir presencialmente, tomaran el teléfono y tuvieras hora para cierto día, que uno llegue allá y la atiendan al tiro (...) a mí me gustaría que hubieran más profesionales que seleccionen a las personas, para no hacer una fila porque eso quita tiempo”</i></p> <p><i>más organización y que no sean tan apáticas, porque hay niñas en la municipalidad que son pesadas”</i></p>
--	--	--

Entrevistada: 4	Fecha: 17 de octubre	Información de la mujer
-----------------	----------------------	--------------------------------

		Nombre: Aurora Caceres Dirección: Pedro Huneus Edad: 65 Pueblo Originario: No Nacionalidad: chilena
3. Violencia institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (mal ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social	Violencia institucional Carencia de poder Marginación Violencia	<i>“Mienten porque el señor don Eduardo vino aquí y dijo que no señora está mintiendo y mandó una carta diciendo que yo estaba mintiendo (...) y el señor Eduardo Oñate me dijo que yo era mentirosa y que nunca habían estado tomada”</i> <i>“Como que nosotros somos ignorantes”</i> <i>“Como discriminada y pasada a llevar totalmente de esta municipalidad”</i>
1. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas	Explotación Opresión de género	<i>“por ser mujer, los sueldos, te discriminan por los sueldos”</i>
2. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	Cita textual

<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social 	<p>Ignoradas</p> <p>Meritocracia</p>	<p><i>“cuando uno va a poner un reclamo no te toman ni en cuenta”</i></p> <p><i>“Porque es pésima la atención hija, porque si tu no moví los papeles, los papeles se van a archivo”</i></p>
---	--------------------------------------	---

<p>Entrevistada: 5</p>	<p>Fecha: 23 de octubre</p>	<p>Información de la mujer</p> <p>Nombre: Dorila Sánchez y Mabel Henríquez</p> <p>Dirección: Nerón</p> <p>Edad: 65 y 67</p> <p>Pueblo Originario: no</p> <p>Nacionalidad: chilena</p>
<p>3. Violencia institucional</p>	<p>Idea o concepto expresado</p>	<p>Cita textual</p>
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (mal ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social 	<p>Violencia Institucional</p> <p>Abuso de poder</p> <p>Discriminación</p> <p>Trato despectivo</p>	<p><i>En el consultorio, tienen abuso de poder, los que más hacen eso, no son las psicólogas o matronas, son las públicas, las que te hacen las muecas, los gestos, te hablan mal o te dicen arréglenlas ustedes, ellas son.</i></p> <p><i>Sí, como anda vestida y como habla. Como te decía, la discriminación es de nuestro propio género.</i></p> <p><i>Respecto al tono de voz que utilizan; Ustedes</i></p>

		<p><i>podrían decir que el tono de voz es distinto según sea la persona?, o más bien describir el tono de voz que utilizan, si minimiza o infantiliza.</i></p> <p><i>Es despectivo.</i></p>
1. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas 	<p>Patriarcado</p> <p>Roles de género</p>	<p><i>“Lucha contra la igualdad, lucha contra el machismo de los hombres, las oportunidades de trabajo... todo eso implica a las mujeres, los sueldos bajos, todavía no esta esa igualdad entre los hombres y mujeres”</i></p> <p><i>“Aparte que hay mujeres solas y jefas de hogar, que tienen que llevar la casa, son hombre y mujer.”</i></p>
2. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	Cita textual
<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social 	<p>Ineficiencia de estamentos del Estado.</p> <p>Perfil de candidato, se acercan a colaborar cuando se están candidateando, promesas sin cumplir.</p> <p>Poder político (a conveniencia del partido)</p>	<p><i>“Yo he participado en reuniones territoriales y ahí refleja que cuando tu das, cuando das tu opinión de las necesidades del sector , siempre dicen que sí, que lo van a ver y lo van a solucionar, pero en realidad no es así, uno lo ve a largo plazo y no es así,</i></p>

		<p><i>ve que pasan los meses y los días... y tu no ves los resultados, porque dicen lo vamos a ver, lo vamos a ver, pero no hay resultados</i></p> <p><i>“Mira, nosotras hemos hablado con la alcaldesa personalmente y la primera vez que salió elegida, se comprometió a ayudarnos porque somos autogestión y que nunca apareció, nunca apareció, entonces somos excluidas, y no hay otra organización mejor que la de nosotros”</i></p> <p><i>“Desgraciadamente, ocupan el rol o si eres de su equipo partidario, te escuchan o te ayudan, si no perdiste”</i></p>
--	--	---

Entrevistada: 6	Fecha: 23 de octubre	Información de la mujer Nombre: Evelyn Flores Dirección: General Arriagada Edad: 56 Pueblo Originario: no Nacionalidad: chilena
3. Violencia institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual

<p>Sub-eje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (malos ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social 	<ul style="list-style-type: none"> -Exclusión -Violencia Institucional -Reconocimiento de derechos -Abandono hacia migrantes -Abuso de poder 	<p><i>Jamás nos han invitado a una celebración del día del dirigente ... nos hacen la cruz.</i></p> <p><i>si tú vas a la parte de deporte el funcionario de deporte es básicamente no te pesca y no te va a pescar porque tiene orden porque trabaja ahí</i></p> <p><i>me gustaría que existiera es su experiencia, sería el respeto</i></p> <p><i>Y El reconocimiento de derecho</i></p> <p><i>vas a ver que hay ciudadanos que se aprovechan de ellos, ejemplo, si eres feriano, necesitas que te vayan a vender y pagan súper poco, esto nos ha pasado y hemos tenido que salir a la defensa de esas personas (...) yo tengo un documento que la tomamos, no estaba siendo ocupada, no tenía luz, agua, no tenía piso, puertas, techo y nosotros la arreglamos, trabajamos con la gente a cambio que tuviera techo, cerámica e incluso hasta eso no intentado quitar</i></p>
---	---	---

		<p><i>entonces tenía a un matrimonio de venezolanos trabajando con ellos y de hecho le ofreció la casa y después como vivían en la casa, ellos trabajan, pero no les pagaba y eso en todo el mundo se conoce como esclavitud.</i></p> <p><i>De disgusto, la funcionaria me dijo- que le habían dado orden de que no trabajara con nosotros-</i></p> <p><i>por ejemplo a mí me dicen la cochina porque ellos ven, siendo que yo soy técnico en instrumentista quirúrgica y además soy enfermera porque estoy titulada de la Chile, pero a mí no me gusta que sepan cual es mi carrera a mí me gustan que me conozcan por ser dirigente social y así todo, hay mucha gente de como te vistes o que te pones o si te alcanzaste a bañar cuando tienes que hacer un trámite en vez de ver lo importante, eso habla de una falta de educación,(...) creen que la a la gente hay tratarla de como se vea o como se viste”</i></p>
--	--	---

1. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas	<ul style="list-style-type: none"> - Rol de la mujer con la comunidad. - Empoderamiento femenino, en comunidad vulnerables. - Discriminación de género (por parte de autoridades) 	<p><i>“nosotros podemos empoderarnos y hacerlo por nosotros y trabajar para el resto”</i></p> <p><i>“la misma alcaldesa, donde tengo todos estos testigos, que dijo públicamente -con esta mujer no trabajo”</i></p>
2. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Participación en servicios públicos - Atención en el Departamento Social	<p>Abuso de poder (Carencia de Poder)</p> <p>Abandono estatal y municipal</p> <p>No se maneja una concepción de derechos (se cree que es un beneficio o regalo)</p>	<p><i>“Una discriminación que es política, si tú no eres del mismo partido o no les ayudas políticamente, tú no eres un sujeto de apoyo a nivel de la municipalidad”</i></p> <p><i>“Pero nosotros no tenemos apoyo ni siquiera de la municipalidad, es una piedra en el camino porque ellos siempre y tratan de desprestigiarte o tratan de ver como acaban con tu organización que tú tienes una mirada política distinta”</i></p> <p><i>“las cosas que nosotros obtenemos acá es porque</i></p>

		<i>las hemos exigido el beneficio”</i>
--	--	--

Entrevistada: 7	Fecha: 25 de octubre	Información de la mujer Nombre: Elva Montes Dirección: Apóstol Matías Edad: 60 Pueblo Originario: No Nacionalidad: chilena
3. Violencia institucional	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Trato de funcionarios/lenguaje corporal - Experiencias (mal ratos) - Reacciones (cómo se siente, que hace, que acciones toma o considera) - Mujeres Migrantes en Departamento Social	Meritocracia	<i>“tiene que uno saber respetar para que te respeten porque tu soi’ la que estai’ llegando, no ellos, entonces uno tiene que hacerse respetar desde el principio hasta el final.”</i>
1. Eje Género	Idea o concepto expresado	Cita textual
Sub-eje: - Mujer en La Pintana - Mujeres marginadas/excluidas	Sistema sexo -género Trabajo reproductivo	<i>“creen que uno no puede hacer el trabajo pero se llevan a veces la sorpresa de que no es así, porque el hombre nunca se propone para ningún cargo, ellos</i>

		<p><i>solamente opinan de afuera”</i></p> <p><i>“ellos opinan desde fuera pero no son capaces de hacer nada”</i></p> <p><i>“Yo pienso que el hombre es más quedado, creen que con el hecho de trabajar todo el día o toda la semana, con eso ellos cumplen de hacer todo po’. En cambio la mujer no po’, es dueña de casa y trabaja más que los demás, y además a una lo social le gusta, entonces se da tiempo para hacer todo lo que el hombre no puede (...) dicen que llegan cansados, que no pueden, que tienen que hacer esto o que tienen que hacer horas extras. En cambio la mujer cocina, lava, lleva al niño al colegio, hace todas las labores del hogar y todavía tiene tiempo para hacer actividades sociales.”</i></p>
2. Eje Experiencias en el departamento social	Idea o concepto expresado	<i>Cita textual</i>
<p>Sub-eje:</p> <p>- Participación en servicios públicos</p>	<p>Política pública neoliberal de género</p> <p>Carencia de poder.</p>	<p><i>“yo he consultado a las chiquillas y están contentas con los talleres que están haciendo de</i></p>

<p>- Atención en el Departamento Social</p>		<p><i>costura, de manteles, de tejido, entonces están muy contentas con eso talleres”</i></p> <p><i>“pero algunas van como alteradas, como se dice vulgarmente “chora”, entonces yo creo que esas personas quizás no tienen una buena acogida, pero si una va con buena disponibilidad no tenemos porqué tener complicaciones con la gente”</i></p> <p><i>“nos hicieron llegar la TIFA para que nosotros no hiciéramos una cola larga o que tuviéramos mejor atención del que teníamos anteriormente, porque antes teníamos que hacer cola como todos y ahora no po’, porque mostramos que somos dirigentas y nos hacen pasar al tiro donde vamos.”</i></p>
---	--	---

