

*Radiografía final de los Centros de Reparación Especializada  
de Administración Directa de la Región Metropolitana:  
incandescencia y penumbra desde el discurso de los/as  
Trabajadores/as Sociales.*

*Seminario para optar al grado de:  
Licenciado en Trabajo Social.*

Autoras:

Tamara Bustos Silva.

Tatiana Carreño Rojas.

Valentina Hormazabal Carreño.

Scarlette Labbé Tudela.

Ariadna Yáñez Ortuzar.

Profesor guía:

Fernando Fuenzalida.

Santiago de Chile 2021.

### **Agradecimientos.**

*Agradezco enormemente a Dios y al universo por permitir a mis padres acompañarme en este largo y duro proceso, pues, ellos han sido el motor que ha impulsado mis sueños y las ganas de seguir adelante; A mi hermano, que con sus conversaciones, cantos y chistes fomes, alegraron las intensas y largas noches de desvelos.*

*También quisiera agradecer a quienes estuvieron a mi lado en los días y noches más difíciles, durante mis horas de estudios, aunque varios de ellos ya no se encuentran conmigo.*

*Frente a la entrega de este seminario, les dedico este logro a mi familia, como una meta más conquistada. Me siento orgullosa de tenerlos en mi vida y feliz de que estén a mi lado en este momento tan importante, siempre apoyándome.*

*Gracias por ser quienes son y por creer en mí.*

**Tamara Bustos Silva.**

*Hoy, mirando el mar, mi lugar favorito en este mundo, comienzo a despedirme de este largo e intenso proceso... le dedico unas palabras a mis queridos bebés, Toby y Canela, por su amor y compañía incondicional en cada noche de desvelo.*

*Quisiera agradecerles a mis padres, Maricel y Pablo, por estar siempre conmigo, en lo bueno y lo malo, por apoyarme, porque cada vez que lo necesitaba tenían una palabra de aliento, por siempre acompañarme en aquellas locuras e idas al estadio que traen felicidad a mi vida, por consentirme con helado de menta chips cada vez que estaba triste o desanimada. Les agradezco eternamente, porque la persona en la que me he convertido es gracias a ustedes, a su amor y apañe infinito.*

*A mi hermano Nicolás, que a pesar de todos los momentos malos que nos ha tocado afrontar, estamos aquí, de pie, luchando por nuestros sueños, gracias por creer en mí, por ser mi protector y mi compañía eterna en esta vida. También a Ariel, un hermano que me regaló la vida, quien estuvo en los momentos más importantes de mi vida, que en el plano en el que te encuentres escalando, sé que estás siempre conmigo.*

*A toda mi querida y extensa familia, del Norte y del Centro, por estar siempre presentes en mi vida a pesar de la distancia, en especial a mi tata Juan por su amor, preocupación, compañía y nuestras conversaciones eternas tomando té. A Rosa, mi querida Tota, que dejó este mundo sin antes hacerla sentir orgullosa de mis grandes logros, la mujer que siempre me impulsó a luchar por mis sueños y mi libertad.*

*Por último, agradezco a Dios y al universo por poner en mi camino a mi querido grupo de Seminario, mujeres lindas, fuertes y guerreras, felicitarnos por todo el esfuerzo y dedicación que nos hicieron llegar a esta instancia, porque juntas pudimos. A nuestro profesor guía, por creer en nosotras y acompañarnos en este proceso. Y también por cada persona que me ha acompañado desde siempre y a todas aquellas que llegaron sin aviso a darle amor y felicidad a mi vida.*

**Tatiana Carreño Rojas.**

*Desde que entré a la Universidad, mis pilares fundamentales han sido mis padres, quienes incondicionalmente me han apoyado en cada paso que he dado durante este largo trayecto, guiándome cuando más lo necesitaba y alegrándose en aquellos momentos de felicidad. Agradezco a ellos por siempre estar, por su preocupación y cada detalle de amor que solo ellos pueden dar, siempre han sido mis mejores guías de vida. Junto con esto, agradezco también a mis hermanos, quienes han sido mis protectores desde siempre, y que a pesar de que nos encontremos un poco lejos geográficamente, los siento más cerca que nunca, y sé que siempre querrán lo mejor para mí. Agradezco a Matías, que siempre me dio ánimo para seguir, dar lo mejor de mí y no rendirme nunca, porque él siempre supo que yo podía con esto y más, y a mis perritos Coco y Loki, que también formaron parte fundamental durante este proceso, ya que, en aquellas noches de desvelo, eran tiernos y fieles compañeros.*

*Quiero hacer una mención honrosa a mis profesores de la Universidad, puesto que, me transmitieron sus conocimientos de una manera tal que con el transcurso del seminario los fui recordando uno por uno, como también a nuestro profesor guía, quien siempre confió en nosotras y nos ayudó en los momentos más complejos a través de su profesionalismo y conocimientos, ya que, sus consejos fueron siempre lo más sinceros.*

*Y por último, dar las gracias a mis partners en estos años universitarios, con quienes también realicé este seminario, pues, sin ellas no hubiese sido posible desarrollar este gran logro, porque sí, para nosotras es un logro enorme vernos llegar hasta acá, y estoy completamente segura de que cada una de ellas será una excelente profesional, llenas de vocación y grandes luchadoras por la justicia social.*

*Gracias Dios, gracias a cada uno de ustedes.*

*“Si caminas solo, irás más rápido. Si caminas acompañado, llegarás más lejos”.*

**Valentina Hormazabal Carreño.**

*Ha sido un largo proceso, pasando por altibajos, pero son aquellas personas que han estado presentes a mi lado a quienes quiero agradecer.*

*Primeramente, a nuestros docentes, quienes nos entregaron las herramientas necesarias durante años para formarnos como profesionales; A nuestro profesor guía quien nos orientó en las dificultades que se nos fueron presentando en el camino, entregándonos sus conocimientos para el desarrollo de nuestra tesis.*

*Además, siendo una parte esencial de mi vida diaria, quiero agradecer profundamente a mis padres y hermano, quienes no dejaron nunca de creer en mí, bríndame todo su apoyo y su escucha activa, sin dejar de lado a mi mascota, siendo mi apoyo emocional de todos los días «'Ohana significa familia. Y la familia nunca te abandona ni te olvida».*

*Y a todas aquellas personas que estuvieron presentes, acompañándome en todo momento, principalmente mi actual pareja, quien es un pilar fundamental en mi vida y en este proceso.*

**Scarlette Labbé Tudela.**

*Primero que todo, quisiera agradecer a mis compañeras de seminario de grado, porque a pesar de todos los altos y bajos estuvieron ahí, es por ello que siempre les deseo lo mejor en sus vidas en ámbitos laborales, familiares y personales, son unas increíbles mujeres con cualidades muy dignas de admirar.*

*En segundo lugar, quiero agradecer a mi compañero, amigo, partner y pareja quien en este proceso, me brindó contención y cariño cuando más lo necesitaba, cuando me sentía desmotivada él estuvo ahí dándome las garras y la motivación de seguir y no dudar de mis capacidades, eternamente agradecida porque se quedara junto a mí en lo bueno y lo malo, viviendo penas y alegrías.*

*Consiguientemente, quiero agradecer a mi familia en general, tíos/as, primos/as, abuelos, mi kankita, mi tata, a mis amigas más cercanas, a Raúl por ser mi segundo padre, a mi nina Yasna por siempre tener fe en mí, por creer en mi persona, ser la primera de tu familia en lograr una meta de esta magnitud es muy importante para todos ellos, gracias por toda la motivación.*

*Agradecer a mi padre, quien me acompañó estos años de vida universitaria, en donde pudimos vivir juntos, conocernos mucho más y amarnos mucho más, eres mi ejemplo, mi admiración, eres un papá a todo dar, siempre queriendo darme lo mejor, gracias por darme valores y enseñarme muchas cosas de la vida te amo infinitamente papito mío.*

*A mi madre, que es lo más importante de mi vida, eres mi todo, mi pilar, mi mejor amiga, eres todo lo que quiero ser como mujer, trabajadora, independiente, buena persona, buena madre, hermana e hija, siempre te he dicho que no hay palabras para describir lo agradecida que me siento contigo, todo lo que soy es gracias a ti, agradecerte por darme lo más importante de mi vida que son mis hermanos Valeria, Felipe y Luciano, quienes son mi motor en esta vida y mis ganas de luchar día a día, espero ser un ejemplo para ellos, los amo con todo mi corazón.*

*Por último agradecerle a Dios, quien está junto a mí en todo momento, siempre lo dejo todo en sus manos, creo mucho en su poder y sus caminos, agradecer a mis ángeles en el cielo, a mi mami Marisol quien fue una abuelita para mí, por sus sabios consejos, por su amor y todo lo lindo que me dejó en este mundo terrenal, a mi Magdita que siempre será mi niña, mi princesa quien me cuida desde arriba, este gran logro es para ti prima te amo no hay día que no te piense, nos volveremos a reencontrar.*

*Amor y luz infinita para todos y todas ¡muchas gracias!*

**Ariadna Yáñez Ortuzar.**

## Índice.

Introducción.	12
Capítulo I.	14
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	14
1.1 Antecedentes del problema.	14
1.1.1. Trabajo Social e infancia.	14
1.1.2. Institucionalidad y políticas: sobre la infancia en Chile.	16
1.1.3. Política pública: <i>Panorama de la infancia en los centros de SENAME.</i>	19
1.1.4 Estudios e investigaciones Realizadas a los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.	21
Gráfico 1: Tipo del Profesional en cargo de “Encargado de Salud”	22
1.1.5 Mejor Niñez: <i>El nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.</i>	28
1.1.6 Dilemas éticos en la práctica del Trabajo Social.	30
1.2 Problema de Investigación.	32
1.2.1 Pregunta de investigación.	33
1.2.2. Objetivo general.	33
1.2.3. Objetivos específicos.	33
1.2.4. Supuestos.	33
1.2.5. Justificación.	33
Capítulo II.	36
MARCO TEÓRICO.	36
2.1. Conceptos claves.	36
2.2. Contexto.	36



2.2.1. Contexto histórico de política internacional.	36
2.2.2. Política Nacional de Niñez y Adolescencia en Chile.	38
2.2.3. Servicio Nacional de Menores.	39
2.2.4 Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD).	40
2.2.5 Estrategia de intervención del programa.	41
2.2.6 Trabajo Social y CREAD	43
2.2.7. Trabajo Social en Políticas Sociales.	45
2.2.8 Código ético del Trabajo Social en Chile.	46
Capítulo III.	49
MARCO METODOLÓGICO.	49
3.1 Enfoque de investigación.	49
3.2 Paradigma fenomenológico.	50
3.3 Tipo de estudio.	52
3.4 Universo y muestra.	53
3.5 Criterio de selección de muestra.	53
3.6 Herramientas y técnicas de recolección de información.	54
3.7 Operacionalización de los objetivos.	55
3.8 Criterios éticos de la investigación.	56
3.9 Técnica de análisis de datos.	56
Capítulo IV.	58
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	58
4.1 Trabajo de campo.	58
4.2 Caracterización de los entrevistados.	59

4.3 Codificación entrevistado/a.	60
4.4 Análisis de resultados.	60
4.5 Dimensiones.	61
4.5.1 Dimensión N°1: Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.	61
4.5.1.1 Rol del Trabajo Social en CREAD.	61
4.5.2 Dimensión N°2: Intervención Social en infancia en CREAD.	65
4.5.2.1 Factores Facilitadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.	66
4.5.2.1.1 Trabajo interdisciplinar dentro de los CREAD.	66
4.5.2.1.2 CREAD como organismo estatal.	67
4.5.2.2 Factores Obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.	68
4.5.2.2.1 Recursos Humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD.	68
4.5.2.2.2 Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.	71
4.5.2.2.3 Burocracia Coactiva en los CREAD.	73
4.5.4 Dimensión N°3: Ética profesional del Trabajo Social en Chile	77
4.5.4.1 Orientaciones técnicas de CREAD.	77
4.5.4.1.1 Discurso y Praxis del quehacer Trabajo Social en CREAD.	77
4.6 Hallazgos Emergentes.	80
Capítulo V.	82
5.1 Objetivos de la Investigación.	82

5.1.1	Objetivo específico N°1: Conocer las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales respecto al rol que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.	82
5.1.2	Objetivo específico N°2: Analizar las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales en torno a los factores facilitadores y obstaculizadores vivenciados en su labor en los CREAD de la Región Metropolitana.	83
5.1.3	Objetivo específico N°3: Comparar las orientaciones técnicas en función del análisis del quehacer de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana y las perspectivas éticas del Trabajo Social.	84
5.2	Supuestos de la Investigación.	85
5.2.1	Supuesto 1: La praxis realizada por los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD, se encontró guiada por las orientaciones técnicas de estos centros.	85
5.2.2	Supuesto 2: Los/as Trabajadores/as Sociales identificaron factores facilitadores y obstaculizadores en los CREAD, donde los obstaculizadores estarían principalmente asociados a elementos institucionales.	85
5.2.3	Supuesto 3: Surgieron tensiones éticas en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD.	86
5.3	Pregunta de investigación.	86
5.4	Conclusiones.	87
5.5	Sugerencias.	89
	Bibliografía.	91
	Anexos	98

## Introducción.

Durante el último tiempo, han circulado a través de diversos medios de prensa una gran cantidad de investigaciones que involucran a los centros y residencias del Servicio Nacional de Menores en cuanto a su funcionamiento a nivel nacional, siendo la mayoría de estas enfocadas a vulneraciones de derechos de distinto tipo, llevando a la red nacional a desprestigiarse como centro de protección de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes. Esto se puede observar en una noticia del diario *La Tercera*, donde se indica que durante el año 2020 se recibieron 4.500 denuncias por casos de maltrato.<sup>1</sup>

Las vulneraciones que existieron al interior de este organismo estatal son de completa relevancia para el campo profesional del Trabajo Social, dado que, se comienza a cuestionar las intervenciones y aquellos compromisos éticos que se asumen al momento de ejercer la profesión, pues, las y los Trabajadoras/es Sociales desarrollan gran parte de su quehacer en base a la protección y promoción de derechos, así como también la justicia social, por ende, analizar las tensiones existentes en cuanto a las formativas de la profesión y aquellos enfoques institucionales a los que deben enfrentarse los/as Trabajadores/as Sociales. son factores de real importancia para la profesión.

Por otro lado, cabe destacar que en el mes de octubre del presente año (2021), se aprobó la Ley 21.302, donde se reajusta lo que es la institución política del Servicio Nacional de Menores (SENAME<sup>2</sup>), y pasa a ser el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y a la Adolescencia, denominado como *Mejor Niñez*<sup>3</sup> para convertirse en el nuevo sistema de protección de los NNA<sup>4</sup> con el fin de fortalecer el desarrollo integral por medio de un equipo de profesionales especializados, dando paso a un cambio en cuanto a lo que era SENAME.

Es por ello que, en el presente seminario de grado, se dará paso al desarrollo de una investigación en base a factores que facilitaron y obstaculizaron el quehacer de las y los profesionales del Trabajo Social, particularmente en los CREAD de la Región Metropolitana, siendo estos Pudahuel y Galvarino, debido a que presentan la mayor

---

<sup>1</sup>Javiera Matus. (2021, 15 enero). Sename registra 4.500 denuncias por maltrato a menores en 2020. *La Tercera*. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/sename-registro-4500-denuncias-por-maltrato-a-menores-en-2020/LLQXJAJHJBCUXFPCI3RHRES3ZY/>

<sup>2</sup> Biblioteca del congreso nacional de Chile, 2021, Párrafo 8.

<sup>3</sup> *Mejor Niñez*. (s. f.). *Mejor Niñez - Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia*. *Mejor Niñez: Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile*. <http://mejorninez.cl/>

<sup>4</sup> Niños, niñas y adolescentes.

cantidad de sumarios administrativos a nivel nacional<sup>5</sup>. Junto con esto, se pretende conocer cómo influyeron estos antecedentes dentro de la labor del Trabajo Social, para de esta manera aprender de los errores pasados y fortalecer aquellas potencialidades a través de una mirada crítica, con el objeto de aportar a las futuras intervenciones que se llevarán a cabo en las nuevas Residencias Familiares de Mejor Niñez.

La investigación trabajará bajo una metodología cualitativa, por medio de un diseño fenomenológico, donde se tomará la importancia de las diversas experiencias de los/as profesionales que ejercieron dentro de estos centros y cómo afrontaban la institucionalidad de los CREAD (Pudahuel y Galvarino) al momento de ejecutar la intervención social bajo el enfoque de derechos y los fundamentos éticos de la profesión.

---

<sup>5</sup> Esta información se encuentra extraída del *Informe anual 2019 situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile* del “Observatorio para la Confianza”, gráfico “SUMARIOS por residencias de administración directa a diciembre de 2019” (Pág. 46).

## Capítulo I.

### FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

En el presente acápite, se han de presentar antecedentes que resultan necesarios para la complementar y comprender el objetivo de investigación, el cual, permite determinar la problemática que guiará el proceso, considerando la importancia que toma la infancia en Chile en cuanto a la labor y al quehacer profesional del Trabajo Social, pues, éste se ha adaptado a las necesidades de la sociedad a lo largo de los años.

Luego de esto, se presentará el problema que se abordará junto con la pregunta de investigación, los objetivos con sus respectivos supuestos y justificación del estudio que se va a desarrollar, haciendo énfasis en que esta va dirigida a los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) que formaron parte de la política pública de SENAME.

#### 1.1 Antecedentes del problema.

##### 1.1.1. Trabajo Social e infancia.

Primeramente, para comprender de mejor manera el problema de investigación, se debe considerar la historia de la profesión de Trabajo Social, la cual, ha sufrido diversos cambios comenzando desde su nombre, al comienzo, Visitadoras/es Sociales, Asistentes Sociales y en la actualidad Trabajadores/as Sociales. En cuanto a su quehacer profesional, éste ha variado de acuerdo con los movimientos sociales y los diversos contextos sociohistóricos presentes.

En el siglo XIX, según el texto de Garcés (2011) *Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos*, se menciona que el origen de la profesión de Asistente Social nace debido a que los sectores más empobrecidos eran vistos como si fueran una amenaza que afectaba al orden social, por lo cual, se desarrolló un sistema en el que se otorgaba ayuda a través de herramientas asistencialistas, por lo que en el año 1880 surgió un nuevo enfoque, el cual consistía en tomar en cuenta las causas de la pobreza y no sólo en la solución asistencial de esta, otorgando aportes mediante reformas, realizando investigaciones y disponiendo de residencias que ofrecían diversos servicios, tales como educación, ayuda legal y atención médica.

En cuanto al Trabajo Social en Chile, en el año 1832 surge la “Junta Central de Beneficencia y Asistencia Social”, en donde se agrupaban los hospitales y los asilos

con el fin de ayudar a las personas, por consiguiente, esta Junta se volvió estatal y hoy se conoce como: “El Servicio Nacional de Salud”.<sup>6</sup>

En el año 1925, de acuerdo con lo que menciona Castañeda & Salamé (2017), se crea la primera Escuela de Trabajo Social en Chile y en América Latina, donde a las personas quienes estudiaban aquella carrera, recibían el título de “Asistente social”.

Al pasar el tiempo, el Trabajo Social ha ido cambiando y variando en relación con sus enfoques y su quehacer, ya que, el uso y la incorporación de estudios, además de las investigaciones realizadas y las teorías desarrolladas, ha generado que el trabajo de los profesionales brinde soluciones que se mantengan con el paso del tiempo, por lo cual, una definición más completa y actual en base a la acción del Trabajo Social sería “las intervenciones practicadas para cambiar situaciones sociales, de manera que las necesidades de quienes precisan ayuda o están en peligro se satisfagan mejor que si no se interviniese”.<sup>7</sup> (SMALE, G et al., 2015, párrafo )

En base a ello, es primordial recalcar la importancia que la infancia tiene para las y los Trabajadoras/es Sociales, puesto a que “*la inversión en niñez es esencial, como estrategia de desarrollo, debido a su contribución en reducir la transmisión de la pobreza y exclusión*” (Chiroque Solano, H. A., 2005, párrafo 24), por ello, fundamentan su actuar en base al enfoque de derechos, el cual se comienza a utilizar hacia fines de los años 1990, con el objetivo de dar cuenta el nivel de involucramiento que tenían las políticas públicas dirigidas a la infancia, con los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), donde a través de programas protectores, de promoción y apoyo en diversas etapas, las intervenciones enfocadas hacia los niños, niñas y adolescentes, de ahora en adelante NNA, junto con sus familias buscan:

integrar proyectos y servicios de apoyo educativo y psicosocial dirigidos a las familias, con el objetivo de detectar, prevenir y superar las situaciones de dificultad, especialmente las eventuales situaciones de maltrato infantil o cualquier otra desprotección, así como promover procesos de cambio que favorezcan un adecuado ejercicio de las responsabilidades familiares. (Vásquez, s.f, pág. 4).

Es por ello por lo que, se han desarrollado diversos procesos de reflexión sobre las políticas públicas en relación con los niños, niñas y adolescentes, donde se comenzó a

---

<sup>6</sup> Memoria Chilena. (s. f.). institucionalidad - Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile. MEMORIA CHILENA Biblioteca Nacional de Chile. Recuperado 30 de agosto de 2021, de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-94684.html>

<sup>7</sup> SMALE, G., TUSON, G., & STATHAM, D. (2015). Problemas sociales y trabajo social Hacia la inclusión y el cambio social (Segunda edición: 2015 (Reimpresión) ed.). Ediciones Morata, S. L.

tomar en cuenta aspectos sociales que habrían de mejorar el bienestar de ellos, promulgando diversas leyes que dieran respuesta a la complejidad de las realidades en las que se encontraban insertos.

### **1.1.2. Institucionalidad y políticas:** sobre la infancia en Chile.

Por lo anterior, es importante mencionar que todo Estado tiene como obligación el definir y/o diseñar políticas públicas, es decir, un programa de acción y de principios que respondan en forma práctica a las necesidades más urgentes de la población. En el caso del Estado de Chile, este ha asumido la responsabilidad e invertido en el responder a la protección de los niños, niñas y adolescentes a través del tiempo, donde la Profesión de Trabajo Social se ha encargado de la atención de la infancia, puesto a que es esta la cual se ve afectada por procesos sociales determinados, por ello, resulta fundamental el mencionar y hacer memoria sobre las políticas sociales surgidas para abordar esta temática.

Según el texto *Historia de la infancia* de B. Delgado 1998, se menciona que en el año 1761 comenzó a funcionar el primer orfanato del país, el cual se denominaba como “La Casa de Expósitos”, destinada al cuidado de niños y niñas abandonados. Geográficamente esta se ubicaba en la calle hoy conocida como “Paseo Huérfanos”. Esta institución era financiada por la Corona Española y donaciones particulares, por ende, sus ingresos eran más bien irregulares hasta que se hicieron cargo las Hermanas de la Providencia en el año 1853.

Desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX grupos laicos continuaron con nuevos esfuerzos para la protección de niños y niñas en situación irregular, así fue como aparecieron las sociedades Protectora de la Infancia, San Vicente de Paul y el Patronato Nacional por la Infancia. Cabe destacar que, estas organizaciones no estaban coordinadas entre sí y el Estado no cumplía un rol activo frente a ellas, pues, solo entregaba financiamiento esporádico a algunas, ya que, éste estuvo relacionado solamente a la necesidad de hacerse cargo de la delincuencia ejercida por menores de edad. Solo el sector privado se encargó de proteger a niños y niñas.

En 1896 nació “La Escuela Correccional del Niño”, correspondiente a la primera institución estatal destinada a la infancia, cuyo objetivo era la corrección de los menores de edad que cometían infracciones a la ley.

Poco tiempo después, en el año 1912 se promulgó la primera ley dirigida a la infancia (ley N° 2.675) que buscaba regular la situación de los niños y niñas más desvalidos. Esta ley operaba donde cuyos padres no velaban por la crianza o educación de sus hijos,



o se encontraban en situación de vagancia, mendicidad o prostitución, o trabajaban en condiciones consideradas riesgosas para su salud.

El juez tenía la capacidad de internar en un establecimiento de beneficencia o en una correccional al niño o niña que se encontrara o fuera víctima de alguna de estas situaciones, como también, entregarlo/la a un adulto cercano para que este se pudiera hacer cargo. Esta ley tuvo escasos resultados, debido a que los establecimientos que estaban capacitados para hacerse cargo de estos niños y niñas no eran suficientes.

En el año 1928 se dictó la ley N°4.447, la cual era conocida como “Ley de Menores”, donde el Estado trató de abarcar aquella infancia en situación de abandono como también la que tenía problemas con la legislación penal y se “*limitó la autoridad de los padres al brindar facultades a los Tribunales de Menores para resolver las medidas a aplicar a los niños y niñas*”. Dentro de esta ley se crearon los Juzgados de Menores a cargo de jueces letrados y se estableció la creación de casas de menores destinadas a acoger a niños, niñas y adolescentes, donde debían comparecer ante un juez por haber sido detenidos.

Esta ley junto con la ley N°5.750 promulgada en el año 1935, fueron las normas bases de la protección de menores hasta el año 1967.

En el año 1942, la Dirección General de Protección de Menores se fusionó con algunos servicios médicos y así conformaron la Dirección General de Protección de la Infancia y Adolescencia (PROTINFA), que se encontraba bajo la dependencia del Ministerio de Salubridad, Previsión y Asistencia Social. Ésta, estaba dirigida a menores en “situación irregular”, es decir, los niños abandonados o en peligro de estarlo, así también con aquellos que hubieran cometido actos delictuales.

Ley N°16.618, se dicta en el año 1967, la que también estuvo destinada a ayudar a la infancia en situación irregular. Estimaba medidas de protección para los menores vulnerados en sus derechos y así también para los menores infractores. Es aquí donde se creó el CONAME (Consejo Nacional de Menores), servicio público que contaba con personalidad jurídica propia, pero dependía del Ministerio de Justicia, el cual se alejó del diseño de corte intersectorial anterior. Con esta ley, se creó un área especializada en Carabineros de Chile, denominada como “Departamento de Policía de Menores”, buscaba la prevención de la delincuencia juvenil, reunía a los menores en situación irregular y llevaba a cabo las órdenes emanadas de los tribunales.

CONAME no contaba con las facultades para administrar directamente establecimientos de menores, dado que, las instituciones colaboradoras no tenían la

capacidad para recibir a todos los niños derivados por los tribunales de justicia. Es por esto por lo que, el año 1970 se creó FUNICH (Fundación del Niño Chileno) como brazo operativo del CONAME, la cual, se encargaba de crear y administrar centros de menores.

El Consejo Nacional de Menores fue reemplazado en el año 1979 cuando se crea SENAME (Servicio Nacional de Menores), siendo este el organismo encargado de contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red programas ejecutados, directamente o por organismos colaboradores del Servicio. (SENAME, s.f.), siendo dependiente del Ministerio de Justicia, el cual, hasta el día de hoy ejecuta acciones para asistir y proteger a menores con carencias y problemas delictuales.

En el año 1990, en Chile se ratifica la Convención Internacional de los Derechos del Niño, donde se impulsó una profunda transformación en cuanto a las políticas públicas donde se ven involucrados los derechos de los NNA, lo que conlleva a un cambio de paradigma en el tratamiento dado por el Estado a las políticas de infancia. Comienza a desaparecer aquella costumbre de que el Estado de Chile solo protege a la infancia en situación irregular, sino que, se reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, garantizando el respeto, la promoción y protección de ellos, siendo compromiso de carácter mundial, tomando en cuenta, que es este organismo el que se ha de comprometer a adecuar su ordenamiento jurídico interno, para que los NNA, puedan ejercer sus derechos.

Es debido a lo anterior que, en el año 2005, se dictamina la Ley N°20.084, la cual instaura un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por infracciones a la ley penal, donde se establece que los mayores de 14 años son imputables penalmente y las sanciones se encontrarán orientadas a la integración social, pudiendo ser en regímenes cerrados o semicerrados, tanto en centros de privación de libertad dependientes del SENAME o de sus colaboradores; y, por último la ley N° 20.066, que tiene relación con la de violencia intrafamiliar.

En el año 2006 se plantea una propuesta de “Gobierno ciudadano”, que consiste en realizar diagnósticos sobre temas considerados relevantes, tales como la educación superior y previsión social, donde el Sistema de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”, deberá de tomar en cuenta opiniones de diversos miembros de la sociedad civil. Es en este sistema donde trabajan coordinadamente los Ministerios de Salud, Educación, Trabajo, Desarrollo Social y otras instituciones estatales, con el fin de acompañar a niños y niñas desde su gestación hasta su ingreso al sistema escolar.

En el 2014 se crea el Consejo Nacional de la Infancia, que funcionará como entidad de asesoría presidencial, cuyo objeto es impulsar normas y programas relativos a garantizar, promover y proteger el ejercicio de los Derechos de los Niños a nivel local, regional y nacional. Dentro de este mismo año, se crearon dos nuevos organismos relacionados con la infancia, siendo fundamental para el Trabajo Social, esto como parte de la respuesta del Estado de Chile a las exigencias que le imponía la ratificación de la Convención sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, siendo estas denominadas como: la Defensoría de los Derechos de la Niñez (cumple con la función de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes)<sup>8</sup>, y la Subsecretaría de la Niñez.

Es por ello que, de acuerdo con todo lo mencionado anteriormente, se puede comprender que existe una relación entre las políticas sociales relacionadas con la infancia que han surgido a lo largo del tiempo y con el Trabajo Social, puesto a que este último, resulta ser el puente entre el Estado y la ciudadanía, es decir, es aquel que comunica las problemáticas sociales, actuando bajo la promoción de las necesidades humanas y sus potencialidades, consagrándose en buscar el bienestar humano y la justicia social bajo el alero de la transformación social y los Derechos Humanos, por medio de estas políticas públicas.

### **1.1.3. Política pública:** *Panorama de la infancia en los centros de SENAME.*

De acuerdo con lo precedido, en Chile la principal política pública encargada de velar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes corresponde al Servicio Nacional de Menores (SENAME), el cual, entra en función el 1 de enero de 1980, presentándose como colaborador del sistema judicial, además de depender del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Este organismo es el encargado de contribuir a la restitución de los derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados/as, así como también, a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley a través de prestaciones de calidad mediante una red programas ejecutados directamente por SENAME o por organismos colaboradores del Servicio. (SENAME, s.f.)

La orientación de SENAME se vio reforzada el año 1990, al ratificar el Estado de Chile, la convención sobre los Derechos del Niño, en especial el artículo 19<sup>9</sup>. Para la ejecución

---

<sup>8</sup> Defensoría de la Niñez. (2020). INFORME FINAL DE VISITA.

<sup>9</sup> Artículo 19, inciso 1. Los Estados partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el

de la defensa de los derechos de los niños, SENAME cuenta con una red de programas que abordan principalmente las áreas de adopción, protección de derechos y justicia juvenil.

Esta política pública de protección también toma en cuenta la defensa de los derechos que son vulnerados en forma grave, donde aparecen los Tribunales de Familia, que buscan sancionar a los responsables de aquellas vulneraciones, como también de restituir los derechos de los niños, niñas y adolescentes en colaboración con las instituciones de SENAME y sus programas de reparación.

Para poder abordar de manera más integral la oferta de protección a lo largo del país, existen 881 centros colaboradores acreditados (OCAS), 11 Centros de reparación especializada de administración directa (CREAD) y alrededor de 250 centros tanto de residencias de administración directa de parte del Estado como de administración de instituciones privadas sin fines de lucro, que ejecutan los programas de SENAME.<sup>10</sup>

Según el Banco integrado de Programas Sociales (BIPS), este se puede definir como un programa, el cual busca resolver las vulneraciones graves que han sufrido los niños/as y adolescentes menores de 18 años en sus derechos, los cuales requieren de una medida residencial enviados por Tribunales de Familia y/o Fiscalías, en donde se consideran como sujetos únicos, contando con sus individualidades y también con su entorno social, actuando bajo un enfoque de protección de derechos, donde los profesionales deben estar capacitados para realizar tratamientos reparatorios. (SENAME, 2013)

Dentro del programa, se implementan algunos componentes, como la Atención Residencial (brinda atención residencial de tipo reparatoria), la evaluación diagnóstica, la cual se realiza con la finalidad de ejecutar un plan de intervención en todos los ámbitos (individual, familiar y comunitario) y el componente de una intervención especializada, para así activar acciones destinadas a generar una reparación del daño que se ha realizado y la restitución de derechos vulnerados, a través de un plan de intervención.

---

niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

Inciso 2. Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial. (UNICEF, mayo de 2015)

<sup>10</sup> INDH. (s. f.). CARACTERIZACIÓN DE LOS CENTROS. IDNH. Recuperado 2021, de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/3.-Cap%C3%ADtulo%20Caracterizaci%C3%B3n-de-los-Centros.pdf>

#### **1.1.4 Estudios e investigaciones Realizadas a los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.**

Es preciso señalar que, en el *Informe anual 2019 Situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile del Observatorio para la confianza (2020)*, se menciona que los NNA deben contar con dormitorios individuales o un espacio propio individual, con una cama propia, con ropa tanto de cama como de vestir, junto con un compartimiento donde pueda dejar aquellas pertenencias valiosas para él/ella. En cuanto a temas de infraestructura, debe contener ventanas con cortinas, además de piso en buenas condiciones, calefacción, iluminación, entre otras cosas,<sup>11</sup> puntos que se deben tener en consideración al momento de observar los informes e investigaciones realizadas en base a los centros y su funcionamiento.

En uno de los informes denominado *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores*, se señala que se visitaron 240 centros residenciales, de los cuales 225 de ellos (93,8%) no presentan las condiciones estructurales necesarias para el cuidado de los NNA que cuenten con un perfil clínico y/o casos complejos, donde incluso hay carencia de enfermería y/o dependencias especiales para atender a los residentes de forma adecuada, equivaliendo a un 70,8% de estas residencias visitadas, siendo ésta, una dependencia necesaria a la hora de tratar con los NNA, puesto que según el estudio, el 82,5% de las residencias cuentan con NNA de perfil psiquiátrico y un 52,5% tienen residentes con algún tipo de diagnóstico médico. (PDI, 2018).

Por ello, se puede deducir que, en un marco general, el 92,1% de los centros a nivel nacional no cumplen con los estándares mínimos que son exigidos por la red SENAME.<sup>12</sup>

Es importante recalcar que, según el *Informe anual 2019 situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile del “Observatorio para la Confianza”*, se menciona que, en cuanto al personal de las residencias, el 83% de estas no cuentan con funcionarios que cumplan con el perfil profesional mínimo para su funcionamiento. Además, de que un 93% de las residencias, no disponen con personal profesional especializado para el manejo de residentes con perfil clínico de forma permanente; Asimismo, el 35% no poseen la

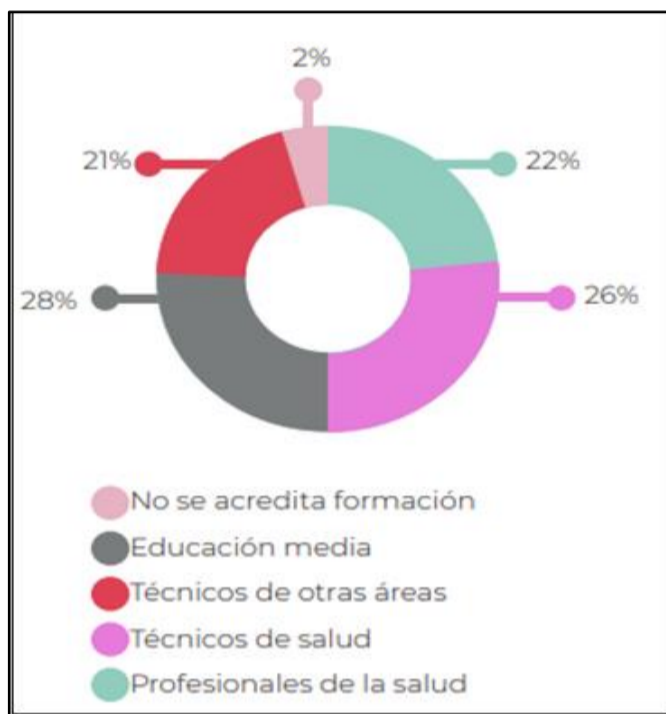
---

<sup>11</sup> Observatorio para la confianza. (abril de 2020). Obtenido de Informe anual 2019 Situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile: <http://observatorioparalaconfianza.cl/wp-content/uploads/2020/05/Informe-OPLC-2019-4.pdf>

<sup>12</sup> PDI. (diciembre de 2018). Obtenido de Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores: <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>

cantidad mínima de educadores de trato directo para funcionar, mientras que el 65% restante, aunque cumple con el mínimo sigue resultando insuficiente para operar de manera óptima, dado que, en la mayoría de estos centros, cuentan con residentes con perfil clínico (Observatorio para la confianza, 2020).

**Gráfico 1:** Tipo del Profesional en cargo de “Encargado de Salud”



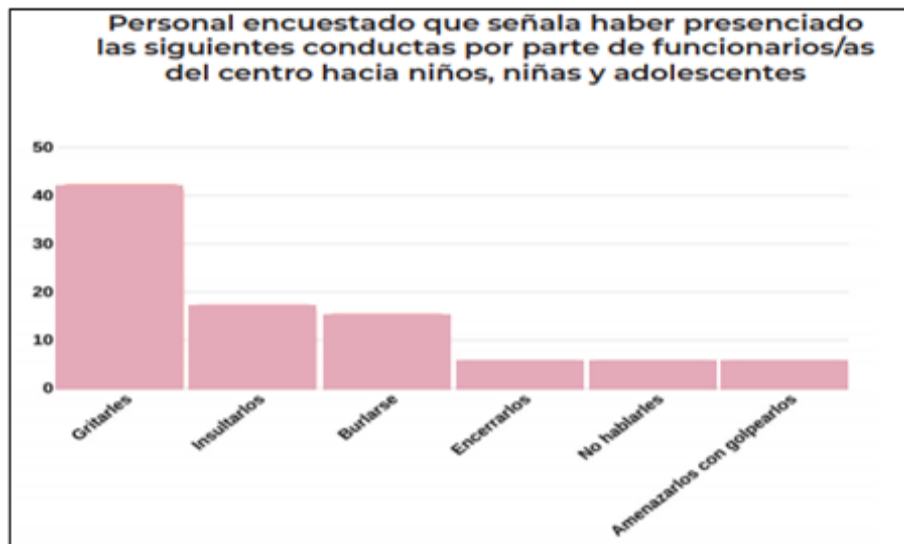
Tal como se puede observar en el gráfico anterior, dentro de las instalaciones de los CREAD, los/as trabajadores/as encargados/as en el área de la salud, existe un 47% del personal que se encuentra capacitado para desarrollar labores en esta área, y un 30% del personal no se encuentra capacitado o no se tiene información sobre su formación.

Es relevante destacar que, durante los últimos años se han realizado sumarios por maltrato, en donde se menciona que, hasta el 5 de diciembre del año 2019, 366 funcionarios del total de 2.360 han sido inculcados en algún procedimiento disciplinario, según lo registrado en las Fichas Únicas de Seguimiento de Casos (FUSC). Esta herramienta es utilizada por los diversos programas del SENAME, donde se le permite:

formalizar el procedimiento de actuación y comunicación ante hechos que requieran ser investigados como eventualmente constitutivos de delito, situaciones de maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas y adolescentes”, y es por ello por lo que El año 2018, se aplicaron en total 2.447 FUSC. La mayor cantidad se aplicó en el segundo trimestre (mayo a agosto), con un total de 1.075 casos. (Observatorio para la confianza, 2020).



**Gráfico 2:** Conducta presenciada por parte del personal del centro hacia los NNA.



Un estudio realizado al personal de estos centros indicó que, el 42,3% de los encuestados/as habían presenciado a funcionarios/as gritándoles a los niños, niñas y adolescentes de la residencia; un 17,3% denunció insultos cuando un porcentaje un poco menor (de un 15,4%), hizo lo mismo con hechos de mofa y burla, considerando además que un 5,8% de las personas encuestadas, presenció situaciones diferentes, como amenazas, encierros o aislamientos y trato de silencio a los niños, niñas y adolescentes por un tiempo determinado, tal como se puede observar en el gráfico anterior. (Observatorio para la confianza, 2020).

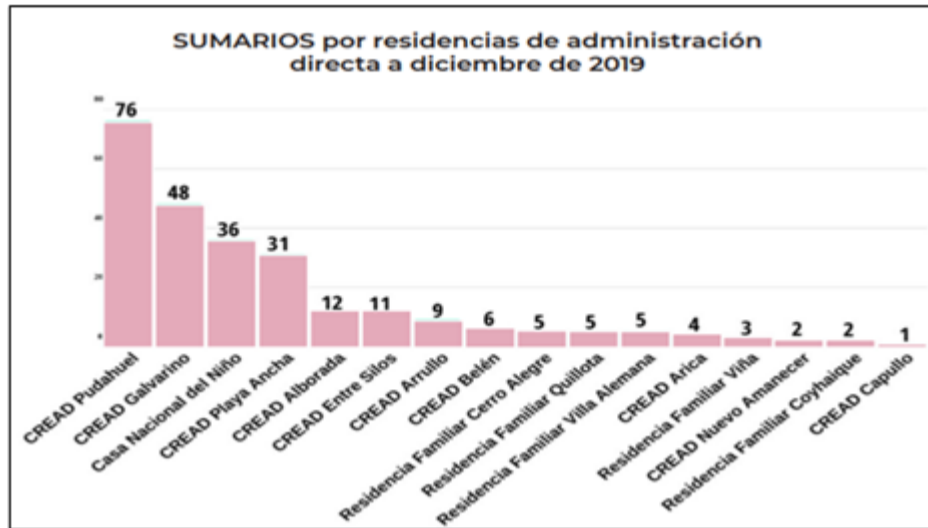
Cabe mencionar que en el informe de *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores de la PDI* (2018) se expresa que:

Se levantó información respecto de 2071 hechos constitutivos de vulneración hacia los residentes de los centros del país (ocurridas en gran parte durante el año 2017), de ellos, 432 corresponden a maltratos por parte de adultos del centro (estos se concentran en las modalidades CIP-CRC<sup>13</sup> [29.4%], CREAD [24.3%] y Centros colaboradores que atienden población adolescente [31.7%]), 1265 maltratos entre pares, 53 maltratos por familiares (durante el periodo de

<sup>13</sup> CIP: Centros de Internación Provisoria, El programa atiende a jóvenes procesados por la Ley N°20.084, que requieren cumplir con la medida cautelar de privación de libertad, en el marco de una oferta desarrollada con un enfoque de derechos, por lo que dure la investigación y se dé sentencia para aquellos adolescentes infractores de ley por orden del tribunal, puestos a disposición de SENAME bajo custodia de Gendarmería de Chile, donde son sometidos a un programa de reinserción.  
 CRC: Centros de Régimen Cerrado, El programa atiende a jóvenes procesados por Ley 20.084 que deben cumplir condena en régimen de internación cerrado y que presentan conductas de riesgo a nivel personal, familiar y comunitario que los hace proclive a la comisión de ilícitos. El programa a partir de un diagnóstico elabora un plan de intervención individual que orienta la participación de los beneficiarios en programas que promueven la responsabilización y autonomía progresiva del joven.

residencia del NNA), 123 actos abusivos de connotación sexual cometido por adultos (intra/extra-residencial), 187 actos abusivos de connotación sexual cometido por los pares (intra-residencial). (PDI, 2018, pág. 267).

**Gráfico 3:** Sumarios a los CREAD 2019.



De acuerdo con las investigaciones por los sumarios que se han realizado, mediante el gráfico 3 se infiere que, a diciembre del 2019, la gran mayoría de estos se han llevado a cabo en los CREAD de la Región Metropolitana (Pudahuel y Galvarino); presentando una mayor cantidad de sumarios administrativos en relación con los demás centros a lo largo del país.

**Gráfico 4:** Vulneraciones de Derechos en los CREAD 2019.



En el gráfico anterior, se dan a conocer de manera detallada las causas de cada uno de los sumarios cursados. Donde se debe considerar, que la gran mayoría de los sumarios se han realizado por el incumplimiento y/o abandono de las funciones por parte de los/as trabajadores/as, seguida de los maltratos y agresiones que se llevan a cabo dentro



de los CREAD, lo cual, deja en evidencia la desprotección y violación hacia los derechos de los NNA que se encontraron dentro de estos centros.

Por consiguiente, las investigaciones y datos presentados demuestran que los resultados no son en su totalidad reguladores, ni tampoco fomentan de manera positiva el quehacer profesional del Trabajo Social, incluso ante la presencia de políticas públicas que orientan el trabajo de los/as profesionales y trabajadores en los CREAD con el trato directo con la infancia. Un ejemplo de ello es que, según unos datos entregados el 2020 por la Radio JGM de la Escuela de Periodismo de la Universidad de Chile, sólo el 6% de los funcionarios que son investigados por sumarios, ya sea por maltratos, abusos, agresiones y otras vulneraciones en la red SENAME, son desvinculados de la institución, mientras que el otro porcentaje sigue manteniendo sus cargos; Además, en él, se menciona que:

Pese a la gravedad de los hechos, sólo 1 de cada 20 funcionarios investigados termina siendo destituido de sus cargos. El resto, continúa con sus funciones en total normalidad. (...) la investigación es desarrollada por personas que no son las más idóneas, son funcionarios públicos del mismo Sename que no cuentan con herramientas para poder desarrollar una indagatoria con complejidades (Elortegui E.). (Oyarce, I., 2020)

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) debe asegurar la calidad de vida de los residentes. Pues, según el informe Quality4Children, los niños, niñas y adolescentes que se encuentren al interior de las residencias, tanto el personal como las instalaciones, tienen que estar sujetos a ciertos estándares mínimos de atención residencial, como por ejemplo, el que los hermanos sean acogidos de manera conjunta, que la transición al nuevo hogar se prepara adecuadamente y se lleve a cabo con sensibilidad, que el lugar de acogida del niño, niña y adolescente se adapte a sus necesidades, su situación vital y el entorno social original. Junto con esto, se menciona la necesidad de mantener el contacto de los residentes con sus familias de origen, al igual que la relación del cuidador con el niño, niña y adolescente sea en base a la comprensión y el respeto.<sup>14</sup> También, se debe garantizar el seguimiento, apoyo continuo y las posibilidades de contacto, donde los NNA reciban una preparación continua para su emancipación, entre otros.

A pesar de las orientaciones por las que SENAME plantea fundar sus intervenciones velando por la protección, promoción y restitución de derechos, se hace difícil comprender las diversas vulneraciones que ocurren hacia los NNA al interior de las

---

<sup>14</sup> Quality4Children. Estándares para el cuidado de niños fuera de su familia biológica en Europa. Junio 2007: <https://cms.aldeasinfantiles.es/uploads/2017/12/Quality4Children-Espana.pdf>

residencias, puesto que, los funcionarios que están a cargo del cuidado y protección de los NNA se ven envueltos en una gran cantidad de sumarios administrativos por la forma en que se lleva a cabo el manejo de sus funciones, las cuales transgreden de forma directa en los Derechos de los niños, a pesar de la responsabilidad que asume el Estado chileno suscribiéndose en 1990 a esta convención.

El Estado debe cumplir con el deber de propiciar y asegurar las condiciones para salvaguardar las vidas de los/as niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado, al igual que su integridad física y psíquica, es decir, que debe velar por el que vivan en ambientes libres de cualquier tipo de violencia. Estos son pilares fundamentales para cumplir con lo dictado en la CDN<sup>15</sup>, CDPD<sup>16</sup> y por el artículo 10 de la Ley N°20.422.<sup>17</sup> (INDH, 2018)

Los desafíos aún se encuentran vigentes y estos deben plantearse por el Estado y la sociedad en su conjunto y totalidad, para avanzar sostenidamente hacia una institucionalidad que garantice el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes vulnerados, favoreciendo de esta manera el bienestar de los NNA que residen en centros de protección.

Por otro lado, se debe considerar que Según las “Orientaciones para la intervención NNA institucionalizados” (2017), se demuestra científicamente que los primeros años de vida son cruciales para todo ser humano, ya que, es en esta etapa en donde se definen en gran parte las bases del desarrollo cognitivo, social y afectivo, pero, a pesar de ello, la institucionalización dirigida a los NNA en Chile, los priva de su redes familiares en etapas tempranas de su desarrollo, lo cual causa diversos daños y cambio en ellos/ellas, pues les deja secuelas tanto físicas, como de salud mental, evidenciando mayor retraso en su capacidad de interacción social, deficiencias en su crecimiento físico y cerebral, problemas cognitivos y de comportamiento, retraso en el desarrollo del lenguaje y de la comunicación, entre otras. (OIFNNAI, 2017), lo cual, no se encuentra estipulado, ni se menciona en los escasos informes que se han encontrado.

---

<sup>15</sup> Convención sobre los Derechos del Niño: Tratado internacional que fue realizado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el año 1989, donde a las personas menores de 18 años, se les da a reconocer que son sujetos de pleno derecho.

<sup>16</sup> Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad

<sup>17</sup> Ley N°20.422: Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. El 10 de febrero de 2010 entró en vigor la Ley N°20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad. Artículo 10.- En toda actividad relacionada con niños con discapacidad, se considerará en forma primordial la protección de sus intereses superiores.

Debido a ello, durante los últimos años, las residencias del CREAD de la red SENAME han estado en el ojo del huracán, dado que, diversos medios e instituciones de investigación<sup>18</sup>, han comenzado a indagar más allá de lo que ellos dan a conocer, puesto que, la información que es presentada por parte de ellos es muy ínfima en cuanto a los cuidados que reciben los NNA dentro de las residencias, como también en cuanto a los resultados de las intervenciones que se realizan en temas de vulneraciones de derechos.

Uno de los Informes que han surgido es el realizado por la “Defensoría de la Niñez” el cual se realizó en el CREAD de Pudahuel el 10 de noviembre del 2020, donde:

en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar una visita planificada al CREAD Pudahuel (...) para verificar las condiciones generales en las que se encontraban los y las adolescentes que allí residían y el funcionamiento del establecimiento. (Defensoría de la Niñez, 2020)

Dentro de aquella visita, se realizó un recorrido general por el establecimiento y una entrevista al director de la residencia y otra a los adolescentes del establecimiento, donde se presentaron nudos críticos de la institución, surgiendo obstáculos en la entrega de la información, pues:

para las profesionales visitantes fue sumamente difícil obtener con posterioridad la información solicitada en virtud de los hallazgos de la visita, tanto en las entrevistas con adolescentes como con el director (...) principalmente por la desestimación de la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional de Menores del envío de información por correo electrónico. (Defensoría de la Niñez. 2020).

Otro nudo crítico, fue la falta de información respecto al plan de cierre, donde en las entrevistas, se constató la inexistente información en la residencia sobre el estado del proceso de cierre, provocando ansiedad e incertidumbre producto a que no se sabe dónde serán reubicados los adolescentes; además se debe considerar que el CREAD continúa sus funciones con un presupuesto reducido producto al inminente cierre, existiendo también una debilidad en la intervención psicosocial de los/as adolescentes, por falta de apoyo terapéutico, generando incluso un importante problema de abandono del sistema. También se hallaron deficiencias en la infraestructura y ambientación, falta de atención adecuada a adolescentes afectados por el consumo de drogas, falta de

---

<sup>18</sup> Observatorio para la confianza. (diciembre de 2020): Informe Anual, 2019: Situación de Derechos Humanos de los niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile. / PDI. (diciembre de 2018): Análisis del funcionamiento Residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores.

instancias de participación de los y las adolescentes, Violencia entre pares, entre otras cosas<sup>19</sup>.

Según lo mencionado anteriormente, se refleja que los niños, niñas y adolescentes que se encontraban insertos en las dependencias del CREAD de Pudahuel, han sido vulnerados en sus derechos, sin dejar de lado los sumarios realizados en su mayoría en los CREAD de Pudahuel y Galvarino, lo que también se considera como vulneración de derecho debida a que la Convención define al “niño(a) como un sujeto al que le corresponden derechos inapelables, que deben ser resguardados por la familia, la comunidad y el Estado.” (Centro Iberoamericano de Derechos del Niño, s.f., pág. 4), es por ello, que estos deben ser reconocidos y resguardados.

Referente a la información presentada por parte de las instituciones del SENAME, surge lo que Teresa Matus determina como condiciones de posibilidad, haciendo referencia a que “En todo lo dicho pareciera existir una cierta paradoja que combina la importancia de la incorporación de otras dimensiones analíticas en las políticas sociales y la todavía ausencia significativa de mensuraciones”<sup>20</sup>. (Matus, T., s. f.). Tal como se pudo observar, en los CREAD de la Región Metropolitana, resulta difícil encontrar investigaciones continuas y profundas en base a las vulneraciones de derechos y la realidad que vivieron los NNA al interior de estos centros, pero en una de ellas que se llevaron a cabo por el “Observatorio para confianza”, se mencionan ciertas conductas que fueron presentadas por parte del personal del centro hacia los NNA como gritos, insultos, burlas e incluso castigos como el encierro y acoso sexual, vulnerando completamente los derechos de los Niños, niñas y adolescentes que se encontraban insertos en estos centros, siendo datos alarmantes, donde se rompe con este espacio seguro y de protección, siendo el CREAD Pudahuel y Galvarino, las principales instalaciones donde se llevaban a cabo los sumarios por tales acciones.

Es por ello que, a pesar de la existencia de una nueva ley que busca modificar a SENAME, resulta complejo imaginar que esta proteja debidamente a los niños, niñas y adolescentes insertos en este sistema.

### **1.1.5 Mejor Niñez: *El nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.***

---

<sup>19</sup> Defensoría de la Niñez. (2020). INFORME FINAL DE VISITA.

<sup>20</sup> Matus S., T. (s. f.). APUNTES SOBRE INTERVENCIÓN SOCIAL. Trabajo social UCEN. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gXr6qq8hg1UJ:https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/04/apuntessobreintervencionsocial.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl>

El primero de octubre del presente año (2021), comenzó a funcionar de manera oficial el Servicio Mejor Niñez, organismo que reemplazará al Servicio Nacional de Menores (SENAME), donde su misión es:

proteger, restituir derechos y reparar el daño de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados, poniéndolos en el centro de nuestro actuar junto a sus familias, fortaleciendo su desarrollo integral mediante equipos de profesionales y programas especializados, coordinados con el intersector y adaptados a sus necesidades y territorio. (Mejor Niñez, 2021.)

La base de actuar de Mejor Niñez son los niños, niñas y adolescentes en conjunto con sus familias, para que de esta manera se pueda fortalecer el desarrollo integral por medio de equipos de profesionales a través de programas especializados, los cuales, dan respuesta a las diferentes necesidades de protección. El primero de ellos es el Diagnóstico Clínico especializado, que busca:

realizar evaluaciones integrales de todos los niños, niñas, adolescentes y de las familias que requieran de nuestra atención como Servicio, además de contar con la posibilidad de realizar evaluaciones especializadas en los casos que corresponda, desde un enfoque pericial. (Mejor Niñez, 2021).

En segundo lugar, están las Intervenciones Ambulatorias De Reparación, que buscan:

Realizar intervenciones ambulatorias que están orientadas a la reparación de experiencias de vulneraciones que pudiesen haber generado daño en diversas magnitudes y esferas de la vida de los niños, niñas y adolescentes con el fin de detener las trayectorias de vulneración y evitar que sea una práctica habitual. (Mejor Niñez, 2021)

En tercer lugar, se encuentra El Fortalecimiento y la Vinculación, en donde:

Su enfoque es el apoyo a las familias o personas referentes de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo sus habilidades de crianza y vinculación saludable. Dando énfasis al desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en sus espacios familiares. Además, esta línea favorece el desarrollo de los proyectos de vida de los jóvenes que cumplan la mayoría de edad, incorporándolos en programas de cuidado alternativo. (Mejor Niñez 2021).

Por consiguiente, se presenta el Cuidado Alternativo, donde:

Se orienta a entregar cuidado alternativo a aquellos niños, niñas y adolescentes que sean separados de forma transitoria de sus familias de origen para resguardar su seguridad. El enfoque de esta línea es entregar cuidado de tipo familiar, estabilidad, contención y vínculos a los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en esta situación. (Mejor Niñez, 2021)

Por último, se encuentra La Adopción, la cual:

Se hace cargo de los procesos de adopción a nivel nacional, siendo una parte más de los lineamientos de protección a los niñas, niñas y adolescentes, facilitando la articulación y desarrollo de procesos orientados hacia el bienestar de éstos y realizando todos los esfuerzos por entregar respuestas más oportunas a sus necesidades, favoreciendo su derecho a vivir en familia, sea esta de origen o adoptiva. (Mejor Niñez, 2021).

Cabe destacar que, Mejor Niñez se presenta como un modelo perfeccionado de quien era su antecesor (SENAME), partiendo por los CREAD, pues, el nombre actual de éste viene a ser Residencias Familiares, que son espacios donde viven máximo 15 niños atendidos por profesionales acordes al contexto y a las necesidades del lugar, ya que, se exige que del total del personal que trabaja en las Residencias Familiares, al menos un 75% cuente con un título técnico profesional. (CNN Chile, 2021)

Otro aspecto importante de mencionar hace énfasis a los recursos por NNA, puesto que, Mejor Niñez, se encargará de niños, niñas y adolescentes, a quienes se les aumentarán en un 30% los recursos, permitiendo atender a los más de 247 mil NNA que entran anualmente al sistema de protección. La separación del niño o niña será la última opción, pues, se priorizará el acogimiento familiar sobre el residencial.

#### **1.1.6 Dilemas éticos en la práctica del Trabajo Social.**

En función de lo anterior, las y los Trabajadoras/es Sociales que ejercen en el área de infancia, fundamentan su actuar en base al enfoque de derechos de los niños, niñas y adolescentes, el que comienza a utilizarse hacia fines de los años 1990, donde las políticas públicas dirigidas a la infancia consideran como base los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), actuando mediante programas protectores, promoción y apoyo en diversas etapas las intervenciones enfocadas hacia los niños, niñas y adolescentes en conjunto con sus familias, buscando:

Integrar proyectos y servicios de apoyo educativo y psicosocial dirigidos a las familias, con el objetivo de detectar, prevenir y superar las situaciones de dificultad, especialmente las eventuales situaciones de maltrato infantil o cualquier otra desprotección, así como promover procesos de cambio que favorezcan un adecuado ejercicio de las responsabilidades familiares. (Vásquez, pág. 4).

Es por esto que, se desconocen los procesos que puedan estar generando fallas al interior de la intervención social desarrollada dentro de los centros del SENAME, o más bien en los CREAD de la Región Metropolitana, debido a que no existen resultados

ni datos empíricos que permitan reflexionar y examinar las dificultades presentes para poder erradicarlas o cambiarlas, lo cual, hace más compleja la labor de los profesionales de Trabajo Social, puesto que esta, sienta su quehacer en la acción, la transformación y además, la producción de conocimientos a través de la implementación de intervenciones y la sistematización.

Se debe considerar que, el Trabajo Social, sienta su intervención en bases formativas en torno a la ética y teorías, las cuales van orientando su actuar al momento de poner en práctica su quehacer, sobre todo junto a temas relacionados con la infancia, por lo cual, es de gran importancia poder conocer las diversas opiniones y posturas que presentan ellos al momento de ejercer en instituciones que orientan sus acciones a intervenciones que crean tensión entre la formación profesional y el quehacer institucional. Estas tensiones o estos dilemas éticos se pueden comprender como disyuntivas que se han de ir generando entre las institucionalidades, sus bases técnicas y los profesionales del Trabajo social, puesto a que estos últimos se encuentran en medio de las:

exigencias institucionales y el compromiso con los usuarios, con la profesión, con las convicciones personales; entre la proximidad emocional y la objetividad; entre el derecho a la intimidad del usuario y la necesidad de información para tomar decisiones; entre la urgencia y el buen hacer, entre la presión institucional/organizativa/política y la construcción disciplinada de las decisiones, etc. (Aguayo et al, 2007, pág. 90)

Además, este, debe cumplir con un rol importante a la hora en la que se vincula con las personas, puesto a que trata directamente con ellas, considerando a las familias, grupos y/o comunidades, ocupándose de los aspectos fundamentales de su vida y considerando los lineamientos de la institución en la cual se encuentra inserto, con el fin de alcanzar el bienestar de las personas, surgiendo un dilema ético al momento en el que se produce un conflicto entre los derechos de un niño, niña y adolescente y el cumplimiento de la norma de una organización por parte de los/as Trabajadores/as Sociales.

Es producto a estas condiciones y/o dilemas que se pueden determinar ciertos factores facilitadores y obstaculizadores existentes en el quehacer de los profesionales de Trabajo Social que ejercieron en estos centros (CREAD), lo cual, abriría paso a la posibilidad de que se ejecute una acción donde existan ciertas conexiones que favorezcan a la realización del accionar de ellos, los cuales, son necesarios para su buen funcionamiento, como también aquellos obstáculos que se pueden presentar al momento de poner en marcha sus intervenciones.



## 1.2 Problema de Investigación.

En base a los estudios e investigaciones mencionadas con anterioridad, se visualiza una clara transgresión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, además de contar con escasa información referente a la intervención social que se desarrolla, ya que, no existen datos disponibles a todo público sobre los resultados de éstas, hecho que genera desconfianza en la labor llevada a cabo por los profesionales.

A partir de los datos presentados sobre las diversas problemáticas en base al funcionamiento de los CREAD de la Región Metropolitana y desde el punto de vista del desarrollo disciplinar del Trabajo Social, surge la interrogante en cuanto a aquellos factores que facilitaron y obstaculizaron el desarrollo del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales al interior de estos centros, donde se puede proyectar que el quehacer profesional de estos se pudo ver afectado a causa de las orientaciones técnicas de la institución, llevando a condicionar su labor y dando paso a la posibilidad de transgredir aquellos fundamentos teóricos/éticos donde se sientan sus bases.

Teniendo en consideración los elementos antes mencionados como el desarrollo disciplinar del Trabajo Social, las orientaciones técnicas de una institución y la escasa información sobre los modelos de intervención que se llevaron a cabo dentro de los CREAD, no resulta fácil acceder a información procedente de ellos, por tanto, el problema de la investigación se define como:

***La ausencia de información respecto a los factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñaron en los CREAD del Servicio Nacional de Menores en la Región Metropolitana.***

Resulta de suma importancia investigar este problema, dado que, sería un gran aporte tanto para la profesión del Trabajo Social como para las nuevas políticas públicas que han de ir surgiendo con relación a la infancia, incluyendo a “Mejor Niñez”, producto a presentan esta mirada desde la acción, desde las necesidades que presentan los NNA y su entorno, pues, como menciona Teresa Matus en su texto *Apuntes Sobre Intervención Social*:

sus aportes a nivel de generación discursiva de elementos, de emergencia de nuevas formas de ver lo social, de investigaciones sociales que den cuenta de los mecanismos de transformación de fenómenos complejos (...), son parte inherente e insustituible que constituyen el núcleo duro de gestiones sociales innovadoras que se traducen en mejores sistemas de intervención social (Matus, T. 2006, Pág. 35).



### **1.2.1 Pregunta de investigación.**

¿Cuáles son los factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa de la Región Metropolitana (Pudahuel y Galvarino) del SENAME?

### **1.2.2. Objetivo general.**

- Determinar los factores facilitadores/obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (Pudahuel y Galvarino) del Servicio Nacional de Menores (SENAME) en la Región Metropolitana.

### **1.2.3. Objetivos específicos.**

- Conocer las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales respecto al rol que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.
- Analizar las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales en torno a los factores facilitadores y obstaculizadores vivenciados en su labor en los CREAD de la Región Metropolitana.
- Comparar las orientaciones técnicas en función del análisis del quehacer de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana y las perspectivas éticas del Trabajo Social.

### **1.2.4. Supuestos.**

- La praxis realizada por los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD, se encontró guiada por las orientaciones técnicas de estos centros.
- Los/as Trabajadores/as Sociales identificaron factores facilitadores y obstaculizadores en los CREAD, donde los obstaculizadores estarían principalmente asociados a elementos institucionales.
- Surgieron tensiones éticas en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD.

### **1.2.5. Justificación.**

De acuerdo a los antecedentes expuestos, los cuales se engloban dentro de la política pública nacional de infancia y adolescencia, se pretende identificar y dar a conocer los

factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD Pudahuel y Galvarino) del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Esta se justifica en el hecho de que permitirá la elaboración de conocimientos para las ciencias sociales, y utilizarlo para plasmar el funcionamiento de estos centros para las políticas públicas, puesto a que pesar de los avances, progresos y modificaciones que han surgido en las normativas y leyes para la protección, promoción y cuidado de los/as NNA a través del tiempo, han demostrado no ser suficientes, abriendo paso a la posibilidad de que se presenten diversos factores facilitadores y obstaculizadores para la profesión del Trabajo Social.

Junto con esto, resulta sustancial mencionar la relevancia disciplinar que tendría esta investigación para el Trabajo Social, la cual, ha consolidado su organización académica como una “Profesión que interviene en procesos y proyectos relacionados con los derechos humanos, políticas sociales, desarrollo humano y social, con horizonte de democracia, bien común, justicia y libertad” (Consejo Nacional de Trabajo Social, 2002), siendo fundamental comprender el quehacer de la profesión frente al abordaje de la problemática de la infancia, donde el Center on the Developing Child de la Universidad de Harvard (2020), reveló que intervenir adecuadamente en la primera infancia de los niños y niñas, otorga un desarrollo idóneo, brindando diversos beneficios a la sociedad, haciendo énfasis en aquellos/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñan en labores relacionadas con los niños, niñas y adolescentes toman un rol importante para comprender las problemáticas y dar solución a las vulneraciones de las que son víctimas los NNA, a través de procedimientos metodológicos que según el texto *El Trabajo Social y los Campos Disciplinarios de las Ciencias Sociales en Chile*, el/la Trabajador/a Social, se menciona lo siguiente:

frente a la demanda de los usuarios utiliza un conjunto de teorías (conocimientos), para explicar y/o comprender la situación problema que ha llevado al usuario a requerir sus servicios profesionales. Luego de comprender el problema, y visualizar la solución de éste, recurre a diferentes procedimientos metodológicos como técnicos pertinentes al fin perseguido. (Farías, F., 2012)

Con el objeto de generar cambios positivos para la sociedad promoviendo la cohesión social, donde la disciplina resulta indispensable en la transformación de las realidades de muchos NNA que se encontraron dentro de estas organizaciones, permitiendo orientar los procesos interventivos para conducir de manera progresiva a la solución de las problemáticas sociales.

La investigación que se ha de llevar a cabo se torna fundamental para el Trabajo Social, ya que, al existir escasa información en relación a la intervención social realizada dentro de los CREAD, es fundamental conocer aquellos factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional, para enfrentar de mejor manera las diversas complejidades de cada usuario/a, donde los resultados de la investigación sean entendidos como un aporte para las nuevas modificaciones institucionales.

## **Capítulo II.**

### **MARCO TEÓRICO.**

En el presente, se detallará lo correspondiente al marco teórico, el cual, identificará y sustentará la investigación, contemplando elementos de la política internacional en torno a la infancia, además de las políticas públicas presentes en Chile, haciendo hincapié en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) con su respectiva estrategia de intervención, reconociendo el vínculo existente entre el quehacer del Trabajo Social al interior de los centros en base a la ética profesional.

#### **2.1. Conceptos claves.**

- Trabajadores/as Sociales.
- CREAD Región Metropolitana.
- Facilitadores.
- Obstaculizadores.
- Rol profesional.
- Ética Profesional.
- Quehacer profesional del Trabajo Social.

#### **2.2. Contexto.**

Trabajadores y Trabajadoras Sociales que ejercieron su labor en años anteriores en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) de la Región Metropolitana.

##### **2.2.1. Contexto histórico de política internacional.**

La Convención Internacional de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes (CIDN), se define como un tratado internacional de la Naciones Unidas, el cual entra en vigor en el año 1990, en donde, se reconocen los derechos de niños, niñas y adolescentes, para poder cumplir con lo establecido en la Convención, fue necesario modificar una serie de normas de la legislación que no se adaptan a esta nueva visión.

Los niños, niñas y adolescentes deben ser entendidos como sujetos de derechos, ya que, los niños, niñas y adolescentes somos protagonistas de nuestro propio

desarrollo. Esto quiere decir que se reconoce que son titulares y gozan de derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención de Derechos del Niño, en los Tratados Internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en otras leyes del país. (POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA 2015 - 2025).

Para hacer efectiva la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, se presenta la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) el 20 de noviembre de 1989, “al aprobar la Convención, la comunidad internacional reconoció que, a diferencia de los adultos, las personas menores de 18 años necesitan una atención y protección especiales.” (UNICEF, s.f.) Chile ratificó este convenio internacional el 14 de agosto de 1990, el que se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten. (UNICEF, s.f.)

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes son:

1. Derecho a la igualdad, sin discriminación de raza, religión o nacionalidad.
2. Derecho a una protección especial para que puedan crecer física, mental y socialmente sanos y libres.
3. Derecho a tener un nombre y una nacionalidad.
4. Derecho a una alimentación, vivienda y atención médica adecuada.
5. Derecho a educación y atenciones especiales para los niños y las niñas con discapacidad.
6. Derecho a la comprensión, amor por parte de las familias y de la sociedad.
7. Derecho a la educación gratuita, derecho a divertirse y jugar.
8. Derecho a atención y ayuda preferentes en caso de peligro.
9. Derecho a ser protegidos contra el abandono y el trabajo infantil.
10. Derecho a recibir una educación que fomente la solidaridad, la amistad y la justicia entre todo el mundo. (UNICEF, s.f.)

Según la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas, se desprenden cinco postulados que proponen que estos principios deben orientar el Trabajo Social con infancia, adolescencia y familia.

Estos postulados son: (1) la promoción de la infancia como sujetos activos y capaces de la sociedad y por tanto de todos los aspectos relacionados con su bienestar; (2) la protección de la infancia, delante de cualquier acción que pueda derivar en una situación de riesgo social; (3) la prevención de situaciones de malos tratos, negligencias, pobreza, analfabetismo, etc., como elementos claves del desarrollo de los niños y las niñas, y la disminución de la prevalencia de las situaciones de riesgo social en la infancia; (4) la provisión de servicios para niños y familias, de actividades, programas y que faciliten el desarrollo biopsicosocial de la infancia; (5) la participación social de niños, adolescentes y familias en los programas e instituciones de las que forman parte. (Villalba, 2004).

Otro aspecto que involucra este tratado es introducir una nueva perspectiva relativa a la infancia, asumiendo el carácter de estos como sujetos activos, dejando de lado la cosificación que contempla el ser considerado como objeto de cuidado, para obtener protagonismo y voz mediante sus derechos. “El niño o niña que nace, forma parte de un sistema familiar y social, que debe conocer, respetar y fomentar el ejercicio de los derechos de manera libre para concebir al ser humano desde la integralidad, y desarrollando habilidades en cada área.” (Miranda y González, 2016).

Los postulados hacen alusión a un nuevo enfoque de la profesión del Trabajo Social, ya que, se debe interiorizar y aprender con el objetivo de promover la protección de la infancia en políticas públicas, proporcionando programas innovadores, recursos para atender sus necesidades, hacer valer y velar por sus derechos, generar políticas públicas que transformen y prevenir situaciones de riesgo trabajando en conjunto a las familias y educadores.

### **2.2.2. Política Nacional de Niñez y Adolescencia en Chile.**

La Ex Presidenta de la República, Michelle Bachelet, presentó la Política de Infancia y Adolescencia para los años 2015-2025 junto a ministros de Estado y autoridades, representantes de la sociedad civil y la UNICEF, en donde se firmó el proyecto de ley que crea la figura de Defensor de los Derechos de la Niñez, estableciendo la necesidad de instalar en nuestro país un sistema integral que otorgue las garantías necesarias que protejan los derechos de la niñez y adolescencia, asegurando el desarrollo pleno de los/as NNA, profundizando en la materia de la convención internacional acerca de los derechos del niño/a.

Por otro lado:

el documento considera a los niños como sujetos de derechos, el interés superior del niño, la autonomía progresiva, la igualdad y no discriminación, y la

participación y el derecho a ser oídos. Cuenta, además, con un enfoque intersectorial y reconoce la necesidad de realizar cambios legales para adecuar la institucionalidad vigente a la Convención sobre los Derechos del Niño, que fue ratificada por Chile en 1990. (UNICEF, s/f).

Consiguientemente el instrumento, desarrolla un plan nacional de respuesta a la violencia, garantizando a los/as NNA no ser víctimas de algún tipo de violencia, rigiéndose bajo un sistema educativo, potenciando sus habilidades relacionales, por otro lado, la política nacional de niñez y adolescencia proporciona, planes, programas, medidas a través de actividades que garantiza, promueven, protegen el ejercicio de los derechos de los niños y niñas.

Además, incluye la incorporación de los NNA:

Como actores sociales que ejercen su derecho a ser oídos y a que su opinión sea debidamente tomada en cuenta, en consonancia a la evolución de sus facultades, su edad y madurez, a opinar en todos los asuntos que les afectan y que éstas sean consideradas fue fundamental, tanto en el proceso como en la entrega de información e insumos para la construcción de esta Política fundada en un nuevo modo de relación entre el Estado y la ciudadanía. (Consejo Nacional de la Infancia, 2015, pág. 20).

La Convención sobre los Derechos del Niño, da cuenta que la internación o la separación de un NNA de su familia o adulto responsable como última instancia y decisión a tomar. En el marco de la Ley 20.032, en Chile se reconoce dentro de la modalidad residencial la residencia especializada, la que constituye “una medida de protección de carácter especializado, 31 excepcional y transitorio, disponible para el niño, niña o adolescente privado de su medio familiar por resolución judicial” (OTG CREAD, 2013).

### **2.2.3. Servicio Nacional de Menores.<sup>21</sup>**

El Servicio Nacional de Menores se compone de una Dirección Nacional, en la ciudad de Santiago, y 15 Direcciones Regionales. Además, cuenta con centros de atención directa, 15 unidades regionales de adopción y con una red de colaboradores acreditados por SENAME.

El Servicio cuenta con 62 centros de administración directa, desde la Región de Arica y Parinacota hasta la Región de Magallanes y Antártica Chilena. De ellos 11 son

---

<sup>21</sup> Ministerio de Justicia. (2015). *Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD)*. Recuperado de [https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/2016/PRG2016\\_3\\_623\\_2.pdf](https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/2016/PRG2016_3_623_2.pdf)

centros correspondientes al área de Protección y Restitución de Derechos y 51 centros del área de Responsabilidad Penal Adolescente, todos ellos dependientes de las Direcciones Regionales a las que pertenecen.

Las siglas correspondientes a los centros de administración directa son:

- **CREAD:** Centro de reparación especializada de administración directa (Área de Protección)
- **CIP:** Centro de internación provisoria (Área de Justicia Juvenil).
- **CSC:** Centro de régimen semicerrado (Área de Justicia Juvenil).
- **CRC:** Centro de régimen cerrado (Área de Justicia Juvenil).

#### **2.2.4 Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD).**

Los CREAD son un programa que busca resolver la situación de los niños(as) y adolescentes vulnerados gravemente en sus derechos, especialmente la de menores refractarios (que van de residencia en residencia). Para ello, se implementan tres componentes: 1) Atención Residencial, el cual brinda atención residencial de tipo reparatoria a todos los niños(as) y adolescentes ingresados y atendidos; 2) Evaluación Diagnóstica, se realiza una evaluación integral para elaborar un Plan de Intervención en los ámbitos individual, familiar y comunitario, y; 3) Intervención Especializada, se genera un plan de intervención para implementar al interior del centro CREAD o bien se desarrolla con otros programas especializados de la red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores (Sename), de modalidad ambulatoria.

El programa consta de diez centros de carácter residencial, administrados directamente por Sename.

- Problema principal: La existencia de niños(as) y adolescentes, ubicados en un rango de edad de 0 a 18 años, separados de su medio familiar, víctimas directas de graves vulneraciones de derechos y con daño crónico asociado a éstas.
- Propósito: Reparar el daño que presentan los niños(as) y adolescentes, que han sido separados de su medio familiar, por mandato judicial, y que han estado expuestos a situaciones de graves vulneraciones de derechos.
- Focalización:  
Población potencial: Niños(as) y jóvenes menores de 18 años, separados de su medio familiar por orden de un tribunal, con graves vulneraciones en sus derechos, que presentan daño crónico y que han sido refractarios de las diversas



ofertas de atención e intervención de la red de colaboradores de Sename u otras.  
Priorización de la población objetivo: La población objetivo es igual a la población potencial por lo que no existen criterios de priorización.

### **2.2.5 Estrategia de intervención del programa.**

Los Centros Residenciales de Administración Directa (CREAD) eran diez de modalidad residencial, donde su programa de intervención estaba centrado en tres componentes: atención residencial, evaluación diagnóstica en profundidad e intervención especializada (individual, familiar y comunitaria). La atención residencial brinda protección y cuidado a toda la población ingresada, velando por el derecho de éste a estar protegido y a satisfacer sus necesidades cotidianas, garantizando la alimentación, el vestuario, la participación en actividades de acuerdo a su etapa evolutiva, el acceso al sistema de salud, que reciban educación y que cuenten con espacios de recreación y de rutina diaria. El diagnóstico en profundidad es una fase de intervención que permite evaluar la magnitud de daño que los niños, niñas y adolescentes presentan al ingreso e identificar sus recursos personales, con el objetivo de elaborar un Plan de Intervención Individual (PII). Para ello el CREAD realizaba sesiones Psicológicas de diagnóstico a nivel individual y los/as Trabajadores/as Sociales realizan entrevistas familiares, visitas domiciliarias y trabajo en red. En lo referido a las intervenciones especializadas las centrales dicen relación con la realización desde el profesional psicólogo de psicoterapia (individual y/o familiar), en el ámbito social (habilitación familiar mediante sesiones o trabajos grupales, contacto con redes, talleres psicoeducativos y pre laborales) y a nivel comunitario el trabajo en red y en intervención que demanda contactos frecuentes con estos mediante reuniones y coordinaciones desde los profesionales. En los procesos de intervención reparatoria, que se desarrollaban al interior del centro, participan los integrantes de los equipos profesionales (Psicólogos, Trabajadores/as Sociales, Terapeutas Ocupacionales, Profesores), técnicos, niños, niñas y sus referentes adultos (padres, familiares, profesores).

- Criterios de Egreso: La permanencia del niño, niña o adolescente en el Centro CREAD, depende de los procesos de intervención reparatorios y de los tiempos individuales de cada sujeto de atención, los pueden llegar a 36 meses. Una vez finalizado el proceso de intervención, se solicita el egreso al Tribunal competente, el que puede acoger o no la solicitud.
- Tiempo de Intervención: De 6 a 36 meses (no tiene definido un tiempo máximo debido a que los logros están asociados a las necesidades específicas de cada

niño). Una vez finalizado el proceso de intervención, se solicita el egreso al Tribunal competente, el que puede acoger o no la solicitud.

- Sistema de Información para identificar beneficiarios: Sename cuenta con una base de datos denominada Senainfo, en la que todo programa del Servicio, sean de organismos colaboradores, como de administración directa, ingresa la información de cada niño que atiende. Esta base permite identificar datos personales del niño, proceso de intervención, y al adulto con el cual se trabajará su egreso.

Este programa tiene como propósito reparar el daño que presentan los niños, las niñas y los adolescentes, que han sido separados de su núcleo familiar, ya sea, por mandato judicial y/o que han estado expuestos a situaciones de graves vulneraciones de derechos.

Se debe considerar que los programas residenciales tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento del ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo que significa otorgar y proporcionar una completa atención integral, a su vez de igual manera, reparar las consecuencias de la vulneración de derechos para de esta forma superar y mejorar la problemática.

Es por ello que en los CREAD, se encuentra una modalidad de atención de tipo residencial, condición que debiera favorecer una atención óptima para entregar a los NNA todas las condiciones de vida que promuevan su desarrollo y la restitución de sus derechos.

Por otro lado, específicamente e interiorizando en los de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), se destaca que la población objetivo son niños, niñas y adolescentes (NNA) desde los 0 a los 18 años de vida, los cuales son derivados desde Tribunales de Familia. Esto ocurre debido a que han experimentado en repetidas ocasiones actos de maltrato y vulneración a sus derechos, lo que deja como consecuencia la separación de ellos y sus adultos responsables con el fin de irrumpir esta vulneración.

El perfil de los niños, niñas y adolescentes que ingresaban a los CREAD eran víctimas que presentaban un daño crónico durante su proceso evolutivo, tales como *trastornos conductuales severos, retroceso del curso de su desarrollo evolutivo, alteración del vínculo con las personas, desarraigo, desconfianza hacia el mundo adulto, desesperanza, inseguridad emocional, carencia afectiva, consumo de sustancias, entre otros* (Protocolización de la atención modelo CREAD, 2015, Pág. 2). Debido a esto, el objetivo del programa de los CREAD es *reparar el daño que presentan NNyA, menores*

*de 18 años enviados por Tribunales que están expuestos a situaciones de alta complejidad* (Protocolización de la atención modelo CREAD, 2015, Pág. 5).

### **2.2.6 Trabajo Social y CREAD**

“Estos Centros deben entregar respuestas inmediatas orientadas a brindar la protección especial las 24 horas del día, a través de estrategias de intervención ajustadas a las necesidades particulares de cada caso desde su ingreso. Los procesos de intervención deben responder a las necesidades particulares de cada caso ingresado y que por tanto deben movilizar diversos recursos tanto administrativos como técnicos” (OTGCREAD,2013).

Es relevante señalar que los criterios que deben guiar la intervención se basan en el Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes, bajo el paradigma de la Convención sobre los Derechos del niño, y por tanto de la consideración de sus necesidades y recursos, frente a tensiones generadas entre el interés del profesional y el del sujeto/a de atención en particular, es por ello que es importante considerar este punto como base esencial de las decisiones técnicas a tomar, con una perspectiva integral y comprensiva.

Los procesos de intervención de tipo especializada demanda la exigencia de adscribir al derecho del otro a desarrollarse en forma plena, y a contar con todas y cada una de las posibilidades que les permitan ejercer sus derechos, es por ello que la evaluación diagnóstica en los CREAD consiste en una profundización diagnóstica orientada a contar con la integración de diversos antecedentes que permitan elaborar un plan de tratamiento individual, familiar y comunitario, es primordial realizar un análisis del caso, sus antecedentes de modo de integrar la información para elaborar un plan de tratamiento individual, familiar y comunitario.

Esta evaluación debe considerar los siguientes aspectos:

1. Información histórica que se obtiene desde el Reporte Base de Datos Senainfo.
2. Integración de antecedentes anteriores, evaluaciones psicológicas, sociales, integradas, de salud, escolares, del NNA como de los adultos significativos que se identifican en los informes.
3. Integrar al análisis motivo y condiciones actuales asociadas al ingreso al Cread, tanto desde la perspectiva del NNA como de la familia de origen y adultos significativos.

Para efectuar el diagnóstico integral, psicológico, social y comunitario, se deben utilizar los siguientes instrumentos:

1. Batería psicométrica para evaluación de CI y desarrollo evolutivo de los NNA.
2. Evaluación de competencias parentales de los adultos responsables del cuidado personal de los NNA.
3. Ficha Social.
4. Visita domiciliaria.
5. Integrar antecedentes de salud mental relevantes como consumo abusivo de alcohol y/o drogas, trastornos de apego, hipótesis de psicopatología en salud mental.
6. Reconocer y evaluar integración de recursos comunitarios existentes en el ámbito local.

Es por estas razones que los profesionales responsables directos del proceso de diagnóstico son Trabajadores/as Sociales y Psicólogos, quienes deben ser supervisados directamente por su respectiva jefatura técnica, destacando que los informes de diagnóstico deben ser elaborados dentro de los primeros 30 días desde que se realiza la solicitud desde el Tribunal de Familia competente.

Por consiguiente, cuando ingresan NNA se da inicio a un proceso de evaluación mencionado anteriormente, seguido por una entrevista a cargo de un/a Psicólogo/a, posterior a esto se realiza la revisión de los antecedentes previos por parte del/la Psicólogo/a y Trabajador/a Social, para así llevar a cabo una visita domiciliaria donde se entrevista al padre, madre y/o adulto responsable, los cuales serán sometidos a una evaluación psicosocial y de habilidades parentales de los referentes significativos, también una entrevista Educador/a del caso. Para finalizar el proceso, se analiza el caso,

se elabora el informe para luego ser revisado por la jefatura técnica, ser firmado por el/la director/a del centro y por último el envía al tribunal competente.

### **2.2.7. Trabajo Social en Políticas Sociales.**

Los/as Trabajadores/as Sociales son partícipes de las políticas sociales, y también como portadores de poder en cuanto a los grupos vulnerables, hacia los cuales se dirigen los programas que estos administran y ejecutan, siendo así, los denominados profesionales de las políticas sociales. Ante esto, surge la duda de ¿Cómo los profesionales utilizan ese poder?

Se debe considerar, que estos no son los únicos conflictos en el ejercicio profesional donde se juega con el compromiso ético de este, sino que existen otros conflictos que se deben enfrentar.

Por eso, que las políticas y programas sociales son iniciativas de la sociedad que, por su propia naturaleza, piden una solución que se decide de acuerdo a valores; por ser así es que, desde ese contexto de desempeño, la exigencia de opción se impone sobre la práctica de los profesionales que asumen responsabilidad en las políticas concretas. Lo que se busca subrayar es que las políticas sociales, por su propia naturaleza, son portadoras de dos lógicas que, si bien son distintas realmente, coinciden en la misma acción.

De acuerdo al informe realizado por MIDEPLAN en el 2002, se menciona que en las políticas sociales se han instaurado diversos desafíos, como por ejemplo, el que se instale en los programas una perspectiva de derechos, establecer un diálogo entre los usuarios y el Estado, además de considerar ejercer mecanismo para incentivar la participación de la ciudadanía, también el fortalecer el capital social, entre otros desafíos, "generar estructuras participativas en la gestión, incorporar mecanismos de responsabilidad activa". (Informe Mideplan, 2002, Pág. 36).

A pesar de que en Chile se hayan innovado los programas y políticas sociales durante el transcurso del tiempo, se puede observar la existencia de apuestas éticas desde los/as Trabajadores Sociales en sus discursos, se refleja falta de ésta en la práctica, puesto a que hay una ausencia de informes o métodos donde se puedan dar a conocer los resultados de una manera medible, que clarifiquen el sentido, la gestión y la evaluación.

Incluso dentro de los propios organismos públicos se reconoce que para todo lo anterior existe la necesidad imperiosa de generar nuevos indicadores y de revisar los modelos de intervención de los programas que conforman la política social, en orden a hacerlos más pertinentes y consistentes (Mideplan, 2002, Pág. 107).

Al analizar las potencialidades y limitaciones de la noción de capital social para la puesta en marcha de políticas y programas sociales (CEPAL 2002, pág.139) se sostiene la importancia de incorporar los elementos de confianza, reciprocidad y tipos de intercambio solidario. En este sentido, el propio BID gestiona y participa de la iniciativa interamericana de capital social, ética y desarrollo. (BID 2001).

Existe una paradoja que combina la importancia de la incorporación de dimensiones analíticas dentro de las políticas sociales y una ausencia significativa de mediciones. Un estudio realizado por Teresa Matus busca aportar en este sentido, creando las condiciones de posibilidad de construcción de una red de indicadores éticos para ser aplicados en las políticas y programas sociales. Se busca configurar, por tanto, una trama ética de formas mensurables que aclaren, en qué sentido y a través de qué modelos se considerarán los componentes de ciudadanía y autonomía en el diseño, gestión y evaluación de políticas y programas sociales. La incorporación de estos análisis podría contribuir a lo que se denomina una política social de segunda generación.

### **2.2.8 Código ético del Trabajo Social en Chile.**

El Trabajo Social es una disciplina que promueve el cambio y el desarrollo personal y social de las personas, donde su empoderamiento y cohesión resultan claves para generar la transformación deseada en cada caso en particular. Cabe destacar que sus principios están basados en los Derechos Humanos, la justicia social, la responsabilidad colectiva y el respeto hacia las diversidades, con el fin de mejorar su bienestar integral, otorgando herramientas claves para la modificación de situaciones negativas o problemáticas.

Debemos considerar que la ética de la profesión de Trabajo Social sirve como marco general para que los y las profesionales trabajen en beneficio y avance de los estándares de la relación con su integridad profesional, es por ello que la profesión se rige por principios y códigos éticos, los cuales, según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales son los siguientes:

1. Reconocimiento de la dignidad inherente al ser humano, el cual reconoce y respeta la dignidad inherente y el valor de todos los seres humanos.
2. Promoción de los Derechos Humanos, el cual se basa en el respeto del valor inherente hacia la dignidad de todas las personas y los derechos individuales y sociales y / o civiles.

3. Promoción de la Justicia Social, la cual involucra a las personas en el logro de la justicia social, con respecto a la sociedad en general, rechazando la discriminación y las opresiones institucionales, respetando las diversidades, fortaleciendo las comunidades, promoviendo el acceso a recursos de forma equitativa, desafiando a las políticas y prácticas injustas dirigidas hacia las personas, todo esto a base de la solidaridad.
4. Promoción del derecho a la autodeterminación, ya sea promoviendo y respetando la toma de decisiones de las personas, siempre y cuando no transgredan a otro/a.
5. Promoción del derecho a la participación, incrementando la autoestima y las capacidades innatas de las personas, promoviendo su plena participación en todos los aspectos de las decisiones y acciones que sus vidas.
6. Respeto por la confidencialidad y la privacidad de las personas, este principio se respeta siempre y cuando no exista el riesgo de daño de riesgo a sí mismos u otras personas, informándoles los límites respecto a la confidencialidad y privacidad existentes.
7. Trata a las personas como un todo, reconociendo las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales y espirituales de la vida de las personas y entienden y tratan a todas las personas como un todo completo.
8. Uso ético de la tecnología y las redes sociales, ya sea mediante el contacto directo cara a cara o mediante el uso de la tecnología digital y las redes sociales, es lo primordial que ha utilizado la profesión en tiempos de crisis sanitarias, por lo que deben contar con el conocimiento y habilidades necesarias para protegerse contra prácticas no éticas al usar las nuevas tecnologías.
9. Integridad profesional, la cual trata acerca que las y los Trabajadores/as Sociales deben actuar de acuerdo con el código y / o directrices éticas vigentes en su país, teniendo su licencia profesional, apoyando la paz y no la violencia, actuando con integridad en cada caso reconociendo los límites personales y profesionales.

Por otro lado, la estructura que sustenta el Código de ética del Trabajo Social en Chile se fundamenta en el artículo 58° establecido en los Estatutos y reglamento del Colegio de Asistentes Sociales de Chile y más específicamente en el Estatuto fijado por el Decreto Ordinario N° 7.200 de 13 de diciembre de 1996 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que en sus artículos 39<sup>a</sup>, 40°, 41°, 42°, 43° y 44° fija la

estructura del Tribunal de Ética y las sanciones que legalmente pueden aplicarse a los colegiados por incumplimiento de la disciplina y de la ética profesional.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> IFSW. (2018, 2 agosto). Declaración Global de los Principios Éticos del Trabajo Social. <https://www.ifsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social/>



### Capítulo III.

#### MARCO METODOLÓGICO.

En el presente capítulo, se detalla el marco metodológico de la investigación, determinando las técnicas que se han de utilizar, además del procedimiento que se llevará a cabo para la producción de conocimientos, incorporando el enfoque de investigación, el diseño, el tipo de estudio, además de mencionar la muestra y su criterio de selección: también, se identifican los criterios de inclusión y exclusión de la unidad de análisis. Lo anterior, se desarrolla a partir de la pregunta de investigación “*¿Cuáles son los factores facilitadores/obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa de la red SENAME?*”

#### 3.1 Enfoque de investigación.

Para poder desarrollar la investigación en torno al tema a tratar en el seminario de grado, se estima pertinente abocar hacia la metodología cualitativa, dado que en esta se ha de investigar sobre aquellos factores facilitadores/obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales, donde se es necesario el comprender y describir aquellos fenómenos desde el punto de vista de cada uno de ellos, analizando sus discursos para poder levantar posibles significados de sus acciones en torno al trabajo que realizan en los CREAD de la Región Metropolitana.

Este modelo de investigación hace énfasis en las experiencias individuales de los sujetos, por ende, las aborda de manera subjetiva, haciendo que sea el más indicado para utilizar en el proceso de investigación debido a la descripción holística que se obtiene de él, pues la metodología cualitativa busca el “proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven”<sup>23</sup> (METODOLOGÍA CUALITATIVA, s. f.).

Cabe destacar que, como menciona Hernández Sampieri, en este método:

Todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto. (Sampieri et al., 2014)

---

<sup>23</sup> METODOLOGÍA CUALITATIVA. (s. f.). UJaen.  
[http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuali.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html)

Es por ello que, el investigador, ha de mantenerse externo ante el fenómeno estudiado, extrayendo los significados de los datos recolectados por medio de las entrevistas, es decir, las subjetividades de estos, funcionando como práctica interpretativa y tomando como realidad la mente misma de las personas, pues “el investigador cualitativo parte de la premisa de que el mundo social es “relativo” y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados” (Sampieri et al., 2014), siendo así que, la “realidad” se mide por medio de las interpretaciones de las personas a quienes se les aplicará la entrevista, las cuales interceptan con la realidad de las investigadoras.

La metodología cualitativa trabaja bajo la lógica del proceso inductivo, sugiriendo que "a partir de un fenómeno dado, se pueden encontrar similitudes en otro, permitiendo entender procesos, cambios y experiencias" (Miranda, 2002), donde se ha de explorar, describir y generar perspectivas teóricas, produciendo supuestos durante el proceso y perfeccionándose conforme se obtienen los datos recabados.

Para llevar a cabo este proceso, el investigador utiliza ciertas técnicas para la recolección de datos, como la observación, entrevistas, la evaluación de la experiencia, la revisión de documentos, entre otras cosas. En este caso, la principal herramienta que se ha de utilizar en la investigación a realizar será la entrevista, la que irá construyendo el conocimiento sobre el fenómeno estudiado de acuerdo con las experiencias de los/as profesionales de Trabajo Social en los CREAD de la Región Metropolitana. Todo lo anterior haciendo énfasis en que no se pretende generalizar, ni desarrollar una muestra representativa.

### **3.2 Paradigma fenomenológico.**

La fenomenología como paradigma, se fundamenta en las perspectivas del sujeto, es decir, en las subjetividades de este, estudiando y comprendiendo las experiencias de vida respecto a un fenómeno, obteniendo así, las perspectivas de los participantes, considerando la realidad como didáctica.

En este, se explora, describe y analiza lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias sobre un suceso en específico, para que de esta manera, en la fenomenología los investigadores trabajarán directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerse para crear un modelo basado en sus interpretaciones como en la teoría fundamentada, pues “El método fenomenológico puede considerarse como eminentemente participativo, dado que el significado sólo puede ser creado a través de la interacción”. (Pereira Pérez, Z., 2011)

La fenomenología se interesa en las características generales de la evidencia vivida; esta es la razón por la cual debemos dirigirnos a las estructuras de una experiencia, más que a la experiencia por sí misma. Una estructura, entonces, es

una característica encontrada en un campo común a varios casos o ejemplos experimentados de ella. (Reeder, 2011, pág. 24)

Por lo tanto, se puede comprender que la fenomenología:

IncurSIONA en un campo apenas tratado a tientas, a saber, la búsqueda de las condiciones trascendentales de la estructura de la conciencia, de los modos como los objetos se dan a un sujeto cognoscente, del papel de la percepción en el proceso de conocimiento, del lugar del cuerpo en el acceso a las realidades del mundo, de las maneras en las que podemos abordar al otro, y muchas otras más. (Aguirre 2012)

Se debe considerar que una de las preguntas habituales de investigación de carácter fenomenológico es la siguiente: *¿cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno?*, esto conlleva a relevar la información recopilada de manera fidedigna y clara. Es por ello por lo que el fenómeno se identifica desde el planteamiento y puede ser tan variado como la amplia experiencia humana. Por ejemplo, una sensación individual interna, abarcando cuestiones excepcionales, pero también rutinarias y cotidianas.

De acuerdo con Creswell (2013), Mertens (2010) y Álvarez-Gayou (2003), el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

Es importante mencionar que, esta investigación se basará en el enfoque hermenéutico de la fenomenología, ya que, básicamente se concentra en la interpretación de la experiencia humana y los “textos” de la vida, no sigue reglas específicas, pero considera que es producto de la interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación

Para Creswell (2013) y Wertz et al. (2011), los procedimientos básicos incluyen:

- Determinar y definir el problema o fenómeno a estudiar.
- Recopilar los datos sobre las experiencias de diversos participantes con respecto al mismo.
- Analizar los comportamientos y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias.
- Identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, detectando citas o unidades clave.
- Elaborar una descripción genérica de las experiencias y su estructura (condiciones en las cuales ocurrieron, las situaciones que las rodean y el contexto).
- Desarrollar una narrativa que combine con las descripciones y la estructura a fin de transmitir la esencia de la experiencia en cuanto al fenómeno estudiado (categorías, temas y elementos comunes: ¿qué cuestiones comparten las narrativas?) y las diferentes apreciaciones, valoraciones u opiniones sobre éste (categorías y elementos distintos: ¿en qué cuestiones difieren las múltiples narrativas de las experiencias?).

### **3.3 Tipo de estudio.**

El tipo de estudio realizado será descriptivo, puesto que, la investigación de este carácter, en el texto “La metodología de la Investigación”, se señala que en los estudios descriptivos.

Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Sampieri et al., 2014)

En definitiva, este tipo de estudio permite medir la información recolectada para luego describir, analizar e interpretar sistemáticamente las características del fenómeno estudiado con base en la realidad del escenario planteado. Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre

conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta. (Tamayo, 1998)

### **3.4 Universo y muestra.**

Se debe considerar que la muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta, es por ello que, en el proceso cualitativo, se evidencian grupos de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.

Por consiguiente, hay que tener en claro que las muestras homogéneas en las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares, ya que, su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social específico.

Tal como se mencionó anteriormente, en los estudios cualitativos "el tamaño de muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia." (Sampieri et al., 2014)

### **3.5 Criterio de selección de muestra.**

Al definir la población de estudio, es necesario especificar los criterios que deben cumplir los participantes de la investigación, donde se especifican aquellas características que debe tener la población. Estos criterios son de tres tipos:

- Criterios elegibilidad o selección: delimitan la población elegible.
- Criterios de inclusión: las características particulares que deben tener los sujetos u objetos de estudio para que sean parte de la investigación.
- Criterios de exclusión: hace referencia a las características que presentan los participantes y que pueden modificar los resultados, generando que no sean elegibles para la investigación.
- Criterios de eliminación: son circunstancias que pueden ocurrir después de iniciar la investigación y de la selección a los participantes. Estos se pueden dar por diversos motivos que inciden negativamente en la investigación. Cuando esto ocurre, se procede a la eliminación del participante.

**Criterios de selección de la muestra:**

<b>Criterios.</b>	<b>Inclusión.</b>	<b>Exclusión.</b>
<b>Sexo.</b>	Hombre / Mujer.	-
<b>Edad.</b>	+18 años.	-18 años.
<b>Estudios</b>	Trabajador/a Social.	Otra profesión.
<b>Experiencia profesional entre los últimos 4 años en CREAD Región Metropolitana.</b>	Profesionales que se desempeñaron su labor entre los últimos 4 años como Trabajadores/as Sociales al interior de los CREAD de la Región Metropolitana	Profesionales que no se desempeñaron como Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD de la Región Metropolitana
<b>CREAD del que fue parte laboralmente.</b>	CREAD ubicado en la Región Metropolitana.	CREAD no ubicado en la Región Metropolitana.

Fuente: Esquema 1 de elaboración propia

**3.6 Herramientas y técnicas de recolección de información.**

En la investigación se dispone de diversos tipos de técnicas e instrumentos para la recolección de los datos, en este caso, para medir las variables de interés, no se encuentra estandarizada, obteniendo las perspectivas de las personas, tomando en cuenta aspectos subjetivos de ellas por medio de entrevistas abiertas y/o semi estructuradas. Este enfoque, contempla que los estudios cualitativos “pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos.” (Orozco, 2018).

En el texto de Sampieri, se menciona que, “los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (Sampieri et al., 2014).

Por ende, para poder conocer más sobre los factores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales de CREAD de la Región Metropolitana, el instrumento de investigación serán entrevistas semiestructuradas, registrando de manera adecuada los conceptos que se han de indagar, por medio de datos observables, para poder tomar en cuenta la percepción de los participantes de la investigación en torno al fenómeno a estudiar, logrando de esta forma que las respuestas se acerquen lo más posible a la realidad que ellos vivencian o vivenciaron.

Este instrumento, según el texto Metodología de la investigación “las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los

participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro.” (Sampieri et al., 2014). Se han de recabar los datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, siendo fundamental para el desarrollo de la investigación, cumpliendo con los requisitos de confidencialidad, y validez, donde se obtuvo la información por medio de estas entrevistas realizadas a los profesionales que trabajaron en estas residencias.

### **3.7 Operacionalización de los objetivos.**

Como se mencionó anteriormente, el instrumento a utilizar será una entrevista cualitativa, la cual, se distingue por ser flexible e íntima, donde se genera un ambiente de conversación constructiva entre los participantes, intercambiando y/o corroborando información, logrando el surgimiento de significados respecto a un fenómeno en base a la vivencia de las personas, en este caso, de los/as Trabajadores/as Sociales que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.

Cabe mencionar, que se ha de realizar una entrevista semiestructurada, la que se guiará por las preguntas planteadas previamente, donde se da paso a una conversación en la cual emergen interrogantes y/o dilemas adicionales. Lo más importante de este proceso es que se debe considerar que las vivencias de las personas y los conocimientos que se han obtenido en función de ellas son complejos y distintos, lo que se verá demostrado al momento de la aplicación del instrumento, ya que éste, abre un espacio para la conversación libre en base a las preguntas de la entrevista, evitando así el encuadre que significa una entrevista pautada.

Es importante disponer de un buen sistema de variables en el proceso de investigación, pues, facilitará todo un diseño, desarrollo y posterior análisis de los resultados.

Bavaresco (1996), se refiere a las variables como: “Las diferentes condiciones, cualidades características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación. Constituyen la imagen inicial del concepto dado dentro del marco” (p. 76).

Para llevar a cabo la entrevista, se realizó un cuadro que organiza, recoge y relaciona distintos elementos de la investigación a partir de su propósito general, a través de la operacionalización de la pregunta de investigación a partir de los objetivos de investigación, conllevando a la producción de la entrevista y sus interrogantes. (Revisar Anexo 1)



### **3.8 Criterios éticos de la investigación.**

El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, tratando de sentirse identificado con los sujetos que participan en el estudio, para así comprender la realidad desde la subjetividad de los investigados. Cabe destacar que, el número de personas que se estudia responde a un criterio cualitativo, definido por el proceso de investigación.

Por otro lado, el criterio ético resulta fundamental en la investigación, ya que:

El ejercicio de la investigación científica y el uso del conocimiento producido por la ciencia demandan conductas éticas en el investigador y en el maestro. La conducta no ética carece de lugar en la práctica científica. Debe ser señalada y erradicada aquel que con intereses particulares desprecia la ética en una investigación, corrompe a la ciencia y a sus productos y se corrompe a sí mismo. (González, 2002, pág. 93).

Primeramente se debe considerar que la investigación cualitativa reconoce la individualidad de los sujetos como parte constitutiva de su proceso indagador, esto quiere decir que las ideologías identidades, los juicios y prejuicios y todos los elementos de la cultura empapan los propósitos, el problema, el objeto de estudio los métodos y los instrumentos, indagando de esta forma en la condición humana de las personas, siendo estas condiciones el objeto de estudio y el enfoque del enfoque y el valor cualitativo.

Consiguientemente, se debe tener en consideración que el objeto de la investigación, principalmente son personas interactivas, motivadoras y dinámicas, es por ello por lo que la investigación, toma en cuenta la importancia de la comunicación entre el investigador y el investigado, formando de esta forma la ética comunicativa, la cual procura la dignidad humana, reconociendo a las personas con sus derechos inherentes, siendo este reconocimiento de ambas partes.

Lo anterior es llevado a cabo como un observador objetivo, rechazando completamente su papel como actor dentro del fenómeno, apartando sus perspectivas, creencias y comprender el fenómeno como si lo conociese por primera vez.

### **3.9 Técnica de análisis de datos.**

Para comprender el plan de análisis que se desarrollará en la metodología cualitativa, pues “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno.” (Sampieri et al.,



2014), y para ello, para obtener las percepciones, experiencias y vivencias, se debe recolectar por medio de la aplicación de una entrevista semi estructurada a los/as Trabajadores/as Sociales que se hayan desempeñado en los CREAD, obteniéndose los datos de manera verbal.

El análisis de datos cualitativos de estas entrevistas es un proceso esencial, el cual consiste en la recolección de datos no estructurados, donde para poder estructurarlos, los investigadores generalmente analizan estos patrones durante toda la fase de recolección, pues “Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento.” (Sampieri et al., 2014).

## Capítulo IV.

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Luego de haberse definido la metodología a utilizar en la investigación, además de realizar la recopilación de los datos necesarios, en este capítulo, se presenta el trabajo de campo realizado por las investigadoras, en conjunto del análisis de resultados que surgieron a raíz de las entrevistas realizadas a los/as Trabajadores/as Sociales de los Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) de la Región Metropolitana.

Estos resultados se han de organizar contemplando ciertas dimensiones, categorías y subcategorías, las cuales, aportan para la realización del análisis de la investigación referente a los facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional del Trabajo Social en los CREAD de la Región Metropolitana, considerando los discursos surgidos en las entrevistas.

#### 4.1 Trabajo de campo.

El proceso de búsqueda de profesionales y de recolección de la información, se realizó dentro de un periodo aproximado de 3 meses, desde el 9 de agosto hasta el 4 de noviembre, considerando que durante este tiempo se realizaron entrevistas con los/as Trabajadores/as Sociales que fueron o forman parte de un recinto de CREAD de la Región Metropolitana, en este caso, CREAD Pudahuel y CREAD Galvarino.

El primer acercamiento a los/as profesionales se realizaron principalmente por vía online producto a la crisis socio sanitaria derivada por el COVID-19, es decir, por medio de Redes Sociales y llamados, pero debido a la escasa respuesta por parte de los/as profesionales, se asistió de manera presencial a CREAD Pudahuel, instancia en la cual, no se pudo acceder a los profesionales de Trabajo Social. Aun así, pese a los esfuerzos en la búsqueda de profesionales, pudimos tomar contacto con 2 de ellos, quienes fueron las entrevistadas para realizar el análisis de la información presente en este capítulo.

Para llevar a cabo las entrevistas, se les hizo llegar por medio de correo electrónico un consentimiento informado<sup>24</sup>, los cuales, fueron previamente leídos y firmados por las entrevistadas. Junto con esto, se acordó el día y hora en que se llevaría a cabo la entrevista, tomando en cuenta que esta sería por medio de la plataforma Google Meet, contemplando una duración de 60 minutos aproximadamente.

---

<sup>24</sup> Anexo 2

Esta entrevista consta de un carácter semiestructurado, orientada por algunos ejes temáticos que se han de encargarse de dar respuestas a ello, considerando los objetivos de la investigación, además se dejó constancia de ella en un registro de video, para que luego sean transcritas minuciosamente a formato Word, con el fin de organizar la información obtenida de acuerdo con las categorías. (Revisar Anexo 3)

Las entrevistas, en cuanto a sus relatos, tuvieron una variación en el tiempo, puesto a que, una entrevista tuvo una duración de 50 minutos aproximadamente y la otra de 100 minutos aproximadamente, donde las experiencias que fueron narradas por las profesionales de Trabajo Social, aportarán inmensamente en el fenómeno estudiado, contemplando que una se desempeñó como Trabajadora Social en CREAD Pudahuel y Galvarino, mientras que la otra entrevistada, también Trabajadora Social, fue directora del CREAD Galvarino.

#### 4.2 Caracterización de los entrevistados.

En el siguiente acápite, se expone la caracterización de las 2 Trabajadoras Sociales entrevistadas, quienes desarrollaron su quehacer profesional en los centros CREAD de la Región Metropolitana.

A continuación, se presenta una tabla con las principales características de cada entrevistada (sexo, edad, nivel de estudios, experiencia profesional, centro en el cual desempeñaron su labor), para así dar paso al análisis de la entrevista.

<b>Criterios.</b>	<b>Entrevistada 1 (E1).</b>	<b>Entrevistada 2 (E2).</b>
<b>Codificación entrevistado/a</b>	Trabajadora Social Intervención Directa. (TS)	Directora Trabajadora Social. (D.TS)
<b>Sexo.</b>	Mujer.	Mujer.
<b>Edad.</b>	28 años.	32 años.
<b>Nivel de estudios.</b>	Título de Trabajadora Social.	Título de Trabajadora Social.
<b>Experiencia profesional entre los últimos 4 años en CREAD Región Metropolitana. .</b>	Trabajadora Social encargada de intervención en CREAD Pudahuel y Galvarino desde 2017 hasta 2019. Actualmente Trabajadora Social en Oficina de Protección de Derechos.	Directora desde junio de 2019 hasta marzo de 2020. Posteriormente fue trasladada a Residencia Familiar, sucesor de CREAD Galvarino, donde también asume como

		directora.
<b>CREAD del que fue parte laboralmente</b>	CREAD Pudahuel y Galvarino Región Metropolitana.	CREAD Galvarino, Región Metropolitana.

Fuente: Esquema 3 de elaboración propia.

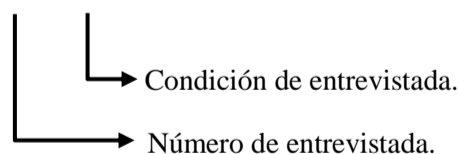
#### 4.3 Codificación entrevistado/a.

Los datos obtenidos a raíz de las entrevistas realizadas fueron organizados y codificados con el fin de poder facilitar la comprensión de la lectura en el análisis de resultados, por lo cual, para mantener la confidencialidad de la información y permitir la recuperación de los datos recopilados, se utilizarán los siguientes códigos:

- Número de entrevistado: E1 - E2
- Condición de entrevistado: TS = Trabajadora Social / D.TS = Directora Trabajadora Social.

Ejemplo:

*“Educadoras de 60 años 55 que estaban en una lógica de “vieja escuela” de que a mí me enseñaron así y esto es así, no es que ya no es tan así tía tanto... los niños, entonces había que explicarles que se hace esto, que los niños acá y bajar estos documentos a lo más concreto posible Si tú le decías mira a los niños no les puede decir que si lloran son niñas”. (E2, D.TS).*



#### 4.4 Análisis de resultados.

En el siguiente apartado se plasmará el análisis de las categorías, donde se debe considerar el objetivo general de esta investigación, el cual, se basa en determinar los facilitadores/obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as

Trabajadores/as Sociales que se desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD) del Servicio Nacional de Menores (SENAME) de la Región Metropolitana.

Mediante las entrevistas realizadas, se podrá analizar las perspectivas de las profesionales de Trabajo Social en base a su quehacer profesional dentro de estos centros. (Revisar Anexo 4)

#### 4.5 Dimensiones.

##### 4.5.1 Dimensión N°1: Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.

Dimensión	Categoría	Subcategoría
Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD).	Rol del Trabajo Social en CREAD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional de trato directo.</li> <li>- Profesional encargado de administración (director/a).</li> </ul>

Fuente: Esquema 5 de elaboración propia.

Dentro de esta primera dimensión, se debe mencionar que los CREAD al tener como objetivo el “*resolver la situación de los niños(as) y adolescentes vulnerados gravemente en sus derechos, especialmente la de menores refractarios*” se encargan de resguardar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, donde se realizan intervenciones orientadas a la restitución de sus derechos, protegiéndolos, por medio de la reparación del daño sufrido tras las vulneraciones de estos.

Es por ello por lo que, en este acápite, se espera conocer sobre el rol que cumple la profesión de Trabajo Social al interior de estos centros.

##### **4.5.1.1 Rol del Trabajo Social en CREAD.**

En cuanto a la categoría del Rol del Trabajo social, se comprende en que los/as Trabajadores/as Sociales asumen su rol al interior de los CREAD de la Región Metropolitana en base a la intervención social que se debe levantar a partir de éste, por ende, se espera que las entrevistadas puedan mencionar de manera detallada el rol profesional que cumplen o cumplieron en base a las demandas institucionales.

A partir de lo descrito anteriormente, se debe tener en consideración que el Rol del Trabajo Social en CREAD y sus funciones claves del cargo son del profesional de trato directo:

1. Realizar el proceso de profundización diagnóstica y devolución al niño, niña, adolescente, adulto referente y equipo de intervención.
2. Diseñar el plan de intervención individual en coordinación con el equipo multidisciplinario
3. Realizar intervención y seguimiento social, familiar y comunitaria, llevando a cabo informes actualizados, siguiendo los lineamientos y exigencias
4. Planificar, ejecutar, evaluar y registrar talleres en el proceso de intervención individual y familiar.
5. Acompañar a los niños, niñas y adolescente a actividades fuera del Centro e intervenir en casos de crisis o conflicto de acuerdo a los procedimientos establecidos.
6. Supervisar y/o intervenir en el desarrollo de la visita de familiares al Centro.
7. Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.
8. Mantener transferencia técnica con los distintos actores de la intervención.
9. Participar de reuniones técnicas con equipo multidisciplinario de intervención.
10. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente.

Esto se puede identificar en uno de los relatos realizado por una de las entrevistadas donde menciona lo siguiente:

*“...nosotros teníamos esta intervención socio deportiva, donde nosotros le enseñamos a los niños haciendo una analogía de la vida en la cancha y desde ahí íbamos regulando ciertas conductas, vamos enseñándoles a los niños códigos y normas sociales, dándoles herramientas por así decirlo, que tengan que ver con cómo tratar a los pares, como desenvolverse, como autorregularse, toda una malla pedagógica que tenía que ver con eso”. (E1, TS).*

*“Mi objetivo siempre fue integrar a esos niños, de hecho, darles una responsabilidad y que nosotros pudiéramos trabajar con estos niños problemas por así decirlo y que se sintieran parte de algo y pudieran también*

***estar a cargo de algo, aceptar responsabilidades, formar un compromiso, sentirse parte de...”. (E1, TS).***

En el relato anterior, se puede inferir que la entrevistada ha buscado y diseñado espacios de transformación desde el aprender-haciendo a través de la ejecución de “una analogía de la vida en la cancha”, trabajando bajo el alero de la protección, promoción y reparación de derechos desde el rol de la intervención del Trabajo Social, pues, “es una disciplina que favorece el desarrollo de vínculos e interacciones entre las personas, de manera saludable y en aras del bienestar colectivo”. (Vílchez, R et al, 2018, Pág. 8) Se evidencia con claridad que la entrevistada 1, se orienta a mejorar la calidad de vida de los NNA, contribuyendo a superar sus problemas, promoviendo su desarrollo evolutivo, fortaleciendo la autonomía y la participación a base del buen trato reconociéndolos como sujetos de derechos.

Por otro lado, las funciones claves del cargo del profesional encargado de administración (director/a) son:

1. Diseñar con los funcionarios y los adolescentes, un plan para la promoción y prevención de situaciones de desajuste al interior de la residencia, además de prever y solucionar posibles conflictos entre el equipo.
2. Diseñar y planificar el programa de intervención, coordinado con el equipo, los cuales deben tener claridad sobre sus roles y funciones.
3. Coordinar con soporte administrativo regional la disponibilidad de recursos, para el adecuado funcionamiento de la residencia.
4. Garantizar y monitorear que el proceso de acompañamiento del adolescente y su familia se efectúe de manera adecuada y pertinente (ingreso, evaluación integral, acompañamiento, pre-egreso y egreso).
5. Asesorar y conducir técnicamente en apoyo a la supervisión de la intervención de los equipos técnicos.
6. Desarrollar un plan de trabajo territorial con redes y supervisando la gestión del equipo.
7. Procurar el acceso de los adolescentes a los servicios para cubrir sus necesidades (educación, salud y otros).
8. Velar por el carácter de residencialidad emocionalmente segura.
9. Conocer los casos de cada uno de los adolescentes de quien resulte ser responsable.

En cuanto a la segunda entrevistada, se identifica su rol en:

*“yo no soy la directora solo que hace informe y manda correo a reuniones yo voy a la cocina, cocino, tomo desayuno con los chiquillos, vamos al parque, lavo dientes, pelo, lavo ropa cuando hay que lavar, entonces porque en el fondo es la pega que uno tiene que hacer en el cuidado alternativo porque es la mama igual de los niños y de las niñas cumple un rol y los niños siempre te lo hacen saber y sentir...”. (E2, D.TS).*

Es por esta razón, que se puede analizar que el rol profesional dentro de los CREAD con respecto a la entrevistada 2 (E2, D.TS), se genera una multiplicidad de roles, esto según sus funciones y áreas de trabajo, debido a que como lo menciona “Yo no soy la directora que hace informes y manda correo a reuniones yo voy a la cocina, tomé desayuno con los niños...”, se identifica que cumple con la mayor parte de las funciones del ejercicio profesional, como por ejemplo garantizar y monitorear que el proceso de acompañamiento de los NNA, asesorando y conduciendo técnicamente en apoyo a la supervisión de la intervención, esto se evidencia con la multiplicidad roles mencionada anteriormente, pese a que la entrevistada 2 tenga funciones y roles claros, sale de sus parámetros para de esta manera generar una mejor intervención social a base de la cercanía y acompañamiento con los y las NNA.



#### 4.5.2 Dimensión N°2: Intervención Social en infancia en CREAD.

<b>Dimensión.</b>	<b>Categoría.</b>	<b>Subcategoría.</b>
Intervención social en infancia en CREAD.	Factores Facilitadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.	Trabajo interdisciplinario dentro de los CREAD.
		CREAD como un Organismo estatal.
	Factores Obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.	Recursos humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD.
		Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.
		Burocracia Coactiva en los CREAD.

Fuente: Esquema 6 de elaboración propia.

Según lo mencionado por Ander Egg en el texto “Diccionario del Trabajo Social”, se alude que la intervención social como concepto se define como:

“el conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado. (...) se apoya en referentes técnicos, necesita métodos y técnicas de acción y tiene una intencionalidad que viene dada por el marco ideológico, político o filosófico de quien realiza esas acciones”. (Egg, A., 2011)

En este caso, en los CREAD se debe considerar a los niños, niñas y adolescentes como seres que son parte de la intervención, no sólo como beneficiarios, las cuales se encuentran orientadas a la reparación del daño, a la restitución y protección de los derechos, contemplando la etapa del desarrollo evolutivo, además del género, la edad, el tipo de vulneración que sufrió, entre otras características, las cuales permiten realizar la intervención adecuada para los niños, niñas y adolescentes ingresados en estos centros.

Es por esto por lo que, dentro de esta dimensión, se espera el determinar los factores facilitadores y factores obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana, de acuerdo con los

relatos surgidos por medio de las entrevistas realizadas a las Trabajadoras Sociales que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.

#### **4.5.2.1 Factores Facilitadores del quehacer profesional quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.**

Según lo relatado, se presentan como facilitadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana las siguientes acciones:

##### **4.5.2.1.1 Trabajo interdisciplinar dentro de los CREAD.**

A partir de la existencia de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales, deriva el concepto de trabajo interdisciplinar, el cual, se entiende como un grupo de personas que poseen diversa formación y experiencia profesional, donde trabajan de forma articulada para resolver la “situación de problema” y abordarla desde distintos ángulos. Según el texto *Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social*, se refiere primariamente a algún tipo de vinculación entre diferentes disciplinas y tiene como objetivo, transferir métodos de una disciplina a otra.

En cuanto al trabajo interdisciplinar, las entrevistadas lo catalogaron como un facilitador comentando lo siguiente:

*“... bueno el eje del equipo que sea interdisciplinario, manejo de cursos, el tema del acceso a las redes y lo que significa estar en la institucionalidad eso más o menos como facilitadores de trabajo”.* (E2, D.TS).

*“También hay muchos profesionales que son muy bacanes, hay profes, hay, por ejemplo, ahí el que era el profe de Ed. física del centro, los dos profesores de los dos centros, estoy hablando de CREAD de acá de Santiago Pudahuel y el Galvarino eran súper comprometidos... eh... sobre todo el de CREAD de Pudahuel, él era el tío, el profe, el papi, el ehhh, pucha me facilitaba todo, como me decía”.* (E1, TS).

*“Otro facilitador también es la diversidad de los equipos que eso te permite ampliar tu mirada mejorar y optimizar la intervención porque trabajas con distintos profesionales de distintas áreas y siento que eso enriquece la intervención de la vida cotidiana de los niños y de las niñas”.* (E2, D.TS).

Con lo anterior, se puede decir que la constitución del equipo debe ser interdisciplinar; para así favorecer desde una perspectiva integral la intervención social, ya que, se presenta como una oportunidad para poder abarcar de manera holística aquellas complejidades que se presenten dentro del proceso de desarrollo y ejecución al interior de los CREAD de la Región Metropolitana, pues, según el texto *Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social*, se menciona que:

Un grupo interdisciplinar se compone de personas que han recibido una formación en los distintos campos del conocimiento (disciplinar tradicional), cada uno conceptos, métodos, datos y términos propios. Buscan integrar esfuerzo en la enseñanza, la investigación y la difusión del conocimiento. (Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social, 2005, Pág. 116).

Por ende, la interacción entre el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales, Psicólogos/as, Terapeutas Ocupacionales, Docentes, Educadores/as de Párvulos y Educadores de Trato Directo (ETD) se puede considerar como un factor facilitador para un buen manejo del proceso interventivo.

#### 4.5.2.1.2 CREAD como organismo estatal.

En 1990, a través de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CIDN), el Estado de Chile demuestra preocupación por la protección y cuidado de los NNA, donde tiene dentro sus obligaciones garantizar los derechos de ellos y asegurar su aplicación, considerando que estos mismos deben asegurar que las instituciones a cargo de la protección de los NNA los respeten y garanticen (UNICEF, 2015).

A partir de lo descrito anteriormente, se evidencia cómo la entrevistada dos, hace referencia acerca de cómo facilita ser parte de una organización Estatal.

***“Facilitadores bueno, obviamente ser parte del Estado, que eso también es algo positivo entendiendo que la institucionalidad también te entrega herramientas”. (E2, D.TS).***

***“Un facilitador y recurso positivo, es el ser parte de la institucionalidad digamos... operativa y formal, porque eso también te sube tu calidad en la entrega de un servicio que en este caso es a los niños y las niñas compra de ropa, compra de materiales o sea uno estaba a disposición ese recurso y eso facilita mucho tu trabajo también un facilitador es que ser***

*parte de esta orgánica estatal también te permite recibir varias especializaciones y capacitaciones que son caras en el fondo pero gratuita para ti como profesional no pagas entonces”.*  
(E2, D.TS).

Lo anterior se considera como un facilitador, pues, el hecho de que el Estado sea el responsable de los CREAD ha cumplido con proporcionar recursos, herramientas y capacitaciones a los profesionales que intervienen directamente con ellos y ellas. El Estado debe cumplir con definir y diseñar políticas públicas que respondan a las necesidades más urgentes de la ciudadanía, en este caso, asumiendo la responsabilidad de la protección de los NNA y ser un facilitador dentro de este ámbito.

#### **4.5.2.2 Factores Obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.**

Según los relatos surgidos en las entrevistas, se puede comprender que los factores obstaculizadores son los siguientes:

##### **4.5.2.2.1 Recursos Humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD.**

Se entenderá por recursos humanos como “Diferentes tipos de mano de obra disponible para satisfacer los objetivos del desarrollo de un plan o programa de acción” (Egg, A., 2011), en este caso, a aquel capital humano carente de competencias técnicas para poder desarrollar de manera satisfactoria las diversas tareas que debe cumplir.

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) expone ciertos criterios de selección de acuerdo con lo descrito en los *Estándares mínimos de calidad para la atención residencial*, donde plantean que “existe una cuidadosa selección del personal que se desempeña en el centro residencial” (SENAME, 2012, Pág. 27)., los cuales, se deben encontrar en condiciones para poder ejecutar los diversos tratamientos reparatorios a nivel familiar, individual y comunitario, tanto de carácter social como terapéutico.

A continuación, se presentan los estándares mínimos con los que debe contar el personal que se desempeña en CREAD, los cuales, son utilizados tanto para los profesionales como para los educadores de trato directo (ETD).

Estándares:

- 28.1 Existen procedimientos de selección de personal formalizados.
- 28.2 Cuando sea posible y practicable, los postulantes a desempeñarse en el centro residencial serán invitados a una reunión con funcionarios y niños/as previo a la decisión de contratación. Las opiniones de ambos serán tomadas en consideración.
- 28.3 Debe solicitarse certificado de antecedentes de los postulantes y consultar los registros penales públicos disponibles.
- 28.4 En ningún caso debe procederse a la contratación de postulantes con antecedentes de sospecha de conductas inapropiadas, escasas competencias o situaciones de maltrato.
- 28.5 La institución cuenta con definición de perfiles y competencias para el recurso humano en coherencia con los requerimientos del Servicio.
- 28.6 La dotación del recurso humano de la residencia será la definida en las bases de licitación de la modalidad respectiva, pero como base debe contemplar 1 director profesional de las ciencias sociales, con experiencia y capacidad del liderazgo, profesionales del área social, psicológica y psicoeducativa, educadores/as, manipuladores/as de alimentos, personal administrativo y de servicios generales.

En cuanto a esto, las entrevistadas comentaron lo siguiente:

***“El trato directo son personas que no tienen la especialidad, no tienen comprensión, no tienen la preparación para poder estar ahí entonces ellos también están sobreviviendo, los chiquillos son súper agresivos algunos te encuentras con ciertas situaciones en las que tú... la verdad también está peligrando tu integridad física y ellos aprenden también a defenderse, me entiendes cómo... a sobrevivir ahí adentro, en ese ambiente hostil”. (E1, TS).***

***“Naturalizan conductas violentas emmm... y las replican como les había dicho, también se tratan como ellos mismos, como los chiquillos se tratan, como son uno más casi, y eso no debería ser, si son personas que están guiando el desarrollo de un niño que ya tiene truncado su vida, como que ya hubo una vulneración, ya hubieron cambios, hubieron tratos, hubieron cosas que a ese niño le... tiene distintos daños, distintos efectos en sus vidas, y lo que ellos necesitan es un adulto o una adulta que pueda ir enseñándoles”. (E1, TS).***

*“La salud mental igual de los funcionarios era compleja, tú los entendías de repente cuando salían de los turnos llorando o te decían que no iban a venir mañana, gente nueva que me duro un turno porque no aguanto la presión, niños de repente muy violentos con los adultos, muchos golpes a los adultos, entonces quedaban súper traumatizados y no volvían a trabajar al otro día, entonces creo que ese es uno de los puntos complejos”. (E2, D.TS).*

Según lo mencionado por las entrevistadas, se puede inferir que los Educadores de Trato Directo (ETD) no se encuentran capacitados para afrontar las diversas situaciones que viven los/as NNA usuarios/as de tratamientos reparatorios en los CREAD de la Región Metropolitana, dando a entender que los criterios de selección propuestos por SENAME para estos centros no cumplen con los estándares mínimos para el trato que requieren y necesitan los niños, niñas y adolescentes que ahí residen. Lo anterior, se podría asociar al “síndrome de burnout”, pues, este:

“es entendido como un cansancio físico y emocional, que involucra el desarrollo de una desvalorización del autoconcepto y el surgimiento de actitudes negativas hacia el trabajo, así como también pérdida de preocupación o emoción en el trato con las personas a quienes beneficia a través del trabajo”. (Santana, A., & Farkas, C. 2007, Pág. 79)

Cabe destacar que, al realizar un análisis de lo anteriormente mencionado por las entrevistadas y utilizando como base las orientaciones técnicas de los CREAD, los tratos por parte de los Educadores de Trato Directo serían una contradicción, ya que, se plantea como desafío inmediato el:

“Generar cambios en las estrategias para el manejo de las relaciones con NNA y la resolución de conflictos. Esto demanda la realización de esfuerzos notables en todos los funcionarios/as que se desempeñan en cada uno de los CREAD. Dichos esfuerzos se relacionan con la capacidad de visualizar las demandas permanentes de NNA, y entregar respuestas adecuadas y veraces que no se traduzcan en actitudes desafiantes o violentas con los adultos a su cargo o con sus pares. Actitudes tales como: provocaciones, insultos, agresiones físicas, burlas, intentos de abandono del recinto, entre otros”. (SENAME Ministerio de Justicia, 2013, Pág. 3)

#### 4.5.2.2.2 Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.

Ander Egg entiende los “Recursos económicos como los medios financieros con que cuenta una institución para el cumplimiento de sus programas, funciones y actividades” (2011), en relación con los recursos económicos en materia de infancia la CIDH menciona que si:

“bien la inversión económica adecuada y sostenible forma parte de las medidas que el Estado está obligado a adoptar para dar cumplimiento a las obligaciones internacionales en materia de derechos de la niñez, precisamente uno de los principales escollos con los que se enfrenta el funcionamiento del SNP y la aplicación de las políticas, programas y servicios destinados a los NNA es un inadecuado financiamiento de los mismos”.

“En relación los Recursos económicos de SENAME, en el año 2018 aumentó su presupuesto en 8% en comparación a 2017, lo que es significativo teniendo en cuenta el crecimiento de 4% del presupuesto general, de los cuales, en la actualidad, hoy en día los recursos para el Servicio Nacional de Menores alcanzan casi 395 mil millones de pesos, con un fuerte énfasis en cuidados alternativos”.

Cabe destacar que un tercio de los gastos del Sename se destinan a las actividades que realiza a través de centros de atención propios y dos tercios restantes de los recursos del Sename son para financiar a otras instituciones, es por ello por lo que, a pesar del aumento en los presupuestos, las entrevistadas relatan que los recursos no eran suficiente, tanto en el trabajo de administración como en las intervenciones que se realizan. (Observatorio para la Confianza, 2019)

Entrevistada 1 en su calidad de profesional a cargo de intervenciones directas relata que:

***“Hay fondos que son súper limitados, que hay como que de repente... tienes que apelar a la buena onda de otras personas, otros programas... y sí, hay personas que lo buscan, hay muchas personas que... que buscan más allá y que a pesar de todas las dificultades, ellos buscan cómo mejorarlo”. (E1, TS).***

***“La plata que se pone, por ejemplo, para que los chiquillos tengan... no sé... como objetivo era vincularse con la comunidad, por ejemplo,***



*o sea... inexistente, como apoyar con un par de donaciones ordinarias, puede ser, pero digamos que ello no exista obviamente un fondo decente para que tú puedas realmente hacer una actividad como los chiquillos merecen poder invitar. Obviamente que un obstaculizador que es como estar limitado por los recursos de tu de repente tienes que hacer una un no sé, una rifa, que me pasó mucho a mí”. (E1, TS).*

*“No habían lavadoras cuando tenía 80 niños a cargo y tenía que lavar toallas, sábanas, ropa y que te digan no, es que no hay repuestos no es que no hay plata o sea cómo no vamos a tener plata si teníamos un presupuesto asignado”. (E2, D.TS).*

A partir de los relatos, como menciona Fantova se puede identificar una deficiente gestión de recursos económicos-financieros, la que se define como:

“aquel proceso de gestión que se ocupa del dinero como recurso necesario para el funcionamiento de las organizaciones y sistemas, encargándose de que cuenten siempre con los recursos económicos necesarios para las actividades que se desea realizar y, en general, de buscar la mejor asignación y utilización de recursos financieros”. (Fantova, F. 2005).

Esta deficiente administración de recursos se relaciona directamente con las herramientas con las que cuentan los profesionales para intervenir, la cual en este caso obstaculiza el trabajo de los/as profesionales pertenecientes a los CREAD, debido a que no cuentan con recursos para poder desarrollar su trabajo de manera óptima.

A partir de los relatos anteriores, queda en evidencia cómo la gestión de recursos económicos influye directamente en la infraestructura, el concepto para Ander Egg, se entiende como *las construcciones e instalaciones físicas que son necesarias para el funcionamiento de la economía de un país y la prestación de servicios esenciales.*

Además, según la información proporcionada por el Servicio Nacional de Menores (SENAME) en los estándares mínimos de calidad para la atención residencial como:

- Cada niño/a tiene un dormitorio individual con la posibilidad de compartir la habitación, teniendo cada niño acceso a un espacio individual dentro de este espacio común.



- Cada niño/a tiene su propia cama, ropa de cama adecuada a la estación, espacio individual de almacenamiento de ropa individual, espacio seguro para ítems personales valiosos para él/ella, ventana/s con cortinas (u otro ítem para cubrir ventanas tales como persianas), iluminación suficiente para leer, alfombras u otro tipo de pisos adecuados y en buen estado y calefacción.

*“Les decía cómo me van a ingresar a 10 Niños si no hay camas, mándame la cama y luego veo como lo hago, y me decían ahí te la arreglas tú donde pones colchones, entonces en ese contexto tenía que pelear harto en mi jefatura”. (E2, D.TS).*

*“No teníamos lavadoras buenas y cómo lavaban la ropa de los niños, la gente se llevaba ropa para sus casas para poder lavarlas. De repente es un trabajo súper precario y yo no podía creer que una institución que dependía del Estado te encuentres con esas precariedades porque no estás en un colaborador, no estás en una ONG que puedes entender que los recursos son más limitados”. (E2, D.TS).*

*“Peumayen que era la Casa de los niños, de 11 años que era muy complicado manejar esa casa, porque habían niños muy violentos y en el tiempo que yo estuve siempre fue superdotada esa casa yo tenía espacio para 15- 16 niños y tenía 20-21 y había que mudar una u otra vez los camarotes porque el espacio era muy chiquitito”. (E2, D.TS).*

A partir del discurso de las entrevistadas se puede evidenciar que NO se cumplen en ciertos estándares mínimos de la intervención residencial, es importante debido a que “las condiciones sociales, estructurales, culturales y personales en que hoy desarrollamos nuestra acción profesional, van mostrando las dificultades de ejercer este ethos profesional” (Aguayo et al, 2007, pág. 14), además en el contexto de CREAD se supone que como organismo de restitución de derechos con infancia debiese estar pensada para la protección, promoción y restitución de los derechos universales de los niños, lo que debiera involucrar un mayor compromiso con la gestión y distribución de recursos los cuales debiese ser destinados para garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.

#### 4.5.2.2.3 Burocracia Coactiva en los CREAD.

De acuerdo con Ander Egg, la Burocratización, se define como “Conjunto de tendencias, orientaciones y modo de ser y de hacer que se dan en las personas

y en las organizaciones como consecuencia del crecimiento del aparato administrativo de las mismas” (Egg, A., 2011), es por ello que, se entenderá por burocracia coactiva, como una estructura u organización que se rige por estándares específicos, como por ejemplo el cumplimiento rígido de reglas, procedimientos escritos y controles jerárquicos, usando estos estándares para controlar a los operarios, detectando cuando no siguen las instrucciones solicitadas.

Por otro lado, se considera que uno de los principios fundamentales de la disciplina del Trabajo Social es la atención y trato individualizado, considerando que la o el usuario es única/o y requiere de diferentes tratos y diferentes intervenciones sociales dependiendo de su realidad social, es por ello que en conjugación con lo mencionado anteriormente, la burocracia coactiva dificulta este procedimiento ya que en los programas sociales, se generan requisitos generales impidiendo de esta forma observar las particularidades de las personas, proporcionando una intervención ya establecida, en donde muchas veces no es adecuada.

Se puede identificar la burocracia coactiva en la intervención social en uno de los relatos realizado por una de las entrevistadas, en donde hace alusión lo siguiente:

***“Yo hacía mucha red comunitaria ya como esta personas que hacen batucadas, cabras que hacían círculos de mujeres, los chiquillos que son pintores y talleristas, otros que eran del skatepark de Pudahuel, que también hacen talleres para niñas, niños y niñas, toda esa red tipo así, allá a las finales tú tienes que pasar por ejemplo entregaba los nombres, los apellidos, los Rut, todo lo que se supone que tiene que pasar por la burocracia para que tu puedas llegar a tener contacto con los chiquillos porque esta cosa no es activismo social, hacías todo esto, entregabas la lista, hacías tu pega y llegabas al otro día y te encontrabas a otra persona que está de turno, no tenía idea de lo que tu habías hecho que te llevo semanas coordinar, no tenían ni idea, decían es que no yo no soy del turno, “sorry, yo no te puedo dejar pasar a estas personas”, y tienes que llamar a los otros, y llamar al jefe y empezar a citar correos y si tú no tienes la actitud de defender tu trabajo te pasan por todos lados” (E1, TS).***

Se infiere que la entrevistada 1 quería realizar actividades diferentes, dinámicas y lúdicas para que los NNA salieran de su cotidianidad, pero el sistema y su

burocratización impedía la realización de nuevas ideas, ya que, este se rige por ciertas reglas, normas rígidas y procedimientos escritos. Esta situación se evidencia cuando la Trabajadora Social describe que:

“entregaba los nombres, los apellidos, los Rut, todo lo que se supone que tiene que pasar por la burocracia, para que tu puedas llegar a tener contacto con los chiquillos porque esta cosa no es activismo social, hacías todo esto, entregabas la lista, hacías tu pega”.

Aún de esta forma surgen impedimentos, ya que, no existía diálogo entre los encargados de turno, además estos tienen que respetar y proceder con los estándares impuestos por la institucionalidad.

Se debe considerar que “El quehacer profesional se impregna cada vez más de una mayor burocratización de los servicios, de falta de diálogo entre actores sociales, falta de fundamentación y argumentación a principios universales de las decisiones profesionales, dificultades identitarias y pertenencia gremial” (Aguayo et al, 2007, pág. 14).

Es por estas razones que es de suma importancia identificar la relación de la intervención social descrita por la entrevistada 1 en base a la burocracia, ya que se genera un tipo de presión por comprobar en “papeles” y números la incidencia e impacto de la intervención, produciendo que los y las Trabajadores/as Sociales le den más atención a las tareas burocráticas del sistema, ya sea con el control de normas y reglas rígidas, dejando en segundo plano el proceso educativo y recreativo que se les quiere proporcionar a los NNA.

Consiguientemente se identificó en la entrevistada 2, que existen claramente los mismos factores burocráticos coactivos, se incide cuando ella menciona que:

***“Se llenan la boca de los derechos y de la protección de los niños y las niñas y no les importan derivarlos cuando no hay cupo. Me llamaba un magistrado, me llamaba una consejera y me dijo: bueno, ese es su problema, pero yo les decía es que no tengo vacante no me lo mande porfa déjenme resolver mándale una colaboradora “no es que nadie más tiene vacante y ustedes son CREAD y no es mi problema usted resuelva”. (E2, D.TS).***

Se analiza el control jerárquico que produce la burocracia, la cual, en este caso, se traduce en consecuencias negativas por las limitaciones que ejercen los magistrados hacia la intervención del profesional, generando una cierta

deshumanización en la intervención, ya que, proceden a preocuparse más por la cuantificación. Esto se observa cuando la entrevistada 2 relata que “Se llenan la boca de los derechos y de la protección de los niños y las niñas y no les importan derivarlos cuando no hay cupo”. Esta burocratización se encarga de aliviar datos cuantificables por encima de lo más importante que es el bienestar y protección de los NNA, por ello es de suma importancia humanizar el trato con las personas.

Como última instancia, la entrevistada 2 hace referencia:

*“Es cansador estar peleando con un sistema, un sistema complejo, que no te va a dar cabida a hacer algo nuevo, ni a proponer, ni tampoco a modificar... yo creo que muchos se cansan de verdad, como que dejan de luchar y se entregan a lo que realmente tienen que hacer y por lo que les están pagando”. (E2, D.TS).*

La fuerte burocratización coactiva origina, entre otros factores, una declinación en la calidad de la atención dirigida a los usuarios/as por parte de los profesionales, en donde muchas veces no cuentan ni con el tiempo mínimo ni mucho menos con condiciones óptimas que les permita otorgar adecuadamente una intervención personalizada pertinente a cada realidad social, dicho de otra forma, “Los Servicios Sociales tienden a deshumanizar el Trabajo Social”. (Guillén, 1993).

#### 4.5.4 Dimensión N°3: Ética profesional del Trabajo Social en Chile

Dimensión.	Categoría.	Subcategoría.
Ética profesional del Trabajo Social en Chile	Orientaciones técnicas CREAD.	Discurso y Praxis del quehacer Trabajo Social en CREAD.

Fuente: Esquema 7 de elaboración propia.

En cuanto a la dimensión n°3, según el texto de *Ética y Trabajo Social en las voces de sus actores* de Cecilia Aguayo se menciona que “La ética ha sido un componente esencial del ‘ethos’ y de la acción de los trabajadores sociales desde los inicios de la profesionalización” (pág. 11) y esta se entiende como aquello que orienta el actuar racional del interventor, lo que “permite tomar decisiones justas, poniéndonos en el lugar de cualquier otro, lo cual excluye tener por justo lo que sólo satisface las necesidades de un grupo”. (pág. 11)

Es por esto por lo que, dentro del presente acápite, se espera que las entrevistadas, por medio de sus relatos, puedan mencionar sus perspectivas frente a la ética del Trabajo Social.

##### **4.5.4.1 Orientaciones técnicas de CREAD.**

Desde el Servicio Nacional de Menores (SENAME), se licita la oferta programática tanto en la red residencial como en una modalidad ambulatoria, donde a través de concursos público destinado a organizaciones privadas otorga lineamientos u orientaciones técnicas, las cuales, se encuentran compuestas por objetivos, modelos de intervención, descripción del proceso de intervención psicosocial, recursos humanos y materiales, y monitoreo y evaluación; ellos se actualizan y se van modificando a través del tiempo.

##### **4.5.4.1.1 Discurso y Praxis del quehacer Trabajo Social en CREAD.**

*“Tú haces el diagnóstico, para mí todo ese proceso se hace de una forma de deber ser y el nivel de la ética, porque de alguna forma tenemos el poder también en ese momento de cambiar esa vida esa situación, y eso a mí me parece muy peligroso en personas que no están realmente capacitadas para tomar algún tipo de decisiones en base una ética y en base de una moral por decir asociada a mi rol profesional”. (E2, D.TS).*

A partir del extracto del relato de la entrevistada 2 se puede analizar que, al ser profesionales de Trabajo Social cuentan con múltiples acciones, lo cual quiere decir que incluyen diversas facetas sumamente importantes al momento de la intervención, pues, se tiene el poder de cambiar la realidad de los/as NNA, ya sea, de forma negativa o positiva. Es por ello por lo que se deben proporcionar diversos servicios básicos para ayudar y entregar las herramientas suficientes para resolver diversas problemáticas sociales de los/as usuarios/as.

La ética profesional juega un papel fundamental para el desarrollo de la profesión, por ende:

la formación al más alto nivel en temas de ética se hace cada vez más necesaria para los Trabajadores Sociales, como una componente relevante de su formación, tanto para expandir la capacidad crítica respecto de los procesos antes enunciados como para fortalecer en su interacción con autoridades y responsables políticos, y económicos. (Aguayo et al, 2007, pág. 11).

*“Entre tanta contradicción, tanto obstáculo, obviamente salir adelante y decir voy a priorizar esto porque esto está primero para mí como Trabajadora Social, el objetivo del desarrollo es este para mí, de repente tienes que cumplir en realidad con el plan de intervención individual que se te fue impuesto, con cumplir en realidad con lo que te está pidiendo tu trabajo, como cumplir ciertas cosas con de papeles antes de lo que tú crees de lo que tú sabes en realidad, porque nosotros somos los que intervenimos, nosotros somos los expertos, somos los intervinientes emm... tienes que priorizar de repente otras cosas, poner en jaque tus mismas decisiones”. (E1, TS).*

*“Yo siempre trato de que el documento técnico, si bien nos da una orientación y es una guía base uno en el ejercicio cotidiano, te encuentras con situaciones donde yo siento que es fundamental tener claro tus valores y éticas profesionales”. (E2, D.TS).*

De acuerdo con los relatos de las Trabajadoras Sociales, se puede distinguir que desde lo normativo no hay cabida para todo el comportamiento ético, puesto a que, si bien existe un documento con las orientaciones técnicas que guían su labor, estas se encuentran de forma general en base al funcionamiento de SENAME y no en particular para adaptarse a cada realidad. Tal como lo menciona la entrevistada 1, estas orientaciones son impuestas y se debe cumplir

con ciertos “papeles”; por otro lado, la entrevistada 2 menciona que una orientación guía el ejercicio cotidiano.

Se debe considerar que ambas entrevistadas relatan tener conocimiento sobre las orientaciones técnicas, pero hacen énfasis en que éstas deberían poder adaptarse en función de las circunstancias que estén presentes en el camino.

Un ejemplo de lo anterior, serían los tiempos de intervención que se deben cumplir, la realización de informes sociales, diagnósticos, etc, ya que, son modelos impuestos. “Las instituciones exigen a sus funcionarios/as el cumplimiento de mínimos necesarios para que no incurran en negligencia, pero, en el caso de los/as trabajadores sociales, ese mínimo resulta insuficiente frente al servicio que deben prestar”. (Aguayo et al, 2007, pág. 37)

Es aquí donde de las profesionales reflejan la ética del Trabajo Social junto con la construcción personal de cada una, pues, se aprecia que la mayor parte del tiempo buscan las mejores opciones para realizar la intervención social, tratando de proporcionar a los/as usuarios/as dignidad humana y justicia social, junto con velar, promover y proteger sus derechos inherentes, siendo esto beneficioso al momento de intervenir.

**“Nos mantenemos en conflicto, con respecto a lo que propones hasta lo qué haces, cómo lo ejecutas, que estás dispuesto para que tú lo puedas lograr, todo entra dentro de este dilema de esta tensión, ese cuestionamiento, este replanteamiento constantemente para poder cumplir con tu pega, con lo que te están mandado o pagando porque así es, y otra cosa que tiene que ver totalmente con lo que tú quieres hacer lo que tú profesionalmente opinas, siempre está este dilema esta tensión está lucha interna de nosotras como profesionales”.**  
**(E1, TS)**

En cuanto a lo expuesto por la entrevistada, este dilema y lucha interna es parte del Trabajo Social, es la esencia de la intervención que se lleva a cabo, tal como menciona Ballesteros:

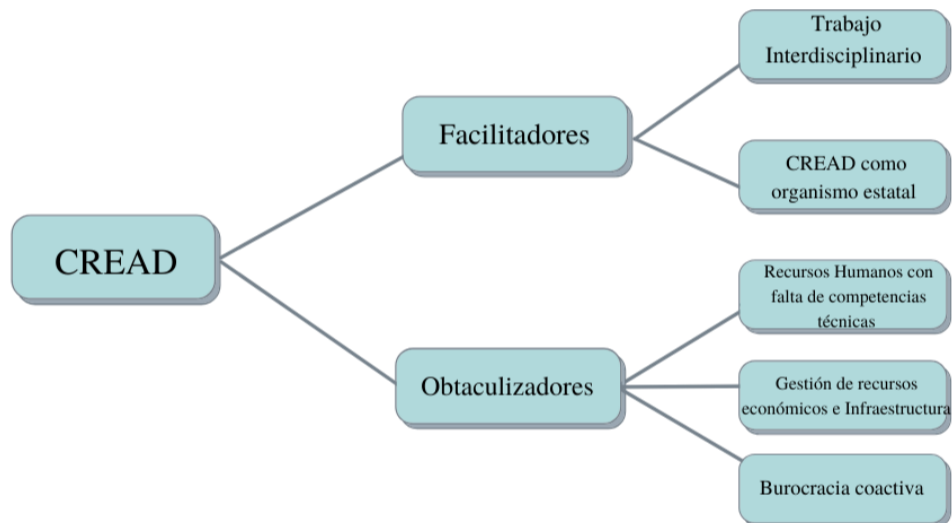
la «esencia» de la intervención, a aquellos dilemas propios derivados directamente de la intervención profesional directa y de su ejecución. Alude a los dilemas éticos que se producen en la acción profesional distintiva del trabajo social, (...) para que venzan los obstáculos que impiden su crecimiento, su desarrollo y su funcionamiento adaptativo



puesto que, los/as profesionales generalmente buscan el bienestar de la persona, lo que resulta complejo al momento en que no se puede hacer cargo totalmente cuando existe esta insuficiencia de las prestaciones institucionales, donde se deben priorizar las directrices institucionales ante los fundamentos éticos de la profesión.

Lo anterior se considera como un obstaculizador, pues, las Trabajadoras Sociales se ven subyugadas ante las normativas institucionales al momento en que se pretende alcanzar un objetivo en específico por medio de la intervención social que ejecutan, creando un “tira y afloja” entre el profesional y la institución.

A modo de conclusión, lo mencionado anteriormente se puede entender mediante el siguiente esquema.



#### 4.6 Hallazgos Emergentes.

A raíz de las entrevistas realizadas a las Trabajadoras Sociales que fueron parte de los CREAD de la Región Metropolitana, surge un concepto ajeno a las categorías de análisis de la investigación, este concepto corresponde a un “hallazgo emergente”, el cual, se entenderá como aquel descubrimiento que incide de manera directa con el funcionamiento de los CREAD de la Región Metropolitana, puesto que, las entrevistadas mencionan que SENAME es una “institución muy política”, por ende, nos referiremos a este hallazgo como **institución politizada**.

*“muchos de ustedes saben que SENAME es una institución muy política, es por eso que también hay que ser políticamente correctos con algunas situaciones que tampoco tenían mucho sentido o sea tuve*



*algunas visitas administrativas ministeriales que para nosotros muy en el fondo no era un aporte al espacio porque en el fondo el estado depende del Ministerio”. (E2, D.TS).*

*“te cambian todas las jefaturas dependiendo de quién es el presidente, de qué partido es partido, de hecho las directoras de SENAME, si está Piñera de presidente, es alguien UDI obviamente, digamos que está visión humana ellos no tienen, ellos piensan que el aporte Estatal hacia los niños, las viviendas sociales, educación, o sea es “tirado de las mechas”, es casi que ellos te van a quitar todo el presupuesto que ellos necesiten y les parezca bien, porque este gasto no debe ser parte del Estado y eso es lo que ellos piensan, por eso te van cambiando directores, cambiando lineamientos técnicos, te van rotando personal, todas las jefaturas según el amigo de quien”. (E1, TS).*

*“Todo esto tiene que ver mucho con los pitutos y es por eso que somos objeto de estudio en otros países, en Chile existe mucho de eso del pituto, demasiado, de hecho, todo es así, en las mismas Municipalidades, trabaja el hijo de no sé cuánto y no son profesionales de vocación, pero son hijos del no sé cuánto, entonces tienen un puesto privilegiado, un sueldo asegurado, y ahí también pasa esto”. (E1, TS).*

Se infiere que SENAME al ser una institución politizada, conlleva diversos aspectos negativos para los CREAD de la Región Metropolitana, debido a que son organismos estatales que se rigen bajo los criterios y decisiones del Gobierno en turno. Esto se refleja en los cambios ya mencionados por las entrevistadas, donde se indica que “cambian todas las jefaturas dependiendo de quién es el presidente, de qué partido es...”, generando un obstáculo dentro de la continuidad de los procesos interventivos, la cantidad de recursos disponibles y la escasa oportunidad de los profesionales realmente capacitados para asumir cargos, ya que, según el relato de las entrevistadas, el “pituto” es una realidad dentro de la institución.

## Capítulo V.

En el siguiente acápite se presentarán las conclusiones y sugerencias correspondientes a la investigación en torno a responder la pregunta de investigación presentada al comienzo de esta, la cual es: *¿Cuáles son los factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa de la Región Metropolitana (Pudahuel y Galvarino) del SENAME?*

Para dar respuesta a aquello, se debe considerar el objetivo general, el cual es: *Determinar los factores facilitadores/obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (Pudahuel y Galvarino) del Servicio Nacional de Menores (SENAME) en la Región Metropolitana*, además de los objetivos específicos y los supuestos, que serán revisados durante el desarrollo del capítulo.

### 5.1 Objetivos de la Investigación.

En función de los objetivos específicos planteados, se presentan a continuación las conclusiones, con el objeto de dar cuenta si a lo largo de la investigación estos fueron llevados a cabo en su totalidad.

#### 5.1.1 **Objetivo específico N°1: Conocer las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales respecto al rol que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.**

Para comenzar, en referencia al primer objetivo específico se concluye que, el rol de los/as Trabajadores/as sociales dentro de los CREAD de la Región Metropolitana, resulta ser muy relevante al momento de realizar las intervenciones sociales, ya que, se encargan de resguardar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, orientándose a la protección y restitución de sus derechos por medio de la reparación del daño sufrido tras las vulneraciones de estos.

Lo anterior se logra evidenciar en sus relatos, pues, ambas entrevistadas contaban con el enfoque de derechos muy presente al momento de ejercer su rol como profesionales, lo cual, resulta beneficioso al momento de proporcionar herramientas efectivas para la calidad de vida de los NNA. Esto se vio reflejado al momento que, una de las entrevistadas menciona que se encargaba de innovar y generar dinamismo al planificar y ejecutar, teniendo muy presente que cada caso es particular, ya que, cada niño, niña

y adolescente tiene una realidad diferente, por ende, las intervenciones sociales se tienen que adaptar a cada usuario según las necesidades o carencias que presente, acompañando a su vez en los diversos procesos que se atraviesan a lo largo de su estadía en los CREAD, generando cambios dentro y fuera de la intervención social, puesto que, las profesionales mencionaron las múltiples tareas que cumplían, más allá de la teoría y práctica del Trabajo Social, esta multiplicidad de roles marcan la diferencia con otras profesiones del área social, ya que, son profesionales intervinientes en ámbitos de salud, laborales, educacionales, judiciales, de vivienda, etc. lo que se traduce en una amplia capacidad profesional, cabe destacar que aún queda mucho por mejorar.

**5.1.2 Objetivo específico N°2: Analizar las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales en torno a los factores facilitadores y obstaculizadores vivenciados en su labor en los CREAD de la Región Metropolitana.**

Con respecto al objetivo número 2, de acuerdo con las entrevistas realizadas, se pudieron identificar dos facilitadores, los cuales son el trabajo interdisciplinario y ser parte de un organismo estatal, el primero de estos conceptos se evidenció como facilitador, puesto que, al ser un trabajo articulado, se comparten diferentes visiones y perspectivas, ya que se consideran los enfoques y los diversos puntos de vista, esto sirve como un lente de aproximación a los procesos que implican la intervención social.

Por otro lado, se identificó ser un facilitador que CREAD fuera parte de un organismo estatal, ya que, al ser parte del Estado le proporcionó algunos beneficios y puntos a favor, haciendo alusión al hecho de las capacitaciones que se les otorgaba a los profesionales, las cuales, las entrevistadas mencionaron que poseían un alto valor económico y que eran completamente financiadas por el Estado.

Si bien, existen factores que facilitan la intervención social, estos resultan ser precarios y mínimos, ya que, solo se pudieron evidenciar dos, cabe recalcar que fue un facilitador descrito por cada entrevistada, esta separación se produce por los diferentes roles que cumplían al interior de los CREAD, lo que genera miradas diferentes al momento de ejecutar la intervención, pero aun así, es muy preocupante la deficiencia y pocas herramientas que faciliten la labor y desempeño de la profesión del Trabajo Social, es de suma relevancia que el entorno laboral sea beneficioso para las transformaciones, ya que, estos influyen en la labor de las y los profesionales, en donde el apoyo, el acompañamiento, las herramientas y los recursos, son una pieza fundamental y clave para el desarrollo de la intervención social.

Dentro de los obstaculizadores que dificultan la intervención social, se encuentran los recursos humanos con falta de competencias técnicas, se evidencia en las entrevistas que los estándares mínimos no son cumplidos por los educadores de trato directo, ya que no tienen alguna especialidad o una capacitación para poder afrontar las problemáticas que se puedan presenciar, no están ni mentalmente ni profesionalmente capacitados, esto obstaculiza la intervención puesto que trabajan codo a codo con la profesión del Trabajo Social, en los relatos se contaba que los educadores de trato directo, les constaba tener continuidad dentro de las residencias, esto se produce por la misma presión psicológica que implica trabajar con NNA, altamente vulnerados en sus derechos, produciendo un cansancio físico, mental y emocional en los/as trabajadores/as, lo cual produce un mal clima laboral, una mal producción de redes entre compañeros/as de trabajo.

Por consiguiente, la gestión de recursos económicos e infraestructura es un gran obstaculizador, puesto que hay una mala gestión, administración y distribución de ellos, si bien en el último tiempo han aumentado no ha sido suficiente, dentro de las residencias no habían camas disponibles, lavadoras malas, una infraestructura limitada para cubrir las necesidades mínimas de los niños, niñas y adolescentes, esto se traduce en el incumplimiento de los estándares mínimos de calidad, lo cual es insólito al ser una institución financiada por el Estado Chileno, es aquí donde aparece el último obstaculizador el cual es la burocracia coactiva, en donde el control jerárquico se hace presente, al momento en el que una de las entrevistadas menciona cuando el magistrado en una ocasión le exigió ingresar a más niños de lo que permitía el aforo dentro de la residencia, mencionando que era un problema que ella tenía que resolver porque ya no era su responsabilidad, lo cual resulta sumamente grave desatando todos los factores obstaculizadores mencionados anteriormente, por ejemplo los recursos humanos, porque se necesitará más personal para el cuidado de los NNA, influirá a su vez en los recursos económicos porque es una nueva persona a la cual hay que cubrir sus necesidades y por último, la infraestructura se modificará porque es una cama más, es más ropa que lavar y no se cuenta con estos recursos, generando un declive y limitaciones en la calidad de la intervención de las profesionales.

### **5.1.3 Objetivo específico N°3: Comparar las orientaciones técnicas en función del análisis del quehacer de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana y las perspectivas éticas del Trabajo Social.**

En cuanto al objetivo específico N°3, éste pudo cumplirse con éxito, ya que, el relato de las entrevistadas dio paso a levantar información relevante en cuanto a las orientaciones técnicas de los CREAD en base al quehacer de las Trabajadoras Sociales.

En función del análisis de lo anterior, se podría decir que éste influye dentro del desarrollo de la labor del Trabajo Social en cuanto a los fundamentos éticos de éste, pues, se pudo identificar una conexión entre el discurso y la praxis en materia de la operacionalización, donde se aprecia la incapacidad de adaptabilidad de las orientaciones técnicas en cuanto a la realidad, por ende, se ve perjudicada la intervención social llevada a cabo, sin olvidar que los CREAD no actualizan sus orientaciones técnicas desde el año 2013. Lo anterior genera ciertos dilemas dentro del trabajo realizado por las profesionales y lo catalogan como un peso que influye de gran manera en su día a día, dado que hay que trabajar bajo las directrices institucionales por sobre la vocación y aquello que se les planteó alguna vez durante su formación profesional, resultando lamentable porque se producen limitaciones para en su actuar.

## **5.2 Supuestos de la Investigación.**

**5.2.1 Supuesto 1: La praxis realizada por los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD, se encontró guiada por las orientaciones técnicas de estos centros.**

Se pudo identificar el cumplimiento del primer supuesto en los relatos de las entrevistadas, donde se menciona que las orientaciones técnicas si se encuentran presente en los discursos de los/as Trabajadores/as Sociales del CREAD. De esta manera, se comprende el conocimiento sobre las orientaciones técnicas y la praxis de las profesionales al interior del centro, pero considerando también que la realidad es diversa y compleja, donde incluso, estas orientaciones no se pueden aplicar para todo tipo de situaciones, hecho que se pudo entender como un obstaculizar a través del análisis de las entrevistas.

**5.2.2 Supuesto 2: Los/as Trabajadores/as Sociales identificaron factores facilitadores y obstaculizadores en los CREAD, donde los obstaculizadores estarían principalmente asociados a elementos institucionales.**

En cuanto al segundo supuesto, éste también se corrobora, dado que las Trabajadoras Sociales logran identificar factores facilitadores y obstaculizadores en los CREAD, siendo estos últimos, los cuales, tienen que ver directamente con elementos institucionales, por ejemplo: la burocracia coactiva presente como consecuencia de la imponente jerarquía en los cargos de los/as trabajadores/as y profesionales, la cual, se ve reflejada cuando una de las entrevistadas plantea que la llamaban en la madrugada el Juez de turno, para mencionarle que se realizaría un ingreso prontamente, demostrando que, incluso el magistrado, el Juzgado, los agentes de orden, continúan vulnerando aquellos derechos de los NNA, ya que, al momento en el que se realizan

estas derivaciones a los centros, lo hacen de la manera más rápida posible, sin considerar el interés superior del niño, donde no se podía gestionar con tiempo una habitación y/o una cama para él/ella.

### **5.2.3 Supuesto 3: Surgieron tensiones éticas en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales dentro de los CREAD.**

El último supuesto también se corrobora y se cumple, debido a que la investigación arrojó que si se genera esta tensión de lo que se quiere hacer a lo que se debe hacer. Las entrevistadas mencionan que se mantienen en conflicto con respecto a lo que proponen y hacen, a lo que ejecutan como profesionales y lo que se puede lograr dentro de este dilema de los lineamientos y reglas que se deben cumplir, surgiendo este replanteamiento y cuestionamiento de cumplir con su trabajo, con lo que imponen por realizar en tiempos y espacios determinados, y por otro lado, con lo que se quiere hacer como profesional y la vocación presente, siendo una lucha interna como Trabajadores/as Sociales.

### **5.3 Pregunta de investigación.**

*¿Cuáles son los factores facilitadores y obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales de los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa de la Región Metropolitana (Pudahuel y Galvarino) del SENAME?*

A partir de la pregunta de investigación, por medio de las entrevistas realizadas, se lograron identificar tanto los factores facilitadores:

- El Trabajo interdisciplinario al interior de los CREAD.
- CREAD como un Organismo estatal.

Como los factores obstaculizadores, siendo estos:

- Recursos humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD.
- Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.
- Burocracia Coactiva en los CREAD.

Tal como se presentó en el apartado del problema de investigación, el desarrollo disciplinar del Trabajo Social se puede ver afectado por una gran cantidad de factores obstaculizadores que influyeron en su quehacer debido a que: “Los trabajadores sociales deberían involucrarse en acciones sociales y políticas que busquen asegurar que la persona tenga un acceso equitativo a los recursos, empleos, servicios y

oportunidades que requieran para satisfacer sus necesidades humanas básicas y para desarrollarse plenamente” (NASW, 2021).

A partir de las entrevistas, se reconoce que todos los elementos mencionados para satisfacer las necesidades humanas no están presentes y dificultan las intervenciones y el quehacer profesional dentro de ellas, siendo uno de los obstáculos que más destaca las orientaciones técnicas de los CREAD, lo que según el relato de las Trabajadoras Sociales, condicionó el quehacer profesional y posibilitó la transgresión de fundamentos teóricos/éticos donde la profesión sienta sus bases, hecho que genera tensión al momento en el que desarrollan su labor como profesionales al interior de la institución.

#### **5.4 Conclusiones.**

Tras la investigación realizada, se pudo conocer la realidad que vivenciaron los profesionales de Trabajo Social que se desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa, pues, debido a la gran cantidad de sumarios administrativos presentes en los CREAD de la Región Metropolitana (Pudahuel y Galvarino) surgió la necesidad de poder investigar sobre las causas de ellas a partir del discurso de los/as Trabajadores/as Sociales, y cómo estos influyeron en su quehacer profesional al interior de estos centros. Lo anterior, se pudo responder gracias a las entrevistas realizadas a las profesionales, en donde se tocaron ciertos temas que ayudan a comprender las causas de las vulneraciones de derechos de las cuales eran víctimas los NNA al interior de estas residencias, donde por respuesta, se obtuvieron aquellos factores facilitadores y obstaculizadores nombrados con anterioridad.

A partir del análisis realizado, se puede determinar que una de las principales razones que llevó a los CREAD a su desaparición fue la burocracia coactiva presente, ya que, los roles jerárquicos existentes tanto en el centro como en SENAME fueron perdiendo el foco más importante por el cual trabajaban, que era por los niños, niñas y adolescentes que habían sido víctimas de vulneraciones graves de derecho. Esto se vio reflejado en el relato de una de las entrevistadas cuando mencionaba que los magistrados le enviaban niños/as sin importar si quedaban camas o no, lo que da a entender que se olvidaban de que tenían a cargo seres sintientes y no cosas.

Es por esto que, con respecto a los trabajadores y profesionales que ejercían en los CREAD, se puede inferir y entender aquellas actitudes rutinarias que tenían en el cuidado de los NNA, las que llevaban a naturalizar conductas que no propiciaban un ambiente adecuado para ellos, como, por ejemplo, los malos tratos de los cuales eran



víctimas, a causa también de la falta de competencias técnicas presentes en los Educadores de Trato Directo.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, esto se puede apreciar desde el punto de vista de la calidad de la intervención social desarrollada, ya que, queda en evidencia que los factores obstaculizadores (desfavorecedores de la intervención) son más que aquellos factores facilitadores, por ende, se abre paso directo hacia el cuestionamiento de ésta, recordando también, que no existen evaluaciones ni sistematizaciones que demuestren la efectividad de las intervenciones sociales ejecutadas en los CREAD de la Región Metropolitana de manera transparente o abierta al público, aspecto que es de suma importancia al momento de tratarse de NNA víctimas de vulneraciones graves que estaban a cargo de centros que eran netamente estatales. Lo anterior, es una de las razones por las cuales es importante haber realizado una investigación sobre estos centros, pues, SENAME los ha ido eliminando de manera progresiva sin dejar rastro de todas las problemáticas que presentaban, factor fundamental al momento de pensar en idear un nuevo centro que se haga responsable de las problemáticas que abordaban los CREAD en cuanto a los niños, niñas y adolescentes del país, ya que, se deben conocer las potencialidades y falencias sufridas con anterioridad para poder tener certeza de que un nuevo proyecto será exitoso, tal como se realiza en cada intervención social que es llevada a cabo desde el Trabajo Social.

En cuanto a la actualidad, con la llegada de Mejor Niñez, las entidades públicas se comprometieron a realizar una verdadera transformación en las políticas de infancia, puesto a que, el Estado tiene una gran deuda con los NNA pretendiendo proteger y restituir derechos, como también reparar el daño que han sufrido, por lo cual, los CREAD están siendo reemplazados por las nuevas Residencias Familiares, no obstante, esto no implica la finalización absoluta del sistema fallido ya conocido, puesto que, no se puede “meter todo bajo la alfombra” y olvidar que el Servicio Nacional de Menores vulneró los derechos de aquellos NNA que ya se habían vulnerado con anterioridad y que ahora se encontraban a su cargo.

Si bien, en este nuevo Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, habla sobre un nuevo enfoque donde se considera como sujetos de atención no sólo a los NNA, sino que también a sus familias contando con profesionales especializados, junto a un trabajo colaborativo con distintas redes, no existen grandes cambios, pues, “más del 90% de los niños y niñas que requieren de prestaciones de protección especializada, están en el sistema ambulatorio de atención, para el cual no hay mayores innovaciones con la nueva ley”. (Tercera, L., 2021, párrafo 2).



Se espera que Mejor Niñez venga a trabajar bajo el alero de la protección, promoción y restitución como se plantea, y pueda, en el futuro que está por venir, enmendar aquellos errores pasados ya conocidos, porque, como mencionó una de las entrevistadas:

(...) en el papel claramente puede que no esté tan mal el sistema, si tú lees las cosas tú dices chuta, me preocupé de un niño, aquí les van a dar otra oportunidad, estás frenando una vulneración, estoy entregando lo que aquí no hubo ahí, pero en la práctica es muy distinto. Como les digo, el papel aguanta mucho. (E1, TS).

### **5.5 Sugerencias.**

En torno a las sugerencias, se podría mencionar lo siguiente:

1. Se debería profundizar los aprendizajes y capacitaciones en cuanto a lo que es la gestión de recursos debido a que la mayor parte de los programas y políticas públicas cuentan con un presupuesto anual con el cual se deben cumplir todos los objetivos, intervenciones, infraestructura, entre otras.
2. Sería primordial que, a la hora de levantar políticas públicas y lineamientos de estas, se tomarán en cuenta las voces de sus actores, en este caso de las trabajadoras sociales, debido a que los lineamientos se alejan mucho a la realidad que se vivía en el centro, incluso esto queda evidenciado con los estándares mínimos de calidad de las residencias donde se refleja la desconexión con la realidad que se vive en SENAME.
3. Se sugiere el cuidado del equipo de trabajo, debido a que como se mencionó en el análisis está presente el síndrome de burnout, por ende, a que, si se mejora la salud mental de los trabajadores, estos podrán desenvolverse de mejor manera en su quehacer y en su relación con los/as NNA institucionalizados.
4. Las residencias familiares a cargo de SENAME, debieran ser la última instancia en donde ingresen los/as niños/as, para ello se debieran tener un perfil de los/as niños/as y adolescentes bien definido y concreto, para poder socializar con todos los Tribunales de Familia y no permitir el ingreso de NNA que no lo requieran, como ocurrió en muchas ocasiones a las entrevistadas, debido a que, en los CREAD no podían tener una población mayor a 30 NNA, por su complejidad, se dio paso a “Mejor Niñez”, debido a que, los CREAD estaban atendiendo a una población que muchas veces superaba los 100 NNA. Sobrecargando de trabajo a todos los funcionarios y profesionales.

5. En cuanto a los profesionales, estos deben estar capacitados y contar con las herramientas adecuadas en materia de maltrato y vulneración de derechos.
6. Las Residencias familiares, debieran contar con una entidad o comisión fiscalizadora que supervise su accionar y gestión, si se detectara algún error mejorar inmediatamente e informar a las autoridades. Idealmente esta entidad debería mantener supervisiones permanentes y periódicas, a modo de asegurar que efectivamente se les brinda la atención que requieren y merecen los NNA que se encuentren dentro de estas residencias.

Por ende, a pesar de que no exista una ley que proteja integralmente a la niñez, y que esto genere un ambiente más complejo para que el/la Trabajador/a Social cumpla el rol de garantizar los derechos de los NNA y mejorar la calidad de vida de estos, se espera que desde ahora en adelante, con Mejor Niñez, los organismos estatales encargados de la vulneración de derechos de NNA puedan garantizar una mejor calidad de vida, para que de esta forma, las/os Trabajadoras/es Sociales puedan ejercer su quehacer sin dilemas ni cuestionamientos por las directrices institucionales que les son impuestas de manera abrupta.

Junto con esto, y en función de la investigación presentada, se espera que esta pueda ser útil para que, en el futuro, en una nueva investigación, se compare y desarrolle un análisis en torno a las residencias familiares que forman parte de Mejor Niñez, desde lo que alguna vez fueron los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa hasta su último aliento.

### Bibliografía.

- El Heraldo Austral. (2021, 2 octubre). Comenzó funcionamiento de “Mejor Niñez,” el nuevo servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia que reemplaza al Sename. <https://www.eha.cl/noticia/regional/comenzo-funcionamiento-de-mejor-ninez-el-nuevo-servicio-nacional-de-proteccion-especializada-a-la-ninez-y-adolescencia-que-reemplaza-al-sename-12228>
- Mejor Niñez. (2021.). Mejor Niñez - Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia. Mejor Niñez: Ministerio de Desarrollo Social y Familia Gobierno de Chile. <http://mejorninez.cl/>
- Aguayo Cuevas, C., López Vázquez, T., & Quiroz M., T. (2007). *Ética y Trabajo Social en las voces de sus actores: Un estudio desde la práctica profesional*. Santiago, Chile: Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G.
- Memoria Chilena. (s. f.). institucionalidad - Memoria Chilena, Biblioteca Nacional de Chile. MEMORIA CHILENA Biblioteca Nacional de Chile. Recuperado 30 de agosto de 2021, de <http://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-94684.html>
- Egg, A. (2011). *Diccionario del Trabajo Social* (25.ª ed.). Editorial Brujas.
- Observatorio para la Confianza. (2019). Análisis al gasto presupuestario del Servicio Nacional de Menores (N.o 4). <http://observatorioparalaconfianza.cl/wpcontent/uploads/2018/10/Informe-T%C3%A9cnico-N%C2%B04-PDF-An%C3%A1lisis-al-gasto-presupuestario-del-Sename.pdf>
- Vílchez, R., Martínez, C., Martínez, C., González, C., & Solyszko, I. (2018). *Enfoques, Teorías y Perspectivas del Trabajo Social y sus Programas Académicos* (21.a ed.). Editorial CECAR. <https://doi.org/10.21892/9789588557731>
- SENAME. (2012). ESTÁNDARES MÍNIMOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN RESIDENCIAL. [https://www.sename.cl/wsename/p1\\_06-02-2020/Anexo-09-Estandares-minimos-calidad-para-la-atencion-residencial.pdf](https://www.sename.cl/wsename/p1_06-02-2020/Anexo-09-Estandares-minimos-calidad-para-la-atencion-residencial.pdf)
- SMALE, G., TUSON, G., & STATHAM, D. (2015). *Problemas sociales y trabajo social Hacia la inclusión y el cambio social* (Segunda edición: 2015 (Reimpresión) ed.). Ediciones Morata, S. L.
- Chiroque Solano, H. A. (2005). Promoción de la infancia y Trabajo Social. Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales. <https://www.margen.org/suscri/margen39/chiroque.html>
- Policía de Investigaciones de Chile. (2018, diciembre). *ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO RESIDENCIAL EN CENTROS DEPENDIENTES DEL*

*SERVICIO NACIONAL DE MENORES.*

<https://media.elmostrador.cl/2019/07/informe-emilfork.pdf>

- Mejor Niñez. (2021). *Mejor Niñez - Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia*. Mejor Niñez: Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. <http://mejorninez.cl/mejor-ninez>
- Red de Ex-Alumnos Trabajo Social UCSH. (2015, 19 abril). Código de ética para Trabajadores Sociales de Chile. <https://exalumnostrabajosocialucsc.wordpress.com/2015/04/19/codigo-de-etica-para-trabajadores-sociales-de-chile-marzo-2014/>
- Biblioteca del congreso nacional de Chile. (2021, 1 octubre). *Ley 21302 (05-ene-2021) M. de Desarrollo Social y Familia*. bcn. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Consejo Nacional de la infancia. (2015). *POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. <https://educarse.cl/wp-content/uploads/2017/12/Politica-Nin%CC%83ez-y-Adolescencia-2015-2025.pdf>
- González, M. (2002). Aspectos Éticos de la investigación cualitativa. *Revista Ibero-Americana*, 29, 85–103. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Fantova, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Editorial CCS.
- Matus, T. (2006). Apuntes sobre intervención social. Santiago de Chile. Documento Inédito. Extraído de: <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/856/txtcompleto/txt125117.pdf>.
- Historia de la infancia. (1998). En B. Delgado.
- IDNH. (diciembre de 2018). Obtenido de Visitas a Unidades de Atención Psiquiátrica (UHCIP) dentro del sistema de privación de libertad de adolescentes: <https://bibliotecadigital.indh.cl/bitstream/handle/123456789/1182/Informe-UHCIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- *Observatorio para la confianza*. (abril de 2020). Obtenido de Informe anual 2019 Situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile: <http://observatorioparalaconfianza.cl/wp-content/uploads/2020/05/Informe-OPLC-2019-4.pdf>
- *Observatorio para la confianza*. (diciembre de 2020). Obtenido de Vivir en cuarentena: <http://observatorioparalaconfianza.cl/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Pandemia.pdf>
- CNN Chile. (2021, 3 octubre). Directora del Servicio Mejor Niñez: “Queremos que los niños vuelvan a recuperar la dignidad que han perdido”.

[https://edition.cnn.com/lodijeronencnn/servicio-mejor-ninez-ninos-recuperar-dignidad\\_20211003/](https://edition.cnn.com/lodijeronencnn/servicio-mejor-ninez-ninos-recuperar-dignidad_20211003/)

- *PDI*. (diciembre de 2018). Obtenido de Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores: <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- *POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA 2015-2025*. (s.f.). Obtenido de [http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Politica-nacional-de-NNA\\_version\\_para\\_NNA.pdf](http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Politica-nacional-de-NNA_version_para_NNA.pdf)
- *SENAME*. (s.f.). Obtenido de Nuestra Institución: <https://www.sename.cl/web/index.php/nuestra-institucion/>
- *SENAME*. (s.f.). Obtenido de Requisitos Programas Departamento Protección y Restitución de Derechos Servicio Nacional de Menores: <https://www.sename.cl/tactiva/2017/mayo/REQUISITOS-PROGRAMAS-DEPRODE.pdf>
- *SENAME*. (s.f.). Obtenido de Misión y Objetivos: <https://www.sename.cl/web/index.php/mision-objetivos/>
- *UNICEF*. (s.f.). Obtenido de Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos: <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-tienen-derechos>
- *UNICEF*. (s.f.). Obtenido de 10 derechos fundamentales de los niños, por Quino: <https://www.unicef.org/lac/historias/10-derechos-fundamentales-de-los-ni%C3%B1os-por-quino>
- *UNICEF*. (mayo de 2015). Obtenido de CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO: [https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ConvencionsobrelosDerechosdelNino\\_0.pdf](https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ConvencionsobrelosDerechosdelNino_0.pdf)
- VILLALBA QUESADA, C. (2004). LA PERSPECTIVA ECOLÓGICA EN EL TRABAJO SOCIAL CON INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA. En Interdisciplinariedad y formación en Trabajo Social. (2005). Revista Tendencias y Retos, 10, 115–127.1578-0236 (Vol. 4, pp. 287–298). Revista de Trabajo Social. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/223/b15134945.pdf?sequence=1>
- Registro de Organismos Colaboradores. (2021, 31 marzo). *SENAME*. <https://www.sename.cl/web/index.php/registro-organismos-colaboradores/>
- Álvarez Chuart, J., & Fuentealba Araya, T. (2019, abril). *DERECHOS EN ACCIÓN: ¿CÓMO HA CAMBIADO LA INFANCIA EN CHILE EN 25 AÑOS?*

Cideni. [http://www.cideni.org/wpcontent/uploads/2019/04/01\\_DerechosEnAccion-Cideni-3.pdf](http://www.cideni.org/wpcontent/uploads/2019/04/01_DerechosEnAccion-Cideni-3.pdf)

- Garcés, C. (2011, 19 junio). Historia Cronológica de Trabajo Social en los Estados Unidos. UCR. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/meri/md-00016.pdf>
- Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2017, 16 agosto). 90 años de Trabajo Social en Chile. apuntes para una cronología. Cuadernos de Trabajo Social. <https://cuadernots.utem.cl/articulos/90-anos-de-trabajo-social-en-chile-apuntes-para-una-cronologia/>
- BIPS. (s. f.). Guía de Programas Sociales del Estado de Chile CREAD. BIPS. <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas/623/2016/3>
- SENAME Ministerio de Justicia. (2013, marzo). *ORIENTACIONES TÉCNICAS GENERALES CREAD*. [https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ixuUdhFBIfiCYpc9\\_MI7Kj-NmXO45NjQ](https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ixuUdhFBIfiCYpc9_MI7Kj-NmXO45NjQ)
- Centro Iberoamericano de Derechos del Niño. (s.f.). <http://www.cideni.org/>. Obtenido de [http://www.cideni.org/wp-content/uploads/2019/04/01\\_DerechosEnAccion-Cideni-3.pdf](http://www.cideni.org/wp-content/uploads/2019/04/01_DerechosEnAccion-Cideni-3.pdf)
- SENAME. (s.f.). Obtenido de Oferta de Protección.: <https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-de-proteccion/>
- Vásquez, C. d. (s.f.). La vulnerabilidad de la infancia: intervención familiar y maltrato infantil desde los Servicios Sociales Comunitarios.
- Schleyer G., M. (2018, septiembre). *Institucionalidad de la infancia en Chile*. LyD. <https://lyd.org/wp-content/uploads/2018/10/SIL-50-Institucionalidad-de-la-infancia-en-Chile-septiembre2018.pdf>
- Farías, F. (2012). El Trabajo Social y los Campos Disciplinarios de las Ciencias Sociales en Chile. SciELO. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-554X2012000100005&lng=en&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2012000100005&lng=en&nrm=iso)
- Vergara del Solar, A. C. (2009, enero). La intervención social como conflicto. El caso de la infancia y juventud en Chile. El Observador. [https://www.sename.cl/wsename/otros/observador3/obs3\\_19-36.pdf](https://www.sename.cl/wsename/otros/observador3/obs3_19-36.pdf)
- Oyarce, I. (2020, 28 octubre). *Sumarios en Sename: solo 6% de los funcionarios investigados son sacados de la institución*. Radio JGM. <https://radiojgm.uchile.cl/sumarios-en-sename-solo-6-de-los-funcionarios-investigados-son-sacados-de-la-institucion/>
- Cousiño Donoso, F., Foxley Rioseco, A. M., & Frías de la Fuente, C. (2011). *POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA INFANCIA*.

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/politicaspUBLICAS.pdf>

- Center on the Developing Child. (2020, 29 octubre). En Breve: La Ciencia del Desarrollo Infantil Temprano. Center on the Developing Child at Harvard University. <https://developingchild.harvard.edu/translation/en-breve-la-ciencia-del-desarrollo-infantil-temprano/>
- Matus S., T. (s. f.). APUNTES SOBRE INTERVENCION SOCIAL. Trabajo social UCEN. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gXr6qq8hg1UJ:https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/04/apuntessobreintervencionsocial.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cl>
- Santana, A., & Farkas, C. (2007). Vista de Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Revistas UC*, 16(1), 77–89.
- Ltda., W. (s. f.-a). Guía de Programas Sociales del Estado de Chile. BIPS. <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas/65026/2020/3>
- Ltda., W. (s. f.-b). Guía de Programas Sociales del Estado de Chile. BIPS. <https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas/5094/2016/3>
- IFCO, SOS kinderdorf, & FICE. (2007, junio). *Quality4Children estándares para el cuidado de niños fuera de su familia biológica en Europa*. <https://cms.aldeasinfantiles.es/uploads/2017/12/Quality4Children-Espana.pdf>
- Hogar de Cristo. (2017). DEL DICHO AL DERECHO. [https://www.hogardecristo.cl/Libro-Del\\_dicho\\_al\\_derecho.pdf](https://www.hogardecristo.cl/Libro-Del_dicho_al_derecho.pdf)
- Federación internacional de Trabajadores Sociales. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/chile-pol%C3%ADtica-infancia-adolescencia-defensor-ni%C3%B1os-ibfsw.org/declaracion-global-de-los-principios-eticos-del-trabajo-social>
- UNICEF, Chile. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/chile-pol%C3%ADtica-infancia-adolescencia-defensor-ni%C3%B1os>
- Tercera, L. (2021, 23 septiembre). ¿Mejor niñez? La Tercera. <https://www.latercera.com/opinion/noticia/mejor-ninez/ZXLWCN4HVFGUTPR5U5DAVWHUT4/>
- Consejo Nacional de Infancia <http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Politica-Nacional-de-Nin%C3%83ez-y-Adolescencia.pdf>



- Javiera Matus. (2021, 15 enero). Sename registra 4.500 denuncias por maltrato a menores en 2020. La Tercera. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/sename-registro-4500-denuncias-por-maltrato-a-menores-en-2020/LLQXJAJHJBCUXFPCI3RHRES3ZY/>
- *METODOLOGIA CUALITATIVA*. (s. f.). UJaen. [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuali.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html)
- SMALE, G., TUSON, G., & STATHAM, D. (2015). Problemas sociales y trabajo social Hacia la inclusión y el cambio social (Segunda edición: 2015 (Reimpresión) ed.). Ediciones Morata, S. L.
- Departamento de Protección de Derechos Unidad de Administraciones Directas (2013). Orientaciones Técnicas Generales. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/1-Orientaciones-tecnicas-generales-CREAD-2013.pdf>
- Protocolización de la atención modelo CREAD (2015). <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/07-protocolizacion-cread.pdf>
- Reeder, Harry. (2011). La praxis fenomenológica de Husserl. Bogotá: San Pablo.
- Aguirre, J. C., & Jaramillo, L. C. (s. f.). *APORTES DEL MÉTODO FENOMENOLÓGICO A LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*. www.redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Tamayo, T. M. (1998). El Proceso de la Investigación Científica. México: Ediciones Lumusa. S.A
- Bavaresco, A. (1996). Proceso Metodológico de la Investigación. 3era. Edición. Maracaibo: Servicios Bibliotecarios de la Universidad del Zulia.
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV (1). <https://www.google.com/url?q=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3683544.pdf&sa=D&source=editors&ust=1630898618279000&usg=AOvVaw2kwFHRg2rYwdRZWbc504ZO>
- Orozco, J. (2018, 20 diciembre). *El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral*. www.lamjol.info. <https://lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/7055/6659?inline=1>



- Quecedo, R., & Castaño, C. (2003). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org).  
<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- *Análisis de Datos*. (s. f.). QuestionPro.  
<https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html>
- Jesús Arias-Gómez, M. Á.-K.-N. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alegría México*.
- Miranda, J. D. (marzo de 2002). *CEPAL*. Obtenido de Experiencias y metodología de la investigación participativa:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6023/S023191\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6023/S023191_es.pdf)

### Anexos

#### Anexo 1: Operacionalización.

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtema</b>	<b>Preguntas</b>
<p>Conocer las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales que ejercieron en los CREAD respecto al rol que cumplen en ellos.</p>	<p>Rol del Trabajo Social en CREAD</p>	<p>Rol profesional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para comenzar, quisiéramos que nos comentara ¿De qué CREAD de la RM fue parte?</li> <li>2. ¿Qué puesto o cargo tiene/tuvo en la institución?</li> <li>3. ¿Por cuánto tiempo estuvo desarrollando su quehacer en aquella instalación?</li> <li>4. ¿Cuál fue su labor dentro de CREAD, es decir, las funciones y/o tareas que cumplía en el centro?</li> </ol>

			<p>5. ¿Cómo ha sido/fue su rol profesional dentro de la institución?, ¿Se ha visto cuestionado por esta?</p> <p>6. Durante el tiempo en el que ejerció o ejerce como profesional en el CREAD, ¿Ha notado alguna mejora en cuanto a la intervención por parte de sus colegas?</p>
<p>Analizar las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales que ejercían en los CREAD en torno a los facilitadores y obstaculizadores presentes en su labor.</p>	<p>Ejercicio de la profesión en los CREAD</p>	<p>Facilitadores.</p>	<p>1. ¿Cree usted que existen/existieron factores facilitadores que se presentaron dentro de su quehacer profesional en CREAD?</p> <p>2. Si la respuesta anterior fue afirmativa,</p>

			<p>¿Qué entiende usted por factores facilitadores y cómo cree que aportan a la intervención?</p>
		<p>Obstaculizadores</p>	<p>3. En cuanto a los obstaculizadores ¿Cree que existen/existieron obstaculizadores que se presentaron dentro de su quehacer profesional en CREAD?</p> <p>4. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Qué entiende usted por factores obstaculizadores y de qué manera aportan/aportaron o contrarrestan/contrarrestaron durante el proceso de intervención?</p>

<p>Comparar las orientaciones técnicas que sustentan la intervención en los CREAD de la Región Metropolitana en base al código ético del Trabajo Social en Chile.</p>	<p>Praxis de la profesión en contexto institucional</p>	<p>Orientaciones técnicas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se tiene conocimiento que dentro de los CREAD existen orientaciones técnicas, ¿Cree que estas orientaciones son respetadas y conocidas por los profesionales de Trabajo Social del centro?</li> <li>2. Desde el ámbito profesional ¿Considera que las orientaciones técnicas y/o las intervenciones que se desarrollan al interior de los CREAD son adecuadas?</li> <li>3. En base a su opinión desde el punto de vista profesional, ¿Cree que las</li> </ol>
---	---	-------------------------------	---

			orientaciones técnicas y las intervenciones que se realizan son coherentes?
		Código ético del Trabajo Social.	<p>4. ¿Cree usted que las orientaciones técnicas de los CREAD y/o las intervenciones desarrolladas generan tensiones éticas en base a la ética profesional del Trabajo Social?</p> <p>5. ¿Considera que lo anterior es o fue un factor importante al momento de desarrollar su quehacer dentro de la institución?</p>

Fuente: Esquema 2 de elaboración propia

Anexo 2: Consentimiento informado.

Santiago, \_\_\_/\_\_\_/2021

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

**Proyecto de Investigación Seminario para optar al grado de Licenciado en Trabajo Social.**

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación, una explicación clara sobre la naturaleza de esta, así como del rol que tendrán en ella, certificando que la información obtenida será confidencial y sólo para fines investigativos, resguardando la información personal de cada uno/a de los/as entrevistados/as, tomando en cuenta los principios éticos de la disciplina del Trabajo Social.

La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez de las estudiantes Tamara Bustos Silva, Rut: 20.344.572-5 - Tatiana Carreño Rojas, Rut: 20.383.024-6 - Valentina Hormazábal Carreño, Rut: 19.954.735-6 - Scarlett Labbé Tudela, Rut: 20.041.715-1 - Ariadna Yáñez Ortuzar, Rut: 20.051.777-6, la cual apunta a analizar los principales *facilitadores y obstaculizadores de los profesionales de Trabajo Social que trabajan o trabajaron en los CREAD de la Región Metropolitana.*

Dicha investigación, está siendo guiada por el docente Fernando Fuenzalida Aguirre, Rut: 12.123.744-k, Trabajador Social, Universidad Católica Silva Henríquez, Participante MBA, Universidad San Sebastián, Doctor en Trabajo Social, Universidad Nacional de la Plata, Magíster en Trabajo Social, Universidad Católica de Chile, Diplomado en Políticas Sociales Pobreza y Desarrollo, Universidad Alberto Hurtado, Diplomado en Gestión de Calidad de Programas Sociales, Universidad Católica de Chile.

La entrevista a desarrollar tiene un carácter semi estructurado y está orientada por algunos ejes temáticos, la cual tendrá una duración aproximada de 60 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos de los/as entrevistados/as (Nombre, edad, contacto, cargo y profesión) son confidenciales, y solo tendrán acceso única y exclusivamente el equipo investigador, por ende, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán identificadas mediante seudónimos, trabajando los datos agrupadamente.

La participación en este estudio es completamente voluntaria, y las investigadoras contarán con la disposición de responder cualquier duda que usted presente durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber y no responder.

*Desde ya agradecemos su participación.*

Acepto voluntariamente participar en esta investigación conducida por las estudiantes mencionadas con anterioridad, donde he sido informado/a del objetivo de esta, así como de lo que implica mi participación en ella.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma.

Anexo 3: Cuadro de cuñas.

Categoría	Subcategoría	Entrevista 1	Entrevista 2
<p><b>Rol del Trabajo Social en CREAD.</b></p>	<p><b>- Profesional de trato directo.</b> <b>- Profesional encargado de administración (director/a).</b></p>	<p><i>“Estuve en varios CREAD en todo Chile, donde nosotros teníamos esta intervención socio deportiva, donde nosotros le enseñamos a los niños haciendo una analogía de la vida en la cancha y desde ahí íbamos regulando ciertas conductas, vamos enseñándoles a los niños códigos y normas sociales, dándoles herramientas por así decirlo, que tengan que ver con cómo tratar a los pares, como desenvolverse, como autorregularse, toda una malla pedagógica que tenía que ver con eso”</i></p> <p><i>“Entonces mi trabajo ahí era específicamente hacer las coordinaciones técnicas, como ver estos contenidos, ofrecerles por así decir una intervención; con los contenidos y cuales iban a ser los detalles de lo que nosotros íbamos a hacer, de los eventos, de los espacios de taller en sí, de todo en realidad, todo pasaba por como yo lo presentaba por así decirlo a CREAD y</i></p>	<p><i>“yo no soy la directora solo que hace informe y manda correo a reuniones yo voy a la cocina, cocino, tomo desayuno con los chiquillos, vamos al parque, lavo dientes, pelo, lavo ropa cuando hay que lavar, entonces porque en el fondo es la pega que uno tiene que hacer en el cuidado alternativo porque es la mama igual de los niños y de las niñas cumple un rol y los niños siempre te lo hacen saber y sentir...”</i></p> <p><i>“Si, yo siento que, bueno cuando tú postulas sobre todo administración directa, uno tiene que cumplir un montón de requisitos técnicos, de habilidades blandas, pasar por varias entrevistas para estar... digamos, catalogado apto para este trabajo”</i></p> <p><i>“No comparto la lógica de ser profesional y estar en un altar y nuestros usuarios están abajo mirándonos hacia arriba y que le hablamos casi en chino para que no</i></p>



		<p><i>ellos me decían a mi “ya, puedes hacer esto, con tales materiales, estos si, estos no, preferimos que se toquen estas temáticas o que podamos trabajar esto, o que se lleven a ciertos niños y a ciertos no” porque ellos también trabajan mucho desde lo punitivo”</i></p> <p><i>“Mi objetivo siempre fue integrar a esos niños, de hecho, darles una responsabilidad y que nosotros pudiéramos trabajar con estos niños problemas por así decirlo y que se sintieran parte de algo y pudieran también estar a cargo de algo, aceptar responsabilidades, formar un compromiso, sentirse parte de...”</i></p>	<p><i>nos entienda que nos está diciendo, creo que eso para mí también es ética, de cómo somos responsables de tener cierta información respecto a una intervención, y de cómo somos capaces de entregarla a un otro de que el otro la comprenda que el otro la entienda, que se sienta escuchado entendiendo”</i></p>
<p><b>Facilitadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.</b></p>	<p><b>Trabajo interdisciplinario dentro de los CREAD.</b></p>	<p><i>“También hay muchos profesionales que son muy bacanes, hay profes, hay, por ejemplo, ahí el que era el profe de Ed física del centro, los dos profesores de los dos centros, estoy hablando de CREAD de acá de Santiago Pudahuel y el Galvarino eran súper comprometidos eh sobre todo el de CREAD de Pudahuel, él era el tío, el profe, el papi,</i></p>	<p><i>“... bueno el eje del equipo que sea interdisciplinario, manejo de cursos, el tema del acceso a las redes y lo que significa estar en la institucionalidad eso más o menos como facilitadores de trabajo”.</i></p> <p><i>“Otro facilitador también es la diversidad de los equipos que eso te permite ampliar tu mirada mejorar y optimizar la intervención</i></p>

		<p><i>el eh, pucha me facilitaba todo, como me decía”.</i></p> <p><i>“Teníamos la coordinación con algunas duplas psicosociales que ahí obviamente yo tengo mucho más, tengo muchas reuniones con ellos, con los terapeutas ocupacionales, como para poder sacar y dilucidar qué cosas puedo hablar y que cosas no”.</i></p>	<p><i>porque trabajas con distintos profesionales de distintas áreas y siento que eso enriquece la intervención de la vida cotidiana de los niños y de las niñas”.</i></p> <p><i>”Era harta gente, buen equipo y cada casa tenía una encargada de casa que generalmente eran profesoras así por profesión la mayoría que yo tenía eran docentes y estas encargadas de casa, estaban a cargo de las educadoras o educadores de trato Directo donde planifican actividades en conjunto por Ejemplo y la Encargada de casa participaba por ejemplo en las Reuniones técnicas con la jefa técnica, los CREAD tienen jefa técnica y directora, y ella era mi brazo derecho y la jefa administrativa mi brazo Izquierdo, entonces ella veía todo lo administrativo de recursos, de personas, y la jefa técnica todo lo que tenía que ver con las Cosas y cumplir con estos plazos.”</i></p> <p><i>“Las duplas nada que decir, súper</i></p>
--	--	--	---

		<p><i>aplicadas con el documento técnico respecto a los lineamientos de la intervención psicosocial, en cumplir con los plazos establecidos y también porque nosotros de manera interna cumplimos metas, hay que llenar esto en el SENAINFO”.</i></p>
	<p><b>CREAD como un organismo Estatal.</b></p>	<p><i>“Facilitadores bueno obviamente ser parte del estado, que eso también es algo positivo entendiendo que la institucionalidad también te entrega herramientas”.</i></p> <p><i>“Facilitadores bueno, obviamente ser parte del Estado, que eso también es algo positivo entendiendo que la institucionalidad también te entrega herramientas”</i></p> <p><i>“Un facilitador y recurso positivo, es el ser parte de la institucionalidad digamos... operativa y formal, porque eso también te sube tu calidad en la entrega de un servicio que en este caso es a los niños y las niñas compra de ropa, compra de materiales o sea uno estaba a disposición ese recurso y eso facilita mucho tu</i></p>

			<p><i>trabajo también un facilitador es que ser parte de esta orgánica estatal también te permite recibir varias especializaciones y capacitaciones que son caras en el fondo pero gratuita para ti como profesional no pagas entonces”</i></p>
<p><b>Obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.</b></p>	<p><b>Recursos humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD</b></p>	<p><i>“El trato directo son personas que no tienen la especialidad, no tienen comprensión, no tienen la preparación para poder estar ahí entonces ellos también están sobreviviendo, los chiquillos son súper agresivos algunos te encuentras con ciertas situaciones en las que tú... la verdad también está peligrando tu integridad física y ellos aprenden también a defenderse, me entiendes cómo... a sobrevivir ahí adentro, en ese ambiente hostil</i></p> <p><i>“Hay fondos que son súper limitados, que hay como que de repente... tienes que apelar a la buena onda de otras personas, otros programas... y sí, hay personas que lo buscan, hay muchas personas que... que buscan más allá y que a pesar de todas</i></p>	<p><i>“La salud mental igual de los funcionarios era compleja, tú los entendías de repente cuando salían de los turnos llorando o te decían que no iban a venir mañana, gente nueva que me duro un turno porque no aguanto la presión, niños de repente muy violentos con los adultos, muchos golpes a los adultos entonces quedaban súper traumatizados y no volvían a trabajar al otro día, entonces creo que ese es uno de los puntos complejos”</i></p> <p><i>”Dinámica laboral donde yo podía emm en el fondo estar mucho más libre en la toma de decisiones en el accionar en el ejecutar en una institución así con ese tipo de cultura con ese tipo de presiones hace que</i></p>

		<p><i>las dificultades, ellos buscan cómo mejorarlo.”</i></p> <p><i>“Lo que a mí más me sorprende, que es un obstaculizador tremendo, es para enseñarles convivencia a los chiquillos, por ejemplo, el trato que tienen las mismas educadoras o educadores, que es el cahuín, que el este dijo esto, que este no trabaja aquí, que van con el cuento para acá, que te acusaban”.</i></p> <p><i>”Todas las personas también se sienten muy amenazadas allá adentro, como, primero que todo, ellos sienten que tú estás mirando su trabajo, se sienten pasados a llevar por ejemplo cuando tú... ellos se sienten más pasados a llevar por ti yo creo y eso también implica que también te muestran un rechazo ya, que tú también te sientas pasada a llevar como que no te pesquen o que en realidad no sé, desestima alguna recomendación o que tu dijiste que tal cosa se hacía y en realidad nunca nadie supo, nadie coordino nada, tú te sientes pasada en ese sentido de que no hay una coordinación”.</i></p>	<p><i>sea difícil tomar esas decisiones o sea uno las tomaba pero era muy difícil ejecutarlas, pasarla por millones de vistos buenos de qué va decir la gente que eso no se le puede decir a la gente qué hay que hacer esto, por si por ejemplo te encontrabas con un funcionario tenías al otro día al dirigente en la oficina hostigándome”.</i></p> <p><i>“La gente no trabajada en equipo por ejemplo entonces había que fortalecer una especie de tejido social de reactivar la organización entre los funcionarios también en ese contexto de lo técnico que era súper importante para mí, no tan solo en el lenguaje sino en lo práctico”.</i></p> <p><i>“Por ejemplo hacíamos actividades no se desayunos solo para que la Gente se saludara a veces tu llegai y ni se saludaban entre sí, no se daban ni los buenos días, entonces qué esperas de los niños, cuando los niños no te saludan si son tus figuras y educadores, tienen</i></p>
--	--	--	---

		<p><i>"Naturalizan conductas violentas emmm... y las replican como les había dicho, también se tratan como ellos mismos, como los chiquillos se tratan, como son uno más casi, y eso no debería ser, si son personas que están guiando el desarrollo de un niño que ya tiene truncado su vida, como que ya hubo una vulneración, ya hubieron cambios, hubieron tratos, hubieron cosas que a ese niño le... tiene distintos daños, distintos efectos en sus vidas, y lo que ellos necesitan es un adulto o una adulta que pueda ir enseñándoles".</i></p>	<p><i>esas prácticas con los adultos".</i></p> <p><i>"Había un clima, una práctica interna institucional muy arraigada hablando desde lo negativo del SENAME, esto de ponerte el pie encima de cómo lo decimos entre funcionarios, echarte al dirigente porque es súper complicado pelear con el dirigente".</i></p> <p><i>"La frialdad del mundo adulto para tratar esos temas tan sensibles de los niños"</i></p> <p><i>"Ahí tú te encontrai´ gente que era muy prejuiciosa, mujeres cierto muy machistas dentro del espacio que replicaban en el fondo a los niños este tipo de lenguaje "no llores porque pareces niña" cosas que de repente cierto antes se veía muy inofensiva en estos espacios y tú ahora sabes que eso no lo puedes haber entonces de cómo acompañamos este educador este educador que a veces era muy precario en sus conocimientos</i></p>
--	--	--	---

			<p><i>técnicos que solo tenía la voluntad”.</i></p> <p><i>“Educadoras de 60 años 55 que estaban en una lógica de “vieja escuela” de que a mí me enseñaron así y esto es así, no es que ya no es tan así tía tanto... los niños, entonces había que explicarles que se hace esto, que los niños acá y bajar estos documentos a lo más concreto posible Si tú le decías mira a los niños no les puede decir que si lloran son niñas”.</i></p> <p><i>“Llevan tanto tiempo trabajando de una misma manera, que normalizaron muchas situaciones de maltrato”.</i></p> <p><i>“cuando tu tratas a tu equipo bien con respeto los niños hacen lo mismo tu como director si tratas mal a tu equipo, no esperas otra cosa de los niños, que traten mal a los tíos o les hablen mal a los tíos si tu como jefa cierto tienes que dar el ejemplo como directora, yo soy la directora para los adultos, pero para los niños soy la mama”</i></p>
--	--	--	---

	<p style="text-align: center;"><b>Burocracia Coactiva en los CREAD.</b></p>	<p><i>“Si tu no muestra los compromisos los correos todo lo que tiene que ver con la burocracia nadie te va a escuchar y vas a perder de seguro, todo lo que organizaste y todo, o sea en ese sentido si te sientes pasada a llevar, claramente”.</i></p> <p><i>Yo hacía mucha red comunitaria ya como esta personas que hacen batucadas, cabras que hacían círculos de mujeres, los chiquillos que son pintores y talleristas, otros que eran del skatepark de Pudahuel, que también hacen talleres para niñas, niños y niñas, toda esa red tipo así, allá a las finales tú tienes que pasar por ejemplo entregaba los nombres, los apellidos, los Rut, todo lo que se supone que tiene que pasar por la burocracia para que tu puedas llegar a tener contacto con los chiquillos porque esta cosa no es activismo social, hacías todo esto, entregabas la lista, hacías tu pega y llegabas al otro día y te encontrabas a otra persona que está de turno, no tenía idea de lo que tu habías hecho que te llevo semanas coordinar, no tenían ni idea, decían es que no yo</i></p>	<p><i>“Se llenan la boca de los derechos y de la protección de los niños y las niñas y no les importa derivarlos cuando saben que no hay cupo entonces a mí me llamaba un magistrado me llamaba una consejera y me dijo bueno ese es su problema, pero yo les decía es que no tengo vacante no me lo mande porfa déjenme resolver mándale una colaboradora “no es que nadie más tiene vacante y ustedes son CREAD y no es mi problema usted resuelva”.</i></p> <p><i>“La magistrada fue quien entraba personal policial por la otra puerta de la sala y se llevará a los niños, y cuando fue el receso le informaron a la mamá que los niños ya habían sido trasladados, lo que a mí me pareció obviamente súper poco ético, porque la mamá si bien tenía dificultades y había alguna vulneración se merece el respeto de ser tratada como persona”.</i></p> <p><i>“Siento que ella fue pisoteada toda la mañana, la trataron mal los carabineros, la</i></p>
--	---	--	---



		<p><i>no soy del turno, “sorry, yo no te puedo dejar pasar a estas personas”, y tienes que llamar a lo otros, y llamar al jefe y empezar a citar correos y si tú no tienes la actitud de defender tu trabajo te pasan por todos lados”</i></p> <p><i>“Es cansador estar peleando con un sistema, un sistema complejo, que no te va a dar cabida a hacer algo nuevo, ni a proponer, ni tampoco a modificar... yo creo que muchos se cansan de verdad, como que dejan de luchar y se entregan a lo que realmente tienen que hacer y por lo que les están pagando”.</i></p> <p><i>“La burocracia ya está, esta manera tan vil, por así decirlo, de poder aprobar o no aprobar ciertas cosas, como por todo lo que tienes que llegar a pasar hacer trabajo o para poder proponer algo distinto, no sé, cómo en ese sentido, la burocracia”.</i></p> <p><i>“Los obstaculizadores de la cultura organizacional, lo que pasa con los fondos limitados, con los profesionales que no han sido</i></p>	<p><i>trato mal la magistrada la subió y la bajo, que veces se creen unos dioses los jueces y te tratan no solo a las personas sino también a los profesionales cuando no estamos de acuerdo con su decisión”.</i></p> <p><i>“Pero también en la interna digamos qué hay una cultura institucional que ahora con el cierre del SENAME y nos fuimos a mejor niñez en términos proteccional hay una cultura de SENAME bien compleja a los funcionarios entonces uno también tenía que lidiar con dirigentes que defienden a personas”.</i></p>
--	--	---	--

		<p><i>capacitados para poder generar buenas intervenciones o gente que está en el diario vivir de los chiquillos que no está preparada para estar con ellos, y que en realidad hace lo que puede con las herramientas escasas que tienen. Ahí entra todo esto que yo les venía diciendo y contando antes”.</i></p> <p><i>La cultura organizacional que son súper emm... es súper autoritario la forma general de... de... de trabajar, es superior jerárquico ya, súper jerárquico, onda el jefe es el jefe, la jefa para allá y jefa para acá, encargado, es como que es muy jerárquico, cómo que está el perraje muy marcado como así, como que la cultura organizacional es muy sucia muy autoritaria y muy jerárquica”.</i></p>	
	<p><b>Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.</b></p>	<p><i>“La plata que se pone, por ejemplo, para que los chiquillos tengan... no sé... como objetivo era vincularse con la comunidad, por ejemplo, o sea... inexistente, como apoyar con un par de donaciones ordinarias, puede</i></p>	<p><i>“No habían lavadoras cuando tenía 80 niños a cargo y tenía que lavar toallas, sábanas, ropa y que te digan no, es que no hay repuestos no es que no hay plata o sea cómo no vamos a tener plata si teníamos un presupuesto asignado”.</i></p>

		<p><i>ser, pero digamos que ello no exista obviamente un fondo decente para que tú puedas realmente hacer una actividad como los chiquillos merecen poder invitar. Obviamente que un obstaculizador que es como estar limitado por los recursos de tu de repente tienes que hacer una un no sé, una rifa, que me pasó mucho a mí”.</i></p>	<p><i>“Les decía cómo me van a ingresar a 10 Niños si no hay camas, mándame la cama y luego veo como lo hago, y me decían ahí te la arreglas tú donde pones colchones, entonces en ese contexto tenía que pelear harto en mi jefatura”.</i></p> <p><i>“No teníamos lavadoras buenas y cómo lavaban la ropa de los niños, la gente se llevaba ropa para sus casas para poder lavarlas. De repente es un trabajo súper precario y yo no podía creer que una institución que dependía del Estado te encuentres con esas precariedades porque no estás en un colaborador, no estás en una ong que puedes entender que los recursos son más limitados”.</i></p> <p><i>“Peumayen que era la Casa de los niños, de 11 años que era muy complicado manejar esa casa, porque habían niños muy violentos y en el tiempo que yo estuve siempre fue superdotada esa casa yo tenía espacio para 15- 16 niños y tenía 20-21</i></p>
--	--	--	---

			<p>y había que mudar una u otra vez los camarotes porque el espacio era muy chiquitito”.</p>
<p><b>Orientaciones técnicas del CREAD</b></p>	<p><b>Discurso y Praxis del quehacer Trabajo Social en CREAD.</b></p>	<p>“Las orientaciones técnicas, lo que ellos te entregan en papel ¿verdad?, genera sí o sí cierta... bueno puede ser cierta... en ciertos casos, en ciertas situaciones, un aporte obviamente, que tú puedes decir “ya me voy a guiar por esta metodología” por así decirlo, para poder intervenir, pero, por otro lado, también muchas veces, la misma orientación técnica, te... te frena, te obstaculiza”.</p> <p>“Entre tanta contradicción, tanto obstáculo, obviamente salir adelante y decir voy a priorizar esto porque esto está primero para mí como Trabajadora Social, el objetivo del desarrollo es este para mí, de repente tienes que cumplir en realidad con el plan de intervención individual que se te fue impuesto, con cumplir en realidad con lo que te está pidiendo tu trabajo, como cumplir ciertas cosas con de papeles antes de lo que tú crees de lo que tú sabes en realidad, porque nosotros somos los que</p>	<p>“Yo soy bien crítica también de este modelo porque es súper lindo los lineamientos técnicos cuando ustedes lo vean, pero en la práctica y la realidad es otra cosa”.</p> <p>“Tú haces el diagnóstico, para mi todo ese proceso se hace de una forma de deber ser y el nivel de la ética, porque de alguna forma tenemos el poder también en ese momento de cambiar esa vida esa situación, y eso a mí me parece muy peligroso en personas que no están realmente capacitadas para tomar algún tipo de decisiones en base una ética y en base de una moral por decir asociada a mi rol profesional”.</p> <p>“Hay un documento técnico de CREAD cuando yo te decía de niños que debería tener, en realidad no se cumple, cuando no existe disponibilidad en otro espacio te satura el CREAD, no importa si no hay vacantes si los</p>

		<p><i>intervenimos, nosotros somos los expertos, somos los intervinientes emm... tienes que priorizar de repente otras cosas, poner en jaque tus mismas decisiones”.</i></p> <p><i>“Te entregan los lineamientos técnicos institucionales, los dossiers, todo lo que tiene que ver con eso, todos tienen que saberlo y tienes que tener una capacitación, por así decirlo, una base para entrar, eso sí existe. Obviamente todos tienen que manejar y conocer, y ahí también te dan a conocer tus limitaciones como: esto haces, esta es tu función, para esto te pagan, puedes hacer esto y esto con la red y hasta aquí llega tu trabajo”.</i></p> <p><i>“Nos mantenemos en conflicto, con respecto a lo que propones hasta lo qué haces, cómo lo ejecutas, que estás dispuesto para que tú lo puedas lograr, todo entra dentro de este dilema de esta tensión, ese cuestionamiento, este replanteamiento constantemente para poder cumplir con tu pega, con lo que te están mandado o pagando porque así es, y otra cosa que</i></p>	<p><i>lineamientos técnicos dicen que no se qué la máxima de plaza son 60-40, antes de terminar en CREAD estaba con 100 niños”.</i></p> <p><i>“El lineamiento técnico es difícil cumplirlo, uno lo tiene muy bien acá en la mente lo trata de exigir. Pero es difícil, lo otro sí que se hace complejo los lineamientos técnicos señala los tiempos de intervención verdad de cuánto tiempo debería estar un niño institucionalizado”.</i></p> <p><i>“Yo siempre trato de que el documento técnico, si bien nos da una orientación y es una guía base uno en el ejercicio cotidiano, te encuentras con situaciones donde yo siento que es fundamental tener claro tus valores y éticas profesionales”.</i></p> <p><i>“En los lineamientos técnicos, se señalan los tiempos de intervención, ¿verdad?, de cuánto tiempo debería estar un niño institucionalizado, de cuánto tiempo tú te demoras en hacer su informe, su diagnóstico inicial,</i></p>
--	--	---	--

		<p><i>tiene que ver totalmente con lo que tú quieres hacer lo que tú profesionalmente opinas, siempre está este dilema esta tensión está lucha interna de nosotras como profesionales”.</i></p> <p><i>“Solo alguien te sienta y te dice tal y tal cosa y te entregan un documento, más allá de eso tampoco digamos que hay, pero sí obviamente todos conocen y los lineamientos técnicos por una cuestión de que somos todos profesionales, aparte de que obviamente también ellos tienen que entregarte ciertos lineamientos porque obviamente estás entrando a una nueva pega.”</i></p> <p><i>”El papel aguanta mucho, tú ves los lineamientos técnicos de lo que son los CREAD y claro, una residencia masiva abarca distintas problemáticas y va interviniendo ciertas áreas que van trabajando la autonomía progresiva se supone... se supone, onda en el papel claramente puede que no esté tan mal sistema, si tú lees las cosas tú dices chuta, me preocupé de un</i></p>	<p><i>su plan de intervención, etc”.</i></p> <p><i>“Si bien en los CREAD el documento técnico no era conocido por todos, sobre todo de los funcionarios de atención directa no era muy conocido, o sea solo se limitaban a ver sus funciones como educador, pero no leían cosas importantes de acuerdo a los perfiles de los niños y de qué características tenían alguno y cómo deberían ser la intervención no estaban mucho en conocimiento y eso había que socializar de manera constante”.</i></p> <p><i>“El documento técnico si bien nos da una orientación y es una guía base uno en el ejercicio cotidiano te encuentras con situaciones donde yo siento que es fundamental tener claro tus valores y éticas profesionales”.</i></p> <p><i>“Hay documento técnico que te permita que te los sostengan por qué finalmente la intervención va hablando por sí misma, si son</i></p>
--	--	---	--

	<p><i>niños, aquí les van a dar otra oportunidad, estás frenando una vulneración, estoy entregando lo que aquí no hubo ahí, pero en la práctica es muy distinto. Como les digo, el papel aguanta mucho, acá ahora”</i></p> <p><i>”Las orientaciones técnicas son demasiado... importantes al momento de intervenir, de hacer porque... Obviamente, te tienes que guiar por un algo, algo tiene que marcar tu paso, tú tienes que saber hacer tu plan de intervención individual, plan de intervención familiar, grupal o lo que sea que tú estés interviniendo, al nivel que sea... necesitas una orientación técnica... un sustento, un camino ¿verdad?, para poder demarcar cuál va a ser, cuáles van a ser las gestiones apropiadas para tu intervención y para tu... para tu foco según las particularidades de cada caso”.</i></p> <p><i>“los lineamientos técnicos, claramente si están bien, o sea hay cosas que uno podría decir: yo sacaría esto porque es como una edición</i></p>	<p><i>personas que van en algún momento van a desertar o en algún momento mejorar en esta propuesta de intervención que en algún momento resalta alguna forma los valores profesionales y los valores éticos que hemos trabajado en algún caso y esto se ve reflejado siempre”.</i></p>
--	--	---

		<p><i>súper adulto centrista, para poder mejorarla claramente, cosas que le cambiaría, qué sé yo, tienes críticas, pero la verdad si está bien. Tú dices: el sistema de SENAME, ¡wow!, el Estado cumple su rol, pero no, o sea, en la práctica es totalmente distinto.” Las intervenciones que se realizan y las orientaciones técnicas no son coherentes entre sí, y ahí entra todo este otro tema de la burocracia,</i></p>	
<p><b>Hallazgos emergentes</b></p>	<p><b>Mejor Niñez</b></p>	<p><i>“te cambian todas las jefaturas dependiendo de quién es el presidente, de qué partido es partido, de hecho las directoras de SENAME, si está piñera de presidente, es alguien UDI obviamente, digamos que está visión humana ellos no tienen, ellos piensan que el aporte Estatal hacia los niños, las viviendas sociales, educación, o sea es “tirado de las mechas”, es casi que ellos te van a quitar todo el presupuesto que ellos necesiten y les parezca bien, porque este gasto no debe ser parte del Estado y eso es lo que ellos piensan, por eso te van cambiando directores, cambiando</i></p>	<p><i>“muchos de ustedes saben que SENAME es una institución muy política, es por eso que también hay que ser políticamente correctos con algunas situaciones que tampoco tenían mucho sentido o sea tuve algunas visitas administrativas ministeriales que para nosotros muy en el fondo no era un aporte al espacio porque en el fondo el estado depende del Ministerio”.</i></p> <p><i>“desde de la muerte de Lissette donde hay un compromiso donde se tienen que cerrar los CREAD, puesto que, los hogares masivos</i></p>



	<p><i>lineamientos técnicos, te van rotando personal, todas las jefaturas según el amigo de quien”.</i></p> <p><i>“Todo esto tiene que ver mucho con los pitutos y es por eso que somos objeto de estudio en otros países, en Chile existe mucho de eso del pituto, demasiado, de hecho, todo es así, en las mismas Municipalidades, trabaja el hijo de no sé cuánto y no son profesionales de vocación, pero son hijos del no sé cuánto, entonces tienen un puesto privilegiado, un sueldo asegurado, y ahí también pasa esto”.</i></p>	<p><i>son súper difícil el trabajo técnico”</i></p> <p><i>“el cambio de modelo viene a dar respuesta a las nuevas necesidades, o sea no nuevas porque la vulneración de niños y niñas siempre ha estado el tema es que como estado no había una respuesta oportuna ni eficiente a este tipo de complicaciones y vulneraciones, entonces el cambio de modelo viene a eso a dar respuesta”</i></p>
--	--	--

Fuente: Esquema 2 de elaboración propia

Anexo 4: Cuadro de Análisis.

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>
<p>Determinar los factores facilitadores / obstaculizadores que influyeron en el quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales que se desempeñan y/o desempeñaron en los Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (Pudahuel y Galvarino) del Servicio Nacional de Menores (SENAME) en la Región Metropolitana.</p>	<p>Conocer las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales respecto al rol que ejercieron en los CREAD de la Región Metropolitana.</p>	<p>Centros de Reparación Especializada de Administración Directa.</p>	<p>Rol del Trabajo Social en CREAD.</p>	<p>- Profesional de trato directo. - Profesional encargado de administración (director/a).</p>
	<p>Analizar las percepciones de los/as Trabajadores/as Sociales en torno a los factores facilitadores y obstaculizadores presentes en su labor en los CREAD de la Región Metropolitana.</p>	<p>Intervención social en infancia en CREAD.</p>	<p>Facilitadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.</p>	<p>Trabajo interdisciplinario dentro de los CREAD.</p>
				<p>CREAD como un organismo Estatal.</p>
				<p>Recursos humanos con falta de competencias técnicas en los CREAD.</p>
				<p>Gestión de recursos económicos e infraestructura de los CREAD.</p>
				<p>Burocracia Coactiva en los CREAD.</p>
<p>Obstaculizadores del quehacer profesional de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD.</p>				

	<p>Comparar las orientaciones técnicas en función del análisis del quehacer de los/as Trabajadores/as Sociales en CREAD de la Región Metropolitana y las perspectivas éticas del Trabajo Social.</p>	<p>Ética profesional del Trabajo Social en Chile.</p>	<p>Orientaciones técnicas CREAD.</p>	<p>Discurso y Praxis del quehacer Trabajo Social en CREAD.</p>
--	--	---	--------------------------------------	--

Fuente: Esquema 4 de elaboración propia

