



**Magíster en Intervención Social**

# **LA COHESIÓN SOCIAL DESDE LOS MECANISMOS DE INTEGRACIÓN Y EXCLUSIÓN SOCIAL, EN FAMILIAS DE DISTINTOS ESTRATOS SOCIOECONÓMICOS**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE  
MAGISTER EN INTERVENCION SOCIAL  
MENCIÓN FAMILIA

AUTORA  
ANA CRISTINA HUARACÁN VIDAL

PROFESOR GUÍA  
JORGE BAEZA CORREA

SANTIAGO - CHILE  
2012

## Índice

Introducción.....	3
Resumen.....	4
I. Planteamiento del Problema y Fundamentación.....	5
II. Objetivos de la investigación.....	10
III. Supuestos e hipótesis.....	10
IV. Marco de Referencia.....	11
V. Metodología.....	22
VI. Presentación y Análisis de la Información Recogida.....	33
VII. Propuestas.....	51
VIII. Conclusiones.....	63
IX. Bibliografía.....	72
X. Anexos	
Anexo Entrevista individual en profundidad.....	75
Anexo Entrevista Grupo discusión.....	76
Anexo Matriz de análisis entrevistas.....	77
Anexo Grupo Discusión 1.....	78
Anexo Grupo Discusión 2.....	78

## Introducción

A continuación se presenta el resultado de la investigación realizada a familias chilenas de los diferentes estratos socioeconómicos, en relación a la percepción que ellas tienen sobre la cohesión social en nuestro país y las propuestas que surgen de sus experiencias para contribuir al conocimiento y el debate sobre políticas públicas y estrategias para superar las causas de la fragmentación social y fomentar la cohesión social.

La cohesión social, definida por CEPAL como “la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión social y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan” se ha constituido en la base de subsistencia de las sociedades, así como también se le ha asignado un carácter problemático desde los inicios de la modernidad.

Al respecto, es posible señalar que la inclusión y exclusión social posee variadas perspectivas para ser analizada y explicada, pero todas ellas basadas en una realidad objetiva, desde las conocidas teorías positivistas que gobiernan los estudios de la realidad social.

Es por esta razón que el presente estudio pretendió dar un salto cualitativo y avanzar en la subjetividad, intentando comprender la realidad desde la percepción de los propios sujetos que viven en carne propia los efectos de la desigualdad social, aportando desde sus conocimientos a lograr una mayor cohesión social.

Mediante una metodología de tipo cualitativa, la invitación es recorrer brevemente la situación de desigualdad actual que se vive en nuestro país, sumergiéndonos en una mirada subjetiva de la inclusión y exclusión social, desde la visión de las propias familias entrevistadas, así como las propuestas que ellas pueden formular para transformar esta realidad.

Esto con la finalidad de entregar un aporte desde el quehacer profesional del Trabajo Social, a construir una sociedad más democrática e igualitaria.

## RESUMEN

La presente investigación abordó el problema de la cohesión social desde las percepciones que tienen las familias de distintos estratos socioeconómicos en relación a los mecanismos favorecedores de inclusión y exclusión social, los cuales influirían y moldearían las percepciones y conductas de las personas frente a una sociedad o comunidad en particular, abarcando la relación de los individuos, la comunidad y la sociedad.

El estudio se realizó desde el paradigma interpretativo con enfoque cualitativo. El tipo de diseño es cualitativo por su característica de flexibilidad y provisionalidad que supone una toma de decisiones que se sabe y se aceptan de antemano deberán ser alterados a lo largo de la investigación, intentando una visión holística y global del fenómeno a estudiar. El método a través del cual se abordó el estudio corresponde al método cualitativo interpretativo, puesto que permite comprender e interpretar el significado subjetivo de los fenómenos situados dentro del contexto social en donde se ubican los individuos, descubriendo como las personas ven su mundo experiencial y la forma en que ellos hablan acerca de el.

## **I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y FUNDAMENTACIÓN**

Los cambios globales que han experimentado nuestras sociedades en las últimas décadas han repercutido significativamente en los modos de vida de las personas. Así, no es nada nuevo señalar que estamos frente a una sociedad compleja, afectada por profundos cambios en distintos ámbitos.

Para Beck (2001), la globalización está dada por los procesos mediante los cuales los Estados nacionales soberanos se entremezclan y donde se superponen actores transnacionales, formas de economía, modelos culturales, políticos, entre otros, que configuran una sociedad mundial, donde nada de lo que nos suceda es localizado, si no que por el contrario, podría ser un acontecimiento que afecte a la totalidad del planeta. De ahí que para Ulrich Beck “la globalización significa ausencia del Estado mundial; mas concretamente: sociedad mundial sin Estado mundial y sin gobierno mundial” (Beck, 2001: 30)

Sobre estas bases Beck (2001), presenta un panorama de lo que es el paso de la primera a la segunda modernidad, dónde la primera modernidad es definida por unas pautas de vida colectiva, proyecto de nación en el que el sistema económico estaba enmarcado por una independencia interna del mercado. Mientras que en la segunda modernidad se desdibuja el mundo conceptual de la soberanía del Estado-nación, existiendo un cambio en las relaciones del mercado, llevando a una economía que actúa mundialmente, minando las bases de las economías y de los Estados nacionales, lo que trae como consecuencia directa una subpolitización.

Los nuevos escenarios a los cuales la sociedad se ve enfrentada, si bien ofrecen un conjunto de posibilidades como la apertura a la creatividad e innovación y el despliegue de las nuevas tecnologías de información, también son fuente de incertidumbre, pérdida de certeza y confianza en el Estado, inseguridad y desconfianza ante lo desconocido, permitiendo que emerjan nuevos sujetos y nuevas problemáticas desde esta complejidad, representados con nuevas características donde el individualismo lleva a mirar al “otro” como objetos de impedimento para el desarrollo personal, además de generar en las personas múltiples expectativas y diferentes tipos de necesidades. A su vez, este proceso ha llevado a que se generen nuevas formas de relaciones sociales y nuevas problemáticas como la pérdida del vínculo y el lazo social. (Carballeda 2002)

Stiglitz (2002), afirma que el origen de estos problemas, se encuentran en las instituciones que controlan el proceso de globalización, como son el Banco Mundial (BM), Fondo Monetario Internacional (FMI), entre otros, debido a que estas instituciones responden a los intereses económicos de sus accionistas, promoviendo políticas macroeconómicas con efectos sociales negativos e incompatibles con las realidades de los países en vías de desarrollo a las cuales están enfocadas, produciendo grandes niveles de desempleo. En este sentido, los problemas de la globalización residen en la forma como ésta ha sido manejada.

Por su parte, el Consejo Asesor Presidencial Trabajo y Equidad (2008), señala que en Chile, pese al progreso y desarrollo alcanzado durante los últimos años, situaciones de inequidad social continúan afectando a un número importante de personas, existiendo la percepción que, en muchos casos, la retribución por el trabajo resulta insuficiente para alcanzar condiciones de vida digna.

Así, una sociedad con inequidades sin resolver es un campo propicio para la aparición de discursos confrontacionales, climas de desconfianza y enfrentamiento. Estas situaciones perturbarían nuestra convivencia, perjudicando la consolidación de un sistema armonioso de relaciones e incluso, en el mediano plazo, podrían afectar las condiciones de competitividad de nuestra economía y su potencial de crecimiento. (Consejo Asesor Presidencial Trabajo y Equidad 2008)

Desde esta perspectiva, la cohesión social juega un papel importante, puesto que vincularía los mecanismos de integración y bienestar con la plena pertenencia social de los individuos, generando una dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan. (CEPAL 2007)

Respecto de la cohesión social, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la define como el grado de consenso de los miembros de un grupo social sobre la percepción de pertenencia a un proyecto o situación común, poniendo el acento en las percepciones y no en los mecanismos. En este sentido la cohesión social es considerada como un fin y un medio a la vez. Como fin, es objetivo de las políticas públicas, en la medida que estas apuntan a que todos los miembros de la sociedad se sientan parte activa de ella, como aportantes al progreso y como beneficiarios de éste. Como medio, es posible indicar que las sociedades que ostentan mayores niveles de cohesión social, brindan un mejor marco institucional para el crecimiento económico y

operan como factor de atracción de inversiones al ofrecer un ambiente de confianza y reglas claras. (CEPAL 2007)

De esta manera, se asiste a una revalorización del Estado, donde se estima que éste juega un papel importante en tres campos: en la articulación de los diversos factores y actores en el proceso económico, con el fin de asegurar la competitividad sistémica de los países en una economía globalizada, como garante de la integración de la sociedad y por último, en función del nuevo protagonismo de los ciudadanos. (Arriagada 2006)

Es por esta razón, que en la actualidad se precisa de un nuevo modelo de políticas sociales de tercera generación, donde se reconozca el papel que asignan las familias y la comunidad al bienestar de las personas, en muchos casos para suplir ausencias de Estado y dificultades de acceso a bienes y servicios. De modo que las políticas sociales ya no debieran regirse por el asistencialismo sino en un marco de derechos de los ciudadanos orientadas a aumentar el bienestar y la cohesión social. Para ello es preciso orientar las acciones hacia las causas de la pobreza y de la desigualdad y no sólo a sus manifestaciones. Esta tarea requiere, a su vez, la búsqueda de la participación activa de los involucrados instando a un diálogo ciudadano que los considere como actores dinámicos y no sólo receptores pasivos de beneficios y subsidios. (Arriagada 2006)

La cohesión social vista desde esta perspectiva, se refiere no solo a los mecanismos de inclusión y exclusión social, sino también a cómo estos influyen y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular, abarcando la relación entre los individuos, la comunidad y la sociedad.

De esta forma, las políticas que aspiran a igualar oportunidades requieren un contrato social que les ofrezca fuerza y continuidad, con la finalidad de que los actores se sientan parte del todo, cediendo en sus intereses personales en aras del beneficio del conjunto, generando pactos sociales necesarios para respaldar políticas orientadas al logro de la equidad y la inclusión. (CEPAL 2007)

Para esto, la sociedad debe ofrecer a todos sus integrantes las condiciones y oportunidades que permitan un máximo desarrollo posible, en un ambiente de democracia política y sana convivencia social. Así, el progreso solo será posible cuando el respeto a los derechos fundamentales de las personas esté asegurado y cuando la sociedad y las autoridades alienten y

promuevan esos derechos, propendiendo hacia formas de convivencia más justas. (Consortio para la Reforma del Estado, 2009)

En este sentido, un sistema de indicadores podría permitir dar cuenta del avance de las políticas públicas en ámbitos relacionados con la cohesión social, permitiendo establecer estándares mínimos, examinando la eficacia de las políticas del Estado.

Respecto de este tema, los Estados miembros de la Unión Europea, se propusieron avanzar en la competitividad de sus economías, estableciendo una agenda social y generando indicadores de cohesión social para evaluar el avance de los Estados miembros respecto de la inclusión social, estableciendo 18 indicadores cuantitativos, que cubren cuatro áreas temáticas centrales: ingreso, empleo, educación y salud, que permiten hacer el seguimiento de los objetivos de la agenda social europea. (Cecchini 2006)

Sin embargo, existe una tarea pendiente para la región latinoamericana, la cual no cuenta con un sistema de indicadores de cohesión social que tenga una coherencia mínima, ni con un sistema que permita evaluar la eficacia de las políticas y los mecanismos de inclusión y exclusión que permitan dar cuenta como éstos influyen y moldean las percepciones y conductas de los individuos frente a una sociedad o comunidad en particular. (CEPAL 2007)

De manera que si consideramos los nuevos escenarios a los cuales la sociedad se ve enfrentada, sumado a las nuevas formas de relaciones sociales y nuevas problemáticas como la pérdida del vínculo y el lazo social y los mecanismos instituidos de inclusión y exclusión sociales cabe preguntarse:

**¿Cuáles son las percepciones sobre la cohesión social que tienen las familias Chilenas de los diferentes estratos socioeconómicos, en relación al modo en que actúan los mecanismos de inclusión y exclusión en la sociedad?**

Lo anterior con la finalidad de ampliar los horizontes de la política y la intervención social, generando nuevas formas de recrear el vínculo social desde el microespacio familiar hasta la sociedad en su conjunto, pues en la familia, es donde se inician las primeras relaciones sociales y las conductas de comportamiento básicas acorde a los valores y creencias propias de estas, compartiendo un lenguaje común, formando parte del sistema social.

De esta forma, poder comprender estos nuevos escenarios y contextos que impone la globalización y el proceso de modernización en nuestra sociedad, marcada por la crisis de los espacios de socialización y un sentimiento general de falta de certezas y seguridad, nos dispone a transformar nuestra forma de pensar, conduciendo a crear nuevas oportunidades para la organización y participación de las familias, planificando programas que puedan expresar la realidad de las personas. (Aquín 2002)

La existencia de nuevos escenarios, nuevas expresiones de lo social, hacen surgir nuevas interrogantes hacia la profesión. En estos nuevos escenarios donde los problemas sociales se expresan de forma particular reclamando intervenciones desde esa singularidad, acorde a los contextos y características de la población objetivo, donde el campo profesional viene siendo poblado por múltiples sujetos, que no es tan solo en la pobreza, sino que hoy cobran también relevancia otras posiciones, como las de género, la etárea, el capital social y cultural, la ciudadanía con el ejercicio de los derechos, entre otros. (Aquín 2002)

De esta forma, poder recrear el vínculo social, desde el microámbito familiar hasta la sociedad en su conjunto, trabajando a favor de la cohesión social.

## **II.- OBJETIVOS:**

### Objetivo General

Conocer las percepciones sobre la cohesión social que tienen las familias chilenas de los diferentes estratos socioeconómicos, con relación al modo en que actúan los mecanismos de inclusión y exclusión en la sociedad

### Objetivos Específicos

- 1.- Caracterizar a las familias de los diferentes estratos socioeconómicos en relación a los mecanismos de inclusión y exclusión social.
- 2.- Identificar y Caracterizar los mecanismos que las familias identifican como favorecedores de inclusión y exclusión social.
- 3.- Definir nuevas formas de recrear la cohesión social y el vínculo social, desde el microespacio familiar y vida cotidiana de las personas, que permita fortalecer el desarrollo de la cohesión social.

## **III.- SUPUESTOS Y/O HIPÓTESIS DE TRABAJO:**

Los nuevos escenarios que imponen la globalización y el proceso de modernización en nuestra sociedad no permiten que las personas se sientan parte de la sociedad, como aportantes al progreso y como beneficiarios de éste afectando directamente la cohesión social.

## **IV.- MARCO DE REFERENCIA**

### **A.- Cohesión Social**

La cohesión social, ha sido vista como la base de subsistencia de las sociedades, así como también se le ha asignado un carácter problemático desde los inicios de la modernidad.

En este sentido, Heler (2002) hace referencia a las sociedades modernas, por el papel que le otorgan al individuo, en relación a que estos son los creadores de su propio lugar social, confiriéndole el derecho a ser artífice de su propio destino. Este derecho, según el autor, es considerado un peligro, porque se piensa que su ejercicio pondría en riesgo la cohesión social.

La política social tiene, por tanto, una fundamental función político-cívica que se compone y se nutre de las funciones de protección, bienestar, ciudadanía y cohesión social, esta última correspondería a la idea y el sentimiento de formar parte de un colectivo social. (Meller 2005)

En América Latina y el Caribe el concepto de cohesión social surge frente a la necesidad de encarar variados problemas que, a pesar de algunos avances logrados en los últimos años, aún perduran. Estos problemas estarían relacionados con la extrema desigualdad social, los altos índices de pobreza e indigencia y las diversas formas de discriminación y exclusión social. Los actores que bien podrían estar llamados a construir espacios de interacción positiva no cuentan con una comunidad de principios de cooperación y de comunicación. Si bien las razones de los desencuentros suelen ser múltiples, destaca entre ellas el endeble asidero material de la cohesión social. (CEPAL 2007)

Su relevancia ética, es considerada importante para determinar la solidez del Estado de derecho, del orden social democrático y de la gobernabilidad. Sin embargo, el uso del concepto dista de ser riguroso: más bien, es un objetivo u horizonte político que se asocia indistintamente con diversos y abigarrados aspectos del desarrollo social que, según se afirma, contribuyen a su logro o lo obstaculizan. (CEPAL 2007)

En relación a esto, las políticas sociales implementadas por el Estado serían no solo la respuesta frente a situaciones de emergencia, o un mecanismo de redistribución de oportunidades que actúa con criterios de equidad y bienestar social, es también una poderosa palanca de construcción de

sociedad y distribución de signos de pertenencia e integración a una comunidad sociopolítica. (Meller 2005)

El elemento subjetivo de pertenecer a una comunidad supone mecanismos de reconocimiento e integración que apelan a valores compartidos y contruidos socialmente, aún más relevantes en contextos de gran diversidad y desigualdad. La lógica del mercado no contribuye a instalar este sentimiento, tampoco el Estado, cuando al amparo de un enfoque liberal, rompe con la idea de un estado que promueve el bienestar. Los sujetos, en la sociedad global, actúan en diferentes subsistemas funcionales que coexisten sin necesitarse y sin conformar un todo incluyente. La economía, la política y la sociedad dejan de actuar en un campo común y quienes experimentan los tirones y los desgarros son los sujetos, sobre todo los más pobres, vulnerables y menos competitivos. (Meller 2005)

El concepto de cohesión social, suele evocar un anhelo de comunidad ante un escenario de globalización y transformaciones profundas, asociada a una fragmentación social y una pérdida de lazos estables. En este sentido se buscaría potenciar la riqueza simbólica del multiculturalismo, las promesas de la sociedad de la información y la difusión del imaginario democrático, con el fin de avanzar hacia sistemas capaces de crear nuevos mecanismos de inclusión social y participación ciudadana. (CEPAL 2007)

El sentido de pertenencia a la sociedad, constituye un eje central en las diferentes definiciones de cohesión social, lo cual dependería de variados factores y diversas instancias como son la equidad y una mayor aceptación de la diversidad social. Así la idea de cohesión social estaría estrechamente asociada con un sentido supranacional que busca evitar que se produzcan desigualdades y brechas sociales insalvables, además de superar la pobreza. (CEPAL 2007)

En este sentido, la cohesión social podría ser definida como “la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión y exclusión social y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan”. (CEPAL, 2007:16)

En este contexto, el rol e impacto de la política social se enmarcaría en orden a dos grandes áreas: su carácter asistencial o protector y su carácter integrador, promocional y ciudadanizante, donde las políticas de bienestar impartidas desde el Estado reconocerían los derechos sociales a través de servicios y beneficios públicos, tanto universales como selectivos, que se distribuirían con criterios

de equidad e igualación de oportunidades sociales, por la vía de la expansión de los derechos laborales y los servicios sociales de educación, salud, capacitación y empleo. Así el concepto de bienestar, a diferencia del de protección, miraría hacia el futuro, ocupándose de la generación de oportunidades propendiendo hacia la integración social. (Meller 2005)

## **B.- Inclusión y exclusión social**

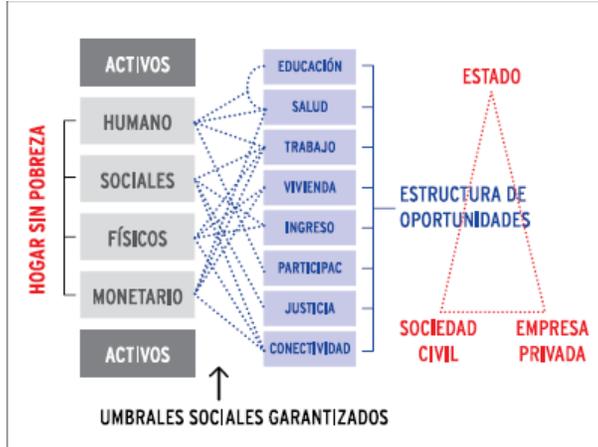
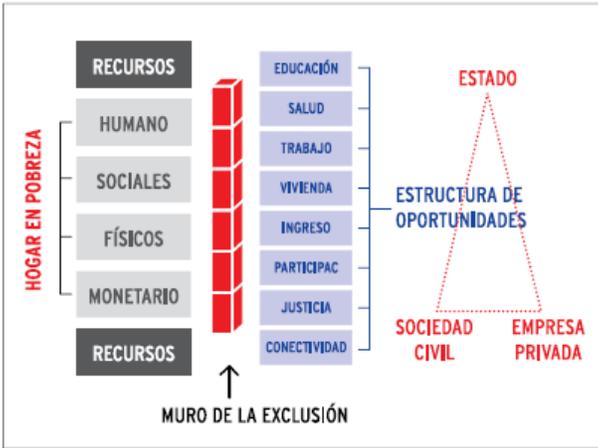
El nivel de la cohesión social se manifiesta en lo operacional mediante los procesos de inclusión y exclusión. Las sociedades mediante políticas y acciones, presentes o ausentes, fortalecen la inclusión o por omisión dificultan la integración social y con ello aumentan la exclusión. A su vez, las propias acciones individuales de los ciudadanos –en gran medida como expresión de su cultura– también ayudan a fortalecer o destruir la cohesión social, con sus acciones de inclusión o exclusión.

La búsqueda de un aumento de la cohesión social, con relación al diseño de las políticas sociales, exige que los programas tendientes a la inclusión social deben ser integrales y multisectoriales en el sentido de potenciar la riqueza simbólica del multiculturalismo, las promesas de la sociedad de la información y la difusión del imaginario democrático, con el fin de avanzar hacia sistemas capaces de crear nuevos mecanismos de inclusión social y participación ciudadana. (CEPAL 2007)

A principios de este siglo, se instala la preocupación por la integración social, las innovaciones tecnológicas pueden augurar un mundo con mayores riquezas, pero menos trabajo; ya no es el trabajo lo que permite la integración social de los individuos en las sociedades actuales, pues a las economías no les interesa el “pleno empleo” como meta social. Los individuos sin trabajo son individuos cada vez más solos. La exclusión de los diversos sistemas sociales, tales como: seguridad social, salud, educación, justicia, etc., rompe los marcos mínimos de lazo social entre sociedad e individuo. (Mac Clure 1996)

Existen ciertas condiciones necesarias que permitirían derribar las barreras de exclusión que impide que los hogares en pobreza puedan acceder y conectar sus capacidades con la estructura de oportunidades existentes. Es así como los esfuerzos que realicen las mismas personas en pobreza como el esfuerzo que asuma el Estado por implementar mejores políticas y programas como también el aporte que haga la sociedad civil en su conjunto para generar más oportunidades. (Fundación Superación de la Pobreza 2010)

Las condiciones que permitirían derribar la barrera de la exclusión que impide que los hogares en pobreza puedan acceder y conectar sus capacidades con la estructura de oportunidades existente, tendrían relación con la educación, el trabajo, la vivienda, la salud, el ingreso, la participación, entre otros. Y se pueden apreciar en los siguientes gráficos:



Fuente: Fundación Superación de la pobreza, 2010

La exclusión social es concebida “como un proceso gradual de quebrantamiento de los vínculos sociales y simbólicos, con significación económico institucional e individual, que normalmente unen al individuo con la sociedad. La exclusión acarrea a la persona el riesgo de quedar privada del intercambio material y simbólico con la sociedad en su conjunto”. (MIDEPLAN 2002)

El concepto de exclusión social puede mejorar y complementar el análisis de la pobreza, pues refiere a una mayor cantidad y variedad de fenómenos, al poseer una mirada más amplia e integradora de las formas de desventaja social, pues no la reduce a los elementos puramente materiales.

La definición de exclusión social es diferente según el contexto desde el cual se realice el análisis, pues la exclusión, “es una construcción social contingente que realiza cada sociedad de modo particular” (MIDEPLAN 2002)

En este sentido y en términos simples, la exclusión social puede ser definida como “el proceso que surge a partir de un debilitamiento o quiebre de los lazos (vínculos) que unen al individuo con la sociedad, aquellos que le hacen pertenecer al sistema social y tener identidad en relación a éste. A partir de esta concepción se establece una nueva forma de diferenciación social entre los que están “dentro” (incluidos) y los que están “fuera” (excluidos)”. (Gacitúa 2000)

Además, la exclusión social ha de ser entendida como un proceso dinámico más que como un estado, es decir, que cambia según las transformaciones que experimenta la sociedad y dice relación con patrones de integración específicos. Estar fuera o excluido se define desde lo que es estar incluido, ya que cada sociedad construye sus formas de integración. (MIDEPLAN 2002)

La exclusión es un fenómeno global que recorre el mundo. Operacionalmente, puede ser definida como “un fenómeno producido por la interacción de una pluralidad de procesos (o factores) más elementales que afectan a los individuos y grupos humanos, impidiéndoles participar plenamente en el desarrollo y acceder a un nivel de vida considerado socialmente adecuado” (PNUD-PRODERE 1995).

### **C.- Familia, Pobreza y Exclusión Social**

En el marco mayor del estado de la cohesión social y de los procesos de inclusión y exclusión presentes en Chile, un actor fundamental tanto por su aporte a la integración, pero también como receptora de la desintegración social lo constituye la familia.

En las familias es donde se inician las primeras relaciones sociales y las conductas de comportamiento básicas acorde a los valores y creencias propias de éstas, compartiendo un lenguaje común, construyendo sus propias normas y reglas. De esta manera forjan su propia realidad, formando parte del sistema social.

Para Gubbins (2003), la familia es el lugar donde se forja la cultura y donde se transmiten la memoria y la herencia cultural de la humanidad. Es en ella donde se aprenden formas de enfrentar y resolver conflictos, el desempeño de roles y responsabilidades entre hombres y mujeres, el ejercicio de la libertad y autonomía personales, el compromiso, la solidaridad y la búsqueda del bien común.

La familia chilena ha permanecido como una institución fundamental, pero también es cierto que ella ha experimentado importantes cambios. La familia es la institución más multifuncional de todas las instituciones sociales. Antiguamente era una unidad reproductiva, educativa, económica, social y cultural y prácticamente se autoabastecía. Hoy en nuestra sociedad, muchas de sus actividades tradicionales se han traspasado parcialmente a otras instituciones como el Estado, los establecimientos educacionales, etc., no porque las familias sean incapaces de cumplir con su deber, sino porque esas otras instituciones -más especializadas- proporcionan un medio mucho más eficaz de conseguir los mismos propósitos. No obstante lo anterior, las familias, siguen siendo un espacio primario, no exento de conflictos y tensiones provenientes del contexto que ellas están insertas, que le imponen unos roles y le arrebatan otros, presionando para el cambio, en beneficio de la estructura socio política y económica liderado principalmente por el Estado. (Baeza 2011)

Según el planteamiento de Berger y Luckmann (1999), la socialización primaria es la primera por la que el individuo atraviesa en la niñez; y es por medio de ella donde se convierte en miembro de la sociedad. Al respecto, se pretende posicionar a la familia como esa 'socialización primaria', que forma parte de la sociedad y que al mismo tiempo esta inmersa en ella, donde constantemente esta siendo modificada, ya que al sufrir cambios la sociedad también hay una influencia en la familia.

En los últimos años, se visualizan cambios al interior de la familia, atribuyendo las causas de esto al proceso de modernización. El aumento de la participación de las mujeres en el mercado de trabajo que ha servido para cuestionar la separación en el tratamiento del mundo público y del mundo privado. En especial el aumento de la participación económica de las mujeres, junto a la pérdida del empleo de los varones, especialmente los jefes de hogar, acompañada por el aumento de las separaciones y divorcios, de los hogares monoparentales y de los encabezados por mujeres jefas de hogar, son algunas de las transformaciones sociales a las que asistimos. (*Wainerman 2008*)

Tironi (2005), describe que en la actualidad se ha observado una tendencia a las familias recompuestas, cada vez los matrimonios se constituyen más frágiles y escasos, se manifiestan distintos problemas en el cuidado de niños y ancianos, adquiriendo con mayor fuerza la inserción de la mujer en el mundo laboral, lo que lleva consigo una transformación de los roles masculinos y femeninos.

A nivel global, se suceden una serie de cambios que tornan las sociedades más complejas, con nuevas estructuras de riesgos y mayor fragmentación de éstos. Los cambios en las estructuras de riesgos están asociados fundamentalmente a los cambios en el mercado laboral y la familia. Las funciones del mercado laboral se resienten frente a los cambios de la globalización. Es decir, el empleo pierde fuerza en sus funciones como mecanismo de redistribución de la riqueza, como medio para acceder a la seguridad social y como status para acceder a otros derechos sociales. Por otra parte, los cambios en la familia, las caídas en las tasas de fecundidad y el incremento de los hogares formados por mujeres jefas de hogar han generado nuevos riesgos y vulnerabilidades asociados a la disponibilidad de cuidado de hijos, empobrecimiento de mujeres jefas de hogar, precarización del empleo femenino, entre otras. (*Mideplan 2009*)

Según lo planteado por la Fundación Superación de la Pobreza (2010), Chile ha tenido una trayectoria singular en materia de desarrollo social y reducción de la pobreza, lo que es un significativo aporte a la cohesión social. Los resultados entregados por la encuesta Casen 2006 muestran que, entre 2003-2006, la incidencia de la pobreza se redujo en 5,0%, pasando de un 18,7% de la población al 13,7%, evidenciando un proceso sostenido de reducción de la pobreza.

Estos resultados estarían relacionados con el crecimiento económico registrado por nuestro país, la presencia de políticas sociales activas y permanentes y con paquetes contracíclicos en momentos de crisis, a lo que se suma otro factor que ha influido, pero que ha sido menos abordado en los modelos explicativos, este factor estaría relacionado con la estabilidad política alcanzada por el país, pero no

obstante lo señalado, queda aún mucho para lograr una mayor cohesión, dejando manifiesto que todavía queda un trecho por recorrer en materia de gobernabilidad democrática. (Fundación Superación de la Pobreza 2010)

La pobreza que aún se mantiene es un fenómeno complejo y multidimensional, de ahí la necesidad de avanzar hacia definiciones de pobreza más amplias e integrales que den cuenta de la multidimensionalidad del fenómeno, pues las situaciones de pobreza abarcan muchos aspectos, materiales y no materiales. Así esta sería “multifactorial en sus causas, multidimensional en sus manifestaciones y necesariamente integral en sus soluciones”. (Fundación Superación de la Pobreza 2010)

Al ampliarse la definición de la pobreza, es posible lograr una mejor caracterización del fenómeno y reorientar el pensamiento acerca de las estrategias para reducirla, pues al ser la definición más amplia, extiende naturalmente la serie de políticas que son pertinentes para la reducción de la pobreza. Al reconocerse más aspectos de la pobreza, entonces más políticas se hacen pertinentes para combatirla. (Ravi Kanbur y Lyn Squiere, 1999)

Esto resulta necesario pues permitiría introducir mejoramientos sustantivos en el enfoque, la eficiencia y la efectividad de las políticas sociales, no solo como dispositivos remediales de injusticias específicas, sino como mecanismos simbólicos y concretos de aumento de la equidad y la integración social. (Fundación para la Superación de la Pobreza 2010)

Es posible constatar que los enfoques vinculados al ingreso se han convertido en una medida generalizada, al permitir mayor facilidad en la medición y exposición de resultado. En este sentido explorar nuevas dimensiones de la pobreza, son los actuales desafíos que enfrenta la producción de conocimiento y las experiencias de intervención en lo social.

En este sentido, se han generado diversos enfoques conceptuales que permiten captar de forma más compleja e integral el fenómeno de la pobreza que evidentemente han contribuido a enriquecer su análisis y con esto priorizar estrategias de intervención social tanto desde el quehacer en el ámbito público como en el privado.

Actualmente la pobreza en Chile, corresponde a un circuito de vulnerabilidad muy complejo que se ha ido estructurando en torno a la segregación residencial, la inserción en mercados laborales

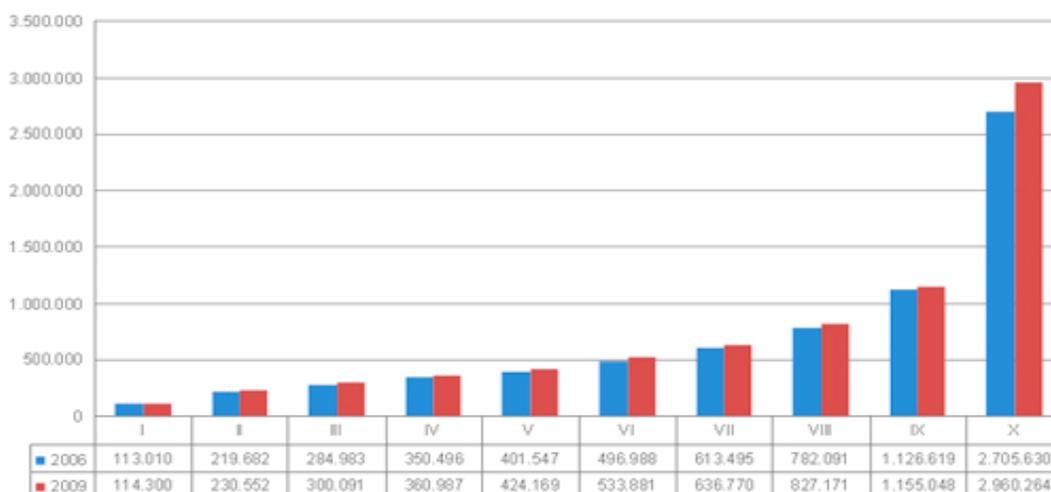
precarios, la segmentación educativa, la habitabilidad en viviendas pequeñas, la inserción precaria en mercados laborales, las enfermedades evitables, entre otros, que afectan con mayor fuerza a las familias en pobreza. (Fundación para la Superación de la Pobreza 2010)

Esta situación nos interpela como país frente a la necesidad de revisar nuestras formas de aproximarnos al fenómeno e incorporar dimensiones que den cuenta de la vulnerabilidad que afecta a los hogares, disminuyendo sus niveles de bienestar.

En Chile, pese al progreso y crecimiento alcanzado durante los últimos años, situaciones de inequidad social continúan afectando a un número importante de familias, existiendo la percepción que, en muchos casos, la retribución por el trabajo resulta insuficiente para alcanzar condiciones de vida digna.

De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Caracterización Socio-económica Nacional (CASEN), realizada entre el periodo 2006-2009, es posible observar un aumento en los niveles de desigualdad social en el país.

**EVOLUCIÓN DEL INGRESO MONETARIO PROMEDIO DE LOS HOGARES  
POR DECIL DE INGRESO AUTÓNOMO PER CÁPITA DEL HOGAR  
(pesos de noviembre de 2009)**



Fuente: MIDEPLAN, Encuestas CASEN 2006 Y 2009.

Al respecto, el ingreso monetario promedio de los hogares ubicados en el primer decil, es decir aquellos cuyos ingresos están en el 10% inferior del país, aumentó un 1% en términos reales,

mientras que durante el mismo periodo, el ingreso monetario promedio de los hogares ubicados en el decil de mayores ingresos (X decil), aumento un 9% en términos reales. (Mideplan 2009)

Entre tanto, el informe entregado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en el año 2003, asegura que el 65% de las personas de estratos socioeconómicos bajos consideran que el rumbo que ha seguido su vida es resultado de las circunstancias y no de sus decisiones personales, mientras que los sectores medios y altos afirman, mayoritariamente, lo contrario. Estos resultados permiten constatar que las personas que viven en pobreza son menos libres, toda vez que la realidad que les toca vivir es el resultado de fuerzas que superan con creces su voluntad. (Fundación para la Superación de la Pobreza 2006)

Estos hechos debilitarían la convivencia social de los chilenos y originan subculturas asociadas a los niveles de ingreso. Una encuesta realizada por la Fundación para la Superación de la Pobreza el año 2004 arrojó que al 40% de los no pobres les da miedo acercarse a los pobres por su aspecto, y un 50% señaló que los pobres viven así porque no se esfuerzan lo suficiente. Estas percepciones ponen en evidencia que los distintos “modos de habitar la ciudad” comportarse o hablar, se han constituido en un obstáculo para la superación de la pobreza porque generan prejuicios y estereotipos. Así también se señala, que cuando las personas no pobres se revinculan con personas en situación de pobreza tienden a derribar sus temores, aprecian las capacidades y potencialidades de la gente, reconociendo largas historias de superación que en muchos casos se han visto frustradas por la práctica de “puertas cerradas”. Por ello, es necesario reestablecer la convivencia social entre los chilenos. (Fundación para la Superación de la Pobreza 2006)

Así, una sociedad con inequidades sin resolver es un campo propicio para la aparición de discursos confrontacionales, climas de desconfianza y enfrentamiento.

En los nuevos escenarios sociales, la familia ha tenido grandes modificaciones en su interior, para lo cual ha debido ir respondiendo, enfrentando y asumiendo, como también modificando y hasta recreando los distintos espacios que se dan en estos escenarios.

Los cambios más importantes y previsibles a corto y medio plazo están asociados con la urbanización, las personas residen en zonas y viviendas urbanas, la reducción del número de miembros, especialmente de niños, el aumento de hogares unipersonales de personas de edad avanzada y la drástica modificación de las relaciones internas de poder y de división del trabajo,

con tendencias hacia un mayor igualitarismo, acceso de las mujeres al mercado de trabajo, autonomía de los hijos y creciente proporción de padres dependientes. (Duran 2008)

Los cambios en las relaciones de pareja, con el aumento de la esperanza de vida, que llevan a una adaptación personal a los cambios del propio ciclo vital y a los cambios en el entorno social. Las sociedades actuales han evolucionado en sus bases económicas, y progresivamente los ingresos de las familias están más ligados a las rentas personales y menos al patrimonio común. La individualización de las rentas resta estabilidad al mismo tiempo que aumenta la libertad de opción de los miembros de la pareja que no comparten las bases del sustento.

Junto a lo anterior, el papel de la tecnología en la transformación de las relaciones familiares. Las tecnologías de la comunicación (televisión, ordenadores, telefonía móvil, y otros), de la producción (en el ámbito familiar, los electrodomésticos), del transporte (difusión del automóvil, avión) y, sobre todo, de las técnicas de control reproductivo, han modificado sin retorno los tipos de relaciones familiares y las formas de familia. (Durán 2008)

## **V.- METODOLOGÍA:**

### **PARADIGMA DE TRABAJO**

Considerando que esta investigación responde a la necesidad de poder conocer la percepción y disposición que tienen las familias de diferentes estratos socioeconómicos sobre la cohesión social, a partir de la captación de los significados que ellas le otorgan al modo en que actúan los diferentes mecanismos de inclusión y exclusión social, el presente estudio se sustentó epistemológicamente desde el paradigma interpretativo, el cual busca comprender e interpretar la realidad, los significados y percepciones, sin alterar ningún dato aportado por los informantes respetando así, la naturaleza de las situaciones y las características propias de los sujetos de estudio.

### **ENFOQUE**

El enfoque de la presente investigación es de tipo cualitativo, siendo una de las características fundamentales su flexibilidad, además de que “este tipo de diseño supone una toma de decisiones que, se sabe y se acepta de ante mano, deberían ser alteradas a lo largo de la investigación” (Ruiz, 2003:54)

Un diseño que en un comienzo fue solamente provisional y que a medida que avanzó fue sometido conscientemente a cambios, que permitieron obtener una comprensión global, entendiendo el fenómeno de forma holística, considerando la proximidad como un requisito indispensable.

En este sentido, lo que se buscó es poder estudiar un individuo, o una situación, unos pocos individuos o unas reducidas situaciones, sin pretender generalizar algún aspecto. (Ruiz 1999)

## METODO

El Método a través del cual se abordó el estudio, corresponde al Método Cualitativo, puesto que se esperaba conocer la percepción que tienen las familias desde una perspectiva amplia, realizando la investigación al interior de diferentes instituciones educacionales perteneciente a la Región Metropolitana.

Esta Metodología, se puede entender, desde Irene Vasilachis (1992), como la perspectiva cognitiva que “tiene su razón de ser en el hecho de que la mirada se ubica no sobre el mundo objetivo, sino en el contexto del mundo de la vida que tiene una relación de copresencia con el mundo objetivo. De esta manera, el método para conocer ese mundo de la vida no puede ser la observación exterior de los fenómenos, sino la comprensión de las estructuras significativas del mundo de la vida por medio de la participación en ellas, a fin de recuperar la perspectiva de los participantes y comprender el sentido de la acción en un marco de relaciones intersubjetivas” (Vasilachis, 1992:48)

En el paradigma interpretativo, como sostiene Coulon (1995), “no se concibe al actor como individuo que actúa exclusivamente en función de un sistema de normas (...) Las acciones quedan desprovistas de un significado estable: deben ser reinterpretadas a menudo en el curso de las interacciones. La interacción pasa, entonces, a ser concebida como un proceso de interpretación que permite a los actores comunicar y mantener activos sus intercambios, interpretando su lenguaje y sus actos. El contexto abandona su función de mero marco pasivo de la acción, y es a su vez interpretado” (Coulon, 1995:29)

En el marco de esta adscripción al paradigma interpretativo, a nivel de metodología, lo más adecuado es optar por una investigación cualitativa, lo que implica –siguiendo a Goetz y Lecompte (1988)– que se ubica en el continuo de las características suposicionales, en el lado de “los procesos inductivos, generativos, constructivos y subjetivos” (Goetz y Lecompte, 1988:32).

Como investigación inductiva, a diferencia de una deductiva, empieza con la recogida de datos y a continuación construye, a partir de las relaciones descubiertas, sus categorías y proposiciones teóricas. Como investigación generativa, se centra en el descubrimiento de conceptos a partir de los datos aportados por la investigación, a diferencia de los estudios cuantitativos, que buscan verificar proposiciones desarrolladas por el investigador. En cuanto constructiva, posee una estrategia de carácter no enumerativo; se orienta al descubrimiento de categorías que surgen en el proceso de

abstracción que se inicia con la descripción de los datos, lo que la hace distinta a la estrategia cuantitativa, que es un proceso de enumeración de unidades de análisis previamente definidas. Por último, como investigación cualitativa, describe pautas culturales y de comportamiento tal como son percibidas por el grupo investigado, rescatando de esta forma la subjetividad; en este sentido, no busca objetivar aplicando categorías conceptuales y relaciones explicativas aportadas externamente por el investigador.

## TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En las investigaciones de tipo cualitativo se busca que los medios de generación y recolección de información, respondan a un encuadre particular derivado de las características de cada situación, circunstancia, persona o grupo.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación corresponden a:

- Entrevista individual en profundidad
- Grupo de Discusión

Es importante aclarar que también dentro de las técnicas de investigación, se pretendía utilizar el Focus Group, el cual por motivos principalmente de tiempo, no pudo llevarse a cabo en esta oportunidad.

**1.- Entrevista individual en profundidad:** Se opta por utilizar este tipo de entrevista por sus características no directivas, no estructuradas y abiertas, que comprenden encuentros cara a cara entre el investigador e informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus experiencias, tal como lo expresan con sus propias palabras, siguiendo el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. (Taylor y Bodgan 1987)

El tipo de entrevista en profundidad con la cual se trabajó en esta investigación corresponde a las dirigidas al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. (Taylor y Bodgan 1987)

En este sentido los interlocutores fueron los informantes y observadores de los diferentes mecanismos de inclusión y exclusión social que ellos identifican o reconocen en sus vidas cotidianas, permitiendo que esta información sea transmitida oralmente al entrevistador, mediante una definición personal de la situación.

Este tipo de entrevista pretendió comprender más que explicar, buscó la respuesta subjetivamente sincera y no la respuesta objetivamente verdadera. Obteniendo con frecuencia respuestas emocionales, pasando por alto la racionalidad.

En este caso el proceso de recolección de información, comienza con el diseño de una pauta de entrevista abierta y semiestructurada constituida sobre 4 ejes temáticos que pretendían responder a los objetivos específicos de esta investigación. Estos ejes temáticos fueron utilizados para guiar las entrevistas. Las preguntas realizadas fueron preguntas abiertas, la pauta solo sirvió para guiarse y no olvidar los temas más relevantes.

Para esto se contacta a los sujetos vía correo electrónico y/o teléfono, a fin de consultar sobre su disponibilidad e interés para participar en el estudio, concretando una fecha posible de entrevista. La calendarización de las citas se hace intentando una igual distribución de los participantes por estrato socioeconómico, resultando un total de 10 entrevistas individuales en profundidad. Esto con la finalidad de poder levantar las preguntas que permitirían guiar los grupos de discusión.

Se llega a un número de 10 entrevistas individuales dado que en los estudios de carácter cualitativo, prima la calidad de la información otorgada por sobre la cantidad de las personas entrevistadas.

Debido a lo anterior, es relevante establecer que la muestra no se delimita a priori, vale decir, la cantidad de participantes entrevistados no se determinó antes de realizar las entrevistas, debido a que para ello es necesario establecer lo que la autora Baptista (2006), menciona como “saturación de categorías”, la cual hace referencia al aporte reiterado de ideas referentes a las categorías que guían el estudio, en otras palabras, se entrevista a todas las personas que cumplan con las características establecidas en los criterios de selección, hasta que se denote una repetición de la información entregada, por lo tanto seguir entrevistando no cuenta con sentido si ya no hay ideas nuevas que aportar a la categoría, por lo que se establece que aquella categoría estaría saturada. Es en este momento en donde se puede establecer el número real de casos entrevistados, los cuales

para esta investigación corresponden a 10 familias, las que a su vez cuentan con las características establecidas en esta investigación.

La autora Baptista et al. (2006), Establece en su libro “Metodología de la Investigación”, que las muestras no probabilísticas de sujetos tipo, obedece a la corriente metodológica utilizada para esta investigación, ya que se pretende obtener la “riqueza, profundidad y calidad de la información”. Con lo anterior se proyecta analizar “los significados de un determinado grupo social”, el cual está definido por las “características sociales y demográficas”<sup>1</sup> establecidas en los criterios de selección de los informantes.

**2.- Grupo de Discusión:** Corresponde a una reunión que recoge el camino de vuelta hacia la unión de lo que aparece separado, la reintegración al grupo tras la individualización. Al poner cara a cara a los participantes en la reunión, éstos reconstruyen discursivamente el grupo social al que pertenecen. Es decir, los nexos de su unión, aquél material que les une y, a la vez, les separa de otros grupos sociales. Un proceso de reconstrucción discursiva del grupo social, ante un fenómeno determinado que es básicamente el objetivo de la investigación. (Alonzo, 1998)

Del mismo modo que en las entrevistas individuales, se contactó a las personas que participaron en los grupos de discusión. Realizándose en una segunda instancia, dos grupos de discusión, en los cuales participaron personas de los 5 grupos socioeconómicos, lo cual permitiría validar las interpretaciones realizadas, en donde se reitera la utilización de la saturación de categorías

---

<sup>1</sup> Baptista, P. Fernández, C. Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México, Mc Graw Hill.

### **Criterio de Selección de los Informantes:**

El criterio de selección de los informantes “Supone que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de una forma intencional” (Ruiz, 1999:64)

En esta investigación el criterio de selección corresponde a:

- Familias pertenecientes a los distintos grupos socioeconómicos diferenciadas en Alto, Medio Alto, Medio, Medio Bajo y Bajo. Para esta diferenciación se trabajó con la diferenciación de niveles socioeconómicos de los colegios de acuerdo a la metodología establecida por el MINEDUC en su Programa SIMCE<sup>2</sup>. De esta forma se seleccionaron las personas desde el supuesto de que su nivel socioeconómico, corresponde al nivel en que se ha clasificado el colegio del cual es apoderado.

Para mayor referencia, la clasificación utilizada por SIMCE en su última medición en educación secundaria (2008), establece lo siguiente:

Grupo socioeconómico Alto son aquellos en que la mayoría de los apoderados ha declarado tener 15 años o más de escolaridad y un ingreso del hogar superior a \$1.000.000.

Grupo socioeconómico Medio Alto son aquellos en que la mayoría de los apoderados ha declarado tener entre 13 y 14 años de escolaridad y un ingreso del hogar que varía entre \$450.001 y \$1.000.000.

Grupo socioeconómico Medio son aquellos en que la mayoría de los apoderados ha declarado tener entre 11 y 12 años de escolaridad y un ingreso del hogar que varía entre \$300.001 y \$450.000.

Grupo socioeconómico Medio Bajo son aquellos en que la mayoría de los apoderados ha declarado tener 10 años de escolaridad y un ingreso del hogar que varía entre \$190.001 y \$300.000.

Grupo socioeconómico Bajo son aquellos en que la mayoría de los apoderados ha declarado tener hasta 9 años de escolaridad y un ingreso del hogar de hasta \$190.000.

---

<sup>2</sup> Para detalles ver: MINEDUC 2008 Metodología de Construcción de Grupos Socioeconómicos en SIMCE: [http://www.simce.cl/fileadmin/Documentos\\_y\\_archivos\\_SIMCE/Documentos\\_tecnicos\\_investigadores/Metodologia\\_GSE\\_2008\\_2Medio.pdf](http://www.simce.cl/fileadmin/Documentos_y_archivos_SIMCE/Documentos_tecnicos_investigadores/Metodologia_GSE_2008_2Medio.pdf)

## PLAN DE ANALISIS

El proceso de análisis de la información, según lo menciona Baptista (2006), corresponde a un conjunto de pasos a seguir, aquellos pasos son elaborados en forma de espiral, por lo que en su desarrollo, se realiza una cobertura de todas las áreas de interés para la investigación.

Para el análisis de la información obtenida en esta investigación, el proceso que se siguió es lo que se conoce como Método de Clasificación, donde la construcción de categorías corresponde a una observación de las cosas que se parecen, que se repiten, que son constantes y que pueden ser incluidas en una misma clasificación. Para Patton (1987:311) “El analista comienza por buscar ‘regularidades recurrentes’ en los datos. Estas regularidades representan patrones que pueden ser clasificados en categorías”.

En el proceso de categorización, se aspira a una adecuada captación de la realidad en sus propios términos, buscando elaborar las categorías que la hagan explicable y de coherencia al flujo de eventos y/o conductas registradas en función de su propio contexto.

En el proceso de buscar regularidades recurrentes, se realizaron los siguientes pasos:

### **1.- Transcribir y ordenar la información:**

En esta investigación los diálogos de las entrevistas y de los grupos de discusión fueron grabados, por lo cual se debieron transcribir de forma textual, rescatando la información brindada por cada sujeto, desde la subjetividad propia de cada uno de ellos, desde su percepción.

Una vez que la información fue transcrita y ordenada, el siguiente paso fue intentar darle sentido a toda la información. Para ello, se considero necesario utilizar algún proceso que permitiera desarrollar una clasificación manejable.

### **2.- Categorización de la información:**

El segundo paso correspondió al proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador.

Los métodos de clasificación conducen a la construcción de grupos de respuesta o comentarios que presentan homogeneidad en cuanto a los argumentos empleados, o un mismo grupo de palabras que suelen ser utilizadas por los individuos, lo que delimita campos semánticos o temáticas. En la categorización se realiza un trabajo de síntesis que consiste en reagrupar los elementos en un número pequeño de categorías, siendo cada categoría homogénea respecto a su información, pero a su vez, bien separada de otra diferente.

De acuerdo a lo planteado por Patton (1990), el reto es darle sentido a una cantidad masiva de datos, reducir el volumen de información, identificar pautas significativas y construir un marco para comunicar la esencia de lo que revelan los datos. En esta tarea, agrega Patton (2002), el investigador se ve forzado a hacer juicios acerca del significado de bloques contiguos de texto y a eliminar el caos y la confusión que habría sin algún sistema de clasificación. Esto implica un trabajo intelectual que permite encontrar patrones, etiquetar los temas y desarrollar sistemas de categorías.

En esta fase los diferentes trozos de texto que presentaban una regularidad se fueron agrupando y recibieron una etiqueta categorial y un código para recuperar y organizar dichos trozos de texto. Al interior de cada una de las categorías se fueron encontrando además subcategorías.

De esta forma, los datos recolectados fueron organizados en categorías, sub categorías y textos, para luego dar paso a la interpretación y explicación de la información. Lo anterior, fue necesario para llevar a cabo la descripción de las experiencias, los contextos, las situaciones y los hechos de las personas entrevistadas desde su propio lenguaje y comprensión.

Para esto se elaboró una matriz en donde se presentaron, en primera instancia, las categorías que se generaron en las entrevistas, para luego dar paso a las sub-categorías y finalizar con el texto de los entrevistados en relación a las preguntas realizadas en la entrevista.

La simplificación y resumen de la información se realizó en una matriz que contemplaba la transcripción resumida que respondiera al eje temático desde la selección del discurso de cada uno de los sujetos. La finalidad de este paso fue hacer la información de las entrevistas manejable y alcanzable, a través de la categorización y codificación.

La matriz de análisis final, se construyó en relación a los temas directrices de esta investigación y a las categorías surgidas en el análisis y transcripción de las entrevistas, los cuales corresponden a:

N°	Categorías
1	Sentido de Pertenencia a la Sociedad
2	Mecanismos de Inclusión Social
3	Mecanismos de Exclusión Social
4	Propuestas para una Mayor Cohesión Social

Estas categorías a su vez estuvieron conformadas por subcategorías, las cuales corresponden a:

### **1.- Sentido de Pertenencia a la Sociedad**

1.1 Participación

1.2 Nacionalidad

### **2.- Mecanismos de Inclusión Social**

2.1 Familia, Redes Sociales y Capital Social

2.2 Educación y empleo

### **3.- Mecanismos de Exclusión Social**

3.1 Inequidad en la distribución del ingreso

3.2 Discriminación por apariencia

3.3 Discriminación por edad

3.4 Discriminación por género

3.5 Extensas Jornadas Laborales

Con la finalidad de responder al tercer objetivo de esta investigación, se establece una cuarta categoría definida como:

### **4.- Propuesta para una mayor Cohesión Social**

4.1 Propuestas al Estado

4.2 Participación ciudadana

4.3 Educación

4.4 Familia

4.5 Sentido de comunidad

4.6 Respeto y buen trato

4.7 Disminución de horario de trabajo

Los autores Taylor y Bogdan (1976), establecen que este tipo de trabajo sirve para el posterior análisis de la información, como también para el ordenamiento de la misma de acuerdo a las líneas investigativas del estudio, además de visualizar los temas emergentes.

### **3.- Integrar la información:**

Este paso consistió en relacionar las categorías obtenidas entre sí y los fundamentos teóricos de la investigación. Así, una vez que se encontraron los conceptos y temas individuales, estos se relacionaron entre sí para poder elaborar una explicación integrada.

Este proceso se realizó en dos fases: Primero el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los vínculos que puedan existir entre ellas.

### **Criterio de validez:**

Con la finalidad de demostrar la consistencia de los datos recogidos, se trabajó buscando un punto de la saturación de la información, junto a un proceso de triangulación de técnicas, (entrevista en profundidad y grupo de discusión). De esta forma se pretendió de asegurar que el estudio sea válido, debido que al aplicar varias técnicas se obtiene mayor seguridad respecto de lo que se está interpretando. (Pérez 2007)

El uso de fuentes distintas, donde ambos discursos llegan a temas comunes, permiten hablar de validez en los resultados de la investigación.

El concepto de triangulación en las ciencias sociales implica que cuanto mayor sea la variedad de técnicas, metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados finales. El prefijo "tri" de triangulación no hace referencia literalmente a la utilización de tres tipos de medida (Oppermann, 2000), sino a la pluralidad de enfoques e instrumentos de investigación.

## VI.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA

### ➤ Sentido de Pertenencia hacia la sociedad

#### Participación

En términos generales las reflexiones de los diferentes estratos socioeconómicos se relacionan entre sí, por poseer un sentimiento generalizado de pertenencia hacia la sociedad, y por considerar **la participación** como el principal mecanismo que genera en las personas este sentido de pertenencia.

Esta categoría es transversal a los diferentes estratos socioeconómicos, y es posible visualizarla desde el estrato alto hasta el estrato bajo, tanto en las entrevistas individuales como en los grupos de discusión.

*“Bueno eeeeehhh... gracias a dios soy una mujer que siempre se ha sentido parte de esta sociedad... tengo la posibilidad de desenvolverme profesionalmente, votar y elegir a quien quiero que nos gobierne...y también tengo la suerte de contar con una hermosa familia la cual he procurado mantenerla unida para que cada uno de nosotros pueda desenvolverse socialmente de la mejor manera y ser un aporte a esta sociedad chilena”. (Estrato Alto 1)*

*“Emm, parte... siiii, porque creo que me he integrado, o me he sabido integrar yyy... he tenido cierto reconocimiento. Todo esto por la escuela, porque en la escuela igual tengo harta participación porque mi hija es cheerleader” (Medio 1)*

*“Soy parte de la sociedad chilena, porque...he cumplido con todo lo que le exige la ley a un ciudadano chileno ya, y me he sentido con derecho de votar ya? Y de tomar las decisiones que por lo menos... ya? Te exige...ehhh que al sa... tengo derecho a reclamar, porque he ejercido mi derecho como ciudadano, a decir, esto va, esta persona yo quiero que me gobierne, esta persona no, ¿ya? (Medio Bajo 1)*

Las reflexiones de los entrevistados, se caracterizan por asociar esta participación con una manera de expresarse y de realizar actividades propias en los ambientes donde transcurre la vida cotidiana de las personas, pero principalmente en el ámbito del derecho a sufragio, ámbitos laborales, familiares y comunitarios.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de participación, se intenta conocer el tipo de participación al cual aluden los participantes e intentar con esto, consensuar un concepto de participación al interior del grupo.

En este sentido, se logra visualizar en los entrevistados un anhelo de participación ciudadana, que les permitiría influir en los objetivos de la gestión de políticas públicas, que involucran sus intereses, aludiendo a lograr una ciudadanía activa.

*“...o sea tu no eres parte “de” cuando no tenni derecho a opinión, o cuando lo que tu opines no tiene ningún impacto en nada...la verdad es que no se sienten incluidos”. “...tu para estar incluido en algo teni que sentirte parte de o si no no te sientes y no estás incluido. “...Entonces también hay un tema de educación de decir “pucha, las cosas que se logran, se logran entre todos”. Pero no es solamente de querer lograrlo, sino que hay que participar y ser activo y ser parte de.” (Alto GD1)*

*“...yo lo veo por la integración vertical, es decir, tiene que haber una transversalización en la sociedad en la cual ciertos actores, en este caso bueno si lo vemos por el tema laboral, nosotros tenemos una retroalimentación directa y constante con nuestro empleado. En los temas políticos tenemos poca retroalimentación y muy poco feedback, o nula...hay una percepción de que nosotros estamos inmersos dentro de una sociedad, las leyes generalmente las legislan ellos, valga la redundancia, y no hacen consultas ciudadanas...”. (Alto GD2)*

*“Con la educación también está pasando...o sea, uno tiene derecho a voto y a elegir, pero no sirve de nada porque no son escuchados po...Con la educación pasó po muchos niños perdieron el año...muchas mamas pagaron el año...” (Bajo GD2)*

Si bien es cierto, la participación social ha sido entendida de muy diversas maneras. Algunos la han interpretado como simple colaboración, en que los actores sociales adhieren, apoyan o aportan recursos o trabajos, sin implicarse en la toma de decisiones. (Magendzo 1991)

Además de entenderla desde el punto de vista de las políticas sociales “como un continuo o gradiente que crece en intensidad según la incidencia efectiva de los ciudadanos en la toma de decisiones”. (Fundación Superación de la Pobreza 2006)

En este sentido, el tipo de participación que lograrían ejercer los entrevistados estaría relacionada con la más básica y fundamental entre los diferentes niveles posibles de participación, es decir, la participación como información, la cual corresponde a “aquella en que los ciudadanos participan por el hecho de conocer o estar informados de sus deberes y derechos. Este proceso tiene implícito un límite, cual es la real disponibilidad de la información pública y que esta sea de calidad, es decir, clara y pertinente, oportuna y precisa”. (Fundación Superación de la pobreza 2006:163)

Esto tendría relación con la participación electoral, participación en organizaciones comunitarias y funcionales que tienen relación principalmente con participación en sindicatos, organizaciones gremiales, centros de padres o centros de alumnos.

## Nacionalidad

Junto al concepto de participación, es posible visualizar en los estratos bajos y medios bajos especialmente, que además existe un sentido de pertenencia que se relaciona con la nacionalidad, principalmente asociado a uno de sus elementos como es el espacio geográfico.

*“Si, jajajaja, Porque soy chilena po´...nací aquí po´, porque soy de acá”. (Medio Bajo 2)*

*“si poh, porque soy chilena poh!... no por otra parte no poh, porque yo soy de aquí, no vengo de otro país...por eso no más poh.”(Bajo 2)*

*“si es que el nacionalismo sale al tiro aunque uno diga que no..” (Bajo GD2)*

Desde los estratos medios y altos se aprecia que los lazos familiares principalmente, son los aspectos que vincularían a los entrevistados con el territorio. Sin embargo, este sentimiento se perdería en las nuevas generaciones, quienes producto de los nuevos escenarios de globalización tendrían la posibilidad de acceder a lugares con mejores expectativas laborales y profesionales, reconociendo en ellos un mayor desapego con el territorio.

*“pero es como con la edad, yo siento que es como con la edad. Más que tiene que... tiene ver con las etapas de la vida, como el querer ser chileno, como el querer pertenecer a algo más importante, pero no es como en todas las épocas lo mismo, va variando mucho la diferencia...(Alto GD1)*

*“...ellos son más Cosmopolitan, ellos quieren conocer otras partes. Tengo que explicarles porqué pasó esto, por qué pasó esto otro (sus hijos)” (Medio GD1)*

*“Tiene que ver con la globalización, con el acceso a la información es como que para que te vas a quedar en este país si en otros países trabajan muchos mejor, o hay otras cosas, o hay otros beneficios, pero así como yo creo que.. no sé, la gente joven ni una.. si tu le deci si se quiere ir a cualquier parte a estudiar o quedarse aquí... se irían a cualquier parte a estudiar. No se quedarían aquí...” (Alto GD1)*

*“...Porque tení lazos familiares más que nada...” (Alto GD1)*

*“...Si pero a la vez me llama la atención que periódicamente tienen que volver igual, aunque sea de paso o de viaje, mis tíos al menos... venir para acá cada cierto tiempo y ahí cuesta un poco vincular tema de pertenencia... ellos vivieron una situación particular, pero yo diría que el tema afectivo es el que mas los vincula con el país” (Medio GD1)*

*“yo creo que el sitio geográfico porque nosotros somos un país que ha sufrido tanto, que estamos, disculpe la expresión, en el “poto del mundo”, que estamos limitados por mar, cordillera, desierto, antártica...tan aislados que eso nos hace ser únicos...” (Alto GD2)*

***“No nos sentimos muy orgullosos de ser chilenos...somos racistas, clasistas, yankistas, todos los que terminan con “istas” todo, todo pero a morir...me da mucha rabia a mi eso” (Medio GD2)***

Si bien es cierto, existen perspectivas que vaticinan que la globalización y la universalización acabarían con las identidades nacionales o regionales, es posible sostener de acuerdo al discurso de los entrevistados, que el fortalecimiento de la identidad nacional no es incompatible con una integración más activa al escenario mundial.

## ➤ MECANISMOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

### **Familia, Redes Sociales y Capital Social**

Las redes sociales son consideradas por los entrevistados de todos los estratos como un mecanismo de relevancia para sentirse incorporados a la sociedad. Presentándose las redes primarias como la familia y los amigos los más importantes.

Las redes secundarias tendrían una utilidad asociada principalmente, a la obtención de algún beneficio como subsidios y contactos laborales, pero no serían influyentes en el sentido de pertenencia de los entrevistados con la sociedad.

*“familias, los amigos, y después vienen los contactos laborales, estudiantiles... que se yo” (Alto GD1)*

*“..En primera instancia son los familiares yo creo, uno recurre a la familia” (Medio GD1)*

*“yo diría que más que eso, es la familia...no sé si la familia se vincula con eso (preguntando) porque depende po, a qué relaciones por eso decimos “a qué relación se refiere” porque si son relaciones de familia, pero de relaciones que son de verdad dices tu..., porque lo fundamental en la sociedad es la familia, más que las relaciones porque a veces hay amigos que son por conveniencia y un montón de cuestiones que no constituyen una relación como tal”. (Medio Alto GD2)*

En efecto, en época moderna la sociedad descansa sobre la familia principalmente. Ella corresponde al principal mecanismo mediante el cual la persona es socializada en la cultura de su comunidad y es el medio más idóneo de apoyo y colaboración mutua entre las personas.

En este sentido, el capital social hace referencia y se relaciona con la capacidad de los individuos para actuar junto a otros en grupos u organizaciones con el fin de alcanzar objetivos comunes. Esta capacidad para asociarse, compartir valores y una cierta facilidad para subordinar los intereses individuales a los más amplios del grupo, exige necesariamente de hábitos éticos heredados en la familia. (Santa Cruz 2004)

*“y llegamos al punto mas básico, el pituto. Si tu tienes un amigo bien ubicado puedes llegar muy lejos” (Bajo GD1)*

*“Primero que todo, una persona bien integrada a la sociedad recibe un beneficio esencial, que es el ser aceptada por ésta. Ahora bien, una persona socialmente bien integrada tiene acceso a todos los beneficios sociales como pertenecer a algún grupo... ya sea en tu barrio, tu iglesia,*

*generar amistades, etc. Cosas que finalmente te validan como una persona apta para vivir en sociedad...” Ahora, (silencio) el nivel o mejor dicho tipo de beneficios que una persona bien integrada a una sociedad pueda recibir depende nuevamente de su círculo o situación social. Ya que las personas con menos recursos por ejemplo que cumplen ciertas características para lo que es ser considerado una persona integrada a esta sociedad, eeeemmm..... puede acceder a subsidios...becas..... tener la posibilidad de mejorar la situación en la que se encuentra en un mediano plazo, me entiendes?...Pero al ser una persona apta para esta sociedad, claramente recibo los primeros beneficios que te mencioné, que es la posibilidad de desenvolverme en una sociedad y poder formar parte de grupos, generar amistades, crear lazos...todo lo que te dije poh jajaja...”(Alto 1)*

El capital social, movilizaría a los entrevistados a la generación y disposición de redes sociales, redes que pueden conformarse al interior de un grupo o comunidad, entre grupos y redes de relaciones externas, que se convierten en un recurso de importancia para las personas.

*“...a lo mejor si se integra en una comunidad, no sé, en una junta de vecinos, en un colegio, no sé ahora estas comunidades de iglesia, a lo mejor tu tienes más contacto con otras personas que te pueden orientar que te pueden decir, tu estas enferma, anda a este lugar, o se siente más acogidas, hay mas redes de apoyo.... Eso encuentro yo, pero si una persona en un edificio es rechazada y todo no se po si no pertenece a nada que redes de apoyo vas a recibir... en el fondo vas a terminar en la soledad en la depresión y en otras enfermedades...” (Medio 2)*

*“Porque si tu tienes un buen nivel económico, se supone que tienes un buen trabajo y todo eso...entonces si hubiese tenido un conocido, a lo mejor se me hubiese hecho más fácil. (Medio GD2)*

Las redes sociales y el capital social tienen una utilidad práctica y son percibidos como un recurso que se puede formar, construir y acumular, y que posee un valor importante dentro de un grupo o comunidad.

### **Educación y Empleo**

La educación y el empleo han sido y siguen siendo, para la mayoría de las personas, los dos principales mecanismos de inclusión social.

Así también esta situación se puede confirmar en la entrevistas, donde el trabajo es concebido como el espacio económico más determinante del destino de la vida de las personas, en términos de las oportunidades que proporciona como motor de acceso a bienes y servicios como la educación, salud, entre otros. En este sentido, el empleo se destaca como la principal fuente de financiamiento

que permitiría disminuir la desigualdad social, al proveer a las personas la posibilidad de acceso a diferentes servicios.

*“De partida el derecho al trabajo que es primordial en cualquier ser humano, el derecho al trabajo yo creo que es parte de la dignidad de un ser humano, tener el derecho a trabajar, para que?... para cumplir con sus necesidades, para seguir desarrollándose, integrarse a los demás e integrarse al medio.... Una persona rechazada pa´ mi... lo primordial es el trabajo... tu teniendo tu trabajo tu consigues todo lo demás y cuando una persona es rechazada en eso... olvídete...! La estoy dejando de lado y de ahí pierde todos los demás... todos los demás... o sea...no tiene derechos” (Medio Bajo 2)*

*“hay gente que gana menos que uno y a lo mejor anda al 3 y al 4 entonces... pa mi... hay que ser agradecido de Dios y agradecido del trabajo que uno tiene... las garantías que ciertas cosas le dan a uno... eso” (Bajo 1)*

*“te quedas sin pega y sin pega no hay pan...y vas perdiendo muchos de los beneficios sociales que tenías...” (Alto 1)*

La educación por su parte, es una de las áreas más importantes para el desarrollo de las personas, así como también para contribuir en forma esencial al crecimiento económico, las desigualdades sociales y la superación de la pobreza.

*“si puede ser que en el tema laboral.. eeehh... gracias a que pude estudiar y, lo digo en términos comparativos quizá, pues conozco gente, incluso familia, que no ha podido estudiar y por lo tanto está mucho más restringida de poder acceder a trabajos... y... desde ese punto de vista sí, me siento más privilegiado de haberme podido formar, y hoy día me siento privilegiado desde ese punto de vista, siento que tengo un mayor abanico de posibilidades”. (Medio Alto 2)*

*“...creo que puedo llegar a mejores partes por tener educación, por tener a lo mejor un título que me respalde, ya sea para poder eeeemm... moverte a nivel de salud, a nivel bancario...no sé, no sé, no sé, a lo mejor puede que en ese sentido yo tenga más privilegios que otros. (Medio Alto 1)*

*“...Más privilegios que la mayoría?, siiii en el área de la educación si, si...si, yo creo que en ese sentido puede que yo tenga más privilegios que otros. Por el tema de haber estudiado, hoy día teniendo algo avanzado se te abren más puertas para seguir avanzando, y por tener medianamente el recurso para ir cubriendo mis necesidades y las de mi familia en el fondo.”(Medio Alto 1)*

*“Yo personalmente me siento privilegiado...porque he podido concretar proyectos y alcanzar metas y no todo el mundo puede hacer y decir lo mismo que yo....pero también creo que eso es algo que uno hace, es un mérito propio....y ese es el privilegio que uno se gana...tuve la oportunidad de estudiar en la universidad en otro país, gano un sueldo que me permite mantener a mi familia y tener acceso a ciertos lujos...(Alto 2)*

***“...yo me metí a la universidad sin ningún peso... y dije...”ya ahí me las arreglo” estaba endeudada hasta las patas PERO QUERÍA ESTUDIAR! Y como el Cristian ganaba un poco más, ya ahí me ayudó, pero me cuesta un mundo pagar la universidad...” (Medio GD2)***

Para las familias una mayor educación los llevaría a una mayor inclusión social. Así también la baja educación actuaría como una de las causas de la desigualdad y exclusión en el mercado laboral, en el sentido de que los altos niveles de inequidad radican sobre todo en las diferencias de acceso a activos, entendidos como acceso a educación, conocimiento y empleos de calidad.

***“Entonces una mejor educación aumentaría la calidad de vida...Si un país invierte bien en educación...yo creo que se llenan la boca los políticos “somos los mejores de Sudamérica”...si tu miras cuba, miras que la educación es gratis y la salud es gratis... e incluso más...la salud es mejor que acá. (Medio Bajo GD2)***

***“No cualquier educación... ósea... estudiar como... yo iba leyendo en una micro Ingeniería en Turismo... no creo...podís ser Ingeniero en turismo pero no sé que nivel de acceso voy a tener como ingeniero en turismo... ósea, creo que cualquier educación no... educación de calidad si, eso si te puede generar mejores... [Gesto de afirmación]” (Alto GDI)***

***“puede ser mejor pero depende de la universidad... hay que agregarle eso, porque estaba conversando y yo le decía pero cuando tu salgas egresada te va a costar encontrar trabajo... y me decía.. papá a mi no me va a costar encontrar trabajo porque los avisos que yo he visto.. así... “se necesita profesor de castellano egresado de la UMCE-USACH, no universidades privadas ni ta ta ta... Entonces tu ya ese círculo se cerró, eso significa que ya... esos colegios están exigiendo de una universidad que tan claros que tan claros que tienen una buena calidad de instrucción” (Medio GDI)***

La educación es, para los entrevistados, un fin en si misma en la medida que amplía las capacidades de las personas para vivir con mayor plenitud. En tal sentido, la finalidad de la educación excedería el ámbito económico hacia valores más trascendentes como son la libertad, justicia, auto-determinación, entre otros.

***“Si po” educación siempre es bueno estudiar” (Bajo GDI)***

***“es que para eso nos sirve mayor educación...porque estoy haciendo pensar a la persona...y eso te permite a ti ampliar tus horizontes, mientras más educación teni, más oportunidades voy a tener en la vida...” (Alto)***

Así el desarrollo del capital humano mediante la educación, la capacitación, la certificación del conocimiento, es en el largo plazo determinante para incrementar la productividad y los salarios en la economía chilena, así como lograr una mayor equidad en el mundo del trabajo es parte importante de esta tarea. (Consejo Asesor Presidencial 2008)

De esta forma la educación es vista como uno de los puntos neurálgicos para el desarrollo de las personas. Los entrevistados le asignan un rol importante en relación a la disminución de las desigualdades sociales, proponiendo avanzar en una mejor calidad de la educación.

*“... ósea, creo que cualquier educación no... educación de calidad si, eso si te puede generar mejores...” [Gesto de afirmación] (AGD1)*

*“... Entonces tu ya ese círculo se cerró, eso significa que ya... esos colegios están exigiendo de una universidad que tan claros que tan claros que tienen una buena calidad de instrucción”. (MGD1)*

## ➤ MECANISMOS DE EXCLUSION SOCIAL

### Inequidad en la Distribución del Ingreso

Para los entrevistados el principal problema que enfrenta nuestra sociedad es la inequidad en la distribución del ingreso. Así fue posible constatar que el estrato socioeconómico que una persona posee, es un condicionante para el acceso a una mejor calidad de vida, donde los estratos con mayores ingresos se manifiestan satisfechos con su nivel de vida, los estratos medios por tener la posibilidad de contar con mecanismos que permiten acceder a ciertos beneficios. Sin embargo, esta situación no se visualiza en los estratos bajos y medios bajos, dejando manifiesto la desigualdad social existente en nuestro país.

*“(silencio largo)... es que lo que pasa que en el hospital a nosotros nos toca el san José... gente que es de plata le toca el el... J. Aguirre... todo eso es pagao´ ... y se nota la diferencia...” (Medio Bajo 2)*

*“Si...pero yo creo que para mi todo lo marca muchas veces el tema del ingreso económico...o sea, los que tienen más ingresos tienen ingreso a más cosas y los que tienen menos ingresos están más privados de hacer ciertas cosas. Pero para mi pasa por un tema más económico que todo...un tema también de educación, pero también creo que tiene que ver con un tema de los recursos creo yo, y eso es lo que te limita a tener acceso o a no tener acceso. A lo mejor puede que tenga acceso a muchas cosas, pero hay situaciones que se va a limitar por lo mismo, por el tema económico. (Medio Alto 1)*

*“Obvio que si po, porque una persona de bajos recursos no va a tener una vida favorable como una persona que tiene más po el esfuerzo tiene que ser mayor. (Bajo GD2)*

*“la inequidad que existe aquí en Chile es mucha...yo quiero complementar algo...que ahí se refleja mucho el tema socioeconómico si es favorable o no. Hay 2 variables críticas y sensibles que ahora Chile tiene que ahora están en discusión; la educación y la salud. Si tú no tienes los recursos necesarios, lamentablemente no puedes desarrollar la educación y si tu no tienes educación va a ser muy difícil que tu puedas llevar o tengas una buena vida, dentro de los parámetros neoliberalista. Pero el tema en salud me complica un poco porque algo que no entiendo y de verdad no entiendo que gente se tenga que morir porque no tiene los recursos necesarios pa pagar tratamiento...”. (Alto GD2)*

*“Yo siento que los beneficios que recibo son mayores que los de muchos otros...pero también creo que hay una desigualdad inmensa y que hay gente en Chile perteneciente a una élite superior que recibe beneficios descrteriados, cosas que no necesitan porque son el extremo de la otra cara.....si en un lado hay mucha pobreza...en el otro hay una riqueza absurda e innecesaria que estanca los procesos porque acumulan y acumulan y no entregan nada de vuelta al país”. (Alto 2)*

Esta situación de desigualdad social generaría, además, un sistema de segmentación por clase social, basado principalmente en el ingreso, capacidad adquisitiva, comportamiento, costumbres, gustos, actitudes, hábitos, mentalidades, valores, entre otros, que afectarían directamente la cohesión social.

*“...el mismo caso que pasó cuando el colo colo fue al San Carlos, imagínate que llegaron a un partido de futbol y esto llegó a ser un tema social un tema discriminatorio, tema político, totalmente transversal y POR UN PARTIDO DE FUTBOL. Y en general uno escuchaba a la gente de allá que decía “es que los colocolinos van a venir a destruir” porque están pre juzgando....ya?...le iban a quitar la plusvalía de sus propiedades...”* (Alto GD2)

*“Te condiciona... te condiciona el lugar de vivienda, de origen... ósea la comuna de origen, la universidad de origen. Ponte tu no sé, la Chile... No seleccionan a nadie que no sea de la Católica ni de la Chile (silencio) ósea la chile versus otros curriculum, no. La católica o la chile, nadie más y eso se da mucho, en muchas partes, en muchas empresas eh y las comunas también. El tema de la comuna es súper importante, ósea chuta, eres de san ramón o eres de lo espejo... ósea busquemos a uno que sea de la florida (risas), no sé (risas) no, pero yo lo he visto, yo he visto que se condiciona mucho eso.* (Alto 1)

*“En todo ámbito social en este país es así po, o sea si yo tengo un amigo, tiene que postular...a uno le cuesta más. Ahora, yo no desmerezco a la gente que estudia al contrario pero no se...igual dentro de todo la persona va escalando de a poco, ganando un poco más y después se olvida un poco de lo que hay abajo, dicen “aay yo ya no soy de abajo, soy de allá arriba” o sea entre más tengo mejor...así me junto con la gente más...o sea, yo no desmerezco esas cosas pero uno va viendo que la estructura de un país es así. Que cuesta a veces”* (Medio Bajo GD2)

*“yo cuando fui a la practica, en la corporación de asistencia judicial, habían grupitos...Los que venían de universidades cuicas, como la Universidad del Desarrollo, la de los Andes y la Católica y se juntaban entre ellos...y a mi me saludaban porque eran corteses no mas...todos tipos que te segregaban de inmediato o sea de “no este tipo no se junta con nosotros” o quizás sus familias se conocían o anda a saber tu...pero ahí al tiro te generan un...”* (Medio Alto GD2)

*“Yo creo que a veces cuando no participas en el mismo lenguaje de algunas cosas, o no se, en un ámbito social, a uno como que lo miran en menos...y uno tiende a no meterse mucho en las situaciones que lo involucren con ellos. Uno se corre de las situaciones y empieza como a alejar y ahí hay un rechazo”* (Medio Bajo GD2)

*“si...yo creo que por el mismo trabajo que hago nomás po, por ser personal de aseo de la mayoría”* (Bajo GD2)

*“mira cuando se acabe esa brecha entupida que hay, esa brecha estúpida por ejemplo en lo económico y en la parte mental...En la parte estatal, ordenar las remuneraciones, que el ingreso sea mas parejo. Pero la otra parte es la mentalidad gueona que hay en este país, una mentalidad muy estúpida, que un gueon por que tiene un poco mas... pero estoy hablando a todo nivel! O sea porque pasa que en el caso mas bajo, un gueon se saca el loto y aquí –disculpa la palabra que voy a decir- se cambia a la dehesa el gueon y se olvida que vino de abajo... esa guea´ no la entiendo!. Tenemos las mismas necesidades básicas y por que tan estúpidos... y te dicen “porque yo vivo acá arriba ahora...”* (Medio Bajo 1)

Es posible apreciar que las transformaciones económicas y socioculturales que ha experimentado nuestro país, han modificado la posición de ciertos grupos al interior de la sociedad chilena. Esto llevaría a la generación de nuevas formas de segmentación por clase social, los cuales incluso permitirían el diseño de políticas públicas, generarían estudios de opinión o mercado, o simplemente determinarían con cierta rigurosidad el número de familias que deben incluirse en cada grupo. (Rasse, Salcedo, Pardo 2009)

Para analizar esta situación, resulta necesario dar cuenta de la movilidad social que ha permitido dar un paso a segmentos de la población desde un estrato a otro, generándose altas tasas de movilidad social en un contexto de desigualdad social acentuada. Detrás de esta movilidad social se encontrarían tanto factores educativos como de bonanza económica general. (Rasse, Salcedo, Pardo 2009)

Al mismo tiempo, resulta dable mencionar que para Max Weber (2002) el fenómeno de la desigualdad o la diferencia social estaba fundamentalmente ligado al fenómeno de la distribución del poder en la sociedad. En este sentido las clases sociales serían una manifestación de la desigual distribución del poder de disposición sobre bienes y servicios que deriva de la situación que se ocupe en el mercado.

*“Y en general uno escuchaba a la gente de allá que decía “es que los colo colinos van a venir a destruir” porque están pre juzgando....ya?...le iban a quitar la plusvalía de sus propiedades...lo mismo pasó con la U. Entonces eso nos falta porque nosotros nos damos cuenta porque la solidaridad solo se refleja en el tema de la teletón pero yo digo que Chile no es un país solidario”.* (Alto GD2)

*“hay gente que tiene tantas Lucas que nunca ha tenido necesidad de nada, entonces ellos no necesitan ser humildes...no necesitan compartir, porque ellos ya lo tienen todo, y lo van a tener todo...”* (Medio)

Este poder social que se expresa en prestigio y honor social operaría no en el espacio económico, sino en el espacio social donde existiría una suerte de reminiscencia del honor estamental de la sociedad unido al prestigio asociado a determinadas formas de consumo que configuran un estilo de vida característico de algunas comunidades y que la sociología norteamericana tradujo como grupos de estatus, transformando los objetos de consumo en símbolos asociados a una posición social que connota un determinado grado de prestigio social. Estos grupos de estatus o estamentales constituirían una forma de acción comunitaria, esto es, fundada no en una constelación de intereses,

sino en determinados principios valorativos y un sentido de pertenencia por parte de sus miembros.  
(Aguilar 2009)

### **Discriminación**

Sobre este tema los entrevistados reconocen que la discriminación es hasta ahora un asunto no resuelto. En tal sentido, resulta necesario señalar que existe discriminación en aquellos casos en los que el menoscabo del pleno ejercicio de derechos se encuentra motivado en un prejuicio discriminatorio, por la pertenencia de la persona a un grupo históricamente vulnerado, ya sea bajo pretexto religioso, por nacionalidad o ideas políticas, o bien por una característica innata determinada.

El principio de no discriminación supone el reconocimiento de las diferencias entre las personas y el hecho de que estas diferencias no deben ser utilizadas para la imposición de un grupo sobre otro.  
(INADI 2008)

### **Discriminación por Apariencia**

Los distintos modos de habitar la ciudad, comportarse o hablar, se han constituido en un obstáculo para la superación de la pobreza, porque generarían prejuicios y estereotipos, además de dificultar la convivencia social entre los chilenos. (Fundación para la Superación de la Pobreza 2006)

En este sentido, es posible observar que la discriminación por apariencia es un fenómeno que se encuentra presente en todos los estratos sociales, de forma transversal sin excepción.

*”...Mmmm, mira, pasa algo súper extraño. La gente te discrimina a veces por tener buena facha o parecer que no tienes necesidades económicas. Son muy pocas las veces que me ha pasado, pero esas pocas ocasiones que ocurre, la gente por lo general de menor recurso tiende a ser un poco hostil con uno”. (Alto 1)*

*”A veces pasa algo muy curioso...yo me he sentido rechazado por gente de estrato socioeconómico más bajo...”cuicooo”, en una premisa de decir como “él tiene, no necesita”...o de creer que la vida es más fácil para uno que para el resto cuando en realidad son realidades diferentes...no comparables”. (Alto 2)*

*“es un tema complejo porque vivimos en un país clasista, en un país xenofóbico, en un país racista., donde todo importa, donde los estatus y los ingresos económicos importan, donde los*

*apellidos importan, entonces...le damos mucho peso como sociedad a eso...y puede pasar por un tema de idiosincrasia...de a lo mejor haber sido invadidos, colonizados, o no sé...siento que nosotros como sociedad tenemos una muy baja autoestima. Y nos tenemos que estar apoyando constantemente en otras cosas para sentir que somos algo. Y estamos constantemente diciendo lo que somos, o diciendo lo que hacemos o donde andamos para decir “miraa qué tal!”” (Medio Alto 1)*

*“...pasa mucho en Chile básicamente porque al mapuche lo miran en menos le dicen borracho ladrón, al aymará lo mismo” (Alto GD2) .*

*“y somos buenos para inventar apodos porque los de Santiago decimos que todos los que viven al sur son huasos. Y al norte son todos peruanos” (Medio Alto GD2)*

Si se parte del hecho de que nuestra sociedad es desigual y que por ende, se desarrollan en ella múltiples prácticas discriminatorias. Es posible señalar que en todas las formas de discriminación existe un menoscabo hacia las personas víctimas de discriminación y un desconocimiento de su carácter de sujeto de derecho. (INADI 2008)

*”o sea...yo creo que se discrimina mucho todavía el no ser rubio de ojos azules con 1.80, creo que eso se discrimina y también no se po si llega una mujer súper mina o regia y que viene con buenos estudios, la van a dejar antes que una que no es tan regia y que tiene los mismos estudios por ejemplo. En igualdad de condiciones intelectuales siempre va a primar la pinta. Y eso se da mucho todavía. Pero que ser mujer no...yo creo que si hay algunas aprensiones contra las mujeres, han sido las mismas mujeres que han hecho que eso sea así”. (Alto GD1)*

*”A mí me pasó una cosa así pero un guardia, estaba trabajando y empecé a vitrinear en un supermercado y de repente llega el guardia...y me estaba siguiendo...llegué y me acerqué y le dije “disculpa oyee me estas siguiendo” y me dijo “no lo estaba siguiendo, no me venga con cosas raras”, y yo le dije “tu no estabas vigilando pasillos porque me has seguido por los 3 últimos pasillos atrás mío. Y yo teniendo experiencia de guardia sabía que cuando uno quiere vigilar lo hace de una forma...y si estas siguiendo a una persona lo haces de otra manera”. (Medio Bajo GD1)*

### **Discriminación por Edad**

Si bien el Estado ha firmado diversos tratados internacionales sobre no discriminación, aún es posible visualizar prácticas discriminatorias por parte de los entrevistados, sobre todo en relación a la edad para encontrar trabajo. En este sentido, esta situación generaría dificultades en el acceso al mercado laboral.

*“El ejemplo más claro de exclusión que he sentido ha sido por el tema de la edad...cuando llegas a cierta edad, la gente te empieza percibir como un producto “muy caro para” y deciden contratar a gente más joven y un poco más inexperta pero con la seguridad de que van a gastar menos plata de sus presupuestos....me parece sumamente injusto y estúpido, pero en Chile eso es una realidad... (Alto 1)*

*“y no tiene que ver con el tema de la capacidad...yo creo que no va por ahí...yo creo que va por una cuestión productiva de las empresas”. (Medio Alto)*

*“y aparte hay veces que te dejan de pasar pega porque creen que no vas a ser capaz...” (Medio)*

*“yo lo veo así...por ejemplo a mi me enseñaron la famosa curva del producto...que está la introducción, crecimiento, maduración, etc....y eso en base al ciclo de vida...de los 20 a los 25 estoy en un proceso de introducción, luego una época de crecimiento de los 25 a los 35...40 maduración y posteriormente a los 40 si no eres un capo y si no te estoy actualizando constantemente, tiendes a ir hacia abajo...y lo mismo pasa en los productos, los productos se reinventan...y la curva se va manteniendo en el tiempo. Y lamentablemente sí, la edad es un factor de exclusión....la experiencia no se valora”. (Alto)*

*“yo siempre pienso que voy a hacer después de los cincuenta, después del último finiquito...pensando “¿qué voy a hacer? Porque ya sabes que no tienes trabajo en otro lado, la única parte es haciendo aseo o de guardia” (Medio GDI)*

Si bien, en junio de 2006, la Presidenta Michelle Bachelet firmó el Código de Buenas Prácticas Laborales sobre No Discriminación para la Administración Central del Estado, que tiene como misión promover la paridad de género y las relaciones igualitarias entre hombres y mujeres, reducir la brecha salarial y terminar con la discriminación al momento de contratar funcionarios, entre otros. Es posible señalar que aún queda un amplio campo por recorrer para que esta situación pueda ser plasmada en las realidades de todas las personas.

### **Discriminación por Género**

La información disponible muestra aún disparidades entre hombres y mujeres en términos de participación en el mundo laboral, a pesar que el nivel educativo de las mujeres se ha incrementado considerablemente, siguen presentándose problemas en la dinámica del mercado del trabajo y en el trabajo doméstico, en el marco de los cambios estructurales económicos y tecnológicos, la discriminación continúa afectando a las mujeres, obstaculizando su desarrollo personal.

*”...pero en mi profesión es difícil abrirse camino entre tanto hombre. Validar tus conocimientos y capacidad parece una obligación por el solo hecho de ser mujer. Ahora, esa situación*

*claramente está cambiado, ya que como todo sabemos el ingreso de la mujer al campo laboral indistintamente del área que este sea, va en aumento! Menos mal! (jajajajaja)” (Alto 1)*

*“bueno el hecho que uno sea madre trabajadora, esposa, yo creo que en la comuna donde yo vivo que es en Ñuñoa tiene hartos beneficios para las mujeres trabajadoras, donde tu podis hacer gimnasia pero tampoco uno tiene tiempo po, porque hay tanta exigencia.”. (Medio 2)*

*“pero a exclusión te referí con que ponte tu si un gerente quiere contratar a gente el hecho de ser mujer por ejemplo?...nooo en este país son enfermo de machistas...eso si que si...” (Medio GD2)*

Además, el trabajo domestico no reconocido ni compartido constituiría una carga de trabajo adicional para las mujeres.

*“la mujer ya no es como la de antes y tiene que postergarse también en algunas cosas, la maternidad (interrumpe) : ósea congeniarse, por qué la maternidad tiene que ver con la casa, los niños...o sea si tu querí ser una mujer exitosa te teni que olvidar de eso?...eso es difícil po”. (Medio GD2)*

*“la mujer se queda en la casa y el hombre sale a compartir con los amigos, y uno con la guagua que darle de comer, que llora, que se enferma, que tiene fiebre y el marido desaparece...” (Bajo GD2)*

*“yo creo en que uno puede hacer el cambio porque yo me crié enferma de machista, mi papá es un puto de mierda así y yo quedé esperando guagua a los 17 y para el era una vergüenza. Y el weon era enfermo de puto...yo tengo hermanos que ni siquiera conozco y con primas...pero eso era el bacan po si era el viejo milico así...el se las sabia todas po...” (Medio)*

La desigualdad de género es una categoría fundante que cruza las otras desigualdades y discriminaciones y que pese a los avances en materia de paridad de género, está lejos de resolverse en un contexto de desarrollo que profundiza este tipo de desequilibrios, como es la globalización. Así los movimientos de mujeres han venido planteando que la sociedad está construida en base a la desigualdad de género, de manera que la consideración de esta categoría analítica obliga a entender las otras variables de desigualdad. (López, Espino, Todaro, Sanchis 2006)

Durante los últimos años, se han tomado una serie de medidas a favor de la igualdad entre hombres y mujeres y de la libertad de las personas para elegir sus estilos de vida y ejercer ciudadanía. Entre otras muchas políticas cabe destacar la supresión de las discriminaciones de género de la legislación y las normativas, la aprobación y mejoramiento de la ley contra la violencia, la ley de divorcio, los cambios en las leyes de pensiones familiares, entre otros. (Observatorio Equidad de Género 2010)

Si bien es cierto, en nuestro país existen normativas vigentes para la protección a la maternidad (ley N°19.591); permisos por hijos enfermos (ley N°19.505); permiso parental por nacimiento de hijos e hijas (Ley 20.047), y para amamantamiento (ley 20.166). Resulta necesario que el Estado pueda seguir garantizando nuevas estrategias que permitan poder fomentar la participación de la mujer en el mercado del trabajo, con la finalidad de garantizarles el derecho que tienen a desarrollarse en todas las esferas de su vida, mediante el reconocimiento y el respeto a estos derechos fundamentales.

Esto resulta necesario pues además beneficiaría a todas las familias chilenas, para que éstas puedan hacer compatibles sus obligaciones laborales con las responsabilidades familiares y con esto permitir el máximo desarrollo posible, en un ambiente de democracia política y sana convivencia social.

En este sentido, se espera que el Estado pueda difundir los avances logrados por las mujeres en sus derechos individuales y demandas de justicia social, levantar la vista desde las medidas aisladas para analizar sus consecuencias a corto y largo plazo, profundizar el debate en torno a los temas de los derechos, la igualdad, libertad y justicia, generar espacios de debate y participar en todos aquellos en que se discutan problemas relevantes que afectan la igualdad y autonomía de las mujeres. Así las inequidades solo pueden ser transformadas cuando se hacen visibles y se actúa para eliminarlas. (Observatorio Equidad de Género 2010)

Es por esta razón, que incorporar la perspectiva de género en los procesos de reforma es un reto ético y político impostergable que nos asegura tener sociedades más justas e iguales.

### **Extensas Jornadas Laborales**

Las extensas jornadas de trabajo sería una situación que afectaría la vida personal y familiar de los entrevistados. En este sentido, el tiempo destinado al trabajo correspondería a un tiempo restado a otras actividades, empobreciendo el quehacer de las personas y sus grupos de referencia, dificultando la participación en otras esferas de sus vidas cotidianas.

*“(ríe) “...jajaja, quisiera recibir el beneficio a descansar más, a tener más tiempo para mi familia y a poder tener una jornada laboral un poco menos absorbente...”. (Alto 1)*

*“Cumpló con las jornadas de trabajo....Las jornadas de trabajo en Chile me parecen ridículas, ...pero la jornada de trabajo no nos permite nada de eso, porque entramos de madrugada al trabajo y salimos cuando ya está oscuro...no hacemos nada más durante el día porque llegamos cansados..no sé cómo los chilenos aguantan tanto de lo mismo....yo ya estoy chato ajajajajaja (se ríe).....pero si no lo haces....te excluyen....te quedas sin pega y sin pega no hay pan.....y vas perdiendo muchos de los beneficios sociales que tenías (Alto 2)*

*“tenemos más plata, más acceso a los bienes pero no tenemos tiempo para disfrutar”. (Alto 2)*

*“... y por ejemplo, que es lo que me afecta ahora... esta ciudad de porquería... que si vas a ir a cualquier lado, te tenís que achurrascar en el metro, si vay en auto no hay donde estacionarse o te sacan un ojo de la cara y el otro te lo dejan colgando... Entonces es la estructura de esta ciudad lo que no te facilita, la que no facilita absolutamente para nada... y yo veo por ejemplo en varios países y ellos participan en NNN cosas po´pero millones de cuestiones y yo digo chuta... yo no hago na´ del trabajo a la casa, de la casa al trabajo...” (Alto GD1)*

La gran cantidad de horas que diariamente se dedica al trabajo, las que se consumen diariamente en trasladarse hacia y desde este lugar, especialmente en las grandes ciudades, dejan cada vez menos tiempo para otras actividades. El tiempo que se dedica a la familia y específicamente a los hijos también es reducido; el tiempo de ocio, de recreación y de desarrollo personal pareciera ser excepcional o escaso para muchas personas.

## VII.- ANALISIS DE LAS PROPUESTAS FORMULADAS POR LOS ENTREVISTADOS PARA AVANZAR HACIA MAYORES NIVELES DE COHESION SOCIAL

### ESTADO

Para los entrevistados no fue fácil proponer formas de recrear el vínculo social desde su microespacio familiar y vida cotidiana. En este sentido, las reflexiones se concentraron principalmente en la responsabilidad del Estado en materia de una mayor equidad social.

*“hay un rol importante que es el del Estado, que tiene que ver con la educación...porque en el fondo ahora hay muchas familias queee.. por querer acceder validamente a mejores situaciones de vida...trabaja el papá y la mamá de 8 a 8, los niños están en un colegio todo el día...si es que, sino en la calle....y los medios de comunicación que tenemos...la televisión es una porquería en este país...pero también hay un rol del Estado súper importante porque también a nadie le enseñan a ser papá pero alguien tiene que tomar ahí cartas en el asunto” (Alto GDI)*

Junto a lo anterior, los entrevistados consideran importante mejorar la gestión en la prestación de servicios sociales por parte del Estado, sobre todo en los referidos a salud y educación.

*“...Acá yo no qué hacen...llegan, negocian con la salud, y tu vas al San José y ves a tanta gente...tanta espera...gente que pide una hora y se la dan en 2, 6 meses... yo una vez fui a pedir hora en mayo...me dieron pa Julio...luego me la corrieron pa noviembre hace poco...y gente que espera y espera...entonces eso....es con todo respeto porque se llenan la boca “vamos a dar igualdad, vamos a bajar la pobreza” y eso con todo respeto...ES PURA MIERDA...” (Medio GD2)*

*“Ponga´ necesitamos una hora rápido, y no! Tenemos que esperar súper harto pa que los puedan dar... los podemos morir y...? la hora no llego po´, mientras tanto usted va a una parte particular y ya altiro esta la hora, al otro día o el mismo día...puras movías po´, esta todo movio... porque tu viste el reportaje en la tele ehhh que los gallos que tienen N! plata están con la tarjeta de indigente de la municipalidad.... Siiii pooo´ puros pitutos...Si no... estamos cociná po`” (Medio Bajo 2)*

*“Yo he visto gente ahí donde vivo yo, gente que necesita y no lo toman en cuenta... tiene que hacer la hora, te tramitan para allá... hace esto.. aquí.... Entonces yo creo que mucha gente se cansa por eso, hay gente cansá por eso, la gente se cansa y eso a ti te va como pensando, meditando en ti mismo, en que sociedad vivimos en este tiempo y que puedo aportar yo.. y que puedo ayudar yo en la sociedad, sabiendo que la misma gente cierra las puertas”. (Bajo 1)*

La disminución de la desigualdad y la mejora de las oportunidades para la mayoría de los entrevistados, son los retos que enfrenta la sociedad. Por tal motivo, consideran fundamental que se pueda fortalecer la política social de promoción del bienestar, garantizando con esto, los derechos sociales de todas las personas.

*“pero como te decía hace un rato, cuando se llevan a la práctica, te empiezas a encontrar con restricciones, ehhh... si bien es cierto, alguien de bajos recursos puede acceder a salud, tiene que hacer filas, tiene que hacer colas, tiene que esperar en su casa, y a veces no lo alcanza a recibir, que sé yo... muere. A diferencia de otros que sí pueden pagarlo y la tienen de inmediato”. (Medio Alto 2)*

*“Creo que las políticas sociales en Chile están hechas para restringir y no para permitir. En vez de ayudarte, te ponen más topes y hacen que tus objetivos sean menos alcanzables. Muchas cosas se mueven con pituto y se consiguen por conveniencia y no por la real capacidad de una persona...los contactos son muy importantes..., pero creo que el gran problema en estos momentos es la calidad de los servicios....una persona “menos integrada” recibe educación, pero la educación que recibe es sumamente mediocre....lo mismo con la salud, la vivienda y las oportunidades”. (Alto 2)*

En este sentido, las políticas de bienestar deberían garantizar los derechos sociales de las personas a través de servicios y beneficios públicos, tanto universales como selectivos, que se distribuyen con criterios de equidad e igualdad de oportunidades.

*“...entonces la igualdad?...no es así...y nunca vamos a ser desarrollados, mientras el país no invierta y seamos todos más equitativos. Yo digo, la gente que estudió 6 años medicina o 20 años o 5 años un abogado que es profesional y está bien pero al nivel que un ejecutivo que gana 800 o eso y mucha plata en comparación a una persona que gana 120 o 200 y que tiene que pagar arriendo....entonces eso...es desigualdad y eso es lo que....”. (Medio Bajo GD2)*

Los entrevistados manifestaron además, desconfianza en la gestión del gobierno, declarando que se sienten engañados y que además no son considerados en la toma de decisiones que concierne a su bienestar.

*“..la confianza está quebrada, por los engaños constantes, por el prejuicio, por la insatisfacción general con la forma de gobernar de los últimos presidentes... (Silencio)...por las decisiones que estos toman sin considerar a la gente....cuando la gente vea que la escuchan, cuando noten cambios verdaderos que van enfocados a su bienestar...la confianza se puede comenzar a reconstruir”. (Alto 2)*

*“Ninguno po...ninguna persona va a hacer eso po...porque ningún presidente hace nada por la gente pobre po...el responsable sería el gobierno po ...no sé” (Bajo 2)*

En relación a esto se espera una disminución de la lógica centralizada, vertical y jerárquica del Estado frente a la sociedad en la gestión pública, propendiendo a generar una mayor participación de la ciudadanía, así como también disminuir la burocracia estatal y la generación de instancias que permitan mejorar las expectativas de la población respecto de la gestión del gobierno y su integridad.

## **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La incorporación de los derechos de ciudadanía, es un ámbito ineludible de la acción social de los gobiernos. La forma de establecer estos derechos sería mediante el dialogo, donde distintas fuerzas sociales interactuaran para definir las materias que conciernen a su bienestar.

En este sentido, se propone fomentar la participación ciudadana mediante la educación cívica, que, permita la formación de un pensamiento crítico con el cual poder participar del debate político. Además de formar en las competencias y calificaciones necesarias para la comprensión de los procesos sociales, con la finalidad de ejercer la ciudadanía, entendida no solo como el ejercicio de derechos, sino también como prácticas sociales y culturales que dan un sentido de pertenencia a quienes habitan el territorio.

*“Hay un tema de, como de desconocimiento de la gente, como que no tenemos una formación cívica al respecto, y eso uno lo ve en cualquier nivel, a nivel de trabajo, de oficina, a nivel de colegio por ejemplo es como...también es como, esperar mucho, pero aportar poco. O sea por ejemplo no sé, en una reunión de apoderados siempre van a haber apoderados que van a querer ciertas cosas o ciertas metas, pero en el momento de los quiuhubo, cuando tenemos que participar para lograr eso....nadie quiere participar porque nadie “tiene tiempo”. Entonces también hay un tema de educación” (Alto GDI)*

*“yo creo que falta educación cívica al respecto, o sea falta en los mismos colegios. Tu vez de repente cuando en los colegios tratan de embroncarse con alumnos, pero, si no es una cosa fija nadie se mete, nadie se preocupa como en Estados Unidos u otros países donde yo creo que existen las organizaciones. Están, o sea que están preocupados de esto de lo otro, de sus derechos, y aquí no”. (Medio GDI)*

*”... pero para eso nosotros tenemos que ser participes y lamentablemente para que lleguemos a eso ...lleguemos a ese nivel, tienen que haber terceras personas que nos involucren y que nos obliguen a poder pensar y a discutir esos temas. Porque nosotros no hacemos ningún esfuerzo...(Alto GD2)*

*“Aunque si hay una causa particular por la que deben salir a la calle yo diría que sí, pero tampoco hay un gran compromiso de por medio. O sea es la causa lo que los reúne y por lo*

*mismo tal vez es también la fortaleza de la gran masa que pude llegar pero la gran debilidad ahí es que tu no sabí cómo encausar de nuevo a esa gente. Eso es lo que yo veo”. (Medio GDI)*

A partir de los antecedentes recopilados, se espera la promoción de mecanismos de participación ciudadana, para lo cual se requiere de señales políticas claras, definiciones y conceptos más precisos. Es necesario desarrollar una cultura de participación que trascienda los aspectos institucionales, donde el sistema escolar tiene un rol fundamental, así como también fomentar la actual Ley 20.500 de asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública, la cual abre un espacio a la participación, sin embargo, no ha estado en el tapete público, por lo que puede convertirse en una oportunidad desaprovechada, de modo que es imprescindible conocer más sobre ella y divulgarla.

*“...Pero faltan a lo mejor otras aristas de la vista por que a lo mejor nosotros...nosotros somos seres sociales y tenemos que interactuar con nosotros...bueno aquí me estoy yendo ya un poquito en la profunda en términos de que nosotros cada vez nos deshumanizamos más, somos más individualistas y por ende nos falta un poco que hayan más conceptos y sociabilizar más en nuestra sociedad y empezar a interactuar entre nosotros y una forma es a través de leyes que nos permitan involucrarnos con otros temas que a lo mejor no resultan social si nosotros hablamos de votar. Si todos los chilenos votáramos yo creo que no habrían los problemas que hay ahora. Y en cierta medida esto nos está inculcando nos está mostrando que a lo mejor tenemos que llegar a eso...” (Alto GD2)*

*“nosotros tenemos voz, hoy día tienen voz los estudiantes que salen a la calle... de alguna manera vamos teniendo voz nosotros a través de ellos quizá, pero si creo que es responsabilidad de todos, de todos, pero principalmente de quienes determinan las políticas”. (Medio Alto 2)*

*“para mi...chile tiene una cultura donde lo que debería ser dado por derecho a los ciudadanos es percibido como un beneficio, y eso hace que la mayoría de las instituciones funciones de la forma que lo hacen...mal...excluyendo...etc”. (Alto 2)*

*“Que todos fuéramos iguales...Dejarle los estudios listos, dejar las protestas a la gente, la cuestión que quieren los cabros” (Medio Bajo 2)*

*“entonces mientras menos haya integración social y menos haya valores yo jamás va a poder participar, por que tu ves que te cierran las puertas” (Bajo 1)*

*“queremos nuestros derechos pero nos olvidamos de nuestros deberes”. (Medio GDI)*

*“cuando uno hace un esfuerzo la idea no es obtener un beneficio sólo para ti sino también para todos los demás, o sea no es obtener sólo un beneficio económico. Estamos hablando de un bien que sea para, ya sea una parte básica. O sea tu en una junta de vecinos quieres formar una plaza para que tus hijos se recreen y ahí se busca conseguir algo pero en qué....en que tu mejores tu cultura, que mejores tu forma de ser, amplíes tu mente muchas cosas que de eso se podrían hacer pero ahí te entra la duda de si uno se auto regula, o si el sistema te regula. Pero, comprometidos sociales estamos pero luego decimos, noo es que yo no estoy con eso porque a mí no me dejan entrar a la sociedad, cuando es uno el que no quiere entrar”. (Medio GDI)*

## EDUCACIÓN

En el contexto de la educación, se proponen elementos en torno a los cuales es posible delinear las principales funciones que esta debe cumplir, apuntando a potenciar la construcción de un modelo de desarrollo humano integral, relacionado con la identidad nacional, la democracia, la productividad y el crecimiento, la integración y la equidad social.

Educar para una identidad nacional, significa crear, recrear y transmitir a todas las personas los valores, pautas culturales y códigos comunes que nos unen como nación. Esto con la finalidad de generar en las personas un sentimiento que permita la posibilidad de participación en importantes esferas de la vida nacional. (Filmus 2005)

*“No nos sentimos muy orgullosos de ser chilenos...somos racistas, clasistas, yankistas, todos los que terminan con “istas” todo, todo pero a morir...me da mucha rabia a mi eso” (Medio GD2)*

Así la escuela es la que estaría en condiciones de integrar culturalmente a través de su accionar cotidiano, pues según Filmus (2005) no existe otra institución que este en condiciones de transmitir los saberes y valores que se requieren para la integración social.

Por su parte, la educación debe brindar la formación de un pensamiento crítico y el respeto al pluralismo y al disenso con la finalidad de poder participar en el debate político. Además de formar en las competencias y calificaciones necesarias para la comprensión de los procesos sociales, para ejercer la representación y elegir representantes.

*“Lo que pasa es que, ser parte “de” significa también un aporte personal. Y ese aporte personal yo siento que la gente no está dispuesta a hacerlo. O sea, porque si yo quiero estar dispuesta a meterme a un sindicato, tengo que estar dispuesta también a por último estudiarme también las leyes, pero estar dispuesta también si es que hay un paro eee... y la mayoría decidió acatarlo, tengo que acatarlo. O sea, no no, no puedo ser como tan individualista de “quiero los beneficios “de” pero no quiero hacer ningún esfuerzo para” (Alto GDI)*

*“Pero lo llevo a un plano más general como lo es la sociedad. Creo que el responsable de acortar las brechas de desigualdades y disminuir la exclusión es una tarea de todos. Desde el gobierno en sus políticas sociales a uno mismo en el día a día generando unión entre todos, empezando por tratar bien al prójimo”. (Alto I)*

Junto con esto y en el marco de un Estado activo en las políticas sociales, la educación también debe desempeñar un importante rol en la dimensión del ejercicio de la ciudadanía, es decir, la que

tiene que ver con la participación social, haciendo referencia a la formación en la capacidad de demanda de aquellos bienes que, como la educación, la justicia, la seguridad, el medio ambiente sostenible, aseguran la posibilidad de una igualdad de oportunidades en pos de alcanzar una mejor calidad de vida.

Así también educar para la elevación de los niveles de productividad y competitividad es imprescindible para la integración plena al mercado mundial

La principal función de la educación en el ámbito de la integración y la equidad social, resulta irremplazable tanto en torno a la cohesión social como a la igualdad de posibilidad, pues las personas que no pueden acceder a los saberes que la educación promete, quedarían inexorablemente marginados de la participación laboral y social. (Filmus 2005)

En este sentido, la educación también favorecería la integración social, puesto que proporciona identidades comunes y contribuye a generar valores solidarios y humanistas. “La misma convivencia escolar puede ser valiosa en este aspecto. Compartir experiencias con quienes provienen de distinta clase, etnia, u otro factor distinto, formaría la base de aceptación y del respecto mutuo entre las personas”. (Fundación Superación de la Pobreza 2005:20)

## **FAMILIA**

En las familias se inician las primeras relaciones sociales y las conductas de comportamiento básicas acorde a los valores y creencias propias de éstas, compartiendo un lenguaje común, construyendo sus propias normas y reglas. De esta manera forjan su propia realidad, formando parte del sistema social.

El ser humano continuamente está interactuando con el medio, en este proceso ocurre la internalización desde su socialización primaria en la familia al exterior, en otras palabras el proceso de internalización se refiere a que la persona comienza a hacer propio aquello que expresa significado, aquello que se encuentra en el medio y que se vuelve subjetivamente importante para ella. En este proceso se comienza a dar la socialización, a compartir y vivir de aquello que lo rodea. (Berger y Luckmann 1999)

Es por esto que uno de los primeros entornos a los que se ven enfrentadas las personas al nacer es la familia, la cual comprende la primera base social donde se inicia el proceso de socialización con los otros, son las primeras imágenes, vivencias y aproximaciones a lo que es el mundo exterior, correspondiendo a la primera escuela. Como indican los autores Bartlett, Hart, Satterthwaite, De la Barra y Missair, (2001), el hogar es durante la infancia el centro de la vida y el lugar donde se transmite el aprendizaje en un mayor grado.

*“es que eso ya cambio y yo creo que ya no tiene vuelta atrás. Entonces creo que deben surgir instancias en las familias para poder llenar esos huecos” (Medio trata de interrumpir)*

*“lo único sería nacer de nuevo nomás...porque cómo voy a enseñarle valores a una persona que ya no los tiene?, en la generaciones de abajo, hay que enseñarle valores a las generaciones de abajo, los chiquititos una educación buena....o sea...de ahí empieza...” (Bajo)*

En relación a esto, fue posible determinar que los entrevistados atribuyen a la familia un rol importante en el fomento de los valores sociales que generarían una mayor cohesión social. Desde el interior de las familias es donde se puede generar un cambio importante, pues corresponde a uno de los escenarios primarios en donde se desenvuelve un ser humano, donde aprende conocimientos básicos que evolucionarán en herramientas claves para ser utilizadas en la vida cotidiana al momento de atravesar su proceso de desarrollo a lo largo de su vida.

*“Yo pienso que a veces nosotros nos vamos a la parte política y no es tanto la parte política, es el valor que tiene la persona...o sea todos, religiosos, políticos, socialistas, comunistas, de derecha de izquierda lo que pasa es que no es tanto que los políticos van a mejorar el país, que van a hacer esto y lo otro...lo importante son los valores que hay en las personas...o sea es el valor que tengo yo para entregar...si creo egoísmo voy a hacer una sociedad egoísta, pero si entrego amor, va a ser una sociedad de amor...o sea entrega, amor, respeto hacia las demás personas...o sea en vez de faltar el respeto...al contrario yo te voy a tratar por como eres no que eres político o que esto o que esto otro, si no que yo creo que lo que nos hace falta a nosotros es una sociedad valórica ..Valores, y esos valores no están...ni en el trabajo ni en la religión...son los valores que te entregan tus padres con el amor y el respeto...” (Medio Bajo GD2)*

*“...Ah... es que ese es el tema al que voy yo...porque los valores míos no son los mismos que los tuyos...entonces yo tengo que tolerar que tus valores sean respetables...sean respetados por mí y sean validos...ante la sociedad...entonces yo creo que el cimienta tiene que ser la tolerancia y en base a eso después los valores. Porque los valores de otra persona no tienen por qué ser los míos... (Interrumpiendo a MB)” (Alto GD2)*

*“ ...creo que yo tengo mis valores, y mis papás se sacaron la cresta pa´ que yo fuera un hombre derecho, que respetara a las personas, que no pasara a llevar a nadie y no ando robando weas pequeñas, no ando metido en drogas ni haciendo calumnias...y eso pasa cuando te entregan valores. Y aquí y en todas partes hay gente tan desgraciada gente que puede ser hasta una misma secretaria y también te va a mirar mal” (Medio Bajo GD1)*

## RECUPERAR EL SENTIDO DE COMUNIDAD

Las condiciones de vida actual, conllevan a que el ser humano se centre en sí mismo, transformándolo en un sujeto aislado, poco sociable, debido a una corriente individualizadora que cada vez cobra mayor relevancia en el contexto actual, se cortan los lazos interpersonales, los cuales vinculan a todos los seres humanos con otros, provocando la pérdida del sentido de un 'nosotros'.

*“la sociedad chilena es envidiosa, mientras yo más tenga, pisoteo al que tiene menos, entonces y si veo que tu surges, yo que ahora hago, quiero embarrarte tu vida y que abusándote, maltratándote psicológicamente, o sea que soy yo... que somos nosotros, parte de una sociedad mezquina, mezquina y envidiosa, que no tiene valor y hay muchas... muy pocas gentes que ve los valores, y hay mucha gente que no ve esos valores... entonces que tengo que hacer yo.... la parte social como deci tu... eh hh la mala calidad de gente que tiene el poder”.* (Bajo 1)

*“no se como plantearlo... pero creo que en nuestra sociedad hay un egoísmo pero importante... como sociedad somos... creo egoístas, por una cuestión de idiosincrasia, no lo sé... pero creo que eso influye mucho en que no seamos unidos...”*(Medio Alto 2)

*“plantear valores en la sociedad, donde nosotros vemos desde la mañana la gente no se saluda, no pide las cosas por favor, la gente no cumple con las normas sociales”.* (Medio Alto 1)

Frente a esta situación, los entrevistados señalan que el sentido de comunidad posibilitaría la generación de relaciones sociales más estables y aumentaría las redes sociales. En este sentido, el concepto de comunidad, sería entendido como un lugar de pertenencia en donde las personas poseen objetivos comunes, crean vínculos entre ellos, generando relaciones significativas y estables, lo que se expresa en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad.

*“Acercarse a la iglesia yo creo y ahí la gente se va conociendo va viéndose... porque es como una rama eso...No puede ser una comunidad, algún centro, para unirse po´ para ser mas sociable...para ayudar a la gente misma que esta drogada... hay niños tan chicos, súper chicos po´...yo he visto niñitos. Ayudar...si po ayudar pa todos lados... en cajas de mercadería no se po Claro ... porque ahora tamos en un mundo agresivo, totalmente agresivo, los jóvenes están totalmente agresivos...”* (Medio Bajo 2)

*“...a lo mejor si se integra en una comunidad, no sé, en una junta de vecinos, en un colegio, no sé ahora estas comunidades de iglesia, a lo mejor tu tienes más contacto con otras personas que te pueden orientar que te pueden decir, tu estas enferma, anda a este lugar, o se siente más acogidas, hay mas redes de apoyo.... Eso encuentro yo, pero si una persona en un edificio es rechazada y todo no se po si no pertenece a nada que redes de apoyo vas a recibir... en el fondo vas a terminar en la soledad en la depresión y en otras enfermedades...”* (Medio 2)

***“eeemmm....de dejar de funcionar en base a prejuicios por parte de la gente y de comenzar a mirar las cosas.....no fijándonos en lo que creemos saber de ellas, sino en realmente conocerlas...” (Alto 2)***

En este sentido, el concepto de comunidad “se caracteriza por la inclusión de tres elementos: de pertenencia, entendida desde la subjetividad como “sentirse parte de”, e “identificado con”; interrelación, es decir, comunicación, interdependencia e influencia mutua de sus miembros; y cultura común, vale decir, la existencia de significados compartidos” entre los miembros de ésta. (Krause 2001:49)

De esta forma, el concepto de comunidad es entendido por las familias desde una perspectiva que va más allá del concepto tradicional de entorno manejado por Ezequiel Ander-Egg (1998), el cual hace referencia al espacio geográfico, a la dimensión física, de modo que las personas que comparten un mismo territorio serían esencialmente personas que viven en comunidad. Así pues, la comunidad no necesariamente se circunscribiría al espacio geográfico pero éste sería un facilitador de las relaciones sociales.

De este modo, si las ciudades son lugares seguros y animados, pueden ser la expresión más noble de la cultura humana, ya que alientan una calidad en las relaciones que estimula la creatividad y fomenta la civilización en su mejor sentido. (Bartlett 2001)

En relación a esto, resulta importante mencionar que el programa Un Barrio para mi Familia, iniciativa desarrollada hace algunos años, por el Fondo de Solidaridad e Inversión Social - FOSIS - en convenio con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Programa Chile Barrio, aportaron en la consolidación de nuevos barrios y comunidades habitacionales, con la intención de entregar herramientas a las familias, que aporten a construir identidad sobre la base de las buenas prácticas de convivencia entre los vecinos, en donde las familias desarrollarían un plan de acción que incluye actividades formativas, talleres de capacitación, fortalecimiento de las organizaciones y otras actividades. (Minvu 2011)

Por esta razón es que resulta importante, que además se pueda considerar el lugar que ocupan las nuevas tecnologías en la intervención social, lo cual le ha dado un lugar específico a la comunicación que antes no tenía, como por ejemplo las formas de articulación en red y la capacidad de redimensionamiento de las luchas de los movimientos sociales y de la acción colectiva a nivel territorial mediante la red, donde la intención no es globalizar la experiencia a partir de su

unificación, sino recrear formas de cooperar, y donde cada proceso local tendrá su propio lenguaje y forma de coordinación. (Rueda, 2008)

## **RESPECTO Y BUEN TRATO**

Junto al sentido de comunidad, es posible apreciar que una mayor cohesión social, significa poder fomentar el respeto y el buen trato entre las personas, donde se perciba al otro como un legítimo otro con derechos y deberes que deben ser respetados, además de ser reconocido como un ser único que tiene diferentes formas de pensar.

*“Yo creo que la base de todo lo que hemos hablado es el respeto...Creo que si partimos por fomentar el respeto, el apoyo y el buen trato entre todos lograremos un Chile más unido, que tal vez las diferencias sean iguales, pero duelan menos para quienes las padecen”. (Alto 1)*

*“Yo creo que ser más honestos...yo creo que poder conversar, poder comunicar, poder ser más emmmm, no se si empáticos...poder ser más asertivos. O sea yo poder decir lo que me parece bien y yo también poder expresar cuando algo me parece mal. Y poder estar feliz cuando el otro está feliz”. (Medio Alto 1)*

*“...yo creo que es eso lo que le falta un poco a esta sociedad, esta sociedad es súper irrespetuosa...las normas sociales la mayoría de la gente no las cumple, las quiere pasar a llevar, y yo creo que por eso estamos como estamos” (Medio Alto 1)*

*“...sabes que yo estuve en Francia, allá en Francia hay un respeto único, por ejemplo, había gente que por ejemplo las dueñas de casa, cuando iban a hacer empanadas, la cebolla frita por ejemplo, se levantaban a las 5 de la mañana y freían a esa hora, para no contaminar el aire del vecino, había respeto por el entorno, por la sociedad....eeeh, por ejemplo a mí una pura vez se me cayó un papel del bolsillo y había una alemana al lado mío, y me ha retaaadoo!! Y desde ahí que nunca jamás he votado, ni siquiera un papel de basura”. (Medio 1)*

Según los entrevistados, resulta de vital importancia fomentar los valores en nuestra sociedad como la tolerancia y el respeto para que el buen trato sea la constante en nuestras relaciones con todos los que están a nuestro alrededor.

La tolerancia significaría respetar las opiniones y prácticas de los demás, entender la posición de la otra persona y considerar la similitud al igual que las diferencias que ayuden a tener actitudes tolerantes. Así, el buen trato generaría en las personas un grato sentimiento que se produce cuando estas son reconocidas, aceptadas y escuchadas por las demás personas.

*“yo creo que tendríamos que empezar pero no sé cómo, lo que están evaluando ahora, la felicidad, yo creo que de ahí parte, no se po, el estar contento....el estar contento de dar el asiento, de darle la pasada a un vehículo, o darle la pasada al peatón...”(Medio 2)*

*“haber el hecho de vivir en un edificio tu vives en una comunidad, por lo tanto si tu respetas las normas de la comunidad no vas a tener problemas, porque hay deberes y derechos. El hecho de trabajar en un lugar también, de respetar a las familias también y, tratar de ayudarlas, también son obligaciones que uno tiene que tener, el tratar bien a las personas, el compartir, el acoger, eso... creo que eso, no se po, cumplir con respetar a las personas”. (Medio 2)*

*“Bueno en primer lugar la obligación mía es ser respetuoso con las personas, con los vecinos... eeehhh, no porque eeeehhhh puede que tenga que encontrar alguien, eehhh... respetuoso con las autoridades políticas... aunque no me interesa, no me, no me gusta la política, pero hay que cumplir la parte ética, la parte moral, ser respetuoso, no faltándole el respeto a nadie...” (Bajo 1)*

*“Creo que fundamentalmente cumplir con lo prometido, creo que una de las principales falencias y que nos lleva desconfiar de la gente, es que muchas veces planteamos ciertas expectativas que muchas veces no cumplimos y eso genera desconfianza... Y cuidar el tema de las expectativas, no plantear grandes expectativas en la gente, pero si uno propone o promete algo uno debiera preocuparse de cumplirlo, y si no lo puedes cumplir, explica porque no lo puedes cumplir, explica porque no lo hiciste, pero que no quede la sensación de que finalmente si no lo cumpliste te importo un bledo haberlo o no haberlo cumplido”. (Medio Alto 2)*

## **DISMINUCION DE HORARIOS DE TRABAJO**

A pesar del límite de horas semanales que se establecen legalmente de trabajo, es posible apreciar que muchas personas manifiestan la necesidad de flexibilizar esta norma. Así los entrevistados proponen reducir la jornada laboral como se ha implementado en otros países, lo que permitiría mejorar la calidad de vida, disminuir el estrés que significa trasladarse todos los días desde y hacia los lugares de trabajo, y con esto poder mejorar la vida familiar, entre otros.

*“En la sociedad donde mas problemas tenemos es que no se comparte, cada uno vive individual, pero también es por el tema que tampoco tenís tiempo, porque de repente llegay tan cansa que lo único que quiere uno es no hacer nada o descansar o desconectarte”. (Medio 2)*

*“en vez de mantener encerradas a las personas durante 9, 10, 11 horas al día....sin que exista realmente una productividad acorde a las necesidades de la empresa, podríamos tener jornadas en base a cumplimientos de objetivos, trabajar desde la casa, trabajar menos para poder tener tiempo y utilizarlo en otras cosas...como estudiar, descansar, hacer deporte más seguido...(Alto 2)*

*“ejemplo, tenemos un cambio cultural del tema del trabajo a lo mejor hoy hay varios experimentos que también en otros países sucede, que no es necesario que tu estés físicamente en*

*el trabajo. Entonces hay proyectos en que se ha intentado desarrollar, en el que tu estas trabajando en una organización pero no es necesario que tu te muevas de tu casa.”. (Medio GD1)*

*“nosotros que vivimos en la capital, cuantas horas pasamos en micro? Que le tenemos que pagar a alguien para que nos cuide los niños, en cambio si fueran menos horas, los niños van al colegio, uno los va a dejar y los va a buscar y tienen mas tiempo para compartir en familia y con tus amigos y hacer mas cosas...” (Medio 2)*

*”..la jornada de trabajo no nos permite nada de eso, porque entramos de madrugada al trabajo y salimos cuando ya está oscuro...no hacemos nada más durante el día porque llegamos cansados..no sé cómo los chilenos aguantan tanto de lo mismo” (Alto 1)*

*“eso va con la parte de menos carga de trabajo para que la gente no ande con tanto estrés y así no ande alterada, todos andan rápido, enojados” (Medio 2)*

De esta forma, para los entrevistados, resulta fundamental poder flexibilizar o disminuir el tiempo que se dedica al trabajo, para el desarrollo de otras actividades, como son pasar mayor tiempo con la familia, el tiempo de ocio, la recreación, que permitirían aumentar la percepción en las personas de una mejor calidad de vida. Así como también, poder terminar con los trastornos depresivos, el estrés y otros males tan característicos que afectan a nuestra sociedad en estos días.

## VII.- CONCLUSIONES

Se concluye mencionando que en cuanto a la primera categoría que se refiere al “**Sentido de Pertenencia**”, las familias que participaron en esta investigación, aún poseen un sentimiento generalizado de pertenencia hacia la sociedad, siendo la Participación y la Nacionalidad los principales aspectos que generarían esta situación.

Con respecto a la subcategoría “**Participación**”, esta se relaciona con una manera de expresarse y/o de realizar actividades propias en los ambientes donde transcurre la vida cotidiana de las personas, relacionado principalmente con el derecho a sufragio, ámbitos laborales, familiares y comunitarios.

Sin embargo, se acusa por parte de los entrevistados múltiples deficiencias en materias de lograr una participación con mayores grados de involucramiento que permitan una mayor eficiencia y eficacia en la gestión pública.

En este sentido, el tipo de participación que ejercerían los entrevistados se relaciona con la más básica y fundamental entre los diferentes niveles de participación, correspondiendo a aquella en que los ciudadanos participan por el hecho de conocer o estar informados de sus deberes y derechos. Lo cual tendría implícito un límite, cual es la real disponibilidad de la información pública y que esta sea de calidad, es decir, clara, pertinente, oportuna y precisa.

Además, se logró visualizar en los entrevistados un anhelo de participación ciudadana, en relación a la influencia que esta tendría en la gestión de mejores Políticas Públicas, que puedan responder a las reales necesidades de la ciudadanía. Es decir, contar con una gestión pública participativa con mayores grados de involucramiento y con una mayor eficiencia y eficacia en la gestión.

De esta forma, resulta fundamental que la participación ciudadana deje de ser una expresión sin un contenido claro y que ésta cumpla con ciertas condiciones y criterios básicos que tienen que ver con los derechos, creando espacios para facilitar su aplicación en instancias de toma de decisiones, donde esta se convierta en objeto de la política, institucionalizándose con flexibilidad de diseño y pertinencia temática y vinculándose a las metas de inclusión y protección social, entre otros.

En este sentido, los entrevistados proponen fomentar la participación ciudadana mediante la educación cívica, que, permita la formación de un pensamiento crítico con el cual poder participar

del debate político, además de formar en las competencias y calificaciones necesarias para la comprensión de los procesos sociales, con la finalidad de ejercer la ciudadanía, entendida no solo como el ejercicio de derechos conferidos por la Constitución y las Leyes, sino también como prácticas sociales y culturales que dan un sentido de pertenencia a quienes habitan el territorio.

Por su parte, la educación debe brindar la formación de un pensamiento crítico y el respeto al pluralismo y al disenso, para así buscar la finalidad de una participación en el debate político, para ejercer la representación y elegir representantes.

Junto con esto y en el marco de un Estado activo en las políticas sociales, la educación también debe desempeñar un importante rol en la dimensión del ejercicio de la ciudadanía, es decir, la que tiene que ver con la participación social, haciendo referencia a la formación en la capacidad de demanda de aquellos bienes que, como la educación, la justicia, la seguridad, el medio ambiente sostenible, aseguran la posibilidad de una igualdad de oportunidades en aras de alcanzar una mejor calidad de vida y por ende un mayor sentido de pertenencia.

De acuerdo a lo señalado por De la Maza (2009), la participación resulta difícil en una sociedad marcada por la desigualdad estructural, que no iguala en ciudadanía a los participantes. Esta situación de desigualdad le restaría relevancia al proceso participativo, desestimulando a las personas con menor poder y generando desconfianzas.

En este sentido resulta importante tomar cuenta los planteamientos de Carlos Mattus (1987), quien alude a la incorporación de una Planificación Estratégica Situacional, que invita a avanzar hacia políticas y programas transversales, donde las propuestas no sean respuestas simples a problemas complejos, enfrentando de esta forma problemas multidimensionales como la exclusión, la pobreza y la desigualdad social.

De acuerdo a lo señalado por Matus, el Estado debe basar su gestión en la viabilidad de aquellos planes creados, que estén acordes a las propias realidades y necesidades de los sujetos y sus contextos en donde se pretenda implementar, por lo que se está hablando ya no desde un deber ser, sino más bien desde un 'puede ser'. Al adoptar un Estado Estratégico, propuesto por Carlos Matus en su libro *Política Planificación y Gobierno* (1987), se rescatarían las subjetividades de los sujetos que crean los entramados sociales y los que dan sentido a la realidad en la cual se interviene.

Al respecto, resulta sumamente importante poder potenciar los espacios de participación y ciudadanía, pues según el Premio Nobel de Economía, Amartya Sen (2005), esto tiene relevancia por varias razones diferentes. Puede ayudar a los individuos a comportarse de forma más responsable, puede proveer razones para un comportamiento respetuoso del medio ambiente y generalmente más ético. Pero por sobre todo la idea de ciudadanía saca a la luz la necesidad de considerar a las personas como agentes racionales y no meramente como seres cuyas necesidades tienen que ser satisfechas o cuyos niveles de vida deben ser preservados.

Seguendo con la exposición de conclusiones, y en relación a la subcategoría **“Nacionalidad”**, se puede mencionar que el espacio geográfico y los lazos familiares son los mecanismos que vincularían a los entrevistados con el territorio, permitiendo la generación de un sentido de pertenencia hacia la sociedad.

Según los entrevistados, esta categoría no sería influyente en las nuevas generaciones, quienes producto de los nuevos escenarios sociales y las nuevas tecnologías de la información, tienen la posibilidad de acceder a nuevos contextos internacionales, generándose en ellos, un mayor desapego con el territorio.

En este aspecto, la educación también favorecería la integración social, puesto que proporciona identidades comunes y contribuye a generar valores solidarios y humanistas, al considerar que en la actualidad, las relaciones sociales han sufrido un deterioro en cuanto a su cohesión y solidez, atendiendo a variados factores, entre los que se destacan los nuevos escenarios sociales que imponen la globalización y el proceso de modernización.

Conforme a lo antes expuesto, es posible mencionar que el fortalecimiento de la identidad nacional, resultaría necesaria para garantizar que el proceso de integración planetaria no sea el resultado de la imposición de la voluntad de algunos países sobre otros, pues un proceso basado en la pérdida de la identidad nacional conduciría a la disolución y no a la integración social. (Filmus 2005)

De esta forma, los procesos exitosos de integración social, según Filmus (2005), mostrarían procesos muy interesantes de revalorización de las culturas nacionales y locales.

En relación a las categorías **“Mecanismos de Inclusión y Exclusión Social”**, fue posible constatar que dichas categorías corresponden a una construcción social, pues cada uno de los participantes

expresó de forma particular cuales son los mecanismos que los integran y los excluyen socialmente. En este sentido, se rescatan las redes sociales, el capital social, el trabajo y la educación, como los principales mecanismos identificados por las familias como favorecedores de inclusión social. En cuanto a los mecanismos de exclusión, estos corresponden a un abanico mucho más amplio.

Dentro de la categoría referida a los **“Mecanismos de Inclusión Social”**, y respondiendo a la subcategoría **“Familia, Redes Sociales y Capital Social”**, los participantes consideran de relevancia contar con la familia y amigos para sentirse incorporados a la sociedad.

En este sentido, la familia corresponde al medio más idóneo de apoyo y colaboración entre las personas, además de contribuir al desarrollo del capital social, es decir, la capacidad de los individuos para actuar junto a otros con el fin de alcanzar objetivos comunes, subordinando los intereses individuales a los más amplios del grupo.

Las redes secundarias tendrían, para los entrevistados, una utilidad práctica, asociada principalmente a la obtención de algún beneficio, como contactos laborales, entre otros.

En relación a la utilización de las redes, las familias mencionan que son útiles solo aquellas que entregan una ayuda rápida, y que cuando esto no ocurre, la red sería inoperante, quedándoles un sentimiento de burocracia e ineficiencia.

Con respecto a la categoría **“Educación y Empleo”**, estos han sido y siguen siendo, para la mayoría de las personas, los dos principales mecanismos de inclusión social.

Así, el empleo es concebido como el espacio económico más determinante del destino de la vida de las personas, en términos de las oportunidades que proporciona como motor de acceso a bienes y servicios.

La educación, por su parte, es considerada como un fin en si misma, en la medida que amplía las capacidades de las personas para vivir con mayor plenitud.

Dentro de la categoría que se refiere a **“Mecanismos de Exclusión Social”**, se aprecia la subcategoría **“Inequidad en la Distribución del Ingreso”**, la cual comprende el principal

obstáculo que enfrenta nuestra sociedad para la generación y preservación de un espacio social de pertenencia.

Si bien es cierto, nuestro país y sus políticas sociales, ha logrado grandes avances en materia de reducción de la pobreza en ingreso, acceso a mejores patrones de calidad de vida y niveles de crecimiento sostenido de nuestra economía. Sus debilidades se asientan, no obstante, en la incapacidad de romper las dinámicas de la desigualdad social que nos aqueja como sociedad y que aún no hemos podido enfrentar en forma categórica y que debe asumirse como el gran obstáculo que tenemos como país para convertirnos en una nación desarrollada.

El modelo de desarrollo en nuestro país ha generado avances sin precedentes en materia social y económica, mientras que su régimen político ha sido alabado por su estabilidad. Sin embargo, es posible apreciar un problema de inequidad que se muestra reacio a ceder pese a dichos avances. No se trata solo de un problema de desigualdad, sino también de una creciente percepción de desigualdad en el acceso a una variedad de bienes y servicios públicos como salud, educación, ingresos. En otras palabras, **percepción de desigualdad respecto a la calidad de vida, lo cual claramente afecta la cohesión social.**

Es importante destacar que la inequidad en la distribución del ingreso, es visualizado por todos los entrevistados como el principal mecanismo que obstaculizaría la cohesión social, siendo este aspecto percibido como el mayor generador de las desigualdades sociales.

Frente a esta situación, los entrevistados manifiestan necesario avanzar hacia una reforma que permita logros sustantivos en el acceso y la calidad de los servicios prestados por el Estado, así como también cambios para una mejor gestión de los servicios que ofrece. La capacidad del Estado para entregar un servicio adecuado, oportuno y de calidad a la ciudadanía sería un factor determinante que permitiría recobrar la confianza por parte de las personas.

Por su parte, la “**Discriminación**”, ya sea por apariencia, edad o género, y las “**Extensas Jornadas Laborales**”, influirían en que los entrevistados consideren estos aspectos como mecanismos favorecedores de exclusión social.

Sobre esto, los entrevistados reconocen que la discriminación es un asunto no resuelto, que se constituye en un obstáculo para una mayor integración social, así como un obstáculo para la

superación de la pobreza, pues se generaría prejuicios y estereotipos, que afectan la convivencia entre las personas.

Como conclusión de la cuarta categoría, que se refiere a las **“Propuestas para Avanzar hacia mayores niveles de Cohesión Social”**, fue posible reconocer nuevas formas de recrear el vínculo social desde el microespacio de las vidas cotidianas de las personas, aludiendo principalmente a fortalecer la nacionalidad mediante una educación que permita consolidar la identidad nacional y así, convertirla en la principal estrategia de un modelo integrador.

Junto a lo anterior, poder lograr políticas públicas inclusivas que permitan una mayor equidad e igualdad social, que se centren no sólo en el acceso a bienes y servicios, si no que además sean un fuerte impulso político para la revisión y mejoras en la educación formal de la ciudadanía, como mecanismos que aportan a la participación ciudadana de los miembros de la sociedad y miembros de las familias chilenas.

Así, el mejoramiento en la gestión de políticas sociales, el aumento de la participación ciudadana y la nacionalidad, el aumento de la calidad de la educación, el fortalecimiento de la familia, la recuperación del sentido de comunidad y la disminución de las extensas jornadas laborales, así como romper el círculo de la discriminación y fomentar el respeto mutuo y el buen trato, son los mecanismos identificados por las familias como los principales aspectos que generarían en la ciudadanía una integración social.

El rol que juega el Estado, las organizaciones de la sociedad civil, la familia, entre otros, tiene que ver con la acción integradora de éstas a la sociedad. Al desarrollar mayores capacidades ciudadanas, contemplando procesos de integración que permitirían abrir espacios públicos de reflexión crítica, y posibiliten la generación de una cultura ciudadana, a través del fortalecimiento de redes sociales y el uso de la información y comunicación como un medio de ejercer opinión pública resultan fundamental en estos nuevos escenarios sociales.

Por su parte la educación aparece como uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta el desarrollo de un país, por eso la importancia de una reforma educacional con una finalidad modernizadora y ciudanizante.

La educación es vista como un motor de crecimiento que permite la creación de empleos de alta productividad y altas remuneraciones, viéndolo no solo como una demanda social sino como una necesidad que permitiría el crecimiento económico de las familias

En relación al aporte que puede entregar la “**Familia**”, los entrevistados le atribuyen un rol importante en el fomento de los valores sociales que generarían una mayor cohesión social. Desde el interior de las familias es donde se podría generar un cambio importante, pues corresponde a uno de los escenarios primarios en donde se desenvuelve un ser humano, donde aprende conocimientos básicos que evolucionarán en herramientas claves para ser utilizadas en la vida cotidiana al momento de atravesar su proceso de desarrollo a lo largo de su vida.

Desde el interior de las familias, es donde se fomentaría del respeto y el buen trato entre las personas, lo que permitiría percibir al otro como un legítimo otro con derechos y deberes que deben ser respetados.

De esta forma, un gobierno es mucho más que una sumatoria de medidas y acciones aisladas, estas siempre se anclan en determinadas concepciones y horizontes de sociedad deseada. A través de ellas se pueden ir construyendo caminos que nos pueden alejar o acercar a nuestros propios deseos y proyectos y a las metas de justicia e igualdad a las que aspiramos para la sociedad.

Así, el progreso solo sería posible cuando la sociedad y sus autoridades alienten y promuevan los derechos de las personas, propendiendo hacia formas de convivencias más justas. Donde las personas deben ser el centro de la preocupación y de las acciones y esfuerzos que realiza el Estado.

Si bien, contar con un crecimiento económico de calidad es un requisito necesario pero no suficiente, resulta fundamental contar con políticas sociales que inviertan en las personas, amplíen sus capacidades y cierre las brechas existentes en el acceso a las oportunidades. Una política social basada en el reconocimiento de derechos y responsabilidades, que sea incluyente en el acceso a servicios de calidad de que goza el resto de la población. Una política social que desarrolle las potencialidades humanas y una cultura de derechos y respeto.

Por último, la factibilidad de las propuestas de los entrevistados, indica que solamente algunas requieren modificaciones normativas, mientras que la gran mayoría requieren simplemente una

voluntad clara por parte de la autoridad y la sociedad civil. Muchas de estas iniciativas pueden desarrollarse sin necesidad de la dictación de leyes positivas.

El éxito de la gestión de las políticas públicas no depende de la mera existencia de mecanismos participativos, sino que fundamentalmente de la capacidad existente en las contrapartes de la sociedad civil para hacerlos exigibles. Vale decir que la mera promulgación legal o instalación administrativa de la democracia participativa no resulta en sí misma suficiente. (De la Maza 2009:17)

De esta forma, se concluye que si bien los nuevos escenarios sociales son un obstáculo para la integración social, es posible generar otras instancias desde la esfera de lo cultural y cotidiano que permitan potenciar la cohesión social.

Si bien, la mayoría de los chilenos miramos el futuro con incertidumbre, así también debemos mirarlo como oportunidad, la oportunidad que significa saber que si el escenario futuro no esta predeterminado, éste puede configurarse en asociación con otros actores sociales.

Es por esta razón que resulta necesario poder generar este nuevo desafío al Trabajo Social, el cual consiste en poder construir nuevas formas de intervención, diversas y ordenadas según cada situación, desde la singularidad del sujeto, pues cada caso requiere un proyecto a construir. Estos espacios de intervención, hacen surgir además otro tipo de necesidades, que se relacionan con la recuperación y búsqueda de saberes y destrezas donde las desigualdades han dejado su marca en toda la sociedad, repensando perfiles académicos, institucionales y de políticas públicas. (Carballeda 2002)

El Trabajo Social, debe recoger la diversidad de visiones que presentan los actores que son parte del territorio a partir de las realidades cotidianas, dado que la realidad está construida sobre los marcos de referencia de los actores, es decir, comprende que los sujetos en comunidad son constructores de sentidos, ya que se trabaja con sujetos sociales que circulan y buscan satisfacer sus necesidades materiales y simbólicas en tanto ciudadanos. (Aquín 2002)

El desafío planteado, invita a concebir la vida social, más allá de los estrechos marcos que la normatividad, el orden y las regulaciones propias de los modelos positivistas imponen. Es necesario, por tanto, reinventar categorías de análisis que posibiliten la comprensión de lo social y

que aporten a la producción del conocimiento desde la esfera de lo cultural y lo cotidiano, rompiendo con las ataduras que sustentan la práctica (racionalización de la teoría), para aportar desde ahí a la producción de conocimiento.(Vélez 2003)

De esta forma, el presente estudio pretende ser un aporte en la generación de conciencia y construcción de una sociedad más democrática e igualitaria, donde según lo manifestado por uno de los entrevistados:

***“... entre todos lograremos un chile más unido, que tal vez las diferencias sean iguales, pero duelan menos para quienes las padecen...”***

Conforme a lo anteriormente expuesto, se ha logrado no solo dar cuenta de los mecanismos de inclusión y exclusión social desde la percepción de familias de distinto estrato socioeconómico, sino que también, esta investigación deja la base para futuras exploraciones, en donde se pueda investigar por ejemplo: ¿Cuáles son los elementos que motivan la participación ciudadana? ¿Cuáles son las motivaciones que tienen las familias para participar en las políticas públicas?

Las inquietudes para futuras investigaciones quedan expuestas, considerándose necesario seguir ahondando en el tema que se relaciona con la integración social.

## VIII.- Referencias Bibliográficas

**Ander-Egg, E. (1998).** Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad, volumen 1: ¿Que es el desarrollo de la comunidad? Buenos Aires, Lumen/Humanitas.

**Arriagada, I. (2006).** *Cambios de las Políticas Sociales: políticas de género y Familia*, CEPAL, Serie Políticas Sociales N°119, Santiago, Chile.

**Aquín, N. (2002).** Nuevos escenarios y práctica profesional: una mirada crítica desde el trabajo social. Buenos Aires. Espacio.

**Alonso LE. (1998).** La mirada cualitativa. Madrid: Fundamentos

**Baeza (2011).** Situación de las Familias en Chile. Conocimiento acumulado en los últimos años. Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago, Chile

**Beck, U. (2001).** ¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización, Buenos Aires, Paidós.

**Berger, P., Luckmann, T. (1999).** La construcción Social de la Realidad. Buenos Aires. Amorrortu

**Bartlett, H, Satterthwaite, D, De la barra, X y Missair, A. (2001).** Ciudades para los Niños: Los derechos de la infancia y la administración urbana. España. Comité Español.

**Carballeda, A. (2002).** La intervención en lo social: Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires. Paidós

**CEPAL, (2007).** Cohesión Social: Inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe, LC/G.2335, Santiago de Chile

**Coulon, A. (1995):** Etnometodología y educación. Ed. Paidós, Barcelona, España.

**Consortio para la Reforma del Estado (2009):** Un Estado de Clase Mundial al Servicio de las Personas. Santiago de Chile

**Consejo Asesor Presidencial Trabajo y Equidad, (2008).** Hacia un Chile más justo: Trabajo, Salario, Competitividad y Equidad Social. Santiago de Chile

**De la Maza, G. (2009).** La Institucionalización de la Participación en Las Políticas Públicas en Chile. Estado Actual y Desafíos. Serie Estudios, Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Santiago, Chile

**Duran, M. (2008).** Futuro de las familias y desafíos para las políticas, CEPAL, Serie Seminarios y Conferencias N°52, Santiago de Chile.

**Fundación Para la Superación de la Pobreza, (2010):** “Umbrales Sociales para Chile, Hacia una Futura Política Social, Santiago de Chile

**Filmus, D. (2005).** Desafíos de la Educación para el Desarrollo Humano Integral. La agenda ética pendiente de América Latina. Fondo de Cultura Económica. Argentina

**Gacitúa E. (2001).** Exclusión social y reducción de la pobreza en America Latina y el Caribe, FLACSO, Banco Mundial.

**Gubbins, (2003)** “Cuando y Como cambiamos los Chilenos: Balance de una década. Censos 1992-2002, Capitulo VI, Verónica Gubbins: Familia: Innovacione y desafíos. Chile: Cuadernos Bicentenario.

- Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967).** The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago, IL: Aldine Publishing, Co.
- Goetz, J.P. y Lecompte, M.D- (1988):** Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa Ed. Ediciones Morata S.A., Madrid, España.
- Heler, M. (2002).** “Filosofía Social y Trabajo Social” Editorial Biblos, Buenos Aires, Argentina
- Instituto Nacional contra la Discriminación (2008)** Discriminación, Un Abordaje didáctico desde los derechos humanos. Asamblea permanente de los derechos humanos. Argentina
- Kanbur R. y Squire L. (1999)** “La evolución del pensamiento acerca de la pobreza: la búsqueda de interacciones”. Banco Mundial.
- Krause, M. (2001)** Hacia una redefinición del concepto de comunidad. Cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. Revista de psicología N° 002
- López, C., Espino, A., Todaro, R., Sanchís, N., (2006).** América Latina un Debate Pendiente, Aportes a la economía y a la política con una visión de género. Red de educación popular entre mujeres de América Latina y el Caribe, Montevideo Uruguay.
- Mac Clure O. , Urmeneta R.** “Evaluación de las Políticas Frente a la Pobreza y la Exclusión Social en Chile”, OIT,1996.
- Matus, C. (1987).** Política planificación y gobierno. Fundación Altadir.
- Meller, P. (2005).** La Paradoja Aparente. Equidad y Eficiencia: Resolviendo el dilema, Taurus, Santiago.
- MIDEPLAN (2002).** Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza. Documento de trabajo. Santiago de Chile
- Magendzo, E. (1991).** *La participación social como espacio educativo.* Santiago PIIIE
- Mideplan, (2009).** Sistema de Protección Social basado en Derechos. Elementos para el debate, Santiago de Chile
- Patton, M. Q. (1987)** How to use qualitative methods in evaluation. USA: SAGE Publications
- Patton M.Q. (1990)** Qualitative evaluation and research methods. London: Sage
- Patton, M.Q. (2002)** Qualitative research & evaluation methods. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pérez, G. (2007).** Investigación Cualitativa, Retos e interrogantes. Vol. 1. Métodos. Madrid. La Muralla
- Ruiz, J. (1999).** Metodología de la investigación Cualitativa. Universidad de Deusto, Bilbao
- Rasse, Salcedo, Pardo (2009)** El arte de clasificar a los chilenos : enfoques sobre los modelos de Estratificación en Chile, Ediciones Universidad Diego Portales.
- Rueda R, (2008) Ciberculturas:** Metáforas, prácticas sociales y colectivos en red. Nómadas. Instituto de estudios sociales contemporáneos. Universidad Central. Bogotá
- Santa Cruz, M. (2004)** Construir sentido: sociedad, familia y trabajo, Universidad Perez Rosales.. 2004.
- Stiglitz, J. (2002).** “El malestar en la globalización, Taurus, Bogotá,

**Simona Cecchini, (2006).** “la medición de la cohesión social en la Unión Europea (Indicadores Laeken) y su aplicación en America Latina”, Santiago de Chile.

**Sernam (2008).** Código de Buenas Prácticas Laborales sobre no discriminación para la Administración Central del Estado. Santiago.

**Taylor y Bodgan (1987).** Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación, Paidós, Barcelona, Buenos Aires, México.

**Tironi, E. (2005).** El sueño Chileno. Comunidad, Familia y Nación en el Bicentenario. Santiago, Taurus.

**Valenzuela, J – Tironi, E – Scully, M. 2006.** El Eslabón Perdido: Familia, modernización y bienestar en Chile. Taurus Ediciones. Argentina

**Vasilachis, I. (1992):** Métodos cualitativos I: Los problemas Teóricometodológicos Ed. Centro Editor de América Latina, Buenos Aires, Argentina.

**Velez, O. (2003).** Reconfigurando el Trabajo Social: perspectivas y tendencias contemporáneas. Buenos Aires. Espacio.

**Wainerman, C. (2008).** Los Desafíos de Una Política Pública para las familias, CEPAL, Serie Seminarios y Conferencias N°52, Santiago, Chile.

**OPPERMANN, M. (2000):** "Triangulation - A Methodological discussion". International Journal of Tourism Research. Vol. 2. N. 2. Pp. 141-146.

#### **Observatorio de Equidad de Género**

<http://www.observatoriogeneroyliderazgo.cl/>

#### **Minvi**

[http://www.minvu.cl/opensite\\_20070212164909.aspx](http://www.minvu.cl/opensite_20070212164909.aspx)

#### **Observatorio ciudadano**

<http://www.observatorio.cl/proyectos>

**Anexo**  
**Entrevista individual en profundidad**

**Anexo**  
**Entrevista Grupo discusión**

**Anexo**  
**Matriz de análisis entrevistas Individuales**

**Anexo**  
**Grupo Discusión 1**

**Anexo**  
**Grupo Discusión 2**