



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

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

**La experiencia del Programa Especializado en Calle “Acompañando la Vida”, de la  
Fundación Don Bosco, año 2013: una aproximación desde sus destinatarios.**

**Tesis para optar al grado de Magíster en intervención social Mención Familias**

**Autora: Ellieth Arenas Torres**

**Docente Guía: Verónica Verdugo**

**Santiago de Chile  
2016**

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el fenómeno de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle no ha sido prioridad para la sociedad. No obstante estar en las calles por mucho tiempo, se les ha invisibilizado, desconociéndose aún de manera integral, las características del fenómeno, así como el perfil de las familias desde las que provienen.

Ello plantea un doble desafío, ya que, por una parte las familias contemporáneas han experimentado una serie de transformaciones, que suponen nuevas complejidades y mayor comprensión, y por otra, las familias de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle (en adelante NSC), en general se ven afectadas por otro tipo de problemas que las ubican en una situación de mayor vulnerabilidad.

En tal sentido, uno de los elementos relevantes del desarrollo de esta investigación es la poca información existente sobre las familias de NSC en Chile, así como sobre los procesos de intervención que se realiza con ellas.

Es necesario por lo mismo preguntarse, cómo se presenta el fenómeno de los NSC y de qué manera se construyen los vínculos entre estos niños y sus familias. Aunque son expulsados de sus núcleos familiares, una gran mayoría de estos niños mantiene una vinculación casi a diario con ellas, es decir, pese a no estar cumpliendo el rol de adultos protectores, los reconocen como significativos. Del mismo modo, existen programas orientados a trabajar con los NCS y sus familias, existiendo aún poca información sobre sus resultados. De ahí que en esta investigación se profundizará en el programa PEC “Acompañando la Vida”, intentando responder a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los componentes del proceso de intervención desarrollado desde el Proyecto Especializado en Calle (PEC en adelante) “Acompañando la vida”?, ¿Cuáles son los principales aspectos del programa que los destinatarios del PEC “Acompañando la vida” valoran y rechazan?, ¿Qué cambios sienten los destinatarios que

son producto de la intervención realizada por el PEC “Acompañando la vida”?. Las mismas se tratarán de responder desde la perspectiva Emic, o sea, desde las vivencias, experiencias y reflexiones de los actores presentes en el proceso de intervención.

El estudio se planteará desde el paradigma interpretativo, con metodología cualitativa, que permita, analizar y reflexionar sobre la significación que develan los actores del proceso de intervención desde el programa. Esto significa, que serán los mismos actores quienes darán cuenta de: cómo se conciben, cómo se reconocen, cuál es el sentido que le dan a la situación de calle en que se encuentran.

## **RESUMEN**

En el presente Informe se presenta el proyecto de titulación para optar al título de Magister en Intervención Social Familiar, el cual consiste en la realización de una investigación de la experiencia de familias que participaron en el 2º semestre del año 2013, en procesos de intervención del Proyecto especializado en Calle, “Acompañando la Vida”, perteneciente a Fundación Don Bosco.

Esta experiencia fue realizada por el equipo de educadores sociales y dupla psicosocial, de la Institución. Participaron de esta investigación cuatro adultos de las familias pertenecientes al proyecto y cinco niños, niñas y adolescentes de las mismas.

Conceptos claves: Perspectiva de las fuerzas, Niños en situación de Calle, Familias, exclusión e integración.

## **ABSTRACT**

In the present report the degree project is presented in order to opt for the Masters in Family Social Intervention, which consists in investigation of the experiences of the families that participated in the 2nd semester of 2013, in the intervention processes of the projects specialized in the NSC attention, of the Don Bosco Foundation.

This experience was conducted by a group of social educators and psychosocial duo of the institution. In this investigation participated four adults of the families belonging to the project and five children of the same.

Key concepts: Perspective of Power and the Strengths, street children and family

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
RESUMEN DEL PROYECTO.....	4
CAPÍTULO I: Antecedentes y planteamiento del problema.....	7
1.1. Antecedentes.....	7
1.2 Fundamentación y relevancia de la Investigación.....	20
1.3 Preguntas de la investigación.....	25
1.4. Objetivos de la investigación .....	25
1.5 Contextualización de la experiencia.....	26
CAPÍTULO II: Aspectos teóricos.....	32
2.1 Estado como garante de los niños, niñas y adolescentes.....	32
2.1.1. Derechos Humanos.....	32
2.1.2. Derechos humanos en Chile.....	33
2.2. Convención internacional de los derechos de los niños, niñas y adolescente.....	35
2.2.1. Derechos de los niños y niñas en Chile.....	41
2.3. La Familia y perspectivas teóricas para su abordaje.....	42
2.3.1. La familia vulnerada.....	47
2.4. La familia desde la perspectiva del poder y las fuerzas.....	49
2.5. Perspectiva del poder y las fuerzas del cliente.....	50
CAPÍTULO III: Aspectos metodológicos.....	58
3.1. Enfoque metodológico.....	58

3.2. Universo y muestra.....	60
3.3 .Técnica recolección de datos.....	61
3.4. Criterios de validez.....	61
3.5. Técnica de análisis de la información.....	63
CAPÍTULO IV: Análisis de datos.....	67
4.1. Cuadro resumen categorías y sub categorías.....	67
4.2. Matriz de análisis categorial.....	68
4.3. Resultados.....	80
4.4. Conclusiones.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS.....	122

## **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Es importante para el marco de esta investigación, definir en primera instancia qué se entiende por Niños en Situación de Calle.

Al examinar la literatura en la materia se puede constatar que existen diferentes miradas frente a este fenómeno. Una primera aproximación, que es una de las más utilizadas, es la que proviene del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en la cual se distinguen dos grupos. Por una parte, se habla de “Niños en la calle y que son aquellos que pasan la mayor parte del tiempo en la vía pública, pero que tienen algún tipo de soporte familiar y vuelven a su casa por la noche” y, por otra, se alude a la noción de “Niños de la calle: que serían aquellos que pasan el día y la noche fuera de casa y están funcionalmente sin soporte familiar. Este grupo se diferencia del anterior porque han roto los vínculos familiares y han hecho de la vía pública su hogar” (Gobierno Federal, 2011: 3).

Las diferentes aproximaciones, dan cuenta de la gran complejidad que reviste este fenómeno; así como también de las diversas conceptualizaciones que existen según los países o las instituciones que trabajan con esta población: “hoy se habla de niños que subsisten en la calle, denominación que de alguna manera comprende las dos categorías antes mencionadas. También se utiliza niños en situación de calle, sin que exista un consenso sobre su aplicación” (Gobierno Federal, 2011: 3).

En Chile, desde SENAME, se utiliza la denominación niños, niñas y adolescentes de y en calle. Este concepto, es el que se ha venido utilizando en las bases técnicas de las intervenciones desarrolladas en los últimos años desde los PEC, el SENAME y el Observatorio metropolitano de Calle que dirige Fundación San Carlos de

Maipo y el Centro de políticas públicas, PUC. En estas instancias, existe consenso en distinguir entre niños de calle y niños en calle. Entendiendo por cada uno lo siguiente: Los niños en la calle son aquellos que mantienen alta socialización callejera y graves vulneraciones asociadas: deserción escolar, consumo de drogas, inicio de conductas delictivas, víctimas de abusos y maltratos, sufren negligencia parental y casi siempre duermen en el hogar y mantienen con sus familias un vínculo directo e incluso de dependencia, pese a la autonomía que les otorga el hecho de pasar gran parte del tiempo en la calle. Por su parte, los niños de la calle son los que, además de presentar gran parte de las características anteriores, duermen en la calle. Según el criterio consensuado por estas instancias, si un niño, niña o adolescente duerme más de 4 días al mes en la calle o en múltiples lugares (casas de amigos, familiares, caletas o rucos) es un niño de calle. Otra diferencia entre unos y otros es la cronicidad que presentan de acuerdo al tiempo que llevan en calle y el daño bio-psicosocial que es determinante en el término de la situación de calle. A la vez se plantea en esa categorización que ambos desarrollan elementos que le permiten subsistir en este medio desprotector, “son autónomos, aunque sobre el 80% de ellos tienen relación con su familia de origen” (Observatorio metropolitano Calle y ESCNNA, 2010: 2).

La presencia a nivel mundial de Niños en situación de Calle, es alarmante si se revisan datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que calcula que existen aproximadamente “150 millones de niños de la calle en el mundo, de los cuales alrededor de 40 millones pertenecen a América Latina. Estos/as niños/as, cuyas edades oscilan entre los 10 y 14 años, son los/as condenados/as a intentar sobrevivir en el único «hogar» que tienen disponible, esto es, las calles del continente”. (Forselledo, 2001: 1).

En Chile y de acuerdo a los datos aportados por los programas PEC de la red SENAME, y al último Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle, se contabiliza un total de setecientos veinticinco situaciones de menores de 18 años. (SENAME, 2013).

Es difícil dimensionar en cifras el verdadero fenómeno, como así también recopilar información más acabada sobre el mismo. Algunas de las razones que se esgrimen para explicar este déficit de información las esboza Ossa (2005) siguiendo a Vanistaendael (1994), quien señala que las cifras varían de acuerdo a: la definición que se utiliza, al carácter de marginalidad que adquiere el fenómeno para la sociedad, lo que hace muy difícil contarlos por más que se quiera y a la informalidad con que en ocasiones se ha obtenido la información, situación que no permite mayor precisión en la misma.

Con respecto al origen del fenómeno, la literatura plantea que no es nuevo. “existirían indicios de niños y jóvenes en la calle desde la edad media”. (Vanistendael, 1994 en Ossa, 2005: 19). Ahora bien, si se habla del término de personas en situación de calle, no es claro el origen, pero si se puede señalar que ellos están catalogado: como “el grupo más desventurado dentro del colectivo de los «homeless»”. (Edgard y Meert, 2005 en Rojas, 2008: 10). Al respecto, estos autores advierten que aunque sufren deterioro psicosocial poseen diversos recursos y capacidades que les permiten adaptarse a este escenario adverso y aprender a sobrevivir en el mismo.

En Chile se cuenta con datos de personas en situación de calle desde inicios del siglo XX. En este periodo una importante parte de la población se encontraba en esta condición, y se estima que en periodos de crisis económicas, ellos podían llegar a miles viviendo en las calles. Es así que, en la primera mitad del siglo XX, el Estado chileno hacía frente a la situación desde una perspectiva represiva y en general este tipo de personas era visto por el resto de la sociedad como: mendigos, vagabundos y delincuentes (MIDEPLAN 2005 en Weason 2006). Esta misma mirada ha permitido ir visibilizando este fenómeno y ha permitido realizar estudios para comprenderlo de mejor manera.

En otro orden de cosas, es importante señalar que estudios internacionales, realizados en Estados Unidos evidencian que las causas que llevan a la población de NSC al abandono/expulsión de su hogar si bien son múltiples, en general convergen en dos categorías. Por una parte, el quiebre familiar que refiere al consumo de drogas de parte de los padres o problemas de salud mental, abuso y abandono infantil, conflictos familiares y familia sin hogar; también se incluyen rechazos de parte de los padres hacia los hijos dada su orientación sexual y estilo de vida. Por otra, la falla del sistema social: “esta categoría incluye a numerosos adolescentes que terminan en la calle debido a un fracaso de los Servicios de Bienestar Infantil, del Sistema Judicial Juvenil y/o del Sistema de Salud Mental” (SENAME, 2013: 3).

Los países anglosajones, agrupan las causas en a lo menos cuatro categorías: conflictos familiares, dificultades económicas, inestabilidad residencial y problemas de adaptación social. (Fundación San Carlos del Maipo y SENAME, 2012.)

En este mismo punto, Ossa (2005) siguiendo a Richards (1993) plantea que existen varias motivaciones que causan la salida de los niños y jóvenes de sus casas. (Ossa. 2005). Entre éstas se pueden encontrar las siguientes: “trabajar y aportar económicamente a sus casas, como reacción ante situaciones altamente estresantes o que causan sufrimiento, por influencia de otros y por razones personales (aburrimiento, mandarse solos o por costumbre)” (Ossa, 2005: 27).

No obstante lo anterior, existe consenso en relación a que “los niños de la calle son producto de muchas causas, pero la más inmediata se relaciona con la desintegración de las familias de mayor pobreza, las cuales se enfrentan al desempleo, desnutrición, insalubridad, falta de vivienda y carencias educativas” (UNICEF, 1990 en Ossa, 2005: 29).

Desde el Gobierno Federal mexicano se enfatiza la idea que cuando se habla de las causas que motivan a niños y adolescentes al abandono del hogar, en general es habitual referirse a la marginalidad y la pobreza, pero se pasa por alto o no se menciona con fuerza, el ambiente y contexto familiar en que estos niños y adolescentes están inmersos y se desarrollan. En tal sentido, se plantea la necesidad de considerar que son las familias y los problemas que presentan los que terminan por expulsar a los chicos hacia el espacio público. De ahí, que se afirma “los que escaparon de sus casas es porque sufren maltrato y abusos, no sólo porque son pobres”. (Gobierno Federal, 2011: 9). Es así como “La violencia familiar, el maltrato y abuso a los niños y adolescentes es un factor que propicia el abandono del hogar en contextos de pobreza y marginación social, ambas condiciones combinadas propician el fenómeno del callejerismo”. (Gobierno Federal, 2011: 16).

De acuerdo al SENAME, en Chile las causas asociadas a la salida de los niños a la calle están determinadas por procesos multicausales, entre ellos: las condiciones precarias de la vivienda, abandono, violencia intrafamiliar, maltrato, abusos diversos, indefensión, falta de oportunidades, discriminación, y exclusión social en todas sus formas. (SENAME, 2013).

El tránsito hacia la situación de calle está, en la mayoría de los casos, acompañado de un debilitamiento y ruptura de los vínculos familiares, comunitarios y sociales: “esto se evidencia claramente en los cambios en la composición familiar que acompañan este camino. En efecto, el 80% de quienes vivían con sus familias antes de llegar a esta situación pasaron a vivir solos, o con otras personas que no eran sus familiares, una vez que se encontraron en tal condición. En este ámbito, de acuerdo al Catastro 2011, la principal razón que mencionan las personas para su situación de calle es la presencia de problemas familiares” (MIDEPLAN, 2011: 15). Esto incluye, generalmente, historias familiares asociadas a pobreza y vulnerabilidad de larga data.

Por su parte, los estudios desarrollados por el Ministerio de Desarrollo Social a nivel nacional, en su Plan de Acción para el Trabajo en el Plan Calle, han visualizado desde el catastro algunos elementos importantes del fenómeno, entre ellos las causas asociadas a la permanencia de personas en situación de calle. Entre ellas se hace referencia a la disponibilidad de servicios institucionales de apoyo. Los datos nacionales señalan una escasa oferta de servicios especializados, en términos de cobertura y de calidad, que posibiliten la protección, prevención y promoción de la superación de la situación de calle. De esta forma, la escasa respuesta institucional a factores que pueden ser considerados efectos de esta situación, se transforma en una importante causa de permanencia del fenómeno en esta población. (Ministerio de Desarrollo Social, 2011-2014).

De acuerdo a la información generada por el catastro 2011, “una de cada cuatro personas encuestadas declara haber vivido en un centro u hogar de niños. Sin embargo, que las personas en situación de calle también son capaces de construir y utilizar las redes de apoyo que les permitan sobrevivir en este contexto” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011- 2014: 14). Es en este contexto, que la presencia de estos recursos personales se constituye en el principal capital para superar la situación de calle” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011- 2014).

Según el Catastro Calle 2011, “alrededor de un 83% de las personas en situación de calle ha experimentado «sucesos vitales estresantes» en su infancia y el 90% durante su vida adulta” (Ministerio de Desarrollo Social, 2011- 2014: 14). Este estudio da a conocer que la mayoría de los casos de personas en situación de calle, se debe a un quiebre o ruptura en el vínculo familiar. Lo que conduce en estos casos a perder todo: casa, trabajo y lo más importante familia. Por lo que confluyen en este sentido las causas personales y contextuales, provocando el inicio y la cronificación de la situación de calle, finalizando en la exclusión social. (Ministerio de Desarrollo Social, 2011- 2014).

A la vez, es importante insistir en que la situación de desprotección que presenta parte de esta población es consecuencia de múltiples factores como: el desempleo, el desarraigo, la marginalidad y la explotación infantil en todas sus formas.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente en el marco de un análisis de antecedentes y tomando las palabras de Minnicelli (2003), es posible sostener que nombrar a los NSC es nombrar a una parte de la población infantil que carece de un medio familiar para crecer y desarrollarse en armonía. Como se sabe, de acuerdo a los antecedentes que proporcionan los catastros de NSC, no siempre la familia es el lugar donde efectivamente se garantiza la protección para ellos.

De acuerdo con Minnicelli (2003), la localización de niños en la calle se ubica temporalmente en el presente. Esto significa que están en la calle, encuentran y desarrollan estrategias de subsistencia en ese tiempo presente. Viven al día o, como señala Minnicelli, al momento, al instante. Se trata de un presente “deshistorizado y sin prospectiva, que denuncia al mismo tiempo: la ruptura de lazos de filiación y crianza familiar, el fracaso de múltiples intervenciones anteriores de diversas instituciones políticas, sociales, educativas y judiciales y el desafío a las estrategias de intervención a partir de y en ese presente” (Minnicelli, 2003:1).

En otro orden de cosas, los efectos que se manifiestan en los niños en situación de calle, son integrales, es decir, tienen consecuencias en todos los ámbitos de la vida. Desde el punto de vista del Gobierno Federal mexicano, es importante destacar que, para clarificar aspectos o características de los niños en situación de calle, es necesario referirse a 4 aspectos relacionados con la salud y la conducta. En primer lugar, la mayor parte de los niños que se encuentran en la calle y consumen drogas, pasan casi todo el día bajo los efectos de sustancias tóxicas (solventes, inhalantes, pastillas, etc.). El consumo mitiga el hambre y la misma situación de abandono. Esto provoca en ellos problemas de concentración y a veces daño a nivel del sistema nervioso central. En

segundo lugar, se señala que algunos NSC presentan problemas de comunicación, lenguaje y pensamiento abstracto y dificultades en la orientación espacio-temporal. Son inmediatistas, no se concentran por mucho tiempo y presentan elevados estados de ansiedad y frustración. En tercer lugar, se hace referencia a que a la vez es usual ver en ellos traumatismos físicos que no se curan, infecciones de diferente índole (parasitosis, tiña, micosis, ITS, etc.), son padecimientos comunes entre ellos por la falta de higiene. Del mismo modo, comienzan la actividad sexual a edades tempranas y los embarazos en adolescentes son muy frecuentes. Finalmente, se suma a lo anterior, el hecho que además, en un estado de desnutrición, como la que por lo general presenta este grupo de niños y jóvenes sin hogar, los efectos de las drogas son más nocivos. Esta condición de salud tan precaria también es un impedimento para integrarse a algún sistema educativo, tanto formal como especial, pues el rendimiento o desempeño se ve disminuido por una salud débil (Gobierno Federal, 2011).

La permanencia en calle de estos niños, niñas y adolescentes y la falta de recursos para sobrevivir, provoca en ellos una desprotección, que necesariamente tiene efectos no solo en los ámbitos de la salud y de la conducta, sino también, en la exposición ante otros riesgos, que llegan a ser vitales. Entre ellos “podría decirse que uno de los más peligrosos, por la complejidad que conlleva, es la explotación sexual comercial infantil” (Gobierno Federal, 2011: 9), en cualquiera de sus formas (pornografía, turismo sexual, tráfico de personas con fines sexuales y el grooming por redes sociales. (Gobierno Federal, 2011).

Otro aspecto importante de señalar refiere a las acciones del Estado como garante de derecho y a la forma en que se han ido generando a lo largo de la historia estrategias de trabajo con esta población objetivo. En la primera mitad del siglo XX, se comenzó a trabajar con los niños y niñas que se encontraban en situación de calle, con un enfoque asistencial. Los gobiernos de la época, impulsaron políticas sociales para ir en ayuda de los más pobres, pero, sin considerar de manera específica el fenómeno de

NSC, todos ellos excluidos integralmente. Fueron algunas instituciones de beneficencia quienes comenzaron a ocuparse de ellos. En este sentido, “uno de los mayores hitos es la inauguración en el año 1944 del Hogar de Cristo, institución fundada por el padre jesuita Alberto Hurtado, destinada a la asistencia de adultos y niños en situación de calle” (MIDEPLAN, 2005: 11)

Por lo mismo, durante el siglo XX y hasta inicios del siglo XXI no han existido políticas sociales enfocadas directamente a personas en situación de calle. Si bien como se lee en documentos de MIDEPLAN en el año 2002, se lanzó el Sistema de Protección de Chile Solidario como una política destinada a superar la extrema pobreza, este grupo no estuvo incluido en ella. Se suma a lo anterior el hecho de que la expansión del concepto de ciudadanía en el último siglo – como documenta Marshall (1988) – tiene como consecuencia que “en diferentes latitudes la población «homeless» ha dado signos de no querer mantenerse al margen” (Cress & Snow 1996 en Rojas, 2008: 11). Por lo mismo, se comenzó a trabajar desde una mirada más inclusiva en vista a políticas públicas para esta población.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente y producto de las demandas emanadas desde las organizaciones que trabajan con personas en situación de calle, impulsados por el gobierno del ex - presidente Ricardo Lagos, se logró el compromiso- el año 2004- de incluir a las personas en situación de calle en los beneficios sociales del Estado. (MIDEPLAN, 2005)

Tal como se lee en un artículo de la revista Polis, “las demandas por ciudadanía, dirigidas desde la misma población objetivo y las organizaciones de la sociedad civil que trabajan con ésta, alcanzaron validez frente a las autoridades públicas, y desde el año 2005 se trabajó en el diseño de ésta política, para finalmente en noviembre de 2007 comenzar a implementarla” (Rojas, 2008: 7).

Por otra parte, el Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME), establece los principios normativos y valóricos que sustentan los programas, que trabajan con NSC y que derivan de lo establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño, niña y adolescente y sobre la familia en general. Se señala así que la familia es un grupo fundamental de la sociedad y es donde todas las personas pertenecientes a ella, deben crecer y desarrollarse plena y armoniosamente, y en donde sobre todo los niños reciban protección y asistencia. (SENAME, 2013).

Es en este sentido que Chile, como Estado garante, desde el año 1990 se ha hecho parte y ha ratificado la Convención de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes y ha implementado diferentes políticas públicas para contribuir a su protección integral en el país. En el caso de la situación de niños, niñas y adolescentes de calle, ya desde el año 1995 según fuentes de SENAME es que ha ido desarrollando diferentes estrategias para esta población.

El Estado de Chile, en vista a la situación de calle de los niños, desde el año 2005 específicamente y después de participar en el primer catastro de personas en situación de calle, comenzó a implementar desde diferentes organismos programas en beneficio de la niñez. Se comenzó con un plan de Comuna Segura (ONG's y Municipalidades) para intervenir en algunos focos donde se encontraban niños en alto riesgo social y situación de calle. Con relación a estos aspectos, con la vigencia de la ley N° 20.032 de subvenciones, el año 2005, SENAME estableció una modalidad de intervención para niños en situación de calle, desde los programas especializados para niños, niñas y adolescentes en situación de calle, los que intervienen en el marco de un enfoque de derechos (SENAME, 2013).

Esto derivó en la creación de los proyectos especializados en calle, desde el año 2007, ejecutándose 6 proyectos en el país, focalizados en algunas comunas de la región metropolitana en donde se visibilizaba el mayor número de niños en posible situación de

calle. Estos proyectos están bajo la responsabilidad de SENAME junto a organismos colaboradores.

Después del segundo catastro a nivel nacional de personas en situación de calle, se visualiza la necesidad de atender imperativamente a esta población, no solo en la Región Metropolitana, sino que en regiones donde no existe esta atención especializada. Es así como se quiere responder de forma articulada no sólo con SENAME, sino, también el Ministerio de Desarrollo Social (en adelante MIDESOL), particularmente desde su programa de apoyo a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, de la Oficina Nacional de Calle, implementado en 5 regiones del país<sup>1</sup>.

Entre otros aspectos, la complejidad de trabajar con esta población está dada porque, los niños que viven en la calle constituyen una población difícil de involucrar en programas que los benefician. La desconfianza hacia las personas que no son de su entorno cotidiano hace difícil el acceso a esta población. Su altísima adicción a los inhalantes entorpece cualquier tipo de intervención. Se suma a lo anterior el hecho que, una vez que han pasado cierto tiempo en la calle, se benefician de algunas acciones de asistencia social que llegan a formar parte de su *modus vivendi* y pueden constituir una razón para no querer dejar el espacio público al encontrar apoyo de instituciones gubernamentales y organizaciones civiles. (Gobierno Federal, 2011).

Como se ha referido en párrafos anteriores, es SENAME actualmente el organismo responsable de la intervención junto a organismos colaboradores. Por lo mismo, son las Bases Técnicas emanadas desde esta institución (construidas con las sugerencias técnicas de los programas ejecutores), los que dan el lineamiento técnico y administrativo de los programas en ejecución. Entre otros aspectos, se señala que “desde

---

<sup>1</sup> Este programa se ha implementado en las siguientes regiones: Regiones de Tarapacá (Iquique y Alto Hospicio) – Antofagasta (Calama) – Arica y Parinacota – Valparaíso (San Antonio y Los Andes) – Maule (Talca y Linares) – Bío Bío (Talcahuano, Hualpén, Chiguayante, Concepción, San Pedro de la Paz). (SENAME, 2013).

la intervención se espera que el enfoque con el cual se trabaje, se centre en rescatar las potencialidades de los niños, niñas, adolescentes, familia y/o adulto responsable, que se consideren sus experiencias personales y familiares” (SENAME, 2013: 5).

En este contexto, cobra relevancia el concepto de resiliencia, el que según Cyrulnik “es el arte de metamorfosear el dolor para dotarle de sentido; es la capacidad de ser feliz incluso cuando tienes heridas en el alma” (SENAME, 2013: 6). Es por lo mismo que se plantea que en la intervención debe estar presente este proceso, ya que, es este dolor es el que los niños tratan de aliviar en la calle. De ahí que se asume que lo central en la intervención es el interés superior del niño y en transformar junto a ellos ese dolor en afecto, confianza, autoestima y a la vez devolverles la confianza en el mundo adulto y “sentirse incluidos y considerados como parte de la ciudadanía, de la cual ellos siendo parte, se les ha excluido” (SENAME, 2013: 6).

De manera análoga, es necesario considerar en el proceso de intervención de los NSC el tipo de vínculo que tienen con sus familias, ya que, en general ello constituye un factor importante en el proceso de resignificación de vida. “el grado de daño en la relación entre éstos y sus familias determina en buena medida las posibilidades de desarrollar trabajos para una posterior vinculación” (Vara, Griesbach, Sauri y Merodio, 2002 en Ossa, 2005:24). De acuerdo con Méndez (2009) las evidencias de un estudio de Duyan (2005) y de ICBF (2006), coinciden en señalar que “el sistema familiar de los niños que habitan en la calle se caracteriza por altos niveles de conflicto, abuso sexual, físico y emocional, inseguridad económica, abuso de sustancias de los padres, separación y falta de comunicación” (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011:11)

En general, los niños NSC pertenecen a familias multi-problemáticas de acuerdo a sus características y complejidades. Siguiendo a Linares (1997), este tipo de familia presenta dificultad para enfrentar la cultura actual y sus demandas, por la falta de herramientas. Según Gómez, Muñoz y Haz (2007) y Duyan (2005), los factores de

riesgo en los que están las familias de acuerdo al contexto social en el que viven, enfatizan el carácter de marginación y pobreza no solo económica, sino también cultural (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011).

Importante es destacar que se ha encontrado que en los hogares estos niños, carecen de satisfacción de las necesidades básicas de vivienda, alimentación y salud, entre otras. Si a esto se le suma que la familia no brinda el soporte afectivo necesario para mantener unidos a sus miembros, es posible dar cuenta de un contexto propicio para que el niño perciba que en la calle va a encontrar lo que no le es dado en su casa (SENAME, 2004), “para estos niños, su familia de origen representa un “no lugar”, un espacio que, por sus dinámicas internas y conformaciones, se fue negando y en el cual ya no desea estar” (SENAME, 2004: 41).

No obstante lo anterior, Méndez (2009) citando a Estefanía (2005) e ICBF (2007), plantea que no todos los niños con igual historia de vida deciden salir de su casa, por lo que la decisión de auto-expulsarse dependerá de cómo el niño perciba la situación en su conjunto.

Finalmente, respecto de las intervenciones que se realizan con estos niños y sus familias, es necesario señalar que de acuerdo al sistema de registro e información de SENAINFO elaborado por SENAME y organismos colaboradores, muchos de ellos han sido diagnosticados desde la patología y sobre intervenidos por diferentes programas de la red.

En esto radica el interés de comprender con mayor profundidad un modelo que ha intentado modificar el enfoque tradicional, centrándose en las fortalezas y potencialidades que poseen estos niños y sus familias. Es por lo mismo que se pretende ahondar en el programa PEC “Acompañando la Vida”, de la Fundación Don Bosco, el que sustenta su quehacer en la perspectiva del poder y las fuerzas. A diferencia de otros

modelos que se focalizan en la identificación y erradicación de déficit y problemas, la perspectiva de las fuerzas releva la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos en la persona y su medioambiente (Sullivan, 1992).

Entre otros aspectos, lo importante de este planteamiento es que la intervención social aborda: la promoción de la capacidad de afecto y comunicación familiar, fortalece las capacidades de control y supervisión familiar, realizando y favoreciendo actividades pro-sociales (Carrasco, 2012).

Para finalizar este apartado, es necesario subrayar que, en general hablar de personas en situación de calle es hablar también de exclusión, de marginación y de invisibilización. No obstante, de acuerdo con Rojas (2007), estas personas presentan altos niveles de autosuficiencia en estrategias de supervivencia, lo que permite en ellos el desarrollo de competencias y un inicio en el reconocimiento de ellos hacia sí mismos como sujetos. Desde ahí la importancia de realizar intervenciones centradas en el sujeto, su familia, y sus fortalezas.

## **1.2 Fundamentación y relevancia de la investigación**

En general, la intervención familiar se ha orientado a muchos sectores de la sociedad, desde diferentes enfoques. Específicamente con las familias de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, se ha trabajado en relación al sistema de vulneración presente y los aspectos familiares desde el déficit, tomándose ambos como focos de intervención.

A modo de ejemplo, se puede señalar que desde la práctica y en base a la información de proyectos que trabajan con este tipo de perfil en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, se ha caracterizado a las familias y los procesos que enfrentan, de acuerdo a las debilidades que presentan. Es así como, el sistema de registro de

información del Observatorio Metropolitano de NSC 2007-2014, considera indicadores como: consumo de drogas, alcoholismo, delincuencia, VIF, abuso sexual intrafamiliar, situación de Calle, entre otras.

Es necesario observar las potencialidades y recursos que poseen las familias. En esta lógica de intervención, al trabajar con aquellas que pertenecen a los estratos más bajos y más desfavorecidos en el ámbito social, es común encontrar en los diagnósticos iniciales, las descripciones o caracterizaciones que ponen el énfasis en las carencias de estas familias, y por lo mismo, el tipo de intervención que se trabajará con ellas es determinada antes de conocerlas.

De acuerdo con este diagnóstico centrado en las carencias, Pino (2010) afirma que es importante modificar el mismo, ya que las intervenciones llevan a promover el ajuste psicosocial de los individuos que componen la familia. De ahí la importancia de las competencias parentales, tales como: la capacidad de apego, que se concibe como los recursos emotivos, cognitivos y conductuales de los padres para responder a las necesidades de su hijo; la empatía, relacionada con la capacidad de los padres de sintonizar con el mundo interior de sus hijos. Así también los modelos de crianza adecuados, los que tienen relación con los procesos de aprendizaje que desarrollan los padres con sus hijos y por último generar y utilizar redes sociales, considerando que las redes de apoyo fortalecen y proporcionan recursos para la vida familiar (Pino, 2010).

Desarrollando un poco esta idea, es importante señalar que se visualizan entre los múltiples profesionales que trabajan con las familias elementos por la mayoría conocidos sobre ellas: negligencia, delincuencia, consumo de drogas, cesantía, pobreza extrema y por supuesto familias muy disfuncionales y sin mayores habilidades parentales. Ahora bien, si a eso se le añade el hecho de que se habla de familias de niños, niñas y adolescentes en situación de y en la calle, estos diagnósticos lapidarios se agudizan, y se les identifica además como: familias expulsoras, violentas y sin

responsabilidad alguna, entre algunas las características con las que se les relaciona. “De acuerdo a los Observatorios Metropolitanos, sus familias presentan problemáticas complejas, donde la negligencia (que se presenta en más del 70% de las familias en ambos grupos), la violencia intrafamiliar (en alrededor del 60%), el consumo problemático de drogas (mayor al 40% para ambos), la pobreza extrema y los conflictos con la justicia son comunes. Además destaca que el 22% de los niños que habitan en calle provienen de familias con antecedentes de situación de calle, y el 16% de los niños víctimas de ESCI (Explotación sexual comercial infantil) provienen a su vez de familias del mismo circuito” (Observatorio Metropolitano de Calle y ESCNNA, 2010: 5).

Después de algunos años de trabajar con esta población, los profesionales del PEC Acompañando la Vida, perteneciente a Fundación Don Bosco, han observado y reflexionado que estas familias presentan variables como las descritas en el párrafo anterior, con el tiempo y mucho trabajo, algunas de ellas, pueden desarrollan habilidades parentales, que les permiten en alguna medida revertir la situación familiar y con ello interrumpir las situaciones de vulneraciones graves en la que se encuentran insertos estos niños y ellos mismos como grupo familiar. (Fundación Don Bosco, 2010)

Desde este fundamento basado en la experiencia de la intervención directa, se desprende la necesidad de trabajar con un modelo de intervención centrado en la Perspectiva de las Fuerzas, sobre todo permitiendo que estas Familias se reconozcan como articuladoras de cambios y devolviéndoles el poder personal y familiar, que les permita encontrar y construir soluciones para los múltiples problemas que las afectan.

En relación a estos aspectos, Solar (2000), afirma que con el modelo de las perspectivas de las fuerza del cliente, es posible construir la forma en que se comprende e interviene a la familia. Ello implica que es posible mirarla desde la teoría de la construcción social de la realidad. Esto significa centrarse en las capacidades de los sujetos de intervención, que les han permitido de alguna manera superar situaciones

problemáticas, y no en los aspectos negativos de ellos que han provocado estas situaciones adversas.

Es importante señalar que en la perspectiva de las fuerzas, la intervención enfatiza las potencialidades, fortalezas y recursos en contraposición a las carencias, los déficit y los problemas de las personas y familias. Esta perspectiva no desconoce que la mayoría de los problemas que se experimentan son el resultado de la manera en que los sujetos se organizan, crean y localizan los recursos para sobrevivir. Tampoco desconoce las dificultades reales de la vida que oprimen y excluyen, pero enfatiza en los factores que promoverán la inclusión social de las personas (Solar, 2000).

En este sentido, la manera en cómo se organizan estas familias es considerada como el elemento principal de la recuperación de estos niños y de la interrupción de la situación de calle. El problema es desde dónde mirar estos aspectos y cómo plantearlos en la intervención social. Por lo mismo, el interés que nace en esta investigación, es conocer la experiencia desde los actores (NSC y sus familias), en los procesos de intervención, sustentada en el enfoque de las fortalezas que ellas presentan.

## **Relevancia**

Esta investigación presenta elementos relevantes para contribuir a la intervención de las familias de los NSC. En primer lugar, este es un fenómeno escasamente investigado en las ciencias sociales. En segundo lugar, si bien a la fecha se han realizado catastros de NSC, existen pocos estudios cualitativos que permitan comprender las características del fenómeno, específicamente la manera en que las familias participantes lo significan. En tercer lugar, no existen estudios que consideren a la perspectiva del poder y las fuerzas como enfoque orientador de la intervención social como modelo de aplicación. En cuarto lugar, no existen investigaciones sobre programas de trabajo con

familias desarrollados por la Fundación Don Bosco. De ahí que este estudio puede arrojar insumos interesantes para mejorar la intervención social de este programa y con ellos promover los derechos de los NSC.

### **1.3 Preguntas de investigación**

¿Cuáles son los componentes del proceso de intervención desarrollado desde el PEC “Acompañando la vida que los destinatarios relevan?

¿Cuáles son los principales aspectos del programa que los destinatarios del PEC “Acompañando la vida” valoran y rechazan?

¿Qué cambios sienten los destinatarios que han alcanzado producto de la intervención realizada por el PEC “Acompañando la vida”?

### **1.4 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General:**

Conocer los significados que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, de la Fundación Don Bosco, atribuyen a la intervención realizada en el sector sur de Santiago en el 2º semestre del año 2013.

#### **Objetivos Específicos:**

1.- Caracterizar los distintos componentes del proceso de intervención desarrollado desde el programa PEC “Acompañando la vida”, el 2º semestre del año 2013, que relevan sus destinatarios.

2.- Identificar los principales aspectos que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, valoran y rechazan de la intervención realizada.

3.- Reconocer los cambios que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, sienten que han alcanzado producto de la intervención realizada.

## **1.5 Contextualización de la experiencia**

Esta investigación se da en el contexto del trabajo con Familias de Niños, niñas y adolescentes en situación de calle, pertenecientes al Proyecto Especializado en Calle, “Acompañando la Vida”, de la Fundación Don Bosco-Vida Compartida.

### **Marco Institucional**

La Fundación Don Bosco – Vida Compartida es una institución eclesial salesiana que desarrolla una propuesta educativa y evangelizadora de prevención y rehabilitación de niños (as), adolescentes y jóvenes que viven la exclusión social en Chile desde hace 10 años. Imitando la solicitud de Don Bosco, esta institución se orienta a hacerlos idóneos para ocupar con dignidad un lugar en la sociedad. (Fundación Don Bosco, 2006).

Desde esta perspectiva, se asume el Sistema Preventivo, heredado de Don Bosco, como método y fin de toda acción educativa. Los profesionales de la Fundación están convencidos que, si se brinda a niños y jóvenes propuestas concretas y un ambiente juvenil impregnado de razón, fe y amabilidad, ellos podrán convertirse en protagonistas de un proceso educativo que los conducirá a transformarse en personas integrales, “fieles a la idea de Don Bosco, nuestro objetivo es formar honrados ciudadanos y buenos cristianos” (Dicasterio para la Pastoral Juvenil, 2002: 23).

Esta propuesta educativa se concretiza a través de la visión, misión y valores que sustentan el actuar fundacional, los cuales se relacionan con el trabajo comprometido con los niños y jóvenes más excluidos de la sociedad y con un estilo propio de intervención otorgándoles las posibilidades de desarrollo e inclusión en un “proceso

transformador salesiano, amable, razonable y trascendente” (Fundación Don Bosco, 2006: 4).

La Fundación está presente en 4 ámbitos o áreas de trabajo que se mencionan a continuación: Prevención, Rehabilitación, Adultos Calle y Niños Calle.

### **Principios de Intervención fundacional**

La propuesta de la Congregación Salesiana, a través de la Fundación Programa Don Bosco-Vida Compartida, entiende que el vínculo y el contacto humano son elementos esenciales para la reparación personal profunda, desde un ámbito social y terapéutico. Esta posibilidad de reparación es la puerta de acceso a la participación social, eje para romper las cadenas deshumanizantes que llevan a los niños y jóvenes a caer en la espiral delictiva y en el consumo de drogas (Fundación Don Bosco, 2005).

Desde una mirada estructural, la Fundación Don Bosco, visualiza el contexto social como excluyente y vulnerador en la vida de los niños y jóvenes, y entre los pobres a los más pobres. Desde esta perspectiva, se ve la exclusión social y sus consecuencias (injusticia, temor, desarraigo, etc.), como generadoras de un ambiente social para los niños y jóvenes, que se torna expulsor y con nulas instancias de participación o integración social” (Fundación Don Bosco, 2006: 6). A partir de esto se producirá lo que Carballada (2008) denomina la fragmentación del lazo social.

A la vez, se cree desde una mirada salesiana y fundacional, que es en este mismo contexto social que se produce la sanación y el cambio. Desde ahí la apuesta es: enriquecer ese ambiente, darle sentido de pertenecía, inclusión, participación y elección entre diferentes oportunidades, para los niños y jóvenes como una forma verdadera de cambio y crecimiento (Fundación Don Bosco, 2006).

## **Programa Especializado en Calle “Acompañando la Vida”, de la Fundación Don Bosco**

En el marco de la propuesta salesiana, para el trabajo con niños, nace como programa de intervención desde el Área de Niños Calle, el PEC Acompañando la Vida, el cual atiende a niños, niñas y adolescentes entre 0 y 18 años, que están en situación de calle, del sector Suroriente de Santiago, específicamente de las comunas de Puente Alto, La Pintana y San Bernardo.

La población objetivo es compleja y lo es también el contexto social, ya que, es en la dinámica de las poblaciones de alta complejidad en la que se trabaja, tales como: El Volcán, Marta Brunett, Chiloé, San Guillermo, Los Canales, Padre Hurtado, Pedro Lira, El Castillo, Los Morros, Valle Yuta. En estos sectores es posible encontrar “un perfil del tipo barrial expuesto a graves situaciones de vulneración de derechos asociadas al narcotráfico y la extrema pobreza” (Fundación Don Bosco, 2006: 15).

Los niveles de exclusión y pobreza que acompañan la situación de estos niños, niñas y adolescentes y sus familias, son brechas difíciles de derribar. Además, si bien las familias logran mejorar en algunos ámbitos su relación y aceptación con los NNA, en muchos casos el consumo de drogas, la baja escolaridad y la relación con actividades delictuales no permitan que los procesos sean tan exitosos en la cesación de la situación de Calle que presentan los NNA pertenecientes al Programa. (Fundación Don Bosco, 2006).

El PEC se compone de 8 profesionales: 5 educadores sociales, una dupla psicosocial (T. Social y Psicólogo), 1 Directora. Este equipo se encarga del trabajo técnico y administrativo del proyecto. Cada educador atiende directamente a 10 NSC y es la dupla psicosocial la encargada de apoyar, acompañar y trabajar directamente con

cada educador y atender al conjunto de NSC y todas las situaciones concernientes a ellos.

El objetivo general del PEC, es “contribuir a poner término a la situación de vida en la calle y asegurar la resignificación de situaciones que vulneran los derechos, de niños, niñas y adolescentes en situación de calle, a través de procesos de acompañamiento educativo terapéutico, orientados a la resignificación personal, la construcción de un proyecto de vida pleno, potenciando los factores protectores existentes y los procesos de vinculación tendientes a su inserción social” (PEC “Acompañando la Vida”, 2013: 3). En este propósito, está contenido el objetivo general propuesto por SENAME en las bases técnicas que determina el quehacer profesional y el lineamiento del trabajo de intervención del programa.

Si bien el trabajo está específicamente dirigido a los NSC, este programa trabaja con sus familias, promoviendo que los acompañen y sean parte de sus procesos de resignificación de vida, como articuladores de protección, apoyo y garantes de derechos.

Ahora bien, no obstante que estas familias por lo general presentan problemas y se encuentran insertas en contextos de gran vulnerabilidad, el programa asume que son capaces de desarrollar sistemas particulares de protección, algunas veces muy básicos, pero fundamentales para sobrevivir.

El Programa especializado en calle a la vez se hace parte de los lineamientos técnicos que emanan desde las Bases Técnicas de SENAME, en cuanto a la importancia de incluir a la familia en los procesos de intervención, “aún cuando el trabajo con familias se hace difícil y complejo en situaciones de niños, niñas y adolescentes en situación de calle, es necesario considerar el fortalecimiento de la familia de origen o el trabajo con familias de acogida, especialmente familia extensa” (SENAME, 2013: 10).

## **El modelo de intervención del PEC “Acompañando la Vida” de Fundación Don Bosco.**

El tipo de intervención con que se trabaja en este programa tiene un carácter socioeducativo, y se interviene directamente en calle, en casas de familias de origen y/o familias de acogida, dando un rol activo a los sujetos. De ahí que se reconoce los lineamientos del SENAME en relación a que se señala que “desde una perspectiva comprensiva, la intervención psico y socio-educativa se funda en una relación que reconoce al otro como sujeto y no como objeto de intervención” (SENAME, 2013: 9).

Desde esta perspectiva se entiende el nivel familiar como el centro de las acciones especializadas de relación y habilitación educativas que se realizan junto a las familias de los niños y jóvenes protagonistas, por ello se analiza y fortalece el acompañamiento familiar y/o de adulto significativo, lo que se traduce en perfilar el modelo de trabajo y los instrumentos técnicos que acompañan esta intervención. “Se parte de la certeza de que las familias son el sustrato inmediato de relación que debe activarse como articulador de los recursos de protección para potenciar los avances en el área personal y grupal” (Fundación Don Bosco, 2006: 15).

Ello significa que aún cuando las familias de los NSC presentan dificultades, la intervención focaliza su atención en las fortalezas y potencialidades que estos presentan. Es así como la propuesta educativa de PEC y Fundación requiere que el programa sea capaz de involucrar a las familias o adulto protector en el trabajo con los niños y adolescentes como actores directos y protagonistas de la intervención. (Fundación Don Bosco, 2006).

Por esta razón, entre sus líneas de acción con la familia trabaja con los adultos protectores de los NSC, y cuando no están presentes, se orienta a la búsqueda de una figura protectora capaz de comprometerse en sus procesos. Es mediante la intervención

que el programa espera que estas familias alcancen en alguna medida la madurez y la estabilidad afectiva, valórica y económica (en lo posible), como para ofrecer seguridad y protección ante las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y sobre todo para promover sus capacidades y fortalezas. (Fundación Don Bosco, 2010).

Es así como, el objetivo de la intervención con las familias se encuentra en el “desarrollo de capacidades parentales y ambientales, a través del enriquecimiento de la función paternante y maternante de las familias involucradas, además de la promoción de sus habilidades para encontrar apoyo en las redes sociales de referencia, que les permitan iniciar un proceso de cambio en sus condiciones psicosociales” (Fundación Don Bosco, 2006:15).

Se interviene entonces a fin de detectar junto a los Niños y sus familias, los factores de riesgos y factores protectores “buscando desarrollar en los beneficiarios y sus familias las competencias y habilidades psicosociales necesarias para enfrentar, en forma autónoma, su proceso de integración social y el progresivo ejercicio de sus derechos” (Fundación Don Bosco, 2006:16).

En este contexto, el PEC como programa fomenta y potencia el proceso educativo terapéutico del NSC, en sus componentes de reparación y redefinición de los vínculos afectivos así como el aprendizaje de hábitos sociales, destrezas educacionales y de oficios, promoviendo un desarrollo integral de los NSC y sus familias.

## **CAPÍTULO II.- ASPECTOS TEÓRICOS**

### **2.1. Estado como garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes**

#### **2.1.1. Derechos Humanos**

En 1948, la Organización de Naciones Unidas, establece la Declaración de Derechos Humanos y en el año 1959, se proclamaron los Derechos de los Niños. Unas décadas más tarde, en 1989 se logró contar con una “Convención de Derechos del Niño, que fue ratificada por Chile en 1990 junto a otros 57 países. Ello significa que el país asumió el compromiso de asegurar a todos los niños y niñas (menores de 18 años) los Derechos y principios que ella establece” (Banco del Congreso Nacional de Chile, 2009 en Campos, Espinoza y Saldaña, 2012: 16). Según lo expuesto por el Banco del Congreso Nacional (2009), a la fecha este tratado de Derechos humanos ha sido ratificado por 191 países.

Según Campos, Espinoza y Saldaña (2012), los derechos de la Infancia cuentan con más de 50 artículos, que se basan en cuatro principios fundamentales: no discriminación, interés superior del niño, supervivencia, desarrollo y protección y participación. A continuación se desarrollan cada uno de ellos:

- “No discriminación: El niño no deberá sufrir debido a su raza, color, género, idioma, religión, nacionalidad, origen social o étnico, o por ninguna opinión política o de otro tipo; ni tampoco debido a su casta o por alguna discapacidad.
- El interés superior del niño: las leyes y las medidas que afecten a la infancia deben tener primero en cuenta su interés superior y beneficiarlo de la mejor manera posible.
- Supervivencia, desarrollo y protección: las autoridades del país deben proteger al niño y garantizar su desarrollo pleno - físico, espiritual, moral y social.

- Participación: los niños tienen derecho a expresar su opinión en las decisiones que le afecten, y que sus opiniones se tomen en cuenta.” (Banco del Congreso Nacional de Chile, 2009 en Campos, Espinoza, y Saldaña, 2012: 18).

### **2.1.2 Derechos humanos en Chile**

El informe de Auditoría a la democracia, realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) en el año 2014, da cuenta del concepto de ciudadanía y de los derechos que trae asociados tanto en materia cívica, política, económica y social, “la ciudadanía refiere a una categoría única e igual para cada persona: todos los ciudadanos deben ser tratados de la misma manera en el respeto de sus derechos y en el cumplimiento de sus responsabilidades, lo que implica ausencia de todo tipo de discriminación” (PNUD, 2014: 64).

De acuerdo a lo expresado en el párrafo anterior, el informe da cuenta de los déficits que se dan sobre no discriminación y ejercicio de derechos igualitarios para todos los ciudadanos. “en lo formal, existe respeto igualitario de todos los habitantes del territorio y se han hecho avances para asegurar dicha garantía. Sin embargo, en la práctica, existe todavía discriminación hacia ciertos grupos de la población que, pese a tener nacionalidad y condición de ciudadanía, enfrentan problemas para ejercer sus derechos en igualdad de condiciones” (PNUD, 2014: 65).

En Chile, según el PNUD, se ha avanzado en el rol de garantes de los derechos ciudadanos, junto a la aprobación de leyes que llaman al respeto, al reconocimiento y a la no discriminación de las personas. Sin embargo, existen sectores o grupos de la población que son y se sienten discriminados y justamente son aquellos que se sienten más vulnerables en el ejercicio de sus derechos los que requieren mayor protección.

Si bien el país ha reconocido como Estado garante, el concepto de igualdad, tanto en su legislación como en los tratados internacionales, el PNUD advierte discriminación en Chile desde el factor socioeconómico hacia grandes grupos de la población. Esta discriminación y desigualdad se ve reflejada en aspectos tales como: lugar de residencia, apariencia, modo de hablar entre otras. Ello, a su vez, provoca junto a la pobreza estigmatización de grupos vulnerables. “así, resultan víctimas de discriminación personas pobres que ya enfrentan situaciones precarias por su condición económica” (PNUD, 2014: 69). Pese a que en Chile se prohíbe la discriminación y se le ve como una gran amenaza, existen grupos especialmente discriminados, los que no pueden ejercer plenamente sus derechos.

Como se señalaba con anterioridad, en el informe de la PNUD se contemplan los derechos tanto civiles y políticos como económicos y sociales, sin embargo el documento es claro en señalar “que aún es necesario mejorar las condiciones en el acceso a la justicia principalmente a mujeres y a menores de edad” (PNUD, 2014: 118).

Desde esta perspectiva, si bien se reconoce que Chile ha avanzado en asegurar los derechos de todos los ciudadanos en materia de: trabajo, educación, salud y acceso a condiciones básicas; el documento concluye que siguen existiendo brechas para ejercer en forma igualitaria todos los derechos de ciudadanos, pues “no todos los ciudadanos pueden acceder ni ejercer sus derechos en igualdad de condiciones. Los derechos reconocidos como universales están relegados para ciertos grupos de personas” (PNUD, 2014: 181). Esto mismo agrega, promueve la desigualdad y la exclusión en grandes sectores de la sociedad. (PNUD, 2014).

Lo anterior plantea el desafío de “garantizar los derechos para el conjunto de la ciudadanía lo que supone sin duda un gran esfuerzo por parte del Estado” (PNUD 2014: 181). Por lo mismo, esta auditoría a la democracia del PNUD pone el acento en el reconocimiento de las minorías excluidas, en adoptar políticas públicas y fortalecer

instituciones que ayuden a construir una sociedad más equitativa e inclusiva y donde todos los actores ejerzan sus derechos asegurando un bienestar mínimo y las oportunidades necesarias para su desarrollo, potenciación e inclusión.

Específicamente respecto de la infancia, el informe señala como un aspecto positivo el hecho que Chile ratificó la Convención de los Derechos del Niño el año 1990, modificando su legislación con la perspectiva de conciliar la normativa con los principios garantistas que obliga su ratificación (PNUD, 2014).

Es importante destacar que este informe pone de relieve como un aspecto preocupante la violencia que se da contra niños y niñas, y donde el maltrato físico y psicológico se da más en el entorno familiar que en actos con connotación delictual. Recogiendo los antecedentes del cuarto estudio de maltrato infantil de la Unicef (2012), el 71% de los niños recibe algún tipo de violencia de parte de su padre o madre, y solo el 29% no es víctima de maltrato en su hogar; y que el 25,9% de los niños, niñas y adolescentes recibe violencia física grave, el 25,6% violencia física leve y el 19,5% violencia psicológica” (PNUD, 2014:126).

## **2.2. Convención Internacional de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes**

En los apartados anteriores se mencionan en forma general los Derechos Humanos y cuál es la situación en Chile sobre los mismos. Asimismo, es necesario para efectos de esta investigación señalar la importancia de la Convención de los Derechos de los niños y niñas, acuerdo internacional que surge de la preocupación de algunas naciones de la forma en que estos derechos son respetados en los niños, en cuanto a la significación que tiene esta convención en la atención y protección especial que deben recibir los niños, así como en las políticas públicas implementadas en pos de los mismos.

Referente a los derechos humanos, especialmente los derechos de niños y niñas, Forselledo (2001) siguiendo a Pilotti (1994) expresa la idea de que éstos son los protagonistas de su propia vida. “la Convención internacional de los Derechos del Niño rescata en ellos la capacidad para expresar opiniones, lo que implica considerarlo como «sujeto activo en la búsqueda de alternativas para vivir mejor»” (Pilotti, 1994 en Forselledo, 2001: 1).

De acuerdo a esta definición, la Convención sobre los Derechos del niño, niña y adolescente tiene como objetivo primordial “que las naciones reconozcan, promuevan y protejan el cumplimiento de los derechos de los niños y las niñas” (Forselledo, 2001: 1).

Del mismo modo, este acuerdo establece garantías en contra de graves vulneraciones que afectan a los niños y niñas: contra la explotación sexual, el abandono y el uso de las drogas, entendiendo a la vez que el fundamento principal es el interés superior del niño, “este interés superior se entiende como el reconocimiento del bienestar integral de la infancia, en la categoría de prioridad social” (Forselledo, 2001: 3).

Forselledo (2001) presenta un análisis de los diferentes derechos contenidos en la Convención de los Derechos de los Niños y Niñas de acuerdo con tres categorías (derechos económicos y sociales, derechos civiles y derechos políticos), así como su eventual incumplimiento para el caso de los/as niños/as en situación de calle. A continuación se dará a conocer cada una de estas categorías.

Con respecto a los **Derechos Económicos y Sociales**, el autor plantea dos sub-categorías: una es el derecho al desarrollo integral de la niñez y la otra es el derecho a la supervivencia.

## **a) El Derecho al Desarrollo Integral de la Niñez**

Este derecho protege el desarrollo integral de los niños en todos los ámbitos (biológico, psicológico, cognitivo, afectivo y social), lo cual le permitirá en forma general formar su identidad, sentir afectos y convertirse en un ser social. Los responsables de este proceso son: la familia, la comunidad y el estado. Es la familia la primera en trabajar en pos de brindar los cuidados necesarios al interior, como también la comunidad a la que pertenece esta familia, mediante diversas instituciones que posibiliten al niño la recreación, la seguridad, la salud, la educación, etc. Y será el Estado quien deba velar y resguardar el bienestar del niño.

Frente a esta sub-categoría de derechos, el autor se pregunta: ¿Cuáles son los derechos consagrados en la Convención acerca del desarrollo integral que se verían total o parcialmente violados para el caso de los/as niños/as en situación de calle?

Para responderla toma 6 artículos que serían los que se refieren específicamente a esta materia. Estos son:

Art. 9. Todo niño/a tiene derecho a no ser separado de sus padres.

Art. 17. A acceder a información y material que promueva su bienestar social espiritual y moral y su salud física y mental.

Art. 18. A que ambos padres asuman la responsabilidad de su crianza y desarrollo.

Art. 28. A la educación primaria gratuita y a facilidades de acceso a la educación secundaria.

Art. 29. A una educación que desarrolle todas sus potencialidades.

Art. 31. A descansar, jugar y tener acceso a la cultura.

## **b) El Derecho a la supervivencia**

Este derecho según lo define Forselledo (2001), comienza aún antes del nacimiento de cada persona y se relaciona directamente con el bienestar que debe lograr el ser humano en su vida. Este autor afirma que para lograr este estado es necesario que tenga sus necesidades básicas satisfechas (alimentación, vivienda, recreación, salud, comunicación, etc.), lo anterior sin olvidar que existen otras necesidades que no son físicas, pero que son importantes como: la necesidad de ser aceptado y reconocido, tener afectos, entre otros. Son estos ámbitos los que construyen en el ser humano el bienestar y los derechos de supervivencia.

El autor se pregunta nuevamente frente a esta sub-categoría: ¿Cuáles son los derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño acerca del Derecho a la Supervivencia que se verían total o parcialmente violados para el caso de los/as niños/as en situación de calle?

Para responder la pregunta, en esta sub-categoría el autor toma 4 artículos:

Art. 24. Al más alto nivel de salud y nutrición.

Art. 25. A un examen periódico si el niño se encuentra en establecimientos de protección.

Art. 26. A la Seguridad Social.

Art. 27. A un nivel de vida adecuada para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Siguiendo este análisis, Forselledo presenta la segunda categoría: derechos civiles de los niños, niñas y adolescentes presentes en la convención y profundiza en el **derecho a la protección**.

Para el autor, el derecho a la protección alude a cómo se debe proteger a la niñez en todas sus formas, con el fin de lograr un desarrollo armónico de niños y niñas, además de posibilitarle todas las condiciones necesarias para alcanzar el bienestar. Ello supone que los niños aún no son autónomos, por lo tanto, son los adultos quienes tienen la responsabilidad de que los niños ejerzan este derecho. La familia, la comunidad y el Estado deben velar y denunciar las vulneraciones que sufran los niños.

En coherencia con el análisis realizado, frente a las categorías de derechos mencionadas anteriormente, el autor se pregunta nuevamente: ¿Cuáles son los derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño acerca del Derecho a la Protección que se verían total o parcialmente violados para el caso de los/as niños/as en situación de calle?

Su respuesta es tomar 16 artículos:

Art. 2. A no ser discriminado.

Art. 3. A que el interés del niño sea lo primero en todas las medidas concernientes a ellos.

Art. 7. A un nombre, una nacionalidad, el registro y a conocer a sus padres.

Art. 8. A preservar su identidad, nacionalidad, nombre y relaciones familiares.

Art. 16. A que se le respete su vida privada.

Art. 19. A la protección contra abuso físico, mental o sexual, descuido o trato negligente, maltrato o explotación.

Art. 20. A la protección cuando el niño es privado de su medio familiar.

Art. 23. A que el niño mental o físicamente impedido disfrute de una vida plena

Art. 32. A ser protegido contra la explotación económica y trabajos peligrosos.

Art. 33. A la protección contra el uso ilícito de drogas

Art. 34. A la protección contra toda forma de explotación y abuso sexual.

Art. 35. A la protección contra el secuestro, la trata o venta de niños.

Art. 36. A la protección contra todas las formas de explotación.

Art. 37. A no ser sometido a torturas, pena capital, prisión perpetua y a no ser privado de su libertad ilegalmente.

Art. 39. A la recuperación física y psicológica cuando ha sido víctima de abandono, explotación y abusos.

Art. 40. A recibir tratamiento y garantías especiales si ha infringido

Continuando con lo anterior, Forselledo afirma que el derecho a tener acceso a una adecuada administración de justicia, es frecuentemente violado en los niños en situación de calle. Por lo anterior se amplía el Art. 37.

Art. 37. A no ser sometido a torturas, pena capital, prisión perpetua y a no ser privado de su libertad ilegalmente. Todo niño privado de libertad cuando infringió la ley tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada. Se le deberá garantizar su integridad.

Para finalizar, Forselledo presenta una tercera categoría que se encuentra en la convención de los derechos y este es el **derecho político**. Aquí el autor menciona una sub-categoría que es el derecho a la participación en la niñez.

Este derecho refiere al respeto que se debe tener por los niños, por sus procesos y su desarrollo, no olvidando el logro de su autonomía e identidad y donde sean capaces de ser solidarios, creativos y libres. Por lo mismo, seres humanos capaces de tomar determinaciones sobre sus acciones, intereses y su propia vida como participantes y protagonistas de la misma.

Al igual que en las dos categorías anteriores, el autor se pregunta: ¿Cuáles son los derechos consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño acerca del

Derecho a la Participación que se verían total o parcialmente violados para el caso de los/as niños/as en situación de calle?

Su respuesta incluye dos de la convención:

Art. 12. A expresar su opinión en los asuntos que lo afectan y a que se le tenga en cuenta.

Art. 13. A la libertad de expresión y a buscar, recibir y difundir información.

Esta mirada de los derechos de los niños/as contenidos en la Convención permite visualizar más claramente a los niños y niñas de calle como sujetos protagonistas de su historia.

### **2.2.1 Derechos de los niños y niñas en Chile**

Siguiendo el análisis y reflexión de Forselledo, en cuanto a los derechos de los niños y especialmente sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, es importante conocer algunas iniciativas que se han realizado en Chile frente a esta problemática.

El Estado, como garante de los derechos de la niñez, ha desarrollado algunas respuestas tendientes a la atención de esta población. Entre ellas destaca la creación del Servicio Nacional de Menores (SENAME) “Organismo estatal del Estado de Chile. Este organismo fue creado por el Decreto de Ley N° 2.465 el 10 de enero de 1979, reemplazando en sus funciones al Consejo Nacional de Menores y a la Fundación Niño Chile”(Campos, Espinoza y Saldaña, 2012: 19). Actualmente, la misión de ésta institución es “contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerado/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas

ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio” (SENAME, 2013: 4).

Otra de las acciones relevantes para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el país, es la creación de Programas de Protección Especializada en niños de calle, (ley N° 20.032), artículo 4°. (SENAME, 2007). De acuerdo a la normativa vigente, estos programas “dirigen su intervención a la reparación del daño que presenta esta población, quienes se encuentran viviendo o presentan prolongada permanencia en la calle, conformado grupos de pares en lugares públicos, bajo los puentes, en estaciones de trenes, en sitios eriazos, en arterias principales, en sitios públicos de recreación y en centros comerciales de las ciudades más importantes del país, lugares comúnmente denominados “caletas”” (SENAME, 2007: 3).

El SENAME, por definición, es un ejecutor de políticas públicas, enfocadas directamente a los niños y sus familias. Particularmente en lo concerniente a los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, son diversas instituciones colaboradoras quienes ejecutan los programas de intervención PEC, entre ellos: Fundación Don Bosco, ACHNU PRODENI y SERPAJ.

### **2.3. La familia y perspectivas teóricas para su abordaje**

Como dicen Aylwin y Solar (2000), la familia es un bien esencial para el desarrollo de la persona humana, es decir, se necesita de ella para lograr la individuación personal. Si bien el rol de la familia es fundamental para el desarrollo, también puede transformarse en un agente deshumanizador, cuando no es capaz de estructurarse como un espacio protector, y favorable en el desarrollo de las potencialidades tanto como grupo familiar, como en forma individual (Aylwin y Solar, 2000).

La familia mirada como institución se ve afectada de igual manera que otros sistemas de organización, con los cambios de paradigmas y nuevas tendencias mundiales, en el campo de la economía y la política, entre otros. A la vez, es importante señalar el cambio cultural que ha experimentado la familia, en la transmisión de valores, creencias y roles al interior de esta. Según Aylwin y Solar (2000) como consecuencia de estas influencias sociales “se están generando profundas transformaciones al interior de la familia, que modifican su estructura y sus procesos, y que producen dificultades y desajustes para los miembros del grupo familiar, repercutiendo en la sociedad como un todo” (Aylwin y Solar, 2000: 13).

De acuerdo a la literatura consultada, “la inseguridad se instala en las familias no sólo en su relación con la sociedad sino también en sus relaciones internas. Los procesos de modernización generarían dificultades para mantener un «nosotros» familiar cohesionado y en estas condiciones los padres experimentan inseguridad sobre su propia capacidad de aglutinar en torno a sí al núcleo familiar y de orientarlo en un proyecto de futuro”. (Aylwin y Solar, 2000: 14). En un mismo sentido Vásquez (2008) siguiendo a Bauman, manifiesta que a través de los postulados de este sobre la sociedad líquida y la fragilidad humana, se podría señalar que “la familia nuclear se ha transformado en una «relación pura» donde cada «socio» puede abandonar al otro a la primera dificultad. Esto origina que el amor dentro de la familia se vuelve flotante, con ningún grado de responsabilidad hacia el otro, pasando a ser las instituciones ningún ancla de las existencias personales” (Vásquez, 2008: 3).

Por su parte, Aylwin y Solar (2002) siguiendo a Romanyszyn (1971), plantean que “las instituciones de la sociedad también se adaptan a las necesidades de las familias, pero sólo en la medida que esto sirva a sus objetivos” (Aylwin y Solar, 2002: 17). Al respecto, plantean una crítica a la sociedad en tanto se estaría pensando en la creación y la ejecución de nuevas políticas públicas, en las que estarían contenidas

parcialmente las necesidades de las familias y en particular de aquellas que se encuentran en condiciones extremas.

En un mismo sentido, Bauman en Vespucci (2006), muestra que “el amor, la sexualidad, la amistad, la solidaridad, las relaciones familiares, todos estos vínculos que van quedando presos de una lógica social que fragmenta y diluye las instituciones erigidas por la modernidad, hasta dejar al individuo en una situación de inédita soledad” (Vespucci, 2006: 160). De ahí que la incertidumbre de este “devenir histórico no son problemas privados de cada sujeto, aunque se viven como tal, sino responden a un sistema económico y cultural, el cual es de carácter global” (Vespucci, 2006: 160).

Solar y otros (2010), refiriéndose a estudios de FLACSO (2008), señalan que en el caso de Chile, se ha tenido un importante desarrollo y crecimiento tanto en lo económico como en lo social. Según FLACSO (2008) ésta ha ido conjuntamente con la creación de políticas públicas asociadas a necesidades que han ido surgiendo en este último tiempo (FLACSO, 2008 en Solar y otros, 2010).

Sin embargo, como lo manifiesta el estudio de Solar y otros (2008) “muchos de los procesos de modernización se han logrado de manera parcelada, sin abordar integralmente los procesos de transformación de nuestra sociedad y no necesariamente teniendo sentido para las personas y percibidos por la ciudadanía como cercanos” (FLACSO, 2008 en Solar y otros, 2010: 188).

Los procesos de cambio que se han venido experimentando a nivel global y por supuesto a nivel local han impactado de sobre manera a la familia que está inserta en esta sociedad. En este mismo sentido, tampoco en las políticas Públicas de Chile se visualiza una política familiar que, efectivamente, se preocupe de la Familia en forma transversal y de cada uno de sus miembros. (FLACSO, 2008 en Solar y otros, 2010).

Por la misma razón, se están dando grandes transformaciones al interior de la familia, pues han debido adaptarse a los cambios, muchas veces transformando sus formas de relacionarse, sus formas de funcionamiento. Esto produce “dificultades y desajustes para los miembros del grupo familiar, impactando en la sociedad como un todo” (Solar y otros, 2010: 188). No obstante lo anterior, ello según las autoras no debe conducir a mirar a la familia como una víctima que no puede enfrentar sus problemas y debilidades, sino, más bien se debería tener presente que la mayoría de las familias poseen recursos internos que las mantienen unidas en las situaciones difíciles y que estos recursos pueden ser potenciados (Aylwin y Solar, 2002).

De acuerdo con Arriagada y Aranda (2004), las familias han ido cambiando a lo largo de la historia. Específicamente en América Latina se establece que existen diferentes tipos de familia. Es así que se encuentran clasificadas de acuerdo a quien se declara como jefe de hogar: “hogares unipersonales (una sola persona); hogares sin núcleo (aquéllos donde no existe un núcleo conyugal -una relación padre/madre e hijo/hija -, aunque puede haber otros lazos familiares)” (Arriagada y Aranda, 2004:11).

Más allá de la tipificación en función de la jefatura del hogar, Arriagada y Aranda presentan cinco tipos de familia que distingue la CEPAL en América Latina: a) familias nucleares (padre o madre o ambos, con o sin hijos), b) familias extendidas (padre o madre o ambos, con o sin hijos y otros parientes), c) familias compuestas (padre o madre o ambos, con o sin hijos, con o sin otros parientes y otros no parientes). A su vez, las familias pueden ser biparentales (pareja, con o sin hijos) o mono-parentales (con sólo un padre -habitualmente la madre- e hijos). (Arriagada y Aranda, 2004).

Por otra parte, según la CEPAL actualmente en América Latina “el 36% de las familias se ajustan al modelo tradicional de la familia nuclear consistente en presencia de ambos padres, hijos y donde la cónyuge realiza las actividades domésticas dentro del hogar. En las áreas urbanas de la región, un 19% de las familias nucleares son mono-

parentales, de las cuales un 84% son de jefatura femenina y un 16% de jefatura masculina. Un 12% de familias nucleares están constituidas por parejas sin hijos, en 5% de las cuales ambos miembros de la pareja trabajan” (Arriaga y Aranda, 2004: 11).

Es necesario distinguir que, de acuerdo a cifras que entrega la CEPAL entre 1990 y 2002 ha aumentado el número de familias unipersonales “que en promedio para la región aumentaron de 6,4% a 8,4%, e involucran alrededor de 7,5 millones de personas en zonas urbanas” (Arriagada y Aranda, 2004: 11).

A la vez, se ha establecido que la jefatura femenina, es la tendencia más notable que produce el aumento de los hogares mono-parentales femeninos a nivel de Latinoamérica, “esto se relaciona, desde una perspectiva demográfica, con el aumento de la soltería, de las separaciones y divorcios, de las migraciones y de la esperanza de vida. Desde una perspectiva socioeconómica y cultural, obedece a la creciente participación económica de las mujeres que les permiten la independencia económica y la autonomía social para constituir o continuar en hogares sin parejas” (Arriagada y Aranda. 2004: 11)

Siguiendo este análisis, si bien la familia nuclear tradicional es predominante (un 36% en América Latina), ya no corresponde a la mayoría de la constitución de las familias actuales. Asimismo, se ve un incremento en la región de otros modelos de relación coexistente con la familia tradicional “uniones consensuales, así como de los casos de dos o más uniones sucesivas que se traducen en distintos arreglos legales y económicos para la crianza de los hijos. Todos estos procesos muestran el fin de un modelo tradicional de familia con un padre como único proveedor económico, una madre ama de casa e hijos dependientes” (Arriagada y Aranda. 2004: 12).

Para las autoras, al mirar la región y la realidad que presentan las familias en la estructura y organización, la diversidad es el rasgo que las caracteriza, lo que refleja en

la constitución de las mismas: “coexistencia de familias extensas multigeneracionales, compuestas, nucleares con uno a ambos jefes, hogares con jefatura femenina, hogares unipersonales. A su vez, esa diversidad determina la forma en que se desempeñan las funciones básicas de la familia” (Arriagada y Aranda. 2004:12).

En referencia a la situación en Chile, los antecedentes de la encuesta de caracterización socio-económica nacional (2011) (en adelante CASEN), indican que los hogares donde la mujer es la principal sostenedora se ha triplicado en los últimos 20 años, elevando así el número de las jefas de hogar. Del mismo modo, la participación de las mujeres en el mundo del trabajo aumentó en dos décadas, desde el 31,5% en el año 1990, a un 39% en el año 2000 y a 43,3% en el año 2011. Por lo mismo, el rol de la mujer en la familia se ha transformado, siendo esta el pilar del núcleo familiar, y como se dijo anteriormente, convirtiéndose en jefa de hogar.

La CASEN (2013) aporta datos más recientes, y estos indican que el porcentaje de mujeres jefas de hogar llega al 37,9%, y donde los niveles de pobreza y pobreza extrema en este sector arrojan niveles del 15,4% y 5,3% respectivamente.

### **2.3.1. La familia vulnerada**

Siguiendo a Arriagada y Aranda (2004) y como se exponía anteriormente, en Latinoamérica entre 1990 y 2002, han aumentado considerablemente las familias unipersonales. De acuerdo a datos entregados por la Secretaría Regional de Planificación y Coordinación (en adelante SERPLAC), esta secretaría metropolitana (2013), menciona en el análisis de la encuesta CASEN, en el 2006 existía un 2,3% de familias unipersonales (constituida por jóvenes menores de 18 años) en Chile, y en el 2013, esta cifra se elevó al 3,9% del total nacional.

Particularmente en dos comunas del sector sur de la región metropolitana: Puente Alto y La Pintana, donde se realizó este estudio, al revisar las últimas mediciones de CASEN 2013 y los Planes de Desarrollo Comunal (en adelante PLADECO), se puede decir que éstas presentan altos índices de pobreza. Es así que se estima que en el año 2011, el 15,4% de la población de Puente Alto y el 15,2% de la comuna de La Pintana, se encontraba en situación de pobreza.

En el ámbito de la vivienda, según información proveniente de la Ficha de Protección Social a Julio 2013, ambas comunas presentan hogares cuyas viviendas están en condiciones de hacinamiento medio, siendo el porcentaje mayor que en el resto del país. En el caso del hacinamiento crítico, tanto en Puente Alto como en La Pintana la proporción es menor a ambas.

En lo que respecta a las condiciones del entorno, la tasa de denuncias por violencia intrafamiliar (año 2012) en el caso de la Pintana es mayor en la comuna que en el promedio de la región y del país, siendo diferente en Puente Alto, donde las denuncias no son visualizadas en un porcentaje alto. Según los datos analizados, la tasa de delitos de mayor connotación social es menor a sus contrapartes regional y nacional.

De acuerdo a las cifras entregadas por PLADECO de la Pintana, esta comuna se sitúa entre las más pobres de la Región Metropolitana, y la pobreza se estima en un 76%.

La pobreza tiene rostro de mujer, ha dicho la Ministra de SERNAM, al interpretar los resultados de la CASEN 2013, ya que, si bien los niveles de pobreza de los hogares con jefatura femenina de hogar tienden a la baja, en los últimos años, sus niveles de pobreza por ingresos son mayores respecto a las jefaturas masculinas, siendo sus índices del 15,4% versus el 11,2% respectivamente. Lo propio ocurre con la pobreza extrema donde el 5,3% corresponde a jefatura femenina y el 3,1% a jefatura masculina (Ministerio de Desarrollo Social, 2015: 1).

Del mismo modo, el análisis de la CASEN realizado por SERPLAC (2013), arroja que los índices de niños, niñas y adolescentes en situación de pobreza es del 25,6% del total, de los cuáles el 87,7% se encuentra en las zonas urbanas, mientras que el 12,3% es población rural. Referente al mismo tema, según la CASEN (2013) los niños, niñas y adolescentes entre 0 y 17 años en situación de pobreza, obtienen el 14,4% del total nacional, en donde el 9,9% presenta rangos de pobreza y el 4,5% pertenecen a extrema pobreza.

#### **2.4. La familia desde la perspectiva del poder y las fuerzas**

Desde las ciencias sociales, es posible observar diferentes perspectivas teóricas para comprender e intervenir a las familias. Al interior de esta diversidad, para efectos de esta investigación nos centraremos en aquellas que dan un rol central a los sujetos y reconocen la importancia de sus fortalezas y potencialidades, en el logro de los objetivos de las políticas y programas a ellos dirigidos.

Lo anterior en tanto la perspectiva que subyace a la intervención del programa analizado en este estudio, es la del poder y las fuerzas. De ahí que a continuación se dará a conocer ésta última, así como otras que están en estrecha relación con ella.

Como punto de partida, Solar (2000) señala que la perspectiva del poder y las fuerzas, asume que la realidad se construye socialmente y, por lo tanto, es necesario entender la manera en que las propias familias y sujetos interpretan su realidad. En tal sentido, recoge de la teoría de la construcción social de la realidad el conocimiento narrativo, que consiste en la significación de las experiencias, la interacción y comunicación entre los sujetos y la historia de cada participante. La idea es que

identifica “la realidad” desde la interpretación de las experiencias de ellos, valorando el proceso y el conocimiento más que el contenido. “las relaciones sociales de la vida cotidiana crean un nosotros en el presente compartido de las relaciones cara a cara” (Berger y Luckmann, 1972 en Solar, 2000: 4).

Sin negar la existencia de problemas, este enfoque enfatiza y releva las explicaciones que las personas dan a su situación, que se manifiestan en las historias o narrativas que relatan.

Más que un enfoque teórico, la perspectiva de las fuerzas nos presenta una orientación básica para la intervención, que es coherente con lo planteado anteriormente respecto de la construcción social de la realidad (Aylwin y Solar, 2002).

Para Pinderhugues (1995), el poder es un fenómeno sistémico paradójico, que actúa en diferentes niveles y en cada una de las áreas de funcionamiento e interacción del ser humano. Entender esta dinámica ayuda a enfocarse en la naturaleza sistémica del poder y del control en el comportamiento de las personas, y a clarificar la relación entre los que no tienen poder y los poderosos en la sociedad. Además, este conocimiento ayuda a los trabajadores sociales a entender las narrativas de las personas respecto a su relación con los diferentes sistemas y su vulnerabilidad, frente a éstos, facilitando así la competencia del profesional en el desarrollo de estrategias para el empoderamiento de las personas y familias (Solar, 2000).

No obstante lo anterior, en general los procesos de intervención se centran, como indica De La Paz (2011), en los aspectos negativos, los riesgos, las carencias y los problemas o dificultades que presenta cada caso y cada sujeto (De la Paz, 2011).

Por lo mismo, desde esta perspectiva se plantea como importante trabajar en el proceso de intervención, facilitando y potenciando las fuerzas del sujeto, con el fin de

que sea este quien se potencie desde su interior y sea capaz de identificar sus capacidades, enfrentando su contexto como parte importante de su proceso de cambio, pues, solo así podrá lograr sus objetivos concretizando su experiencia de cambio. Por ello, es relevante que se trabaje desde el Poder y la Fuerza de cada persona (Aylwin y Solar, 2002).

La perspectiva del poder y de las fuerzas, propone que las fuerzas y recursos de las personas y sus medios ambientes, más que sus patologías y problemas, deberían ser el foco central del proceso de ayuda en las intervenciones sociales. (Weick y Saleeby, 1995). A diferencia de otros modelos que se focalizan en la identificación y erradicación de déficit y problemas, la perspectiva de las fuerzas releva la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos en la persona y su medioambiente (Sullivan, 1992). La perspectiva de las fuerzas se basa en la creencia de que las personas pueden continuar creciendo y cambiando (Centro Políticas Públicas PUC, 2011): “un enfoque de la intervención centrada en los déficit y carencias de las personas refuerza las capacidades de vulnerabilidad y pone de relieve la relación de poder desigual entre el trabajador social y el usuario” (De La Paz, 2011: 156).

En este contexto, De La paz sugiere que “la intervención social, desde esta perspectiva va a suponer intervenir como una nueva visión de la realidad, con otro punto de vista de la realidad personal y social de los individuos para poder solucionar los problemas sociales desde el interior de las personas” (De La Paz, 2011: 156).

De acuerdo White y Epston (1990) en Solar (2000), las narrativas que construyen las personas que acceden a los programas sociales, acerca de sus vidas, son con frecuencia desempoderantes. (Solar, 2000). Es por eso que quien postula esta perspectiva, lo hace fundamentando la importancia de la intervención, ya no desde el déficit, sino desde las potencialidades. Por lo mismo, se debe otorgar mediante la

intervención el poder a las familias, hacerlas partícipes y co-responsables de sus cambios.

Siguiendo las ideas de Cowger (1994), De la Paz (2011) menciona que la práctica clínica de los sujetos basada en el empoderamiento, asume que el poder del cliente es logrado, cuando ellos son los que eligen tomar el control de sus problemas e iluminar su propia vida. En términos generales, la intervención social debe también estar basada en la noción de elección del cliente, de las dinámicas del poder personal, del poder social que se da en los ambientes en los cuales se encuentra el cliente y las relaciones que entre ellos establecen (Cowger, 1994 en De la Paz, 2011). Es necesario entender que, “las personas que han superado una dificultad, un trauma, tienen el «orgullo de supervivencia» este les ayuda a seguir superando situaciones complejas” (Wolin y Wolin, 1993 en De la Paz, 2011: 156). De la Paz (2011) siguiendo la idea de Saleebey señala que es necesario advertir que “tal orgullo a menudo se suele ocultar bajo la vergüenza, la culpa, etc., pero en muchas ocasiones se espera que sea aprovechado” (Saleeby, 1996 en De La Paz, 2011: 157).

Es así como Solar (2000) siguiendo a De Jong & Miller (1995), plantea que la perspectiva de las fuerzas descansa en los siguientes supuestos:

- A pesar de los problemas, todas las personas y todos los ambientes cuentan con fuerzas que pueden ser activadas o movilizadas para mejorar la calidad de la vida.
- La motivación de la persona o familias aumenta o se fomenta con un énfasis consistente en las fuerzas tal como son definidas por ellos.
- Descubrir fortalezas requiere de un proceso de exploración cooperativo entre el profesional y la familia. Los profesionales no tienen la última palabra acerca de lo que las personas o familias necesitan.

- Focalizar en las fuerzas nos aleja de la tentación de inculpar a las víctimas y nos orienta a descubrir cómo la familia se les ha arreglado para sobrevivir aun en las más difíciles circunstancias.
- Todos los ambientes, hasta los más desprovistos, tienen recursos. (Solar, 2000).

Del mismo modo, Cowger y Snively (2002) hacen referencia a la importancia de la evaluación de las fuerzas y el poder que tienen los clientes, con los cuales se va a iniciar un proceso de intervención. Es así como han estructurado evaluar mediante 4 cuadros en los que el interventor debería poner atención, para identificar las fuerzas del cliente:

- 1.- La Fuerza socio-política (contexto socio político del cliente)
- 2.- La Fuerza individual Física y Psicológica (Fuerza física: salud física, complexión), fuerza psicológica: Cognición, emoción, motivación y relaciones interpersonales).
- 3.- Los obstáculos sociales y políticos que presenta el cliente en su contexto, para desarrollar la Fuerza.
- 4.- Los obstáculos personales en el plano Físico y psicológico para desarrollar la Fuerza (Cowger y Snively, 2002).

En el marco de la Perspectivas del Poder y las Fuerzas, Cowger y Snively (2002), poseen un enfoque dinámico basado en la evaluación de las fortalezas. Ellos afirman, por un lado, que debe existir una identificación directa y positiva de las fuerzas. Del mismo modo, destacan la importancia del acercamiento indirecto a la identificación de obstáculos que impiden la manifestación de las fuerzas del poder del cliente. Por lo mismo, son los profesionales del ámbito social quienes deberían de este modo explorar e identificar en el relato de los clientes las fuerzas y los obstáculos en el proceso de Intervención (Cowger y Snively, 2002).

Desde esta perspectiva, plantean que se debe cambiar el foco de la intervención, pues se sigue enfatizando en el diagnóstico de los problemas, en la clasificación de

éstos, “esto produce una práctica lineal e intervencionista que ignora las fuerzas de la familia tal cual ésta las define. Metáforas de déficit, enfermedad y disfunción están profundamente enraizadas en el Trabajo Social, y el foco de la evaluación ha "continuado siendo, de una u otra manera, diagnosticar condiciones problemáticas”” (Rodwell, 1987, citado por Cowger en Aylwin y Solar, 2000: 135).

Resumiendo, se puede afirmar que promover el empoderamiento significa creer que las personas son capaces de tomar sus propias elecciones y decisiones. Significa no sólo que el ser humano posee la fuerza y el potencial para resolver sus propias situaciones difíciles, sino también que es capaz de aumentar su fuerza y así contribuir a la sociedad (Aylwin y Solar, 1998).

Con respecto a la intervención propiamente tal, Solar (2000) siguiendo a Pinderhuges (1989) sostiene que es imprescindible considerar elementos o capacidades a desarrollar en el equipo de profesionales.

Entre estas capacidades estarían:

- La habilidad de respetar y apreciar los valores, creencias y prácticas de todas las familias intentar percibirlos desde sus perspectivas culturales.
- Conocimientos acerca de los valores, creencias y prácticas culturales específicas de los clientes.
- La habilidad de sentirse cómodo con las diferencias de los demás y evitar encontrarse atrapado en comportamientos ansiosos o defensivos en respuesta a dichas diferencias.
- La habilidad para cambiar creencias falsas o estereotipos.
- La habilidad para pensar flexiblemente, esto es, la capacidad para transitar desde conocimiento general acerca de un grupo cultural y percibir las formas específicas en que dicho conocimiento se aplica o no a una determinada familia. (Solar, 2000: 17).

Desde lo anterior, indica Solar, la necesidad de que lo equipos interventores de la Familia comprendan que no solo basta la mirada parcial y profesional, sino que la intervención debe considerar la totalidad de la familia y no solo miembros individuales de ella.

Siguiendo a Cowger (1993) en Solar (2000), esta perspectiva entiende que la persona y su familia son los artífices activos y protagonistas de los procesos de intervención. Donde cada uno de ellos pone su esfuerzo, motivación y potencialidades necesarias para dicha co-construcción, tanto personal como social: “cuando la familia construye un relato de sí misma, basada en carencias, déficit o en lo que White y Epston (1980) denominan “historia saturada de problemas”, generalmente los actores sociales refuerzan ese relato, ya sea a través de la victimización “pobre familia”” (Solar, 2000: 7).

Para finalizar este apartado, es necesario señalar algunos elementos fundamentales a considerar en la evaluación de las fuerzas y el poder de los clientes. Solar (2000) menciona que, la persona o familia con la que se trabajará debe ser el centro de la evaluación. Por esta razón señala que el profesional debe:

- Dar preeminencia al significado que el cliente le da a los hechos
- Creer al cliente.
- Descubrir lo que el cliente quiere.
- Conducir la evaluación a través de las fuerzas personales y ambientales.
- Hacer una evaluación multidimensional de las fuerzas.
- Descubrir lo singular.
- Usar un lenguaje que el cliente pueda entender.
- Evitar el pensamiento causa-efecto. Que el profesional juzgue o asuma ciertas causalidades puede ser uno de los ejercicios de más deterioro hecho con clientes.

- Evaluación, no diagnóstico. El diagnóstico es incongruente con la perspectiva de las fuerzas. El diagnóstico se entiende en el contexto de la patología, de la desviación y del déficit, está basado en construcciones sociales de la realidad que definen los problemas humanos de una manera similar. El diagnóstico está asociado a un modelo médico de rotulación de síntomas. La preferencia por el uso de la palabra “evaluación” por sobre “diagnóstico” amplía la mirada y tiende a superar este problema. (Solar, 2000).

Para terminar este acápite, es importante hacer referencia al concepto de resiliencia, ya que, se encuentra vinculado a la perspectiva analizada.

La definición de Resiliencia, en general, refiere a la fortaleza, la fuerza necesaria para enfrentar las dificultades y salir de ellas potenciados y con experiencias de aprendizaje. Cyrulnik dirá que “es el arte de metamorfosear el dolor para dotarle de sentido; es la capacidad de ser feliz incluso cuando tienes heridas en el alma” (SENAME, 2013: 6). Solar (2000) siguiendo a Rutter (1993), señala que la resiliencia no radica en la evitación de experiencias de riesgo, sino más bien en la existencia de factores protectores, que permiten a la persona mitigar el impacto de esos riesgos. (Solar, 2000).

DuplessisVanbreda (2001) habla sobre la Teoría de la Resiliencia y afirma que profesionales del Modelo de la Perspectiva de las Fuerzas, han identificado una serie de principios que se pueden aplicar en el momento de realizar la intervención. En esta línea De la Paz y otros (2014) menciona lo que señala Vanbreda referente a que “la teoría de la resiliencia es un campo multifacético de estudio que se ha tratado por los/las Trabajadores Sociales, Psicólogos, Sociólogos, Educadores y muchos otros más de las últimas décadas. La teoría de la resiliencia se centra en fomentar y dirigir los puntos fuertes que las personas y los sistemas poseen para ayudarles que les permitan superar la

adversidad” (Van Breda, 2001, p. 1 en De la Paz y otros, 2014: 225). A partir de lo anterior se desprenden los siguientes principios:

- Toda persona, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas.
- Los traumas, abusos, enfermedades y luchas pueden ser perjudiciales y a la vez fuente de desafíos y oportunidades.
- El problema que presenta una persona no es toda su vida.  
Enfatizando capacidades positivas que ha desarrollado un individuo, será más probable que continúe su desarrollo en puntos más fuertes.
- El diagnóstico centrado en el problema limita el crecimiento de la persona.
- Lo mejor de intervenir con los sujetos, es colaborar con ellos.
- La narrativa e historia de los sujetos es lo más importante y se debe colaborar con ellos.
- Cada entorno está lleno de recursos.
- La gente tiene la capacidad de determinar qué es lo mejor para ellos.
- La gente hace lo mejor que puede. (Duplessis Vanbreda, 2011)

En síntesis, la perspectiva de las fuerzas es un modelo que beneficia en la mayoría de los casos el proceso de intervención. Esta perspectiva es fundamental, porque, el sujeto en ella posee un lugar central en la intervención. Asimismo, potencia y facilita las capacidades personales, permitiendo trabajar con los sujetos desde sus fortalezas y sus intereses sin perder el enfoque de la co-construcción del proceso. Es en la medida de que los sujetos vayan construyendo su realidad y descubriendo sus potencialidades los logros que alcancen en el proceso de intervención.

## **CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS**

### **3.1. Enfoque metodológico**

Los elementos mencionados en la discusión bibliográfica y en los objetivos presentados anteriormente, tienen implicancias metodológicas. Por un lado, se establece en esta tesis la necesidad de abordar la perspectiva de los sujetos involucrados en los procesos de intervención del programa PEC Acompañando la Vida, de Fundación Don Bosco y, por otro, implica comprender sus experiencias e interpretaciones. Por lo mismo, ello debe ser abordado y sustentado desde el paradigma interpretativo con un enfoque cualitativo de investigación, y por las técnicas comúnmente asociadas a éste.

Entendemos con Stake (2007) que “la función de la investigación no es necesariamente la de trazar el mapa y conquistar el mundo, sino la de ilustrar su contemplación” (Stake, 2007: 44).

Para generar el conocimiento se desarrollará la metodología cualitativa, pues, como se ha mencionado anteriormente, se centrará en la experiencia de los actores y sus vivencias. Sampieri, (2005), habla de esta metodología diciendo que, por su carácter cualitativo, permite analizar y reflexionar diferentes realidades subjetivas, otorgando riqueza interpretativa. Además, este enfoque permite una significación profunda de los resultados, “el conocimiento cualitativo opera como escucha investigadora del habla investigada” (Canales, 2006: 20).

Por lo mismo, el alcance de este estudio es de tipo comprensivo, pues, pretende entender los significados de la experiencia de los actores, y será de diseño emergente, en cuanto a las significaciones que puedan asignarle los diferentes actores a la misma temática. “es lo que habitualmente se entiende como esta orientación del enfoque

cualitativo hacia lo émico, hacia lo generativo. La realidad se ordena desde dentro” (Canales, 2006: 20).

Junto con lo anterior, Canales (2006) indica que la metodología cualitativa posee propósitos que se condicen con las implicancias metodológicas señaladas anteriormente. Estos son:

- ✓ Profundizar en el fenómeno de investigación y llegar a trabajar con los detalles y las especificidades de éste. La metodología cualitativa genera descripciones espesas que no pretenden generalizar resultados, sino abordar de la manera más completa posible el caso de investigación.
- ✓ Explorar las significaciones, percepciones, y vivencias, que las personas tienen con el fenómeno, resaltando de esta forma el punto de vista del actor o sujeto investigado.
- ✓ Explorar y describir el contexto en el cual se da el fenómeno, considerando las condiciones que median los mismos, e identificando conductas y significados presentes en los actores, para desarrollar de esta manera una visión holística del fenómeno. En el paradigma cualitativo se asume que los fenómenos son dependientes de los contextos sociales en los cuales acontecen, por lo tanto la conducta humana tiene una relación directa con el contexto cultural en el cual se encuentra. Esto es, que no es posible comprender la conducta si no se aborda el marco sociocultural en el cual los actores están insertos. (Canales, 2006).

Dentro de la investigación cualitativa se reconoce el estudio de caso como un buen método, ya que, “tienden a focalizar, dadas sus características, en un número limitado de hechos y situaciones para poder abordarlos con la profundidad requerida para su comprensión holística y contextual” (Dooley, 2002 en Namay y Quaranta, 2006: 218).

En esta investigación se trabajará el estudio de casos, por las propiedades que contiene y porque permite presentar las particularidades de un fenómeno; es descriptivo y permite la comprensión y la generalización naturalista del caso. (Stake, 2007). “de los estudios cualitativos de casos se esperan “descripciones abiertas”, “comprensión mediante la experiencia” y “realidades múltiples” (Stake, 2007: 44).

En esta investigación se desarrollará un estudio de caso de tipo instrumental, el cual se denomina así por el objetivo que cumple; siguiendo a Stake, se puede decir que el estudio de caso instrumental permite al investigador comprender una situación general mediante la interpretación de uno o varios casos, es decir, la comprensión de cada caso elegido es el instrumento que utilizará el investigador para reflexionar e interpretar todo el contenido (Stake, 2007): “en un estudio instrumental, algunos casos servirán mejor que otros. A veces un caso “típico” funciona bien, pero a menudo un caso habitual resulta ilustrativo de circunstancias que pasan desapercibidas en los casos típicos” (Stake, 2007: 15).

### **3.2. Universo y muestra**

El universo en este estudio está conformado por las familias que participaron de los procesos de intervención en el 2º semestre del 2013 en el PEC “Acompañando la Vida”, de la Fundación Don Bosco”.

Del universo señalado, la muestra estará conformada por familias que cumplan los siguientes criterios:

- ✓ Haber participado en los procesos de intervención y talleres familiares, desarrollados por PEC “Acompañando la vida” en el 2º semestre del 2013.
- ✓ Poseer integrantes que participaron de los procesos de intervención como adultos responsables de NSC.

- ✓ Poseer las condiciones<sup>2</sup> necesarias para participar en el estudio.
- ✓ Aceptar voluntariamente participar en el estudio.

### **3.3. Técnica de recolección de datos**

La técnica o instrumento utilizado, será aquella que permita obtener la mayor cantidad de información sobre la experiencia de los actores en el programa “PEC Acompañando la Vida”. Por definición, los instrumentos cualitativos tienden a la apertura, en el sentido de no regularse por cuestionarios en general y por cuestionarios con selección de alternativas en particular. (Canales, M., 2006). En este sentido se realizarán: entrevistas semi-estructuradas.

La entrevista semi-estructurada posee un grado de flexibilidad en el orden y la posibilidad de volver a una pregunta, pedir clarificación en la respuesta; son tipos de elementos que pueden potenciar la entrevista, de acuerdo a las características de las familias. A la vez, posibilita entablar una conversación, tratando de que fluyan los temas de acuerdo al logro de los objetivos propuestos y del interés de los actores.

### **3.4. Criterios de validez**

En esta investigación, en donde se pretende conocer los significados que los destinatarios dan a la intervención del PEC “Acompañando la vida”, y no se busca generalizar los resultados, es necesario utilizar criterios de validez, que permitan reducir las subjetividades de la investigadora referente al tema y velar por la confiabilidad de la interpretación, desde la realidad relatada por los mismos actores, en su contexto. Con relación a estos aspectos, Hidalgo (2005) señala que “la validez en el contexto de la

---

<sup>2</sup> Estar en buen estado de salud, y no estar bajo efectos de drogas y/o alcohol, tener edad sobre los 10 años.

investigación y evaluación cualitativas, están referidas a la precisión con que los hallazgos obtenidos reproducen efectivamente la realidad empírica y los constructos concebidos caracterizan realmente la experiencia humana” (Hidalgo, 2005: 7).

La precisión de los hallazgos, se puede obtener aplicando diferentes métodos, y entre los más conocidos y que se usaran en esta investigación se encuentran: la triangulación y la saturación.

a) Triangulación:

Al hablar de validación, se refiere al hecho de resguardar la confiabilidad de la información que se obtenga de los NSC y sus familias. Si bien existen diferentes tipos<sup>3</sup> de triangulación, en este caso se empleará la triangulación del investigador, la cual es denominada también como: triangulación intersubjetiva o contraste entre colegas. En este tipo de procedimiento, se realiza la contrastación de la información obtenida de los sujetos, para la verificación con la finalidad de discrepar diferentes puntos de vista de una misma realidad (Hidalgo, 2005).

Hidalgo siguiendo a Elliot (1986), plantea que este procedimiento puede tener diferentes modalidades para lo cual el investigador o evaluador:

1. Realiza el análisis directo de la información recabada sobre los distintos instrumentos.
2. Desarrolla una sesión con alguna persona involucrada en el estudio, con la finalidad de relacionar, contrastar y analizar las diversas evidencias surgidas en las similitudes de los instrumentos aplicados” (Hidalgo, 2005: 11).

---

<sup>3</sup> Tipos de triangulación: triangulación de tiempo o momentos, triangulación de sujetos o niveles combinados de triangulación, triangulación teórica, triangulación del investigador y triangulación de métodos. (Hidalgo, 2005)

Este criterio de validez, es también conocido como triangulación de sujetos, y como se comentó anteriormente la información obtenida es contrastada por el investigador desde diferentes puntos de vista con otros informantes, observadores o personas implicadas en la investigación la cual da cuenta de una aproximación entre los investigadores (Hidalgo, 2005: 12).

En esta investigación, este contraste se ha dado entre la investigadora y su docente guía, con quien ha compartido y analizado las informaciones obtenidas en el proceso de análisis categorial.

#### b) Saturación

Este procedimiento “consiste en reunir las evidencias suficientes para garantizar la credibilidad de la investigación, es decir, cuando en una investigación los informantes claves coinciden en sus observaciones o apreciaciones, se dice que la información se ha saturado debido a que no aporta nuevos hallazgos” (Hidalgo, 2005: 12). Este criterio, establece que la cantidad de datos recolectados en las primeras entrevistas, son los que van a producir automáticamente la comprensión del fenómeno; y el hecho de aplicar la técnica de recolección, a personas adicionales no generarían nuevos datos o informaciones relevantes para la investigación (Hidalgo, 2005).

### **3.5. Técnica de análisis de la información**

Para el análisis de la información, se realizará un proceso de categorización, entendiendo este proceso como una “clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por género (analogía), a partir de criterios previamente definidos” (Bardin, 1996: 90).

La categorización permite describir y presentar los resultados, para luego establecer relaciones entre ellas y la interpretación de las mismas. Para efectos de esta investigación se utiliza el criterio de categorización semántico, pues, las categorías abordadas serán temáticas y de acuerdo a significados contextuales. Del mismo modo, este “proceso es de tipo estructuralista y comporta dos etapas: el inventario (aislar los elementos) y la clasificación (distribuir los elementos, y consiguientemente buscar o imponer a los mensajes una cierta organización)” (Bardin, 1996: 91).

Bardin (1996), menciona que el objetivo de una categorización es efectivamente una representación simplificada de los datos obtenidos en la recolección, afirma que es importante tener presente el organizar los datos en una categorización, ya que permite actualizar la información, aunque se debe estar consciente del proceso, pues de ninguna manera puede introducir desviaciones a la misma.

En esta investigación, este proceso se realizará categorizando mediante la clasificación analógica y progresiva de los elementos. Para la autora, estas categorizaciones pueden ser buenas o malas; para considerarlas buenas, deberían cumplir las siguientes características:

- ✓ La exclusión mutua: Esta condición corresponde a que ningún elemento, puede, estar relacionado a dos o más casillas o aspectos de la categoría.
- ✓ La homogeneidad: Al categorizar, solo un principio de clasificación, debe dirigir la organización, es decir, la dimensión de análisis se debe dar en un solo conjunto categorial.
- ✓ La pertinencia: La categoría debe ser pertinente, o sea, reflejar las intenciones de búsqueda, las preguntas presentadas y/o las características de los mensajes.
- ✓ La objetividad y la fidelidad: La categorización debe ser construida con definiciones claras sobre las variables e índices que determinen los elementos

de la categoría. Esto con el fin de minimizar las interpretaciones subjetivas de la misma.

- ✓ La productividad: Un conjunto de categorías es productivo, si proporciona buenos índices de inferencias, hipótesis y datos fiables. (Bardin, 2006).

Para finalizar este acápite, es importante señalar que en esta investigación se entrevistó a nueve personas que cumplían con los requisitos descritos anteriormente, sobre la conformación de la muestra. A la vez se realizaron 10 entrevistas semi estructuradas, las cuáles fueron aplicadas en los espacios en que se encontraban los NSC y familias (casas y calle). Se llegó a estas personas, en colaboración de los educadores del PEC, quienes acompañaron este proceso.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS

### 4.1. Cuadro resumen categorías y sub categorías

OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
<p>Conocer los significados que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la Vida”, de Fundación Don Bosco, atribuyen a la intervención realizada en el sector sur de Santiago en el 2° semestre del año 2013.</p>	<b>Objetivo Especifico N°1</b>	
	<p><u>Caracterizar</u> los distintos componentes del proceso de intervención desarrollado desde el programa PEC “Acompañando la Vida”, el 2° semestre del año 2013, que los destinatarios relevan.</p>	
	1. Visitas domiciliarias	a. Rescatar potencialidades.
		b. Supervisión- control.
		c. Acompañamiento en el proceso
	2. Talleres familiares	a. Co-construcción de la propuesta de intervención.
		b. Favorecer la expresión.
		c. Reflexionar sobre procesos vividos.
		d. Abordaje temáticas con las que se convive en la calle.
	<b>Objetivo Especifico N°2</b>	
	<p><u>Identificar</u> los principales aspectos que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, valoran y rechazan de la intervención realizada.</p>	
	1. Aspectos valorados	a. Afecto
		b. Respeto
		c. Buen trato
		d. Apoyo y ayuda
		e. Confianza y comprensión
	f. Recreación	
2. Aspectos rechazados	a. Término proceso de la intervención	
<b>Objetivo Especifico N°3</b>		
<p><u>Reconocer</u> los cambios que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, sienten que han alcanzado producto de la intervención realizada.</p>		
1. Transformaciones a nivel individual.	a. Salir de la calle	
	b. Responsabilizarse	
	c. Autocontrol	
	d. Proyectar metas a futuro.	
	e.. Dejar de consumir alcohol y drogas	
2. Transformaciones a nivel familiar	a. Resolución de conflictos	
	b. Unión familiar	
	c. Retomar rol parental	

## 4.2. Matriz de análisis categorial

<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Conocer los significados que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, de Fundación Don Bosco, atribuyen a la intervención realizada en el sector sur de Santiago en el 2° semestre del año 2013.</p>		
<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Caracterizar los distintos componentes del proceso de intervención desarrollado desde el programa PEC “Acompañando la Vida”, el 2° semestre del año 2013, que revelan sus destinatarios.</p>		
CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	UNIDAD TEXTUAL
<p><b>Visitas domiciliarias</b></p>	<p><b>Rescatar potencialidades</b></p>	<p><i>E1: “Si, no en lo malo, también le daban a (gesto de malo), pero rescataban lo bueno”.</i></p> <p><i>E8: “tienes que estudiar, tienes que sacar una profesión... quiero seguir estudiando, pero, ahora este año pasar si o si, los tíos se preocupaban de nosotros”.</i></p> <p><i>E5: Es el apoyo que tuvieron con nosotros, porque nos tuvieron fe, y como que nos tuvieron fe y dieron fe y hicieron bien como su pega, de conseguirlo, como seguir el propósito, de que éramos capaces de hacer, pero, no lo sabíamos, pero nos fueron entrando en el proceso que teníamos que hacer nosotros”.</i></p> <p><i>E5: “y poner lo que sea de nuestra parte, y otras veces había que decir las virtudes que teníamos como familia, para poder ayudarnos más que nada yo creo, y eso era lo que nos hacían para poder conocernos como familia”.</i></p> <p><i>E8: “Me gustaba estar con ellos, porque, te transmitían algo bueno, eran súper amigos, eran buenas personas, me aconsejaban cosas, tienes que hacer esto”.</i></p> <p><i>E5: “dieron el apoyo dieron fe de que nosotros podíamos estar juntos y se pudo lograr”.</i></p>
	<p><b>Supervisión-control</b></p>	<p><i>E1: “Si también conversábamos con él de los chicos, del problema que tenían, de calle, con Diego que una vez, que estaba (gesto de drogado), entiende, entonces... pero se portaron bien con ellos”.</i></p> <p><i>E9: “de nosotros mismos, de cómo estábamos, que si estaba drogado, que si yo estaba con la droga y cosas así”.</i></p> <p><i>E1: “...en general conversación, de nosotros, de los</i></p>

		<i>chicos, de repente de la vida misma, de qué es lo que hacían, o del Wilson de repente que se escapaba y lo salían a buscar en la noche con lluvia y con frío, eran muy responsables”.</i>
	<b>Acompañamiento en el proceso</b>	<p><i>E3: “Del programa en general es que ayudan a los niños que están en problema de calle”.</i></p> <p><i>E1: “Escuchándolos, por ejemplo los chiquillos contaban algo y ellos los aconsejaban, pero mira hace esto, esto otro, vamos pa’llá, vayan al PEC, conversemos hacemos cosas allá, “.</i></p> <p><i>E5: “claro porque ellos fueron los principales, eran los pilares, ellos son los que hicieron que nosotros hiciéramos”.</i></p> <p><i>E5: “Cuando por ejemplo estábamos peleados, cuando me sentía mal, nos daban fuerza para salir más adelante y estaban en todo, en la escuela, en todo, para que el Hugo saliera de las drogas, para que nos uniéramos más en mi familia”.</i></p> <p><i>E5:”porque estuvieron desde el principio entonces ellos, ahí bien constantes, bien de estar ahí y de preocuparse”.</i></p> <p><i>E5: “Fueron uno de los pilares de nosotros, cuando nos encontramos con ellos nos ayudaron harto cuando estábamos en los tribunales, el apoyo, el pie, para que nosotros pudiéramos salir adelante y luchar por lo que queríamos”.</i></p> <p><i>E5: “Una ayuda de como eh! Como le dijera, de estar ahí en los momentos, en el momento de ir por ejemplo en el juzgao”.</i></p> <p><i>9: “Me pareció bien, porque eran buena onda los tíos”, “en todo poh, en que no son pesados como otras personas que yo conozco de otros programas”.</i></p> <p><i>E5: “iban al colegio, no sé, si había un problema cómo podían ayudarnos en el momento y lo hacían, y así hubieron momentos muy importantes, y que marcaron los procesos”.</i></p> <p><i>E2: “Porque igual los tíos nos enseñaron hartas cosas que nosotros no sabíamos”.</i></p> <p><i>E2: “conversábamos de que había pasado en el día, que es lo que había pasado anteriormente y de eso poh”.</i></p> <p><i>E6: “que igual en los momentos más difíciles estaban ahí, con nosotros”.</i></p>
<b>Talleres</b>	<b>Co-construcción de</b>	<i>E1: “Si lo positivo y desde ahí empezaban a trabajar, y</i>

<b>familiares</b>	<b>la propuesta de intervención</b>	<p><i>conversaban sobre el tema y le daban vuelta una vez, otra vez hasta llegar al acuerdo, “sí tío, si tío, está bien””.</i></p> <p><i>E1: “Lo conversábamos, veíamos los temas, nos decían “chiquillos vamos a volver tal día, vamos a seguir el tema, así que pórtense bien, recuerden los acuerdos”, “exactamente, recordaban los acuerdos, hacían un resumen, recuerden esto y despedida”.</i></p> <p><i>E4: “sip poh, pero conversando nos preguntaban que nos parecía, si nos había gustado y todo eso”.</i></p> <p><i>E4: “Antes de hacer algo nos poníamos a conversar poh, y después ya tenemos que hacer esto y nos explicaban”.</i></p>
	<b>Favorecer la expresión</b>	<p><i>E1: “De lo que conversábamos sobre todo del tema droga, de droga”.</i></p> <p><i>E4: “Ah así como hablábamos de temas de cosas que pasaban en la casa”.</i></p> <p><i>E1: “Sí de eso conversábamos, ellos nos hacían preguntas y nosotros le contestábamos, cómo era la vida que llevamos aquí como vivíamos en realidad”.</i></p> <p><i>E5: “Los temas eran de cómo era la familia, de cómo no habíamos llevado, como hemos salido adelante, por ejemplo hacer los dibujos e identificarnos como familia, y al final la dinámica era en sí decir lo que uno piensa del otro”.</i></p> <p><i>E7: “Era como una reunión, primero era que sentía yo por los niños y los niños por mí, por la mamá, y hacia ellos mismos, expresar lo que uno sentía, que es lo que encontraban malo, decir lo malo y lo bueno”</i></p> <p><i>E3: “Muy bueno, de ayuda, pa uno que le falta decir lo que yo tenía guardado muchas cosas y conversarlos, cómo iba afectando, las cosas que uno guarda, y que me da hasta vergüenza a veces contar también”.</i></p> <p><i>E1: “Todos de repente los más chicos no, pero el Javier, la Susan, la Camila opinaban de lo que estaba pasando”.</i></p> <p><i>E4: “Ah!! Conversábamos de cosas que pasaban en la casa, pero, chistosas y de algunos que se portaban mal”, “si, me conversaban que tratara de ser diferente”.</i></p> <p><i>E4: “como en las conversaciones cuando a uno le gustaba decía una cosa y otro otra cosa”</i></p> <p><i>E7: “Nunca lo habíamos hecho interpretar algo, y cuando hay que decir o expresar algo, necesitamos decir cosas así lo hacemos siempre, quedamos con eso nosotros”.</i></p>

	<p><b>Reflexionar sobre procesos vividas</b></p>	<p><i>E3: “Los talleres eran más para saber la convivencia de la familia, cómo había que tratar a los niños, tratar a los niños llevarlos rectos no con garabatos, a mí se me salen de repente”</i></p> <p><i>E8: “En muchas cosas, siempre me hacían pensar, en cómo tener pololo, siempre me hablaban de eso, y de la escuela, que me portara bien, que fuera la mejor del colegio, porque, al fin y al cabo eso era mejor para mí misma”.</i></p> <p><i>E1: “en realidad fue algo bonito con ellos porque uno aprende, sobre todo el trato con los chiquillos, que están en una edad difícil y ellos te cuentan su experiencia propia y entonces uno saca de ellos algo bueno también”.</i></p> <p><i>E8: “Sí, me ayudaron en muchas cosas, en mi, en mi familia, me hicieron progresar, ponernos más maduros todos, igual de hartas cosas”.</i></p> <p><i>E8: “Sí, porque nos hicieron pensar en hartas cosas, como más en la realidad de hecho nos sirvió harto”.</i></p>
	<p><b>Abordaje de temáticas con las que se convive en la calle</b></p>	<p><i>E1: “Siempre era el mismo tema de la calle, porque mi hija es así poh”.</i></p> <p><i>E8: “sí, también hablaban de eso sí, de droga, de la calle, hablaban de todas esas cosas”.</i></p> <p><i>E1: “De sexualidad también si mal no recuerdo, eh... me parece que era trabajo que hacían los chiquillos: pintaban, dibujaban, algo así me parece no recuerdo muy bien”.</i></p> <p><i>E1: “Sexualidad, también eh, drogas, todo lo más importante hablaban de distintas cosas”</i></p> <p><i>E1: “Ellos llegaban, saludaban, el abrazo, el beso y después llegábamos al tema a lo que ellos venían, sobre todo con el Diego en esos momentos las drogas, alcohol, robo, todo lo hablaban”.</i></p> <p><i>E7: “Temas de drogas, de alcoholismo, de depresiones, de todo”.</i></p>

**Objetivo Específico 2:** Identificar los principales aspectos que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la Vida”, valoran y rechazan de la intervención realizada.

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	UNIDAD TEXTUAL
<p><b>Aspectos valorados de la intervención</b></p>	<p><b>Afecto</b></p>	<p><i>E1: “Eran tan amorosos, eran muy amorosos sobre todo el tío Luis con los chiquillos la tía Jessica con nosotros, el abrazo, el psicólogo también era muy amable con nosotros, siempre estaba conteniendo a los chiquillos, conversando, hicieron bien su trabajo”.</i></p> <p><i>E1: “por la buena voluntad de estar con nosotros, por querernos, uno se siente querido poh”.</i></p> <p><i>E5: “primero porque ellos apoyaban a hartas familias, pero, como que ellos se preocuparon harto personalmente de las familias, como que a parte de la pega, como que personalmente eso se les notaba mucho, como cuando venían después del quehacer y como que se quedaban, más como amistad entre otras cosas”.</i></p> <p><i>E7: “No el amor así, como, querían mucho al Huguito, a las chiquillas, el Luchito, las chiquillas igual, sentimos el amor verdadero, no amor de lástima, no es amor de lástima, no decían puchas que están cagados. No fue amor, fue amor de familia, fueron como uno más de nosotros, fue como los papás y los hermanos mayores”.</i></p> <p><i>E8: “Bien, eran súper simpáticos, me caían bien, los quería mucho. Es que eran buenos, todos te trataban bien y eran todos súper cariñosos, me ayudaban”, “eran muy cariñosos, simpáticos, chistosos, alegres, como que te transmitían esa alegría, es que eran muy cariñosos con nosotros, siempre nos decían cuidense”.</i></p> <p><i>E1: “Bueno por el recibimiento que le hicieron a uno, por el cariño que le demuestran, sobre todo con los niños que son el mayor problema”.</i></p> <p><i>E7: “Eh, que esperaba...esperaba más o menos lo que sucedió: ayuda, el consejo, la simpatía y el cariño con el que ellos nos trataban a nosotros”.</i></p> <p><i>E5: “primero porque ellos apoyaban a hartas familias, pero, como que ellos se preocuparon harto personalmente de las familias, como que a parte de la pega, como que</i></p>

		<p><i>personalmente eso se les notaba mucho, como cuando venían después del quehacer y como que se quedaban, más como amistad entre otras cosas”.</i></p> <p><i>E9: “Bien porque conversaban lo que te pasa, cosas que te ayudan así”, “sí, nos hacían cosas, por ejemplo los partidos de futbol, eran bueno para todos.”, “iban a vernos, a ver cómo estábamos y cosas así”.</i></p> <p><i>E7: “después un día le preguntaban que sentía por la tía, bien dijo la Jenny que es la que más tira por mí y las chiquillas dijeron y el Huguito después dijo: yo a la tía la amo más que a mi propia mamá y me abraza, y todos los chiquillos abrazándome. Concha y ahí me hicieron llorar de eso me acuerdo rebien, yo me sentí así uf!”.</i></p>
	<b>Respeto</b>	<p><i>E1: “el mismo respeto sobre nosotros, nuestras formas de vida y cosas así de los chicos, para que ellos tengan otro plan de vida, otra mirada”.</i></p> <p><i>E3: “No, no había nada malo, todo era para la familia todo, no eran personas prepotentes, nos entendíamos súper bien”, “Sí, me gustó, porque estaba bien lo que hacían”.</i></p> <p><i>E7: “Sí, pero, la amistad, el amor, que no nos miraron así como unos drogadictos, unos tórrantes, a mi me vieron cachureando, cartoneando, y se bajaron y me dieron pan y unas cosas para traer pa’cá y no se avergonzaron, - me dijeron cómo está Teresita- cosas que uno aprecia y me trajeron para la casa. O sea amistad sincera, como le diría y como dijera amor, mucho, mucho amor”.</i></p> <p><i>E1: “Con el cariño que llegaban ellos, como trataban a los chiquillos, con las preguntas que hacían con mucho respeto hacia los chiquillos, si se portaban bien los tíos, no podría decir otra cosa”.</i></p>
	<b>Buen trato</b>	<p><i>E3: “Sí, que había comprensión con los niños y sin tratarlos mal”.</i></p> <p><i>E1: “Súper agradable en ningún momento un enojo, una rabia, todo lo contrario me subían el ánimo”.</i></p> <p><i>E1: “era un trato bien personal, eran bien de piel, por eso los chiquillos se entregaban con ellos, eran muy lindas personas ellos”.</i></p>
	<b>Apoyo y ayuda</b>	<p><i>E1: “además eran amorosos ellos dos, y salían a buscarlo hasta que lo traían, o nos acompañaban a nosotros a buscarlo, hacíamos los recorridos, no si se</i></p>

		<p><i>portaron muy bien”.</i></p> <p><i>E5: “Una ayuda de como eh!, cómo le dijera, de estar ahí en los momentos, en el momento de ir por ejemplo en el juzgao, por ejemplo también con los talleres, ahí nos ayudaron, así no más a estar más unidos como familia, recibí harto el apoyo de ellos.</i></p> <p><i>E5: “se podría decir que me dieron sus manos, y fue harto el apoyo porque ellos fueron los que más hablaron ahí”, “gracias a Dios, ellos fueron uno de los pilares para unir la familia, para poder entenderla y todo”.</i></p> <p><i>E5: “Fue harto el apoyo gracias a Dios y nos unimos harto, entonces eso es lo que empezamos desde un principio es que yo encontré que fue el apoyo”.</i></p> <p><i>E5: “Igual la compañía, pues, cuando los chiquillos iban para allá, es lo que más los apoyaron, allá la pasaban bien, siempre nos atendieron bien”.</i></p> <p><i>E6: “Yo esperaba una ayuda de ellos”, “bueno yo encontré que me iban a ayudar igual así poh. Yo fui la primera que ingresé, yo pensé que era así no más lo mismo, que me dieron ayuda. Por ejemplo, juntar a la familia, es una ayuda grande”, “si no fuera por ellos no estaríamos nosotros aquí poh”.</i></p> <p><i>E7: “Que los sacaran de donde estaban”, “en una pocilga, estaban viviendo con la mamá, estaban muy mal, por calle, por droga, el Huguito y la droga, venían y estaban despreocupadas, y eran niñitas, estaban en un peligro, a veces llegaba con mi hermana también”.</i></p> <p><i>E7: “Muy bueno nos ayudaron mucho psicológicamente, de todas maneras nos ayudaron, materialmente también”</i></p> <p><i>E7: “Es que desde que yo los conocí todo era bueno, todo el apoyo, lo que más les agradezco a ellos es que gracias a ellos los chiquillos no se internaron”, “apoyo en cuanto a la internación” y “económicamente, cuando no había pa’lmuerzo, nos invitaban a almorzar allá y para las pascuas también, a veces no había pa’ regalos y nos invitaban para allá, regalo bonitos que primera vez también recibían los chiquillos”.</i></p> <p><i>E8: “Sí, me ayudaron en muchas cosas, en mi, en mi familia, me hicieron progresar, ponernos más maduros todos, igual de hartas cosas”.</i></p> <p><i>E9: “mucho, harto nos ayudaron en todo aspecto, igual</i></p>
--	--	---

		<p><i>a la persona de nosotros”, “porque yo necesitaba mucho apoyo, igual yo necesitaba más E1: “...algunas veces estaban enojados, porque tenían rabia, ellos necesitaban mucho cariño y los tíos llegaron como angelitos, necesitaban estar con los chiquillos, entonces para mí fue una gran gran ayuda”.</i></p> <p><i>apoyo por la güea en que estaba, poco a poco me ayudaron”, “Me entregaron consejos, me decían cosas pa’ mi, me apoyaron”.</i></p> <p><i>E3: “Una ayuda que sería bueno, que los niños se distraerían, aprendieran un poco más”.</i></p> <p><i>E4: “algunas veces llegaban con galletas cosas así”</i></p>
	<b>Confianza y comprensión</b>	<p><i>E1: “De todas maneras como que la confianza era buena con los tíos, yo descansaba en los tíos, ellos les contaban sus problemas y ellos los aconsejaban, a veces le decían “ya vamos a dar una vuelta por allá”, se los llevaban y conversaban afuera”.</i></p> <p><i>E9: “Si poh, había confianza y comprensión”.</i></p> <p><i>E5: “Yo cuando recién comencé a ir, yo pensé que podría ser algo de como quitarme a mis hermanos y todo eso, pero, después cuando empecé a ir a los talleres y a ver que ellos nos estaban ayudando en realidad y ahí esperé una ayuda de ellos”.</i></p>
	<b>Recreación</b>	<p><i>E1: “Porque nos hacía bien que vinieran los tíos, si porque conversábamos, nos juntábamos con los chiquillos, los tíos, nos juntábamos a conversar, a reírnos, a compartir brevemente, eran una compañía, nos hacía bien. Nos encariñamos con el tío Luis y la tía Jeca”.</i></p> <p><i>E5: “después terminábamos conversando con el tío Alex, teníamos buena... en general con todos los tíos en realidad nos llevábamos bien con todos los tíos, si bien relajados, ya que, aparte en el taller hablaban tiraban la talla, entonces ahí terminábamos conversando así, pero, igual terminábamos conversando del tema, hablando de la familia e igual tirando la talla”.</i></p> <p><i>E4: “La pasé bien, si bien, a pesar de todo, la pasé bien con los tíos, con las personas que me apoyaron”.</i></p>
<b>Aspectos rechazados</b>	<b>Término del proceso de</b>	<p><i>E1: “Las pocas visitas, me hubiera gustado más veces”.</i></p> <p><i>E1: “Lo de las visitas no más”, “si más seguidas”.</i></p>

	<b>intervención</b>	<p>E4: <i>“Que no se hayan ido los tíos”.</i></p> <p>E5: <i>“no si cuando se vinieron a despedir fue triste, muy triste”.</i></p> <p>E5: <i>“me da pena de que se hayan ido, eso es lo que nos da tristeza”.</i></p> <p>E6: <i>“...sólo que se fueran, que estuvieran más tiempo, porque ellos eran como mi familia, porque igual nos querían hartó”.</i></p> <p>E7: <i>“...lo único que cambiaría es que nos vieran de nuevo”, “nada que se les echa de menos”.</i></p> <p>E8: <i>“...que volvieran los tíos, definitivamente, me hacen faltan”.</i></p>
--	---------------------	---

**Objetivo Específico:** Reconocer los cambios que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la Vida”, sienten como producto de la intervención realizada.

CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	UNIDAD TEXTUAL
<b>Transformaciones a nivel individual</b>	<b>Salir de la calle</b>	<p>E1: <i>“Claro lo volvíamos a conversar, que es lo que había pasado, ellos decían que “ya no salgo pa’la calle” estuvimos en familia”.</i></p> <p>E6: <i>“Si, de hecho yo no ando igual que antes, yo antes andaba en la calle, callejeando, ahora paso más en la casa. Cuando salgo, salgo a ver a mi hermana a la Mical, a la Mary. Cambió mi vida”.</i></p>
	<b>Responsabilizarse</b>	<p>E4: <i>“Cambiar poh y cambié poh”, “quería cambiar algunas cosas”, “en realidad no sé, pero, para mí fue importante”, “cuando hicieron los talleres, si”.</i></p> <p>E5: <i>“Yo por ejemplo decidí de estar con las chiquillas y hacerme cargo”.</i></p> <p>E7: <i>“En cuanto a la unión, en la responsabilidad, hasta la más chica es responsable, si en los estudios, porque la Yoalin pasó, buenas notas, pero igual pasó, media peleadora en el colegio”.</i></p> <p>E7: <i>“Si, continúan, se mantienen, es del contrario al</i></p>

		<p><i>principio, son responsables, se preocupa de su estudio y su guagua, tienen su ahorro, no son como antes que los dulces, cuidan su éste al igual que su persona, es un principio”.</i></p> <p><i>E7: “En cuanto a la unión, en la responsabilidad, hasta la más chica es responsable, si en los estudios, porque la Yoalín pasó, buenas notas, pero igual pasó, media peleadora en el colegio”.</i></p>
	<b>Autocontrol</b>	<p><i>E8: “No, casi siempre hablaban pa la familia, hablaban de nosotros, para nosotros, cómo tratarse, cómo mantener la calma y cosas así”.</i></p> <p><i>E5: “dejé un poco las griterías con mi mamá, y me empecé a portar bien poh”.</i></p> <p><i>E4: “nos poníamos a conversar, otros se ponía a pelear y ahí parábamos”.</i></p> <p><i>E7: “Claro también nos enseñaron de eso, que no hay que por ejemplo, cuando estaban peleando, porque las chiquillas siempre tenían peleas, entonces les dijeron que no poh, que primero se conversa, y antes de echar la añiñá o pegarse, contar hasta 10, que contáramos o cantáramos lalalala. Hasta que se nos pasara la rabia. Nos enseñaron hartas cosas”.</i></p>
	<b>Proyectar metas a futuro</b>	<p><i>E3: “Se ponían a hacer actividades, cuál era el sueño de uno, cuál era lo que uno podía desear, uno podía ver así cosas malas que uno podía tener guardado también, cosas así”.</i></p> <p><i>E1: “Bien porque no había tenido una experiencia de trabajar así, menos con niños, y con los míos”.</i></p>
	<b>Dejar de consumir alcohol y drogas</b>	<p><i>E7: “Oh!, mucho muy agradecida, porque ahora están todos mis cabritos bien, no hay ninguno con droga, el Huguito que drogándose y todo a lo mejor ahora estaría muerto el Huguito a esta hora”.</i></p> <p><i>E6: “Si, sobre todo al Hugo, al Hugo le cambió igual la vida”.</i></p> <p><i>E5: “Sí ahora me acordé del tema de las drogas, y preguntaban qué estaba pasando con el tema de la droga y si ellos seguían como que en el ambiente de la droga, y no poh”, “pero ya el tema de drogas cambió así como familia le sirvió al Hugo sobre todo”.</i></p>
<b>Transformaciones a nivel familiar</b>	<b>Resolución de conflictos</b>	<p><i>E2: “A mí y a mi familia”, “porque antes pasaban peleando, pero, luego vinieron los tíos, y como que se arreglaron un poco más”</i></p> <p><i>E2: “Que no pasaran peleando, que no se trataran de</i></p>

		<p>garabatos”, “y que las actividades las hicieran juntos”</p> <p>E5: “Si, primero empezar a conocernos, porque todos juntos y con el mismo genio nos llevábamos mal, no mal, pero, como toda la familia, pero, era más peleábamos hartos entre los hermanos, entonces como que ahí empezamos a relajarnos”.</p> <p>E5: “Si poh, para mejorar el tema de familia, lo que se lleva en conjunto”.</p> <p>E6: “Sí, si cambiamos hartos. Antes nos llevábamos mal, no hablábamos mucho, ahora igual nos juntamos más, hacemos hartas cosas juntos, estamos contentos, antes no, no estábamos ni ahí”.</p> <p>E9: “Si cambió, nos juntábamos más, porque, antes, pasábamos puro peleando, y con eso empezamos a juntarnos más poh, ahora las valoro como hermanas”.</p>
	<p><b>Unión familiar</b></p>	<p>E5: “Cuando venían para acá, sí, claro por ejemplo, nos concentrábamos como familia, hacíamos dibujos, hartas dinámicas por así decirlo, específicamente no me acuerdo, pero, había un inicio, el tío como se llama, el tío Alex hablaba y al final era para nosotros unirnos más como familia, para conocernos”.</p> <p>E6: “Que había un inicio, la pasábamos bien, nos juntábamos más, conversábamos, no me acuerdo más, todo era de la familia sí, para que nos uniéramos más”.</p> <p>E3: “Fue muy buena la educación, al menos las cosas que nos hicieron nos hacían conocernos como familia, porque podríamos haber estado desunidos, pero, ahí como que nos uníamos, estábamos apoyándonos”.</p> <p>E1: “Si porque a mi familia no mucho, ellos trataron de hacer todo lo posible para vernos más unidos a nosotros, trabajábamos juntos, que estuviéramos unidos para hacer las cosas, para hacer una cosa el otro allá, pero era poco tiempo eso, después ya, volvimos a lo mismo, por eso digo que me sirvió más a mí, para contenerme yo”.</p> <p>E1: “Sí como que en ese tiempo estuvimos más unidos, porque igual de repente estamos todos muy desunidos, pero, ellos nos hacían bien, cuando venían ellos como que estábamos todos en familia, eso fue importante para nosotros nos hacían sentir bien como familia”.</p> <p>E1: “Si porque nos juntábamos, nos sentábamos a conversar, porque no se hace mucho y se formaba un</p>

		<p><i>grupo bueno para conversar”.</i></p> <p><i>E3: “Sí, porque ahí conocimos los sentimientos de Bárbara”, “sí, porque la Bárbara como que se tranquilizó y con los niños estábamos más unidos, conversábamos, con el Carlos sobre todo que era el que estaba como cabezal de la familia”.</i></p> <p><i>E4: “Bien poh, porque estaba toda la familia junta, si porque casi nunca están. Si poh, cuando uno está cocinando, otro por allá, otro se hace el tonto y otro anda trabajando”</i></p> <p><i>E5: “casi siempre estamos así como no podemos de dejar de vernos mucho tiempo, porque como hermanos no estamos acostumbrados de estar así mucho tiempo tan separados, y eso ha servido también, por lo mismo estamos cambiados en el estilo de vida, ver las cosas de otra forma también y piden las cosas de otra forma”.</i></p> <p><i>E6: “Mejoramos mucho, muchísimo”, “la veo mejor, poh, porque como le digo estamos más unidos”.</i></p> <p><i>E7: “Cambios en la familia, las chiquillas son mucho más unidas, ya no son unas para allá unas por acá, incluso también con el Huguito”.</i></p> <p><i>E8: “Sí, nos pusimos como más unidos, peleábamos menos, no sé poh, eso, pensamos mejor las cosas”.</i></p> <p><i>E9: “Si ahora yo me llevo bien con mis hermanas”.</i></p> <p><i>E2: “si poh teníamos que juntarnos tal día y tal día todos estábamos ahí”.</i></p> <p><i>E5: “Así poh, nos enseñaron a tener paciencia uno con el otro, aprender a conocernos de nuevo porque, el carácter, vivíamos juntos, pero, eran distintas las costumbres de ellos con las mías”.</i></p> <p><i>E3: “sí había una evaluación de cómo nos íbamos conociendo los sentimientos de cada uno, de la familia”.</i></p> <p><i>E5: “Nos pudimos como conocernos, pero, más de piel, así demostrarlo, porque igual nos queríamos, pero, ahora es más de piel, es hola cómo estai, más amigable, más amistoso”.</i></p>
	<p><b>Retomar rol parental</b></p>	<p><i>E1: “Bien porque no había tenido una experiencia de trabajar así, menos con niños, y con los míos”.</i></p> <p><i>E1: “De todas maneras que hubo un cambio en ese tiempo favorable, porque los chiquillos hacían caso, obedecían, ahora no tanto porque están grandes y cada</i></p>

		<p><i>uno tiene su vida”.</i></p> <p><i>E4: “no me arrancaba, pedía permiso, pedía permiso por último pa dos horas”. “Si poh ahora no salgo si poh”.</i></p> <p><i>E1: “Sí, de todas maneras, porque habían horarios, habían horarios a tal hora dentro a tal hora fuera, las tareas no salían”.</i></p>
--	--	--

### 4.3. Resultados

Antes de dar inicio a una análisis pormenorizado de las categorías que surgen desde la investigación, es necesario señalar que si bien la experiencia del PEC “Acompañando la Vida” en términos generales es reconocida como positiva y como una experiencia que aporta logros a las familias y los NSC, en todos los casos no fue igual, ya que, algunos de los niños, niñas y adolescentes siguen en calle, otros con cambios menores en cuanto a la restitución de su ejercicio de derechos, así como otros con cambios más crecientes de intervención social. A la vez, si bien algunas familias han alcanzado cambios favorables, otras siguen en la misma condición de vulneración grave.

No obstante el análisis que se desarrolla a continuación, permite visualizar aquellos aspectos que son significativos para las familias en una intervención de esta naturaleza, así como aquellos que resultan interesantes para mejorar o potenciar futuras intervenciones sin desconocer la heterogeneidad de las familias

Es en este sentido y de acuerdo a las entrevistas efectuadas para esta investigación, y la elaboración de la matriz categorial, se han relevado seis categorías y junto a ellas 22 sub categorías, las cuáles serán analizadas desde el punto de vista del destinatario y los elementos teóricos que sustentan la presente investigación.

Al comenzar el análisis categorial se partirá relacionando el primer objetivo específico planteado y las categorías y sub categorías encontradas:

### **Objetivo específico 1:**

Caracterizar los distintos componentes del proceso de intervención desarrollado desde el programa PEC “Acompañando la Vida”, el 2º semestre del año 2013, que los destinatarios relevan.

A partir del análisis surgen dos grandes categorías, que destacan del proceso de intervención: visitas domiciliarias y talleres familiares. A su vez, de cada una de ellas se desprenden una serie de sub categorías que serán desarrolladas a continuación.

De acuerdo a este objetivo, se revisan los componentes de los procesos de intervención, relevados desde la perspectiva de los usuarios. Las categorías mencionadas son las siguientes: **visitas domiciliarias** y **talleres familiares**. A continuación se presenta cada categoría y sus respectivas sub categorías.

En una primera **categoría** se señalan las **visitas domiciliarias**, las cuales son analizadas, desde el punto de vista del aporte que significaron para los NSC y sus familias. En ello se contemplan las acciones ejecutadas por los educadores, las que en general son percibidas como democráticas en cuanto visibilizaron la participación activa de ellos como sujetos incluidos en el programa.

Como primera sub categoría se presenta el **rescate de las potencialidades**, la cual se evalúa a partir de las potencialidades y habilidades de los protagonistas del proceso.

Referente a lo expuesto en el párrafo anterior, para los NSC y sus familias fue muy significativo que los educadores creyesen en ellos, y les entregaran la responsabilidad de decidir. Si bien durante el proceso de intervención se abordaron también las debilidades, lo que prevaleció fue su capacidad para superarlas y alcanzar metas futuras tanto en lo personal como en lo familiar. A la vez, se releva el

descubrimiento de sus capacidades y de lo que pueden lograr. En el relato los entrevistados ponen énfasis en esta forma de intervenir que estuvo presente con ellos:

*E5: “el apoyo que tuvieron con nosotros, porque nos tuvieron fe, y como que nos tuvieron fe y dieron fe y hicieron bien como su pega, de conseguirlo, como seguir el propósito, de que éramos capaces de hacer, pero, no lo sabíamos, pero nos fueron entrando en el proceso que teníamos que hacer nosotros”.*

Este modo de abordar la intervención desde los educadores es concordante con los lineamientos técnicos del SENAME, los que enfatizan las potencialidades que tienen las familias, más allá de las carencias, “desde la intervención se espera que el enfoque con el cual se trabaje, se centre en rescatar las potencialidades de los niños, niñas, adolescentes, familia y/o adulto responsable, que se consideren sus experiencias personales y familiares” (SENAME, 2013: 5)

Esta mirada en las potencias más que en las carencias es fundamental, ya que, según Gómez, Muñoz y Haz (2007) y Duyan (2005), los factores de riesgo en el que están las familias de acuerdo al contexto social en el que viven, enfatizan el carácter de marginación y pobreza no solo económica, sino también cultural (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011:11).

Por lo mismo, se plantea la necesidad de rescatar lo positivo de las familias, trabajar las potencialidades y descubrir nuevas formas de solución frente a los problemas con las que se ven enfrentadas. Tal como lo menciona Sullivan (1992) a diferencia de otros modelos que se focalizan en la identificación y erradicación de déficit y problemas, la perspectiva de las fuerzas releva la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos en la persona y su medioambiente.

En segundo término, lo que emerge como aspecto central desde esta estrategia de intervención es la **supervisión-control**, la cual se entiende como la revisión constante de los educadores en conjunto con los usuarios de los procesos que los NSC y sus familias desarrollaron a partir de su participación en el programa. Es así como se reconoce la importancia de hacer seguimiento a los procesos, aspecto que implicó ir buscarlos y muchas veces llevarlos a la casa PEC, como parte de las estrategias, en el sentido de tener espacios de conversación, reflexión sobre sus vidas, evaluación de las acciones llevadas adelante, planear otras, etc. Es así como se refleja en los relatos extraídos desde las entrevistas, como por ejemplo:

*E9: “de nosotros mismos, de cómo estábamos, que si estaba drogado, que si yo estaba con la droga y cosas así”.*

Ésta estrategia recoge los lineamientos técnicos de SENAME (2013) donde se establece que el tipo de intervención con que se trabaja en este programa debe tener un carácter socioeducativo, e intervenir directamente en calle, en casas de familias de origen y/o familias de acogida, dando un rol activo a los sujetos. (SENAME, 2013). Lo anterior en tanto se reconoce que es en este contexto donde mejor se puede realizar la intervención y la revisión de las situaciones tanto personales, como familiares.

Asimismo, ello atiende a los postulados de Fundación Don Bosco, en el sentido que, mediante las visitas domiciliarias, se puede “ser parte de la certeza de que las familias son el sustrato inmediato de relación que debe activarse como articulador de los recursos de protección para potenciar los avances en el área personal y grupal” (Fundación Don Bosco, 2006: 15).

Una última sub categoría destacada por los entrevistados en relación a las **visitas domiciliarias** es el **acompañamiento en el proceso**, entendido para efectos de esta investigación como la orientación y cercanía desde el PEC hacia los integrantes del

programa durante todo el periodo en el que se extendió la intervención. En este sentido, los usuarios destacan la cercanía, el acompañamiento constante y mencionan que “siempre los tíos estaban ahí”, cuando ellos los necesitaban y cuando no también. Desde la perspectiva de los usuarios fue integral, ya que se desarrolló tanto en el ámbito individual, familiar y comunitario. Esto significa que la atención del PEC estaba en todas las áreas de intervención: salud, educativo, judicial y red entre otras, de acuerdo a los intereses y necesidades de los NSC y sus familias. Esto se puede graficar en las siguientes citas textuales:

*E5: “iban al colegio, no sé, si había un problema, cómo podían ayudarnos en el momento y lo hacían, y así hubieron momentos muy importantes, y que marcaron los procesos”.*

*E5: “Una ayuda de como eh! Como le dijera, de estar ahí en los momentos, en el momento de ir por ejemplo en el juzgao”.*

Como lo indican los destinatarios, el acompañamiento es valorado por la cercanía y la relación dialógica que establecieron con los educadores. Desde la mirada técnica de la intervención, el acompañamiento es importante por la información y el conocimiento que se obtiene. Como lo refiere Solar (2000), este conocimiento ayuda a los trabajadores sociales a entender las narrativas de las personas respecto a su relación con los diferentes sistemas y su vulnerabilidad, frente a éstos, facilitando así la competencia del profesional en el desarrollo de estrategias para el empoderamiento de las personas y familias (Solar, 2000).

En este mismo contexto, tal como lo menciona De La paz, “la intervención social, desde esta perspectiva va a suponer intervenir como una nueva visión de la realidad, con otro punto de vista de la realidad personal y social de los individuos para poder solucionar los problemas sociales desde el interior de las personas” (De La Paz,

2011: 156). En el relato de los usuarios este acompañamiento es asumido como una forma de intervención desde su propia realidad.

Cabe mencionar que la propuesta del PEC reconoce el acompañamiento como un elemento esencial de la intervención. De la misma manera, lo hace la propuesta de la Congregación Salesiana a través de la Fundación Programa Don Bosco-Vida Compartida, quien entiende que el vínculo y el contacto humano son elementos esenciales para la reparación personal profunda, desde un ámbito social y terapéutico. (Fundación Don Bosco, 2006).

En este mismo sentido, desde una mirada salesiana y fundacional, se considera que es en este mismo contexto social complejo y de alta vulneración, donde se produce la sanación y el cambio. Desde ahí que la apuesta es: enriquecer ese ambiente, darle sentido de pertenencia, inclusión, participación y elección entre diferentes oportunidades, como una forma verdadera de cambio y crecimiento para los niños y jóvenes. (Fundación Don Bosco, 2006).

Una segunda **categoría** que se deriva del primer objetivo son los **talleres familiares**. Acá se revisan los talleres terapéuticos focalizados, realizados en las casas de algunos NSC y sus familias. Antes de iniciar el análisis es importante señalar que de acuerdo a los documentos donde se presenta el proyecto PEC, estas instancias tenían como modalidad trabajar algunas temáticas de acuerdo a la singularidad de cada familia. Los educadores, preparaban con anterioridad un set de contenidos pertinentes a las necesidades generales de estas familias, de acuerdo al relato de los entrevistados, para luego aplicarlos dentro de la dinámica de cada una de ellas y de acuerdo a lo que necesitaban en ese momento. La idea de fondo era construir los contenidos a partir de las necesidades y motivaciones de los destinatarios. De esta modalidad de intervención derivan tres **sub\_categorías** mencionadas por los destinatarios: la **co-construcción de la**

**propuesta de intervención, favorecer la expresión y reflexionar sobre procesos vividos.**

Desde la perspectiva de los entrevistados, la **co-construcción de la propuesta de intervención** se dio en el sentido de la construcción conjunta de los procesos, temática y definiciones de prioridades donde efectivamente los NSC y sus familias se transforman en protagonistas y participantes directos de la intervención. A la vez, ello permitió que se comprometiesen, tomaran decisiones y llegaran a acuerdos con los educadores en la medida de sus posibilidades.

*E1: “Si lo positivo y desde ahí empezaban a trabajar, y conversaban sobre el tema y le daban vuelta una vez, otra vez hasta llegar al acuerdo, “sí tío, si tío, está bien””.*

*E4: “sip poh, pero conversando nos preguntaban que nos parecía, si nos había gustado y todo eso”.*

Es así como el PEC se hace parte de la mirada salesiana que dice que la intervención es un “proceso transformador salesiano, amable, razonable y trascendente”. (Fundación Don Bosco, 2006: 4).

A la vez, esto es coherente con una de las teorías que subyacen al proceso de intervención, referida a que la realidad se construye socialmente, la que consiste en la significación de las experiencias, la interacción y comunicación entre los sujetos y la historia de cada participante. La idea de fondo es que identifica la “realidad” desde la interpretación de las experiencias de ellos, valorando el proceso y el conocimiento más que el contenido (Berger y Luckmann, 1972).

De la misma manera, lo relatado por los entrevistados da cuenta de un modelo de intervención, que facilita y potencia las fuerzas del sujeto, con el fin de que sea este

quien se potencie desde su interior y sea capaz de identificar sus capacidades, enfrentando su contexto como parte importante de su proceso de cambio, pues, asume que solo así podrá lograr sus objetivos concretizando su experiencia de cambio.

Esta co-construcción es importante, ya que, como dice De Jong & Miller (1995), descubrir fortalezas requiere de un proceso de exploración cooperativo entre el profesional y la familia (De Jong & Miller, 1995). En este sentido el autor advierte que no se debe olvidar que los profesionales no tienen la última palabra acerca de lo que las personas o familias necesitan (De Jong & Miller, 1995 en Solar, 2000).

Es importante señalar a la vez, siguiendo a Cowger (1993), que esta perspectiva entiende que la persona y su familia son los artífices activos y protagonistas de los procesos de intervención. Donde cada uno de ellos pone su esfuerzo, motivación y potencialidades necesarias para dicha co-construcción, tanto personal como social.

Finalmente, se puede afirmar que promover el empoderamiento significa creer que las personas son capaces de tomar sus propias elecciones y decisiones. Significa no sólo que el ser humano posee la fuerza y el potencial para resolver sus propias situaciones difíciles, sino también que es capaz de aumentar su fuerza y así contribuir a la sociedad (Aylwin y Solar, 1998).

Un segundo aspecto relevado por los participantes del programa en el espacio de los **talleres familiares** es **favorecer la expresión**. Para ellos éstos se transformaron en un verdadero espacio de expresión y comunicación entre ellos, y entre ellos y los educadores. Es así que los talleres se constituyeron en un medio diferente y tal vez desconocido, en donde la palabra circula con fluidez y cobra importancia.

*E7: “Era como una reunión, primero era que sentía yo por los niños y los niños por mí, por la mamá, y hacia ellos mismos, expresar lo que uno sentía, que es lo que encontraban malo, decir lo malo y lo bueno”*

*E3: “Muy bueno, de ayuda, pa uno que le falta decir lo que yo tenía guardado muchas cosas y conversarlos, cómo iba afectando, las cosas que uno guarda, y que me da hasta vergüenza a veces contar también”.*

La expresión como medio de participación, constituye un hecho importante, ya que no obstante estar establecido como uno de los derechos de los niños, es uno de los menos ejercidos por esta población. Es así como en este espacio cobra realidad el reconocimiento de que “los niños tienen derecho a expresar su opinión en las decisiones que le afecten, y que sus opiniones se tomen en cuenta” (Banco del Congreso Nacional de Chile, 2009 en Campos, Espinoza, y Saldaña, 2012: 18).

Lo anterior cobra mayor relevancia aún si se considera que, debido a su complejidad, en estas familias no existen muchos espacios de conversación y menos con los niños, por lo que son excluidos de las conversaciones familiares casi inexistentes. A la vez no son escuchados en sus necesidades y pocas veces en sus intereses.

Como bien lo señala Forselledo (2001) en su análisis sobre la vulneración de derechos de los niños de calle, esta población no puede ejercer el derecho a expresar su opinión sobre asuntos que le afectan y a que se le tenga en cuenta la libertad de expresión. (Forselledo, 2001).

Finalmente, es importante señalar que tal como lo establece la Convención de los Derechos de los niños y niñas en cuanto a la expresión y escucha, “rescata en ellos la capacidad para expresar opiniones, lo que implica considerarlo como sujeto activo en la búsqueda de alternativas para vivir mejor” (Pilotti, 1994 en Forselledo, 2001: 1).

Otro aspecto que se destaca en los relatos, es la posibilidad que ellos tuvieron de **reflexionar sobre procesos vividos** y que se desarrolló como parte de la intervención. Es así que ellos reconocen que a través de estos talleres, les fue posible evaluar sus vidas y comenzar un proceso de madurez, para enfrentar sus dificultades.

*E8: “Sí, porque nos hicieron pensar en hartas cosas, como más en la realidad de hecho nos sirvió harto”.*

*E8: “Sí, me ayudaron en muchas cosas, en mí, en mi familia, me hicieron progresar, ponernos más maduros todos, igual de hartas cosas”.*

Es necesario entender, en este sentido, que “las personas que han superado una dificultad, un trauma, tienen el “orgullo de supervivencia”. Este les ayuda a seguir superando situaciones complejas” (Wolin y Wolin, 1993 en De la Paz, 2011: 156).

De igual manera, como se ha señalado en acápite anteriores, algunos NSC se caracterizan por presentar problemas tales como: comunicación, lenguaje, pensamiento abstracto y dificultades en la orientación espacio-temporal, ser inmediatistas, no pueden concentrarse por mucho tiempo y pueden presentar elevados estados de ansiedad y frustración. Es por esta razón que es interesante el reconocimiento del inicio de un proceso de reflexión y madurez en sus vidas.

Finalmente, el último aspecto que se releva positivamente de los talleres familiares es el **abordaje de temáticas con las que se convive en la calle**. Aquí se analiza la pertinencia de los temas abordados por ellos y los educadores, en los espacios de intervención. Es así como se incluyeron temas tales como: consumo de drogas, vida en la calle, robos entre otros, los cuales son recurrentes y muy importantes según lo señalado por ellos, ya que, forman parte de su realidad cotidiana y de sus luchas diarias

tanto en la calle como al interior de su familia y en su entorno. Algunas citas textuales que muestran lo señalado son:

*E1: “Sexualidad, también eh, drogas, todo lo más importante hablaban de distintas cosas”.*

*E7: “Temas de drogas, de alcoholismo, de depresiones, de todo”.*

El abordaje de estos temas cobra sentido si se considera que en esta investigación, se han definido someramente los perfiles de los NSC y las familias de los mismos, lo que arroja características especiales. Por un lado, se dice que los niños en la calle son aquellos que mantienen alta socialización callejera y graves vulneraciones asociadas: deserción escolar, consumo de drogas, inicio de conductas delictivas, son víctimas de abusos y maltratos, sufren negligencia parental y casi siempre duermen en el hogar y mantienen con sus familias un vínculo directo e incluso de dependencia, pese a la autonomía que les otorga el hecho de pasar gran parte del tiempo en la calle. Por otro lado, se afirma que “el sistema familiar de los niños que habitan en la calle se caracteriza por altos niveles de conflicto, abuso sexual, físico y emocional, inseguridad económica, abuso de sustancias de los padres, separación y falta de comunicación” (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011:11).

### **Objetivo específico 2:**

Identificar los principales aspectos que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, valoran y rechazan de la intervención realizada.

De acuerdo a este objetivo la información fue ordenada en función de los **aspectos valorados** y los **aspectos rechazados**, de la intervención, los cuales dieron origen a un conjunto de **sub categorías**.

El análisis de los **aspectos valorados**, dio origen a las siguientes **sub categorías** relevadas por los entrevistados: **afecto, respeto, buen trato, apoyo y ayuda, confianza y comprensión y recreación.**

Con respecto al **afecto**, se analiza la importancia que adquieren aspectos tales como: el cariño, la amistad y el interés desarrollado entre los educadores, los NSC y sus familias, durante los diferentes espacios de intervención. Este componente, aparece transversalmente en los relatos, siendo uno de los componentes más valorados por los destinatarios, pues, es el elemento central de la intervención.

*E1: “por la buena voluntad de estar con nosotros, por querernos, uno se siente querido poh”.*

*E7: “No el amor así, como, querían mucho al Huguito, a las chiquillas, el Luchito, las chiquillas igual, sentimos el amor verdadero, no amor de lástima, no es amor de lástima, no decían puchas que están cagados. No, fue amor, fue amor de familia, fueron como uno más de nosotros, fue como los papás y los hermanos mayores”.*

Lo anterior indica que la práctica de los educadores recoge los lineamientos centrales de la propuesta educativa de Don Bosco y su sistema preventivo, donde se asume la importancia del afecto hacia los niños y así lo reconocen los entrevistados.

De la misma manera, esta propuesta de intervención es coherente con el diagnóstico de SENAME (2004), en el sentido que la familia de los niños y niñas en riesgo social, no brinda el soporte afectivo necesario para mantener unidos a sus miembros, es posible dar cuenta de un contexto propicio para que el niño perciba que en la calle va a encontrar lo que no le es dado en su casa.

Es por lo mismo que SENAME menciona que en el proceso de intervención de los destinatarios debería estar presente como elemento importante la resiliencia, con el fin de transformar junto a ellos ese dolor en afecto, confianza, autoestima y a la vez devolverles la confianza en el mundo adulto y “sentirse incluidos y considerados como parte de la ciudadanía, de la cual ellos siendo parte, se les ha excluido” (SENAME, 2013: 6).

Un segundo aspecto reconocido por los entrevistados es el **respeto**, la consideración y la tolerancia que se dio en los espacios de intervención. Para los NSC y sus familias el respeto es fundamental, ya que los dignifica en su condición, concretiza la posibilidad de recibir un buen trato en el contexto de la pobreza y la situación de calle en la que se encontrarían. Así lo refieren en algunas partes del relato:

*E1: “el mismo respeto sobre nosotros, nuestras formas de vida y cosas así de los chicos, para que ellos tengan otro plan de vida, otra mirada”.*

*E7: “Sí, pero, la amistad, el amor, que no nos miraron así como unos drogadictos, unos tarrantes, a mi me vieron cachureando, cartoneando, y se bajaron y me dieron pan y unas cosas para traer pa’cá y no se avergonzaron, - me dijeron cómo está Teresita- cosas que uno aprecia y me trajeron para la casa. O sea amistad sincera, como le diría y como dijera amor, mucho, mucho amor”.*

La experiencia de haberse sentido respetado, se expresa más allá del trabajo específico que los educadores desarrollaron y que, en general, ellos sintieron. Ello se torna central por cuanto en general estas personas no están acostumbradas a que se les trate como personas “normales”, sino que reciben un trato desigual, “así, resultan víctimas de discriminación personas pobres que ya enfrentan situaciones precarias por su condición económica” (PNUD, 2014: 69).

Cabe recordar que, según los antecedentes del PNUD (2014), aunque en Chile se prohíbe la discriminación y se le ve como una gran amenaza, existen grupos especialmente discriminados, lo que afecta directamente al ejercicio de sus derechos, pues, “no todos los ciudadanos pueden acceder ni ejercer sus derechos en igualdad de condiciones. Los derechos reconocidos como universales están relegados para ciertos grupos de personas” (PNUD, 2014: 181). Esto mismo promueve la desigualdad y la exclusión en grandes sectores de la sociedad y con esto mismo son estas mismas personas las que no son tratadas con respeto ni dignidad.

Por lo mismo, es de gran importancia lo que ellos relevan en cuanto al trato recibido por el PEC y sus educadores, así como en el proceso de intervención, mediante los talleres.

Siguiendo el análisis en esta investigación, **el buen trato** se levanta como otro aspecto fundamental, haciendo referencia a la forma que adoptan las relaciones establecidas entre los actores de la intervención y los destinatarios del proyecto. En ellas estos últimos son concebidos como personas y sujetos de derecho. Esto cobra mayor valor aún porque aparece como una experiencia nueva ausente en otro tipo de intervenciones.

*E3: “Sí, que había comprensión con los niños y sin tratarlos mal”.*

*E1: “ Súper agradable en ningún momento un enojo, una rabia, todo lo contrario me subían el ánimo”.*

Si se habla de buen trato, se puede hablar también del Sistema Preventivo. Este sistema, heredado de Don Bosco, como método y fin de toda acción educativa, brinda a los educadores de la fundación Don Bosco, quienes lo conocen y creen en él, la convicción de que, si se brinda a niños y jóvenes propuestas concretas y un ambiente

juvenil impregnado de razón, fe y amabilidad, ellos podrán convertirse en protagonistas de un proceso educativo que los conducirá a transformarse en personas integrales (Fundación Don Bosco, 2006).

Un tercer aspecto que se valora corresponde al **apoyo y ayuda** que incluyen: el soporte, el sostén y la protección, que sintieron en los procesos de intervención de los educadores del PEC. Los entrevistados reconocen y agradecen la ayuda tanto en lo psicológico como en lo económico; todo esto relacionado con el apoyo en todas sus dificultades y problemas. Aparecen aquí relevados el sostén, el no juzgar y la confianza en el otro.

*E5: “se podría decir que me dieron sus manos, y fue harto el apoyo porque ellos fueron los que más hablaron ahí”, “gracias a Dios, ellos fueron uno de los pilares para unir la familia, para poder entenderla y todo”.*

*E9: “mucho, harto nos ayudaron en todo aspecto, igual a la persona de nosotros”, “porque yo necesitaba mucho apoyo, igual yo necesitaba más apoyo por la güea en que estaba, poco a poco me ayudaron”, “Me entregaron consejos, me decían cosas pa’ mi, me apoyaron”.*

El apoyo y la ayuda son considerados como elemento central del proceso llevado a cabo con los destinatarios, por parte de los educadores del PEC. Siguiendo a Forselledo, es importante destacar que entre los derechos que pueden ser vulnerados en los NSC, se menciona el derecho a la supervivencia.

Este derecho, según lo define Forselledo, entre otras cosas tiene relación con que los niños tengan sus necesidades básicas satisfechas (alimentación, vivienda, recreación, salud, comunicación, etc.), lo anterior sin olvidar que existen otras necesidades que no son físicas, pero que son importantes como: la necesidad de ser aceptado y reconocido,

tener afectos, entre otros. Son estos ámbitos los que construyen en el ser humano el bienestar y los derechos de supervivencia. Es por eso que en los NSC se verá sobre todo vulnerado el artículo 27 que tiene relación con que el niño y niña deben tener un nivel de vida adecuada para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social.

Otra **sub categoría** de los aspectos valorados por los destinatarios es la **confianza y la comprensión**. Están presentes aquí la fe y la intimidad que expresan los NSC y sus familias, en la relación establecida con los educadores. En su experiencia se presentan los educadores como personas confiables, de los cuáles podían recibir consejos y esperar confidencialidad sobre los aspectos abordados en el proceso de intervención. Algunas citas de los relatos son los siguientes:

*E1: “De todas maneras como que la confianza era buena con los tíos, yo descansaba en los tíos, ellos les contaban sus problemas y ellos los aconsejaban, a veces le decían “ya vamos a dar una vuelta por allá”, se los llevaban y conversaban afuera”.*

*E9: “Si poh, había confianza y comprensión.*

La confianza y la comprensión que se desarrolló en estos espacios de intervención entre los NSC y los educadores, son signos de la importancia atribuido al sujeto. Así como lo dice un estudio del Gobierno Federal (2011), la desconfianza hacia las personas que no son de su entorno cotidiano hace difícil el acceso a esta población. Su altísima adicción a los inhalantes entorpece cualquier tipo de intervención.

Las múltiples vulneraciones que ha sufrido la familia a lo largo de su historia particular, ha afectado las confianzas en los otros, así también profundiza la desconfianza que presentan los NSC en el mundo adulto, “...por lo mismo la intervención debe estar centrada en el interés superior del niño y en transformar junto a

ellos ese dolor en afecto, confianza, autoestima y a la vez devolverles la confianza en el mundo adulto y “sentirse incluidos y considerados como parte de la ciudadanía, de la cual ellos siendo parte, se les ha excluido”. (SENAME, 2013: 6).

Finalmente, otro aspecto que se menciona como elemento valorado es que la intervención se presentó también como un espacio de **recreación**. Aspecto tales como: la alegría, el descanso y relajación acompañaron todo el proceso. El trabajo de los educadores siempre se desarrolló con sonrisas, alegría, en general se aproximaban a los destinatarios no desde la carencia, el sentimiento no era de “pobrecitos”, sino, un clima de optimismo, donde incluso cabía la posibilidad de reírse de las cosas simples.

*E5: “después terminábamos conversando con el tío Alex, teníamos buena... en general con todos los tíos en realidad nos llevábamos bien con todos los tíos, si bien relajados, ya que, aparte en el taller hablaban tiraban la talla, entonces ahí terminábamos conversando así, pero, igual terminábamos conversando del tema, hablando de la familia e igual tirando la talla”.*

En este contexto, cobra relevancia el concepto de resiliencia, el que según Cyrulnik “es el arte de metamorfosear el dolor para dotarle de sentido; es la capacidad de ser feliz incluso cuando tienes heridas en el alma” (SENAME, 2013: 6).

Con respecto a los elementos rechazados, se destaca un solo aspecto que refiere a la inconformidad con el **término de la intervención**.

En este caso, los entrevistados no rechazan directamente algún elemento de la intervención, sino que, se refieren como negativo, a lo triste que resultó el término del proceso y la partida de los educadores de sus vidas y de sus familias. Si bien asumen que han mejorado parte de sus vidas, y por lo mismo, ya no pueden seguir participando del PEC, el cariño, la confianza, el buen trato y los demás elementos relevados como

aspectos valorados, producen un sentimiento de nostalgia y el deseo de seguir con los educadores y en intervención con el PEC.

*E5: “me da pena de que se hayan ido, eso es lo que nos da tristeza”.*

*E6: “...sólo que se fueran, que estuvieran más tiempo, porque ellos eran como mi familia, porque igual nos querían harto”.*

A la vez, se puede señalar que este rechazo al término de la intervención, se podría deber a la dependencia generada hacia los educadores, en cuánto a que son ellos quienes acompañan. Al revisar los relatos, los educadores aparecen como los únicos que han creído en ellos como necesarios para continuar el proceso y cumplir los objetivos de la propuesta de intervención.

### **Objetivo específico 3**

Reconocer los cambios que los destinatarios del programa PEC “Acompañando la vida”, sienten que han alcanzado producto de la intervención realizada.

A partir de este objetivo se ha organizado la información de acuerdo a dos categorías y el nivel en que se producen los cambios relevados. Las categorías relacionadas a este objetivo son: las transformaciones a nivel individual y las transformaciones a nivel familiar.

Entre las transformaciones a nivel individual, se mencionan: **salir de la calle, responsabilizarse, autocontrol, proyectar metas a futuro, dejar el consumo de alcohol y drogas**. A continuación se analizará cada uno de ellos.

El **salir de la calle**, está relacionado directamente como el logro de uno de los objetivos del programa PEC. Los destinatarios del PEC reconocen que los NSC cesaron

o disminuyeron esta situación, tanto en la pernoctación nocturna, como en la situación de callejerismo o callejeo intermitente.

*E1: “Claro, lo volvíamos a conversar, que es lo que había pasado, ellos decían que “ya no salgo pa’ la calle” estuvimos en familia”.*

Cuando se habla de salir de la calle, se plantea a la vez que puedan superar las graves vulneraciones, a las que están expuestos día a día. Así también lo expresa SENAME en el objetivo general de los PEC.

Es importante, a la vez, revisar que por una parte se habla de “Niños en la calle y que son aquellos que pasan la mayor parte del tiempo en la vía pública, pero que tienen algún tipo de soporte familiar y vuelven a su casa por la noche” y, por otra, parte se alude a la noción de “Niños de la calle: que serían aquellos que pasan el día y la noche fuera de casa y están funcionalmente sin soporte familiar. Este grupo se diferencia del anterior porque han roto los vínculos familiares y han hecho de la vía pública su hogar”. (Gobierno Federal, 2011: 3). El superar la situación de calle, implica también la esperanza de retomar los estudios, cesar el consumo y con ello fortalecer sus relaciones familiares.

Otra **sub categoría** es **responsabilizarse**. Este tipo de transformación refiere a cómo asumen y se comprometen con sus procesos e historias de vida. Cabe recordar que en estas familias, en general, se presentan problemas de compromiso y responsabilidad tanto con ellos mismos, como con sus familias y entorno social. El mismo grado de daño por las situaciones difíciles que han vivido, no les permite asumir estas responsabilidades. Es mediante la intervención que los entrevistados reconocen un proceso progresivo de responsabilización.

Al mencionar este sentido de responsabilización, en los NSC y sus familias, se debe considerar que es un inicio en la adquisición de la responsabilidad. El no tener límites, proyectos claros en su vida, es muy difícil para ellos sobre todo para los NSC asumir tareas personales con un grado mayor de responsabilidad.

*E7: “Si, continúan, se mantienen, es del contrario al principio, son responsables, se preocupa de su estudio y su guagua, tienen su ahorro, no son como antes que los dulces, cuidan su éste al igual que su persona, es un principio”.*

Acá se puede mencionar la responsabilidad individual, vista como un proceso de cambio y la responsabilidad familiar, desde la perspectiva de como los adultos asumen sus roles paternos. Esta responsabilidad que comienzan a presentar los entrevistados, ratifica los postulados de la perspectiva de las fuerzas, los que se basan en la creencia de que las personas pueden continuar creciendo y cambiando. (Centro Políticas Públicas PUC, 2011).

Ello apunta en el sentido del derecho a la protección señalado por Forselledo, quien lo define, como una forma en que se debe proteger la niñez, para que alcancen el bienestar. Ello supone que los niños aún no son autónomos, por lo tanto son los adultos quienes tienen la responsabilidad de hacerlo efectivo.

**Autocontrol** es otra **sub categoría** y que al analizarla se puede entender como: la capacidad que van desarrollando los NSC y sus familias, para actuar y responder frente a conflictos, frustraciones o desacuerdo con otros. Estas familias y los niños, reconocen en general que les cuesta establecer buenas relaciones en su entorno más inmediato, ya que, les es difícil mantener la calma y reaccionar sin agresividad. Es así que reconocen que mediante el proceso de intervención fueron desarrollando herramientas para lograr el autocontrol. Algunas citas aseveran este hecho.

*E5: “dejé un poco las griterías con mi mamá, y me empecé a portar bien poh”.*

*E7: “Claro también nos enseñaron de eso, que no hay que por ejemplo, cuando estaban peleando, porque las chiquillas siempre tenían peleas, entonces les dijeron que no poh, que primero se conversa, y antes de echar la añiñá o pegarse, contar hasta 10, que contáramos o cantáramos lalalala. Hasta que se nos pasara la rabia. Nos enseñaron hartas cosas”.*

Otra **transformación en el plano individual** es que el proceso de intervención promovió también el **proyectar metas a futuro**, en este aspecto se analizará lo que expresan los protagonistas: aprendizajes y conocimientos de sí mismos, que han experimentado a lo largo del periodo de intervención y las proyecciones que pudieron ir visualizando como metas a lograr en su vida.

*E3: “Se ponían a hacer actividades, cuál era el sueño de uno, cuál era lo que uno podía desear, uno podía ver así cosas malas que uno podía tener guardado también, cosas así”.*

Al hablar de proyección de metas, se habla a la vez de identificación personal, de reconocimiento, elementos centrales de la perspectiva de las fuerzas. Como lo expresa Solar (2000) siguiendo a Sullivan (1992), a diferencia de otros modelos que se focalizan en la identificación y erradicación de déficit y problemas, la perspectiva de las fuerzas releva la identificación, uso y aumento de las fuerzas y recursos en la persona y su medioambiente (Solar, 2000).

**Dejar de consumir alcohol y drogas** es otra **sub categoría** relevada por los destinatarios. De acuerdo a los relatos sobre el consumo problemático de drogas, por parte de sus miembros y los efectos al disminuir o dejar el consumo de las mismas, ellos reconocen un cambio en este sentido, lo que efectivamente ayudó en las relaciones familiares. Se citan algunos relatos que dan cuenta de aquello:

*E7: “Oh!, mucho muy agradecida, porque ahora están todos mis cabritos bien, no hay ninguno con droga, el Huguito que drogándose y todo a lo mejor ahora estaría muerto el Huguito a esta hora”.*

Al analizar esta sub categoría, se debe entender que el consumo de alcohol y drogas no siempre va unido a la situación de calle, pero, cuando están unidas el fenómeno de calle se complejiza aún más. Por eso es necesario entender que, la mayor parte de los niños que se encuentran en la calle y consumen, pasan casi todo el día bajo los efectos de sustancias tóxicas (Solventes, inhalantes, pastillas, etc.). El consumo mitiga el hambre y la misma situación de abandono. Esto provoca en ellos problemas de concentración y a veces daño a nivel del sistema nervioso central. Cuando un niño, niña o adolescente deja de consumir o baja su nivel de consumo, es posible poder restituir el ejercicio de derechos vulnerados, como así también interrumpir la situación de calle. (Gobierno Federal, 2011).

Esta sub categoría, se asocia también a la convención de derechos de niños y niñas, y de acuerdo al análisis que hace Forselledo sobre la vulneración de derechos que sufren los NSC, específicamente el Derecho a la Protección en el artículo 33 que habla sobre la protección contra el uso ilícito de drogas; es por eso la importancia de los relatos que dan los entrevistados en cuanto a la preocupación por el consumo de drogas y el trabajo de intervención desarrollado por los educadores frente a la temática y de acuerdo al interés de los mismos protagonistas.

La segunda **categoría** en este tercer objetivo que emergió en la investigación son las **transformaciones a nivel familiar**. En esta categoría se evalúan los cambios producidos en el ámbito familiar. Como **sub categorías** se presentan las siguientes: **resolución de conflictos, unión familiar y retomar rol parental.**

En cuanto a la primera **sub categoría la resolución de conflictos**, como se ha señalado a lo largo de este análisis, esta sub categoría se revisa de acuerdo a los relatos de los aprendizajes adquiridos para la resolución de conflictos, dados al interior de las familias investigadas. Es en este caso que la familia identifica que durante el periodo de intervención, ellos adquirieron herramientas y se dieron cuenta de que ellos sí podían llegar a resolver situaciones difíciles que les tocaba vivir, así, como de mantener un clima de relación diferente en cuanto a la tolerancia y el entendimiento alcanzado. Claro que ellos reconocen que esto es paulatino y que van en camino de construcción, pero, se sienten más dueños de las situaciones que antes.

*E6: “Sí, si cambiamos harto. Antes nos llevábamos mal, no hablábamos mucho, ahora igual nos juntamos más, hacemos hartas cosas juntos, estamos contentos, antes no, no estábamos ni ahí”.*

*E9: “Si cambió, nos juntábamos más, porque, antes, pasábamos puro peleando, y con eso empezamos a juntarnos más poh, ahora las valoro como hermanas”.*

Para continuar el análisis de esta sub categoría se puede citar a Bauman (2008), quien manifiesta, a través de sus postulados sobre la sociedad líquida y la fragilidad humana, y como lo señala Vásquez (2008) siguiendo a Bauman que “la familia nuclear se ha transformado en una “relación pura” donde cada “socio” puede abandonar al otro a la primera dificultad” (Vásquez, 2008:3). Lo señalado anteriormente origina que el amor dentro de la familia se vuelve flotante, con ningún grado de responsabilidad hacia el otro, pasando a ser las instituciones ningún ancla de las existencias personales.

Por la misma razón, se están dando grandes transformaciones al interior de la familia, pues, han debido adaptarse a los cambios, muchas veces transformando sus formas de relacionarse, sus formas de funcionamiento (Solar y otros, 2010).

Como se encuentra en la literatura sobre los NSC, “el sistema familiar de los niños que habitan en la calle se caracteriza por altos niveles de conflicto, abuso sexual, físico y emocional, inseguridad económica, abuso de sustancias de los padres, separación y falta de comunicación” (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011:11).

Dadas las características de las familias de los NSC presentadas y lo que se expone sobre el cambio de las familias, es que esta sub categoría sobre resolución de conflictos, se debe destacar lo relatado por los entrevistados, en cuanto a cómo ellos han aprendido sobre la resolución de conflictos a lo largo del periodo de intervención, y que les ha permitido el mejorar la visión familiar que ellos tenían sobre si, el entender los conflictos que se les presentan y darles soluciones más eficientes y más en conjunto.

Otra de las **sub categorías** se refiere a la **unión familiar**, los elementos a evaluar en esta sub-categoría, están determinados por el nivel de cohesión, de vínculo y de adherencia, alcanzados en estos procesos de intervención según los NSC y sus familias. Es así que ellos relatan la unión que alcanzaron y que desarrollaron durante los procesos de intervención.

*E3: “Fue muy buena la educación, al menos las cosas que nos hicieron nos hacían conocernos como familia, porque podríamos haber estado desunidos, pero, ahí como que nos uníamos, estábamos apoyándonos”.*

*E7: “Cambios en la familia, las chiquillas son mucho más unidas, ya no son unas para allá unas por acá, incluso también con el Huguito”.*

De acuerdo a lo expresado por los destinatarios de la investigación, ellos mencionan la unión familiar como uno de los elementos obtenidos mediante el proceso de intervención. Como lo señala Baumann los procesos de modernización generan

dificultades para mantener un nosotros familiar cohesionado y en estas condiciones los padres experimentan inseguridad sobre su propia capacidad de aglutinar en torno a sí al núcleo familiar y de orientarlo en un proyecto de futuro.

En general, esto ocurre en estas familias de NSC, los cuáles no son capaces de mantener a todos sus miembros juntos y sobre todo a los niños, los que no están protegidos, ni son lo más importante dentro del grupo familiar; es más, son expulsados muchas veces de sus propias casas, si a esto se le suma, lo que dice en un estudio SENAME (2004), que la familia no brinda el soporte afectivo necesario para mantener unidos a sus miembros, es posible dar cuenta de un contexto propicio para que el niño perciba que en la calle va a encontrar lo que no le es dado en su casa.

De acuerdo con Méndez (2009) las evidencias de un estudio de Duyan (2005) y de ICBF (2006), coinciden en señalar que “el sistema familiar de los niños que habitan en la calle se caracteriza por altos niveles de conflicto, abuso sexual, físico y emocional, inseguridad económica, abuso de sustancias de los padres, separación y falta de comunicación” (Méndez, 2009 en Revista El Observador, 2011:11)

Por lo mismo es interesante la perspectiva que desarrollan los entrevistados, al reconocer que fueron capaces de unirse como familia, durante el periodo de la intervención y aunque no todos sienten que aún siguen unidos, la mayoría reconoce que en este momento están más unidos que antes de ingresar al PEC.

Como otra **sub categoría** se menciona en esta investigación el **retomar rol parental**, en esta sub categoría se analizará la capacidad de asumir el rol parental que reconocen los NSC y sus familias. Es en este caso que los niños reconocen horarios, y autoridad en la familia, y los adultos, a su vez, reconocen que están aprendiendo la tarea, que les cuesta, pero, que los niños ahora están diferentes, ahora se pide permiso para salir y se instauran de a poco límites, todo esto durante el periodo de intervención.

*E1: “De todas maneras que hubo un cambio en ese tiempo favorable, porque los chiquillos hacían caso, obedecían, ahora no tanto porque están grandes y cada uno tiene su vida”.*

*E4: “no me arrancaba, pedía permiso, pedía permiso por último pa dos horas”. “Si poh ahora no salgo si poh”.*

En esta sub categoría la teoría habla respecto a retomar el rol parental. Es así como Carrasco (2012), señala que la intervención social aborda: la promoción de la capacidad de afecto y comunicación familiar, además que fortalece las capacidades de control y supervisión familiar, realizando y favoreciendo actividades pro-sociales.

Asimismo, son los adultos entrevistados los que relevan que de a poco fueron asumiendo el rol parental y los NSC comenzaron a obedecer a los adultos y los límites empezaron a aparecer mediante acuerdos.

Si bien el trabajo del PEC está específicamente dirigido a los NSC, los lineamientos técnicos entregan herramientas y este programa trabaja con sus familias, promoviendo que los acompañen y sean parte de sus procesos de resignificación de vida, como articuladores de protección, apoyo y garantes de derechos. Ahora bien, no obstante que estas familias por lo general presentan problemas y se encuentran insertas en contextos de gran vulnerabilidad, el programa asume que son capaces de desarrollar sistemas particulares de protección, algunas veces muy básicos, pero fundamentales para sobrevivir.

Como dice Aylwin (1998), la familia es un bien esencial para el desarrollo de la persona humana, es decir, se necesita de ella para lograr la individuación personal. Si bien el rol de la familia es fundamental para el desarrollo, también puede ser una

institución que sea agente deshumanizador, cuando no es capaz de estructurarse como un espacio protector, y favorable en el desarrollo de las potencialidades tanto como grupo familiar, así como también en forma individual.

Por lo mismo, es así como, el objetivo de la intervención con las familias se encuentra en el “desarrollo de capacidades parentales y ambientales, a través del enriquecimiento de la función paternante y maternante de las familias involucradas, además de la promoción de sus habilidades para encontrar apoyo en las redes sociales de referencia, que les permitan iniciar un proceso de cambio en sus condiciones psicosociales” (Fundación Don Bosco, 2006:15).

#### **4.4. Conclusiones**

Según las referencias teóricas y el conocimiento de la realidad contenidas en esta investigación, se puede señalar que los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, se encuentran en riesgo social por graves vulneraciones de derechos lo que es mirado como un fenómeno social complejo.

Como se expone en el marco teórico que sustenta esta investigación, es la familia la primera institución garante de los derechos de sus hijos. En el caso de los NSC muchas veces es el ambiente de vulneración social en la que se encuentran estas mismas familias, el que determina las dinámicas expulsoras que sufren estos niños y niñas.

A la vez, son familias en extrema pobreza que conviven con problemas tales como consumo abusivo de alcohol, conductas delictuales, baja escolaridad, hacinamiento, entre otros. Por lo mismo, se señala que estas familias se encuentran en situación de alta vulnerabilidad y exclusión social.

De acuerdo a la literatura consultada, los diagnósticos e intervenciones con esta población en general se plantean desde el déficit. Si bien los lineamientos técnicos emanados desde la política pública, en este último tiempo rescatan las potencialidades y capacidades personales, es en la ejecución de los proyectos donde todavía no logran hacerse efectivos de manera integral, prevaleciendo aún una aproximación carenciada.

Desde un enfoque alternativo, esta investigación ha querido abordar el tema de los NSC y sus familias desde una intervención basada en la perspectiva del poder y de las fuerzas del cliente, rescatando la percepción de los destinatarios participantes del proceso de intervención. Se presentarán a continuación las conclusiones de la investigación tomando los elementos relevantes contenidos en los objetivos.

Retomando las preguntas que guían esta investigación, en relación a: cuáles son los componentes de intervención relevados por los participantes, cuáles son los principales aspectos valorados y rechazados y qué cambios sienten los destinatarios que han alcanzado, tras el análisis es posible determinar varios elementos, los que se mencionarán a continuación:

En un primer momento, sobre los componentes de intervención relevados por los destinatarios, están algunas estrategias que se desarrollan en el proceso de intervención, al interior de cada una de ellas relevan el hecho de sentirse protagonistas de una propuesta que rescata sus potencialidades. Ello cobra mayor relevancia por el hecho que en general las personas en situación de calle, sobre todo los niños, adquieren un rol pasivo que desconoce sus capacidades. De acuerdo a lo anterior, la literatura refiere que si bien las personas en situación de calle pertenecen a una población excluida socialmente, éstas son capaces de sobrevivir en esta situación y han comenzado a demandar cierto ejercicio de sus derechos. Es en este caso que se pone como tema central el desarrollo de sus potencialidades a través de la intervención.

Los entrevistados consideran que el tipo de intervención desarrollado por PEC “Acompañando la Vida”, bajo esta perspectiva permitió sentirse acompañados y artífices de sus procesos.

Por lo mismo, ellos se sintieron co-constructores de un proyecto en el que fueron por primera vez escuchados y consultados sobre sus vidas y experiencias. Tanto los niños como sus familias reconocen que pudieron expresarse como personas y reconocerse como capaces de ejercer su derecho a la participación. En el caso de los NSC este es uno de los derechos de los niños y niñas que mostraba Forselledo que se trastoca aún más en la situación de calle. Por otra parte, este proceso de intervención centrado en las potencialidades a la vez les permitió comenzar a reflexionar sobre los

procesos vividos, siempre teniendo presente la posibilidad de cambio. Desde su perspectiva, ello fue posible a partir del trabajo conjunto que consideró sus culturas familiares e incluyó las temáticas con las que convivían en la calle, esto como medio de reflexión y constructores de su propia realidad, el entender cómo vivían y lo que les aportaba, como vivencia personal y familiar.

Asimismo, se puede concluir que los entrevistados valoraron muchos aspectos de estas estrategias de intervención en el sentido del afecto depositado y la resiliencia que define Cyrulnik, como ese espacio en que se transforma todo el dolor en amor y las potencialidades, como esa capacidad de amar que van descubriendo en ellas mismas y en los demás, las personas, sobre todo en esta población excluida.

Lo mismo ocurre en el sentido del respeto y el buen trato que ellos refieren de parte de los educadores. Como dice Solar (2000) los profesionales deben tener ciertas capacidades que les permitan desarrollar su trabajo como entre ellas la habilidad de respetar y de sentirse cómodo con las diferencias de los demás y la capacidad de pensar con flexibilidad. Estos modos relacionales que se destacan por la cercanía y el buen trato, son los que permitieron que los entrevistados se sintieran protagonistas de su historia.

Como se revisa en las referencias bibliográficas, las personas en situación de calle, efectivamente no satisfacen muchas veces ni siquiera sus necesidades básicas. Ello explica la importancia atribuida al apoyo brindado por los profesionales en el proceso de intervención. La promoción del bienestar psicológico y material, al iniciar un proceso progresivo de abandono de la calle y las problemáticas con las que se conviven en ese espacio, sin la mirada asistencial, fue muy valorado por ellos. Eso le da una significancia al proceso, pues, como lo da a entender Duplessis Vanbreda (2001), lo mejor de intervenir con los sujetos es colaborar con ellos y trabajar con ellos, asumiendo que en este trabajo conjunto ellos darán lo mejor de sí. A la vez, Forselledo plantea que

el derecho a la supervivencia que en palabras simples es alcanzar el bienestar como ser humano y en el caso de los NSC todos estos derechos se verían total o parcialmente violados, por lo mismo nace la necesidad por parte del programa de apoyar y promover tanto a los NSC como a sus familias.

Anteriormente se menciona el acompañamiento, el apoyo y la ayuda y junto a estos aspectos los entrevistados valoran la confianza y la comprensión, esto significó que este proceso de intervención estaba centrado en creer en las personas, descubrir lo que los NSC y sus familias querían y rescatar lo positivo del contexto social, pues, todos los ambientes, hasta los más desprovistos, tienen recursos.

En cuanto a los aspectos rechazados y como se mencionó en el análisis, se puede concluir que los entrevistados otorgan importancia al término de la intervención. Por un lado se puede concluir que el nivel de dependencia de los NSC y sus familias con los educadores del programa, juega un papel importante en este rechazo. A la vez se puede concluir que el buen trato, el respeto, el afecto y los demás elementos mencionados, son los que las familias no siempre han recibido desde las instituciones, ni han podido construirlas al interior de sus familias. Es así que como dice Méndez (2009) las familias multiproblemáticas de acuerdo al contexto social en las que viven enfatizan factores de riesgo y en general desconocen factores protectores. El hecho de que las intervenciones bajo la modalidad PEC logra impactar positivamente en estas, y por lo mismo el alejarse produce un rechazo.

Los principales cambios que experimentaron los entrevistados en la situación que presentaban al momento de iniciarse la intervención se generaron tanto en el ámbito personal, como familiar. Si bien, como se mencionó precedentemente, no todas las personas incluidas en el proceso de intervención del PEC “Acompañando la Vida” abandonaron la calle y resolvieron las problemáticas que presentaban, algunas sí adquirieron incipientemente responsabilidad y toma de control de sus vidas. Esto mismo

favoreció el cese de los circuitos de calle y el consumo de drogas, lo que permite ejercer sus derechos en cuanto a la supervivencia y al interés superior del niño.

De acuerdo a transformaciones familiares, se concluye que los NSC y sus familias reconocen que mediante el periodo de intervención la familia aprendió a estar junta, a congregarse, a desarrollar sus capacidades. Si se menciona la perspectiva de las fuerzas en este punto se concluye que las familias obtuvieron logros en el ámbito de la resolución de conflictos, asumieron el rol parental e intensificaron tiempos en que la familia compartía. En general, los entrevistados descubrieron las fortalezas que tenían y con el profesional lograron tener un proceso cooperativo y de aprendizajes.

Esta investigación, como se dijo en un principio, perseguía el objetivo de conocer los significados que atribuyen los destinatarios a la intervención realizada. De acuerdo a los relatos en este modelo de intervención se releva el centrarse en las personas, en su dignidad, teniendo presentes los obstáculos que no les permiten desarrollar sus potencialidades, tal vez es una buena manera de trabajar con las personas.

Para finalizar, es necesario subrayar la importancia que adquieren los fundamentos del modelo de intervención del PEC y la metodología de intervención con que se trabajó. Trabajar directamente desde la Convención de los Derechos de niños y niñas, enriquecido por la perspectiva de las fuerzas y el poder del cliente, da la posibilidad de centrarse completamente en el sujeto de intervención, promoviendo sus capacidades y desarrollando sus potencialidades. Es en este sentido que los elementos contenidos en esta intervención lograron que las familias adquirieran nuevas herramientas y descubrieran capacidades personales y familiares, que no visibilizaban como tales. En el discurso de los entrevistados están presentes los elementos de esta perspectiva, como también rasgos del sistema preventivo salesiano el cual enriquece esta forma de intervenir.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

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

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aylwin, N. Solar, M. (1998). Trabajo Social Familiar. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile

Aylwin, N. Solar, M. (2002). Trabajo social familiar: aportes científicos a su gestión sustentable. Cap. I: Familia y sociedad. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Arriagada, I. Aranda, V. (2004). Seminarios y conferencias. Cambio de las familias en el marco de las transformaciones globales: necesidades de políticas públicas eficaces. Santiago, Chile: Naciones Unidas.

Arriagada, I. (2007). Familias y políticas públicas en América Latina. Una historia de desencuentros. Santiago, Chile: Naciones Unidas.

Bardin, L. (1996). El análisis de contenido. Capítulo tercero: La categorización. Madrid, España. Impreso en Grefol, S.A.

Bauman, Z. (2008). Modernidad Líquida. México DF, México. Editorial, Fondo de Cultura.

Berger, P., Luckmann, T. (1972). La construcción social de la realidad. Buenos Aires: Amorrortu editores.

Bronfenbrenner, V. (1987). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Editorial Paidós.

Campos, A. Espinoza, T. Saldaña, Y. (2012). Tesis: “Sistematización Programa especializado en Calle de la Fundación Don Bosco de Puente Alto: factores protectores y de riesgo de niños y niñas en situación de Calle”. Santiago, Chile: Universidad Católica Silva Henríquez.

Canales, M. (2006). Metodologías de Investigación Social. Introducción a los oficios. Santiago, Chile: Lom Ediciones.

Carballeda, A. (2008). Los cuerpos fragmentados. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Carrasco, P. (2012). TESIS Modelo de fuerzas del cliente: Intervención social con familias de jóvenes infractores de ley privados de libertad. Profesor Guía: Sandra Elena Iturrieta Olivares. Santiago, Chile: Universidad Católica Silva Henríquez Salesiana.

Cowger, C. (1994). Assessing client strengths: Clinical assessment for client Empowerment, National association Social Work. United States.

[www.preventchildabusej.org](http://www.preventchildabusej.org)

Cowger, D., & Snively, A. (2002). Assessing client strengths: Individual, family, and community empowerment. En D. Saleeby (ed.), The strengths perspective in social work practice. Boston: Allyn & Bacon

De la Paz, P. (2011). “La intervención en Trabajo Social desde la perspectiva de las fortalezas”. Cuadernos de Trabajo Social, 24: 155-163. Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina: Universidad de Castilla-La Mancha.

Dicasterio para la Pastoral Juvenil. (2002), La pastoral Juvenil Salesiana. Cuadro Fundamental de referencia. Chile.

Duplessis, V. (2001). “Teoría de la Resiliencia”. Resilience Theory: A literatura review. [www.vanbreda.org](http://www.vanbreda.org)

Forselledo, A. (2002). Niñez en situación de calle, un modelo de prevención de las farmacodependencias basado en los derechos humanos. Montevideo, Uruguay. Impreso por el Instituto Interamericano del Niño.

Fundación Don Bosco. (2006). Manual educativo Área Niños Calle: Programa de intervención para niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Fundación Don Bosco. (2010). Manual operativo PEC “Acompañando la Vida”. Santiago, Chile.

Fundación Don Bosco. (2013). Autoevaluación PEC “Acompañando la Vida” Santiago, Chile.

Gimeno, A. (1999). La familia: el desafío a la diversidad. Barcelona: Ariel.

Gobierno Federal. (2011). Niños, adolescentes y jóvenes en situación de Calle. Dirección general de prevención del Delito y participación ciudadana. México D.F., México.

Guerra, L., Bedregal, P., Margotta, P., Valenzuela, E. (2010). Propuestas para Chile 2010. Capítulo VI: Sistema de atención a la familia: la perspectiva familiar en el horizonte de la modernización del Estado y su representación en el espacio local. Santiago, Chile: Políticas Públicas Universidad Católica de Chile

Guerra, L., Bedregal, P., Margotta, P., Valenzuela, E. (2011). Propuesta para Chile, Concurso Políticas Públicas. Cap III: Niños, niñas y jóvenes en situación de calle: desafíos para la intervención desde la perspectiva de las fuerzas. Santiago, Chile: Políticas Públicas Universidad Católica de Chile.

Iturrieta, S. (2001). “Conflictos familiares ¿Cómo resolverlos? Capítulo: Perspectivas teóricas de las familias: Como interacción, como sistema y como construcción social. CED, Universidad Católica del Norte.

Kam-Shin, Y. (2008). Strength-based perspective in working with clients with mental illness. A Chinese cultural. Estados Unidos. Noval science Publisher, INC.

MIDEPLAN. (2005). Habitando la Calle. Catastro nacional de personas en situación de calle. Chile.

Ministerio de Desarrollo Social. (2012). En Chile todos contamos. Segundo catastro nacional de personas en situación de calle. Santiago, Chile: Maval impresores Ltda.

Ministerio de Desarrollo Social. (2015). CASEN 2013. Niños, niñas y adolescentes. Síntesis de resultados. Encuesta de caracterización socioeconómica nacional. Chile

Minuchín, S. (1986). Familias y terapia familiar. Barcelona, España: Editorial Gedisa S. A.

Namay, G. Quaranta, G. 2006. Los estudios de caso en la Investigación sociológica en Vasilachis I. Estrategias de Investigación Cualitativa. Buenos Aires: Editorial Gedisa S. A.

Observatorio Social. (2014). Caracterización social reporte comunal La Pintana. Serie informes comunales, N° 1.

Observatorio Social. (2014). Caracterización social reporte comunal Puente Alto. Serie informes comunales, N ° 1.

Ossa, L. (2005). Tesis: Adolescentes en situación de calle: Construcción de identidad en situación de extrema vulnerabilidad. Un acercamiento cualitativo. Santiago Chile: Universidad de Chile.

Pérez Serrano, Gloria, 1998. “Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. I Métodos”. Madrid: Editorial La Muralla S. A.

PLADECO. (2010). Plan de desarrollo comunal Puente Alto 2011-2020. Ilustre Municipalidad de Puente Alto. Santiago, Chile.

PLADECO. (2012). Plan de desarrollo comunal de La Pintana 2012-2016. Ilustre Municipalidad de La Pintana. Santiago, Chile.

PNUD. (2014). Auditoría a la democracia. Más y mejor democracia para un Chile inclusivo. Chile: LOM, ediciones.

Santana, A., Sanhueza, L. (2008). Trabajo Social familiar: la dimensión intercultural como fuerzas de las familias para el cambio. Revista de Trabajo Social perspectivas. Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago Chile: Ediciones Universidad Católica Silva Henríquez.

SENAME. (2004). Investigación sobre niños y niñas de calle. Serie estudios y seminarios. Santiago, Chile.

SENAME. (2009). Bases técnicas línea programas de protección especializada. “Programas Especializados con Niños, Niñas y/o Adolescentes Bases técnicas PEC. (Proyecto especializado en Calle)

SENAME. (2013). Bases técnicas línea programas de protección especializada. “Programas Especializados con Niños, Niñas y/o Adolescentes Bases técnicas PEC. (Proyecto especializado en Calle)

Solar, M. (2000). Construcción social, la perspectiva de las fuerzas y el empoderamiento y sus implicancias para la intervención en trabajo social con personas y familias. Escuela de Trabajo Social. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Solar, M. Klaus, P. Guerra, L. Aguirre, B. Soto, M. (2010). Propuestas para Chile. El sistema familiar y el Trabajo Social. Cap. IV: Sistema de atención a la Familia: la perspectiva familiar en el horizonte de la modernización del Estado y su representación en el espacio local. Camino al Bicentenario: Una propuesta para Chile. Pontificia Universidad Católica de Chile

Spinal I., Gimeno A. y González F. El Enfoque Sistémico en los estudios sobre la familia.

[www.preventchildabuse.org](http://www.preventchildabuse.org), [www.vanbreda.org](http://www.vanbreda.org)

Stake, R. (2007). Investigación con estudio de casos. Madrid, España: Ediciones Morata.

Weason, M. (2006). Tesis: Personas en situación de calle: reconocimiento e identidad en contexto de exclusión social. Universidad Alberto Hurtado. Santiago, Chile.

### **Revistas:**

De la Paz, P. y otros (2014). Revista internacional de TS y bienestar. Nuevas tendencias de intervención en Trabajo Social. N° 3.

De Jong, P., Miller, S. (1995). How to interview for clients strenghts, social work. Vol 40, N°6. USA.

<http://pendientedemigración.ucm.es/info/nomadas/>

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/19/avrocca2.pdf>

Minnicelli, M. (2003). Chicos de la calle, chicos en situación de calle. Protegerse de ser protegido. Revista de Psicoanálisis con niños. FORT-DA.

Pinderhughes, E. (1995). Empowering diverse populations: family practice in the 21st. Century, families in society. Vol 76, N°3.

Rojas, N. (2008). Revista Polis N° 7. El reconocimiento en el otro: autoafirmación y acción comunicativa en personas en extrema exclusión. Santiago, Chile: Editorial de la Universidad Bolivariana de Chile.

SENAME. (2011). Revista El Observador N° 7. Un estudio exploratorio cerca de jóvenes que en su infancia habitaron en la calle ¿Qué les ayudó a encontrar alternativas a la vida de calle?

Vásquez, A. (2008). Zygmunt Bauman: Modernidad líquida y fragilidad humana. Nómadas, revista crítica de Ciencias sociales y jurídicas/19.

Vespucchi, G. (2006). Amor líquido acerca de la fragilidad de los vínculos humanos. Revista consejo de profesores en sociología. Vol 4, N° 6. Buenos Aires, Argentina

Weick, A., y Saleeby, D., 1995. Supporting family strenghts: orienting pollice and practice toward de 21st century. Families in society, Vol. 76, N°3.

[www.fort-da.com.ar](http://www.fort-da.com.ar) , [www.konvergencias.net/](http://www.konvergencias.net/)

### **Artículos**

Hidalgo, L. (2005). Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativa.

Observatorio Metropolitano de Calle y ESCNNA. (2010). Boletín de caracterización de los fenómenos. Graves vulneraciones de derechos en la infancia y la adolescencia: Situación de calle y explotación sexual comercial

## **WEBLIOGRAFÍA**

Banco del Congreso Nacional (2009)

[www.bcn.cl](http://www.bcn.cl)

## **ANEXOS**

### **ENTREVISTA INDIVIDUAL**

**ESTA ENTREVISTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SUS EXPERIENCIAS DURANTE EL PERIODO DE INTERVENCIÓN EN EL PROGRAMA PEC ACOMPAÑANDO LA VIDA.**

1. ¿Recuerda el Programa PEC?, ¿cómo fue su experiencia en este programa?
2. ¿Qué esperaba del PEC, cuando ingresó a este?
3. ¿Cómo se sintió participando en los talleres?
4. ¿podría contarme qué se hacía en los talleres?, ¿podría describirme una sesión desde el inicio al fin?
5. ¿Había una forma de evaluar este trabajo?, ¿cómo era?
6. ¿Qué temas se trabajaban?, ¿le fueron útiles estos contenidos?
7. ¿Qué destacaría del trabajo desarrollado por los educadores? ¿Por qué?
8. ¿Qué es lo que más le gustó del programa en general?
9. ¿Qué es lo que menos les gustó?
10. El trabajo que se hizo en estos talleres, ¿tuvo algún impacto en su familia?, ¿podría hablarme de eso?
11. ¿Se produjo algún cambio en ese tiempo en su familia?, ¿cuál?
12. ¿Cómo se ve ahora como familia?
13. Si usted tuviera la posibilidad de cambiar algo del programa ¿Qué cambiaría?
14. Le gustaría agregar algo respecto del programa que para usted fue importante y yo no le pregunté?

**Consentimiento Participantes de Investigación: La experiencia del Programa Especializado en Calle “Acompañando la Vida”, de la Fundación Don Bosco, año 2013: una aproximación desde sus destinatarios.**

Santiago, \_\_\_\_\_ Octubre 2015

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella.

La investigación es conducida por una estudiante de Magíster de la Universidad Católica Silva Henríquez que más abajo se identifica y tiene como objetivo conocer la manera en que los usuarios del programa PEC “Acompañando la Vida”, perteneciente a Fundación Don Bosco lo conciben. Su participación en esta investigación podría ser fundamental para mejorar el programa.

La participación en este estudio implica responder algunas preguntas en una entrevista que realizará la estudiante. Esto tomará entre 40 minutos y una hora de su tiempo. Lo que se converse durante ese tiempo se grabará, de modo que la estudiante pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

La investigadora deberá responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por la estudiante Ellieth Arenas Torres. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

**Nombre**

---

**Firma**

---