



“Lectura crítica de los discursos de las y los trabajadores sociales respecto de sus intervenciones con Niños, Niñas, Jóvenes y familias vulneradas, que desempeñan su labor en el Programa de Intervención Especializada (PIE) del Servicio Mejor Niñez”

***SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL***

AUTORAS:

Paula Fernanda Castillo Huirkapan

Fernanda Verónica Guzmán Riveros

Camila Nicole López Quiñones

María Jesús Morales González

DOCENTE GUÍA:

María Angélica Rodríguez Llona

Santiago - Chile

Diciembre, 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.1. Antecedentes del problema	5
1.2. Planteamiento del problema.....	11
1.3. Justificación del problema.....	17
1.4. Objetivos de la investigación	19
CAPÍTULO II	20
MARCO DE REFERENCIA	20
2.1. Historia y conceptos sobre Niñez.....	20
2.2. Transitando desde el adulto-centrismo al infanto-centrismo	26
2.3. Ejes Rectores del enfoque de Derechos	28
2.4. Legislaciones que regulan la política de niñez en Chile	31
2.5. Antecedentes de la intervención del Trabajo Social con NNJ y sus familias	34
2.6. Trabajo Social crítico	36
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Paradigma de la investigación.....	45
3.2. Enfoque de la investigación	47
3.3. Método de investigación	48
3.4. Técnicas de recolección de datos	49
3.5. Criterios de selección de informantes clave.....	50
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.1. Descripción del trabajo de campo	53
4.2. Caracterización de las personas entrevistadas.....	56

4.3. Matriz de Análisis	58
4.4. Análisis de la información	58
4.4.1. Eje N°1: Principales problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores sociales del PIE en su quehacer profesional con niños, niñas y jóvenes (NNJ) y familias	58
4.4.2. Eje N°2: Principales prácticas que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias vulneradas.....	70
4.4.3. Eje N°3: Principales críticas y dificultades que enfrentan las y los profesionales del Trabajo Social en sus procesos de intervención en los Programas de Intervención Especializada en la Región Metropolitana	76
4.4.4. Eje N°4: Principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.	88
CAPÍTULO V.....	99
CONCLUSIONES.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXOS.....	118
Matriz de análisis	118
Protocolo de consentimiento informado	156
Protocolos de entrevistas a profesionales	157

INTRODUCCIÓN

“La humanidad debe al niño lo mejor que puede darle” (Declaración de los Derechos del Niño/a, 1959)

La presente investigación, que tiene por nombre ***“Lectura crítica de los discursos de las y los trabajadores sociales respecto de sus intervenciones con Niños, Niñas, Jóvenes (NNJ) y familias vulneradas, que desempeñan su labor en el Programa de Intervención Especializada (PIE) de Mejor Niñez - ex SENAME”***, busca realizar una lectura de las prácticas de las y los profesionales que se desempeñan en la red de protección ambulatoria, desde una lectura crítica y emancipadora, en donde se pretende identificar las nociones de un Trabajo Social crítico y emancipador en los discursos y en la acción profesional de los y las trabajadores sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada de la Región Metropolitana.

Esta investigación toma relevancia dado el contexto de crisis sociopolítica que se devela tanto en la sociedad chilena como dentro del Servicio Mejor Niñez, el que se ha visto fuertemente criticado durante el último tiempo por su deficiente funcionamiento en cuanto a su rol como entidad protectora de derechos. Cabe señalar que, en el transcurso de la investigación, lo que era el Servicio Nacional de Menores, SENAME, pasó a reformularse como “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” acotado a “Servicio Mejor Niñez”, a partir del 1 de octubre del 2021.

En primera instancia se presenta el primer capítulo de la investigación, en el cual se abordan antecedentes de la problemática seleccionada, y que en este contexto refiere a la realidad de los NNJ y sus familias en Chile, particularmente en el Servicio Mejor Niñez - ex SENAME, dando cuenta de las dificultades existentes en este ámbito, así como también problematizando la garantía de los Derechos de la Niñez, y cuán efectivas son las políticas sociales para abordar estas realidades. Así mismo, se instala la justificación y la necesidad de investigación en este contexto, planteando las preguntas y objetivos que la orientan.

En el segundo capítulo, se genera una revisión de la literatura existente, que pueda aportar a esta investigación en temáticas como la historia de la Niñez y su conceptualización, la transición desde el adultocentrismo hacia el infanto-centrismo, ejes rectores del enfoque de derecho,

legislaciones en torno a la niñez, antecedentes de la intervención del Trabajo Social con NNJ y sus familias y, finalmente, literatura sobre Trabajo Social crítico y emancipador.

El tercer capítulo, corresponde a la definición de la metodología que se utilizó para alcanzar los objetivos de esta investigación, lo cual, a su vez, está interrelacionado con enfoques fenomenológicos de las Ciencias Sociales, que obedecen a paradigmas cualitativos de la investigación, donde se presentan las técnicas y criterios pertinente para la selección y acercamiento con las y los sujetos y el posterior análisis de sus discursos.

El penúltimo capítulo contiene el análisis de la información recopilada; en un primer momento se exponen elementos generales del trabajo de campo realizado mediante los objetivos planteados y la pauta de entrevista utilizada, junto con la caracterización de las y los informantes seleccionados, para finalmente dar cuenta de los principales hallazgos y resultados obtenidos luego del diálogo efectuado entre las investigadoras y las y los sujetos entrevistados/as.

Finalmente, se presentan las conclusiones y sugerencias que dan cuenta de los resultados y elementos que se obtuvieron en el proceso, logrando destacar fundamentalmente, las principales problemáticas abordadas por los y las profesionales, sus prácticas y funciones, las críticas, dificultades y nociones que tienen sobre un Trabajo Social crítico emancipador. A partir de ello, se generan propuestas por parte del equipo de investigación con amplitud de expectativas y desafíos para la disciplina y sus futuros/as profesionales en la problemática estudiada.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

En el Trabajo Social, los Derechos Humanos y la justicia social son pilares fundamentales para abordar las problemáticas, necesidades e intereses que atañen a la niñez. La Convención de los Derechos de los Niños, Niñas y Jóvenes (CDN), reconoce a las niñas y los niños como “seres humanos menores de 18 años, individuos con derecho de pleno desarrollo físico, mental y social, y con derecho a expresar libremente sus opiniones” (INDH, 2012) lo cual tiene fuerte incidencia en las políticas sociales desde el año 1990 en Chile. A partir de la CDN “comienza una transformación en la noción de infancia, que pasa de pensar en el NNA como objeto de protección a concebirlo como sujeto de derecho en el ejercicio gradual de ellos, de acuerdo al principio de autonomía progresiva” (Contreras, Rojas & Contreras, 2014, p.90.). Este cambio se verá plasmado en las políticas públicas enfocadas a los niños, niñas y jóvenes, en adelante NNJ, aunque Giorgi (2012) advierte que la incidencia de la CDN estaría limitada a “espacios institucionales específicos, discursos que además pueden no acompañarse de prácticas acordes” (Contreras, et al., 2014, p.90), alejándose de ser un “referente ético y cultural universal” (p.90).

Con relación a las orientaciones mencionadas anteriormente, respecto a la prevención, protección y promoción de los derechos de los NNJ, se desarrollan diferentes investigaciones nacionales e internacionales que permiten visualizar las condiciones de vida, calidad y bienestar que mantienen los NNJ. En ese sentido, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en inglés *United Nations Children's Fund*, (UNICEF) en el año 2020, a través de cifras extraídas de organismos estatales y encuestas de carácter público, genera un informe titulado “*Niños, Niñas y Adolescentes en Chile 2020*”. Dentro de este informe se vislumbra lo siguiente: con fuente en el CENSO 2017, la población a nivel nacional es de 17.574.003 personas, en donde el 24,2% corresponde a niños, niñas y jóvenes de 0 a 17 años, 11 meses y 30 días, es decir, 4.259.155 del total de la población. Desde una mirada binaria, la cantidad de niños y jóvenes hombres es del 2% sobre las niñas y jóvenes mujeres, con un 51% contra un 49%. Así mismo un 12.9% de los NNJ pertenece a pueblos indígenas y un 2,8% son inmigrantes.

De igual forma, la encuesta CASEN (2017) vislumbra que en el 43,5% de los hogares del país viven NNJ, donde un 87,4% vive en zona urbana y un 12,6% habita en zonas rurales. En

relación con la pobreza y desigualdad, un 13,9%, correspondiente a 577.000 NNJ, vive en situación de pobreza por ingresos, mientras que un 22,9%, es decir, 907.711 NNJ, vive en situación de pobreza multidimensional. La pobreza por ingresos se entiende como el valor mínimo monetario con el que una persona puede satisfacer todas sus necesidades básicas al mes, en base al costo de una Canasta Básica de Alimentos (\$158.145). En cuanto a la pobreza multidimensional se mide a través de 15 indicadores que abarcan dimensiones de salud, educación, trabajo, seguridad social, vivienda, entorno, redes y cohesión social (CASEN, 2017). De manera análoga, la pobreza multidimensional afecta con mayor fuerza a NNJ inmigrantes (31,9%), indígenas (30,6%) y a quienes habitan en zonas rurales (37,4%) (CASEN, 2017).

En cuanto a las cifras ligadas al área educativa, según el Ministerio de Educación (2019), se contabilizan 3.298.185 niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo nacional, donde el 11,7% asiste a prekínder y kínder, un 61,1% asiste a la enseñanza básica, concentrando la mayor cantidad de niños y niñas en esta etapa escolar, mientras que en la enseñanza media un 19,8% asiste a un colegio científico-humanista y un 7,4% asiste a un liceo técnico profesional. Frente a la dependencia administrativa de los establecimientos educacionales, en relación a la cantidad de NNJ matriculados, se distribuyen de la siguiente forma: los establecimientos de educación particular subvencionados encabezan la lista con un 51,9% de matrículas, mientras que los establecimiento de educación pública y municipal registran el 36,8% de matrículas; por otra parte, el 10% asiste a un colegio particular pagado y el 1,3% a liceos técnicos administrados por una fundación o corporación.

En relación a lo anterior, es relevante destacar que el modelo educativo chileno, entre la década del '80 y del '90 tuvo importantes reformas de carácter neoliberales, en donde el Estado opta por un rol promotor y subsidiario de la educación, con pocos avances en temas equidad y calidad (Cornejo, 2006). Estas características siguen vigentes, pues se observa una abismante diferencia entre colegios privados, y colegios municipales, demostrado en la prueba SIMCE, el cual es el sistema de evaluación que la Agencia de Calidad de la Educación utiliza para evaluar los resultados de aprendizajes de los establecimientos (Ayuda MINEDUC), y que en el año 2013 nos muestra que el peor resultado entre los diez mejores colegios privados, es 10 puntos más alto que el mejor resultado de un colegio municipal en una comuna vulnerable, aplicada a niños y niñas de cuarto año básico (La Tercera, 2014). También se puede observar en la Prueba de Selección Universitaria (PSU), actualmente Prueba de Transición (PDT), en tanto el año

2020 las y los egresados de colegios privados obtuvieron 119 puntos más que las y los egresados de colegios municipales, y en el año 2021 la diferencia fue de 106 puntos (EMOL, 2021). Si bien hubo una reducción de 13 puntos, esto no logra disminuir la desigualdad en el acceso y la calidad de la educación, la cual limita las posibilidades de niños, niñas y jóvenes en su presente como en su futuro.

En cuanto al ámbito laboral ligado a la niñez, en Chile el 6,6%, es decir, 219.624 niños, niñas y jóvenes de entre 5 y 17 años, 11 meses y 30 días, se encuentran en situación de trabajo infantil, de los cuales el 32,8% de ellos realiza trabajos peligrosos¹ bajo la edad mínima permitida que serían entre 5 y 14 años, y 57,2% realiza trabajo infantil peligrosos sobre la edad permitida (entre 15 y 17 años, 11 meses y 30 días), puesto que la ley indica que NNJ menores de 18 años pueden trabajar con autorización de algún adulto responsable, siempre y cuando sean trabajos ligeros que no perjudiquen su salud y desarrollo, como lo indica la “Ley de Trabajo de Menores de Edad” regulada el año 2008:

La norma laboral autoriza excepcionalmente a los menores de dieciocho años y mayores de quince a celebrar contratos de trabajo sólo para realizar trabajos ligeros que no perjudiquen su salud y desarrollo siempre que cuenten con autorización expresa del padre o madre; a falta de ellos algún otro adulto responsable (Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile, 2008).

De la cifra total de NNJ que se hallan en situación de trabajo infantil, un 69,2% son niños y 30,8% son niñas. Sin embargo, este escenario cambia radicalmente en la esfera doméstica, en donde se destaca que las mujeres de entre 5 y 17 años realizan trabajo doméstico de carácter peligroso² con un porcentaje de 60,3% (201.594).

También se identifica que el 36,6% de este mismo grupo etario viven en hogares en situación de pobreza por ingresos (Encuesta Nacional sobre Actividades de niños, niñas y adolescentes, 2012 (EANNA)). Cifras que levantan alertas, puesto que NNJ se ven en la necesidad de salir a

¹ Trabajos peligrosos: son los que ponen en riesgo la salud, seguridad o integridad de los NNJ debido a la naturaleza del trabajo, las condiciones en las que se lleva a cabo el trabajo o la cantidad de horas trabajadas.

² Trabajos domésticos de carácter peligroso: tareas domésticas realizadas en el propio hogar por parte de niños/as y adolescentes durante 21 o más horas a la semana y que ponen en riesgo su desarrollo y bienestar.

buscar formas de aportar ingresos monetarios en sus hogares, o de adjudicarse tareas domésticas de carácter peligroso, afectando directamente a su desarrollo y bienestar.

La UNICEF (2020), a través de la tercera Encuesta Longitudinal de Primera Infancia (2017) también presenta cifras de NNJ afectados por situaciones de violencia, donde el 62,5% de los cuidadores principales reconoce el uso de métodos de disciplina violentos en la crianza (ELPI 2017). Dentro de las violencias utilizadas, la que más se ejerció fue la agresión psicológica, con un 56,9%, seguida de la agresión física con un 32,5% y, solo un 31,7% no utilizó métodos de disciplina violentos. Desde la voz de los NNJ, el 49,7% declara haber presenciado o vivido situaciones de violencia en su entorno residencial y el 46% en su establecimiento educativo (ELPI 2017).

En el informe que expuso la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), titulado: “Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores” (2019)³, se expone que hasta diciembre del 2018 se cuantifican en 187.825 niños, niñas y jóvenes atendidos por la institución. De estos, el 90,7% se encuentra en el área de protección, siendo atendidos por los programas de la Línea de Atención Ambulatoria de SENAME, (actual Servicio Mejor Niñez) es decir, no requieren privación o separación de su medio familiar, mientras que el 3,8% se encuentra en cuidado alternativo residencial.

Dentro de esas cifras también se visualiza a la juventud judicializada, en donde 12.039 jóvenes están bajo el sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. De ellos y ellas, 50% está con medidas de sanción en el medio libre, un 16% se encuentra con medidas de internación provisoria no privativas de libertad, el 12,5% está con medida de internación provisoria privativas de libertad, un 10% está con régimen de salidas alternativas, el 6,2% se encuentra con medidas privativas de libertad en régimen semicerrado y el 5,2% está en régimen cerrado.

Frente a las residencias, se señala que:

El 88.3% de las residencias ha registrado algún tipo de vulneración grave contra los derechos de los NNA durante su estadía residencial. Lo cual corresponde a 2 mil 71 vulneraciones (ocurridas en gran parte durante el año 2017); de ellas, 432 corresponde

³ La investigación realizada en 2017 por la Policía de Investigaciones de Chile, fue entregada con copia al gobierno en el año 2018, haciéndose público recién el año 2019.

a maltratos por parte de adultos del centro (20.8%), 1.265 maltratos entre pares (61.4%), 53 registros de maltrato por familiares del NNA (2.6%), 123 actos de connotación sexual cometidos por un adulto contra los residentes (6%) y 187 actos abusivos de connotación sexual cometido por pares (9.1%) (PDI, 2017, p.186).

Lo anterior deja en evidencia cómo se configura la realidad del sistema nacional respecto a la protección y la garantía de los derechos de los niños, niñas y jóvenes, con especial énfasis en quienes, por múltiples vulneraciones, se ven envueltos en el sistema legal de protección donde el Estado es el órgano garante del desarrollo y bienestar de ellos y ellas. Sin embargo, según han manifestado organizaciones expertas, éste ejecuta su intervención desde un enfoque de necesidades antes que desde un enfoque de derechos. Según la agrupación Save the Children:

El enfoque basado en las necesidades concibe a las personas como objeto —material e inanimado— antes que como sujeto —con experiencia, que mantiene relación con otros y es capaz de transformar su realidad—. Desde esta perspectiva la característica fundamental del enfoque centrado en las necesidades es que el Estado no está obligado a satisfacer dichas necesidades. (2002, p.21)

Esto se contradice con lo ratificado en la CDN, la cual obliga a los países firmantes a configurar las políticas de niñez en base a un Enfoque de Derechos, exigiendo a los Estados a hacerse responsables del cumplimiento de esos derechos.

En ese sentido, el enfoque de derechos, con relación a NNJ, implica el reconocimiento de los Derechos Humanos en su totalidad, sumado a los derechos específicos de las particularidades de los sujetos en dicha etapa evolutiva, dejando atrás el paradigma de que los NNJ son seres incapaces, incompletos y objetos de caridad, sino más bien son sujetos de derechos a quienes se les debe garantizar y a la vez exigir el cumplimiento a cabalidad de sus derechos. Este enfoque, a diferencia del de necesidades, “plantea la responsabilidad pública, política, moral, legal de todos y en particular de los gobiernos” (Save The Children, 2002).

Respecto de la Línea de Atención Ambulatoria del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME, en su área de Intervención Reparatoria Especializada, encontramos trece programas distintos y focalizados para la intervención, los que son detallados a continuación:

- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE)

- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE 24H)
- Programa Especializado en Agresores Sexuales (PAS)
- Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial Infantil o Adolescente (PEE)
- Programa Especializado en Niños, Niñas y/o adolescentes en Situación de Calle (PEC)
- Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM)
- Programa De Representación Jurídica para Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos (PRJ)
- Programa Especializado en Drogas (PDC-24H)
- Programa de Reinserción Educativa (PDE-24H)
- Programa de Intervención Especializado (24H)

Existen, además de los anteriores, tres programas de Intervención Preventiva Reparatoria:

- Programa de Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB)
- Programa de Prevención Focalizada (PPF)
- Programas Ambulatorios de Discapacidad (PAD)

Según los datos del Anuario Estadístico de SENAME, en el año 2019 se registraron 53.163 NNJ ingresados a esta línea, con un total de 134.511 atenciones (p.80), en donde las principales causales de ingreso son: "negligencia", con un 30,9% de los casos; "víctima de violencia intrafamiliar", con un 20,5% del total, y "víctima de delito" (excluye maltrato) con un 17,8% (p.81).

Estas cifras rescatadas desde las instituciones competentes, frente a las insoslayables vulneraciones de derechos que experimentan los NNJ en Chile, dibuja el complejo panorama y el contexto al que se enfrenta constantemente la sociedad, escenario por el cual las y los trabajadores sociales se ven interpelados directamente, por la relevancia que tienen sus acciones al momento de atender dichas vulneraciones que impiden un desarrollo integral y el bienestar de la totalidad de la población infanto-juvenil.

La vulneración de derechos contra niños, niñas y jóvenes constituye un serio problema a nivel mundial, particularmente en el espectro de graves transgresiones hacia los NNJ. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1999) identifica al maltrato infantil como una relevante noxa para su salud y bienestar, generando consecuencias que pueden acompañarlos de por vida (Contreras, et al. 2014).

Durante las últimas tres décadas, como consigna la UNICEF en su sitio web, los diferentes gobiernos han llevado adelante una serie de reformas para consagrar en sus leyes los derechos de los niños, niñas y jóvenes, en la perspectiva de interrumpir vulneraciones de derechos hacia estos grupos etarios. Entre ellas, las siguientes se consideran las más relevantes: Ley de Filiación (1998), que terminó con las diferencias entre hijos nacidos dentro o fuera del matrimonio; la reforma constitucional que estipula la obligatoriedad y gratuidad de la Educación Media (2003), que aseguró 12 años de escolaridad obligatoria por parte del Estado; la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente (2007), que estableció un régimen penal especial para este grupo de la población con el propósito de responsabilizarlos de sus actos y reinsertarlos en la sociedad; la creación del Subsistema de Protección Integral Chile Crece Contigo (2009); la Ley de Inclusión Escolar (2015); la Ley que crea el Sistema de Educación Pública (2017); la Ley que creó la Subsecretaría de la Niñez (2018); la que creó la Defensoría de la Niñez; la Ley que declara imprescriptible los delitos sexuales contra menores de 18 años (2019), entre otros.

Actualmente, el Congreso Nacional se encuentra tramitando los proyectos de ley que apunten a la Protección Integral de Derechos de los NNJ, lo que incluirá una reforma al Sistema de Adopción, un nuevo Servicio Nacional de Protección de la Niñez, así como un nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil, todo ello en la perspectiva de alcanzar los estándares establecidos por la CDN, dado que Chile no cuenta necesariamente con un marco legal que proteja integralmente a NNJ.

1.2. Planteamiento del problema

La profesión de Trabajo Social nace como un proyecto de las Ciencias Sociales que se encuentra en permanente diálogo con el contexto social y político en el que se desenvuelve (Miranda, 2010), por lo tanto, desde sus inicios y desde su profesionalización, ha estado vinculado a los cambios y transformaciones sociales que permean las múltiples realidades que experimentan los grupos más transgredidos de la población, quienes históricamente han estado expuestos a las precariedades que se desprenden de estructuras sociales injustas, que producen desigualdades y asimetrías sociales que vulneran los derechos sociales, particularmente de los más pobres o vulnerables.

Estas asimetrías repercuten en el desarrollo psicosocial y educativo de la población infanto-juvenil, desde las primeras etapas de vida hasta alcanzar la adultez, impactando profundamente

en sus trayectorias de vida, las que se ven adicionalmente complicadas cuando las experiencias de vida del entorno cercano son dañinas y perjudiciales.

Para la profesión, la realidad de los niños, niñas y jóvenes que se configura históricamente en Chile y Latinoamérica, ha sido foco de atención e intervención desde sus inicios. Dicha realidad está caracterizada por sistemáticas vulneraciones a los derechos de los NNJ, por graves negligencias parentales, institucionales y a nivel de la sociedad en general.

Como plantean Rodríguez y Contreras (2019), esta área constituye un ámbito privilegiado de intervención de los/as trabajadores sociales en Chile por la crítica realidad que vive la niñez vulnerada. La llegada del Estado subsidiario, a inicios de los ochenta, modificó significativamente las formas de intervención del Estado en materia de niñez. Los y las trabajadoras sociales experimentaron “una pérdida progresiva de los roles clásicos de intervención con familias, grupos y comunidades y una acentuación del rol de clasificador de beneficios sociales, puesto que las labores de promoción fueron transferidas a organismos no gubernamentales de desarrollo (ONGD) o a prestadores privados de servicios” (Rodríguez, M & Contreras, A. 2019), desarrollando y ejecutando políticas públicas subsidiarias.

Situando la intervención en el contexto actual, el órgano estatal a cargo de la protección, prevención y reparación de los derechos de la niñez es el Servicio Mejor Niñez, ex Servicio Nacional de “Menores” (SENAME). Dicho organismo está a cargo del Ministerio de Justicia, que ha acuñado el concepto de “menores” desde un enfoque biológico y judicial, con una carga conceptual que minimiza y estigmatiza a los niños, niñas, y jóvenes que ingresan al sistema, posicionándose además en el imaginario colectivo como la representación de un ser incompleto, que necesita ser formado, disciplinado, moldeado y configurado. Esto se traduce en falencias tanto en la conceptualización del lenguaje como en lo que este expresa, generando diferencias negativas y discriminaciones en cuanto a la concepción e intervención con NNJ y familias.

Frente a esto, es relevante volver a la Convención Internacional de los Derechos del niño/a, ratificada en 1990 por el Estado chileno, la cual llega a romper con la concepción de niño/a como objeto de protección, avanzando “hacia un enfoque que permite evidenciar las falencias de la visión que sostenía el modelo paternalista y asistencial” (Rodríguez, M & Contreras, A. 2019). El tránsito hacia un paradigma de enfoques de derechos, sitúa a los NNJ como sujetos de protección y actores sociales con opinión, como todas las demás personas, por lo que se entiende que las políticas públicas y por ende, las intervenciones desde el Trabajo Social, ponen como prioridad el interés superior del NNJ. La importancia de este enfoque es la relevancia y

el empoderamiento que se le otorga a los sujetos y a la sociedad en su conjunto, en relación a su deber para exigir y velar por el cumplimiento a cabalidad de los derechos de los NNJ. En palabras de Valverde (2008), este enfoque tiene dos ejes rectores. El primero, “una concepción de desarrollo, y el segundo, los derechos humanos como base de una propuesta de implementación concreta de estos derechos en la vida cotidiana de niñas, niños y adolescentes” (p.96). En este sentido, se entiende por desarrollo la definición entregada por Amartya Sen (2000), quien refiere que:

El desarrollo exige la eliminación de las principales fuentes de privación de libertad: la pobreza, la tiranía, la escasez de oportunidades económicas y las privaciones sociales sistemáticas, el abandono en que puedan encontrarse los servicios públicos y la intolerancia o el exceso de intervención de los Estados represivos. (p.19)

Con relación al segundo eje rector del enfoque de derecho que refiere Valverde, destaca que los derechos de niños, niñas y jóvenes expuestos en la CDN son, en su integralidad, iguales que los Derechos Humanos, siendo esto relevante para la superación de la perspectiva contemporánea que comprende que “en la sociedad, las niñas y los niños siguen siendo personas de segunda categoría, invisibilizados y no asumidos como sujetos con derechos al igual que los adultos” (Valverde, 2008, p.97).

Planteado lo anterior, adquiere relevancia o interés comprender e indagar en las intervenciones realizadas por las y los profesionales del Trabajo Social en el campo de la niñez, el cual se plantea en la discusión pública como un tema controversial, desde una connotación negativa, debido, en parte, a la carencia de una política pública fortalecida destinada específicamente a la niñez, que vele por su bienestar integral y también por su calidad de vida, con un impacto transformador y significativo.

Los programas de la red del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME, sus instrumentos y metodologías de intervención, se han vuelto objeto de estudio, al visibilizar que estos poseen poco impacto transformador en las vidas de los NNJ. Para los profesionales trabajadores/as sociales que allí se desempeñan, resulta complejo innovar en la praxis, dado que existe excesiva predominancia de parámetros normativos (en el sentido de los tiempos previstos para la intervención, pero también de los lineamientos a seguir en los casos atendidos); políticas sociales fragmentadas, que ocasionan sobre intervención y escaso impacto; condiciones

laborales inestables y sin protección social, entre otros aspectos, todo lo cual dificulta concretar intervenciones cuyos resultados sean significativos.

Claramente se necesita una transformación de la intervención del Trabajo Social, como también de las políticas y programas sociales dirigidos a las personas; reformulando las concepciones que se tienen de niñez y logrando que los programas cuenten con una base sólida y un compromiso inquebrantable con la transformación de las realidades de NNJ, tanto en términos personales -en aspectos mentales y emocionales- como también colectivos, a nivel familiar, vecinal, comunitario, societal etc.

Por consiguiente, se vuelve relevante observar y analizar, desde una perspectiva crítica, los discursos y prácticas de las y los trabajadores sociales que se desempeñan en el campo de la niñez, a fin de comprender cómo y desde qué enfoques leen y se explican las problemáticas que sufren los NNJ, qué prácticas desarrollan y qué lecturas críticas hacen de ellas, comprendiendo fortalezas y límites para finalmente, indagar en qué elementos debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias. Existen escasos estudios que aborden la perspectiva de los profesionales directamente involucrados en la intervención con NNJ respecto a su visión de la política social de niñez, particularmente los límites y posibilidades reales de ésta para incidir en cambios sustantivos que permitan romper con cadenas de vulneraciones hacia los NNJ y los derroteros que debiera transitar dicha política para asegurar efectivamente la protección de esta población desde una perspectiva de derechos.

De ahí que, realizar una lectura de la intervención social desde una perspectiva del Trabajo Social crítico, es una tarea ineludible para la profesión. Este, en palabras de Montaña (2019, es:

Una perspectiva crítica (ideo-política) que va más allá del horizonte inmediato de la actividad práctica, llegando a una perspectiva de mayor alcance, hasta la superación del orden que funda la explotación, las desigualdades sociales, las formas de discriminación y subalternización. (p.16)

Pensar en una perspectiva crítica de la profesión, teniendo como base una intención emancipadora, es buscar hacer real y efectiva la demanda histórica de la emancipación y la libertad. Ello, como lo plantean Martínez y Agüero (2015), no se agota en el deseo de querer ser libre o de elegir lo que se quiere para la vida propia o ajena, “sino de poder hacerlo real y efectivamente. Este poder implica capacidad y posibilidad” (p.12).

Esto, actualmente, se ve dificultado en la medida que el Trabajo Social debe desenvolverse desde un modelo de desarrollo capitalista neoliberal, el cual configura a la profesión para el control social, función que apunta a perpetuar un orden asimétrico y jerárquico logrado por una clase burguesa de pensamiento conservador, que ejerce poder económico y político, en contraposición a una clase social desfavorecida por esta desigualdad. Ello desencadena en prácticas que parten desde un marco normativo, lo que identifica a la profesión como agente/garante del Estado, ajustando la intervención social a planes y programas diseñados desde arriba, que en lo concreto expresan poca eficiencia y carencia de sentidos integrales. De ahí la necesidad de pensar la profesión desde una perspectiva crítica o emancipadora.

Según Montaña, el Trabajo Social crítico no es equivalente a los conceptos “revolucionario” y “transformador”, pues ello implicaría reducir la complejidad y las contradicciones del real papel y función social de la profesión (Montaña, 2019). El Trabajo Social es, o debe ser, más bien crítico, lo que exige una perspectiva amplia, un engranaje complejo, el cual interioriza en su quehacer un conjunto de elementos que se tensionan, se irritan, se sobreponen, se movilizan, entre otras posibles figuras (Hernández, 2020). La autora también hace alusión a que la idea de transformación es bastante común en el discurso de las y los trabajadores sociales. Sin embargo:

La noción de transformación social ha de superar la idea de consigna vacía que se basa en un sin fin de acciones que se pueden ubicar como cómplices de un sistema cómodo e injusto. Más bien hay que desplegar un compromiso por llenar de contenidos las consignas y dejar de minimizarlas en pos del contexto en que se utilicen. Las apuestas por cambios profundos no pueden quedarse solo en el discurso reiterado, sino que se ha de movilizar traspasando cuerpos y estructuras; los vínculos y subjetividades que van dando vida a las elaboraciones de los proyectos actuales. (p.4)

Siguiendo lo expuesto por Hernández (2020), “la perspectiva crítica que asume la disciplina (como una óptica contemporánea de abordaje), pone en el eje de su reflexión la transformación social, y desde ahí podemos impulsar procesos complejos que se articulen” (p.3), afirmando que “el trabajo social crítico se sitúa desde la necesidad de aportar en procesos de transformación social que respondan a un horizonte de justicia social, que brinde posibilidades de desarrollos integrales para las sociedades” (Ídem, p.3).

De ahí que el problema a trabajar se orienta a un análisis que busca conocer en qué medida este horizonte transformador, propio del enfoque crítico del Trabajo Social, se encuentra presente en los discursos y prácticas de profesionales del Trabajo Social que intervienen con niñas, niños

y jóvenes vulnerados en sus derechos y sus familias. Se desconoce la mirada que los propios profesionales tienen sobre las situaciones o problemas sociales que intervienen, así como sobre los sujetos afectados por dichas situaciones (NNJ), las estrategias que utilizan para enfrentar los problemas y los resultados obtenidos. Este tema es de vital importancia, ya que según Valverde “el modo de concebir lo social conlleva una forma de comprender las situaciones o “problemas sociales” y los sujetos afectados, incidiendo en los modos de vinculación y acción frente a éstos” (Valverde, 2004, p.102).

Interesa particularmente la visión de aquellos/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE), correspondiente a la Línea de Protección Ambulatoria del Servicio Mejor Niñez, considerando dos factores claves. En primer lugar, el discurso que poseen sobre las situaciones o problemas sociales que enfrentan, es decir, por el contexto, así como sobre las acciones e intervenciones realizadas con NNJ y sus familias, según lineamientos presentes en el marco institucional. En segundo lugar, desde la perspectiva del enfoque crítico y emancipador del Trabajo Social, interesaría saber cómo, desde esos/as mismas profesionales, se podría realizar un trabajo que tuviera como centro del quehacer profesional, la transformación social y emancipación de las y los sujetos en sus intervenciones.

Esta investigación, por tanto, se abocará a dar respuesta a las siguientes preguntas, que posteriormente darán paso a los objetivos específicos que guiarán este trabajo:

- a) ¿Cuáles son las principales situaciones o problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores/as sociales del Programa de Intervención Especializada en su quehacer con NNJ y sus familias y los factores que las explican?
- b) ¿Qué prácticas de intervención desarrollan las y los trabajadores sociales que se desempeñan en los Programas de Intervención Especializada de la Región Metropolitana?
- c) ¿Cuáles son las principales críticas y dificultades a las cuales se enfrentan las y los profesionales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada?
- d) ¿Qué elementos debería incluir una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico y emancipador con niños, niñas, jóvenes y sus familias?

1.3. Justificación del problema

La justificación de esta investigación se orienta en torno a cuatro ejes centrales que están interrelacionados entre sí. El primero dice relación con un aspecto de orden teórico, por lo que lo que se vuelve imprescindible realizar una lectura crítica de las prácticas de intervención y enfoques utilizados por profesionales de los PIE, en relación a su trabajo directo con la niñez y familias vulneradas, particularmente en un contexto de crisis de legitimidad que vive el ex SENAME y los organismos gubernamentales a quienes el Estado ha delegado la función de prevención, protección y promoción de los derechos de los niños/as y jóvenes.

A partir de lo anterior, y en busca de generar aportes teóricos y significativos a la profesión, los elementos teóricos a considerar para la realización de esta lectura crítica se sustentan en la teoría del cambio, que tal como señala Valverde (2004), “lo que debe tenerse presente es que no hay una intervención social neutra ni espontánea, toda intervención se sustenta en una teoría de cambio, la que tiene una fundamentación política, ideológica y axiológica” (p.103). Esta va sujeta también a mantener una lectura desde enfoques críticos y emancipadores del Trabajo Social, así como desde el enfoque derechos y paradigmas contemporáneos que se utilizan para la intervención con niñez y familias. Por ello, la investigación busca conocer cuáles son los fundamentos que orientan la intervención directa que desarrollan las y los trabajadores sociales y así obtener aportes teóricos para la profesión y para el desarrollo de intervenciones en el área de niñez y familias, permitiendo cuestionamientos, replanteamientos y propuestas que aporten a la discusión teórica del Trabajo Social.

Por otro lado, se entiende que este trabajo investigativo se orienta a encontrar nuevas pistas para el desarrollo de una praxis transformadora de la realidad, desde la visión del Trabajo Social crítico, con una mirada reflexiva del quehacer profesional, con el fin de superar las lógicas asistencialistas, focalizadas y carentes de espacios reflexivos en el campo de la niñez y familia que, a la vez, inviten y motiven a los y las profesionales a realizar una constante crítica constructiva al modelo Estatal, con la finalidad de generar intervenciones coordinadas, atingentes, holísticas, multidisciplinarias, integrales, situadas, complementarias y emancipadoras, desde el enfoque de derecho que reconoce las particularidades de los NNJ, y

que del mismo modo puedan generar posibilidades y capacidades reales para su desarrollo integral.

Así también, esta investigación busca analizar y comprender, desde una perspectiva crítica, las intervenciones realizadas por trabajadores/as sociales de los Programas de Intervención Especializada. Ello se realizará a través de una metodología cualitativa que permita rescatar la voz de uno de los actores fundamentales del proceso de intervención: los profesionales trabajadores/as sociales. Ello es fundamental para acceder a las visiones, sentidos y representaciones que estos tienen sobre el contexto social, las explicaciones que tienen respecto de los problemas sociales que intervienen, los fundamentos que sustentan sus prácticas, y que movilizan y traspasan sus cuerpos.

Lo anterior permitirá llevar a cabo una lectura crítica del trabajo profesional, a través del análisis del discurso, los que se obtendrán mediante la aplicación de entrevistas semi estructuradas, ya que resultan de gran relevancia para el objeto de estudio de esta investigación. La metodología cualitativa se “basa en métodos de generación de datos flexibles y sensibles al contexto social en que se producen y es sostenida por métodos de análisis y explicación que abarcan la comprensión de la complejidad, el detalle y el contexto” (Vasilachis, 2007, p.25), lo que permitirá conocer y analizar las experiencias subjetivas que se desarrollan en las intervenciones.

Desde el punto de vista ético de la profesión, esta investigación constituye una oportunidad para mirar críticamente el accionar profesional. Como señala Lizana (2012), “Al Trabajo Social se le pide hacer una mirada más crítica de su propio accionar en este modelo, frente a cuestiones éticas, como es la existencia de injusticia y desigualdad” (p.109). Dado que esa experiencia tiene incidencia directa en el buen vivir de las personas "cobra relevancia vincular la ética como una dimensión de la vida humana y, como tal, una dimensión ineludible del quehacer profesional de los trabajadores sociales” (Ídem, p.109). En el caso de la niñez institucionalizada en programas de intervención, la mirada crítica en torno a los procesos de intervención es imprescindible para el diseño de estrategias que permitan romper con naturalizaciones que legitiman asimetrías y desigualdades en una profesión cuyo norte es la justicia y los derechos sociales.

1.4. Objetivos de la investigación

Objetivo general: Analizar, desde un enfoque crítico, los discursos de trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE) de la Región Metropolitana, respecto de sus prácticas de intervención con niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las principales situaciones o problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores/as sociales del Programa de Intervención Especializada en su quehacer con NNJ y sus familias y los factores que las explican.
2. Conocer las principales prácticas que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias.
3. Reconocer las críticas y dificultades a las cuales se enfrentan los y las trabajadoras sociales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada.
4. Identificar los principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Historia y conceptos sobre Niñez

En la búsqueda por conocer cómo se han ido construyendo las nociones de niñez a lo largo de la historia, nos encontramos con una evolución histórica-cultural tan antigua como la evolución de las ideas, caracterizándose por su complejidad y un prisma enraizado en un sistema patriarcal y adultocéntrico. En ese sentido, cabe señalar que hay escasez de estudios y escritos de la niñez como tal, es decir, donde los niños, niñas y jóvenes sean los protagonistas, pues más bien son estudios realizados desde la mirada de los adultos, considerando temas relevantes para ellos, y no del quehacer cotidiano o la vida social de los NNJ. Como bien identifica Alcubierre (2018):

La historia de la infancia resulta ser, en realidad, una observación de observaciones, es decir, el análisis de las formas en que los adultos han mirado a los niños a través de la historia. Entonces, de lo que se habla es de una historia de las representaciones en torno a los niños y no estrictamente de una historia sobre la propia niñez. (Alcubierre, 2018, p.19)

Para comenzar el recorrido cronológico de la evolución de la niñez, se abordará lo planteado por la profesora Iliana Enesco (2008), quien da cuenta de que, en la época de Grecia, la filosofía y la educación se vuelven una necesidad para la naturaleza humana, pero solo para niños varones con capacidad económica. Se pensaba en la formación de “hombres libres” (Aristóteles), que crecían bajo una estricta y dura infancia. Luego, en el momento histórico de Roma, se pierde la importancia de esta educación liberal de la época recién pasada, dando paso a la búsqueda de la formación de buenos oradores, y “embellecer el alma de los jóvenes mediante la retórica” (Enesco, 2008, p.1).

Según el historiador francés Philippe Ariés (1960), “en la Edad Media no existía una percepción de la niñez como una etapa particular en la vida de los individuos y, por lo tanto, no había una distinción clara entre el niño y el adulto” (Alcubierre, B, 2018, p.17). Sin embargo, en este periodo, que contempla los siglos X al XV, se consolida el enfoque teocentrista que influye en

la concepción que se tiene del niño/a en base a la religión judeo-cristiana, la cual “gira en torno al concepto de "pecado original" que conlleva la idea del niño como ser perverso y corrupto que debe ser socializado, y redimido mediante la disciplina y el castigo” (Enesco, 2008, p.1), de esta manera, el objetivo de la educación será “preparar al niño para servir a Dios, a la iglesia y sus representantes” (p.1).

Posteriormente, desde la época del Renacimiento hasta el siglo XVII, se identifica un cambio de paradigma ideológico tanto en la mentalidad de las personas como del Estado y de las ciencias, pasando de un enfoque teocentrista a uno antropocentrista. Una de las principales consecuencias de este cambio es la pérdida de poder de la religión y la iglesia; el humanismo releva el rol de Dios por el del hombre, pero un hombre como el único ser razonable. La razón, en esta etapa de la historia, tomará gran valor, constituyéndose como “la vía y el método que legisla el saber y la certeza” (Vilafranca, 2012, p.39). Así mismo, bajo esta premisa, los y las niñas “poseen unas características diferentes a los adultos” (Arribas, 2018, p.498), que es definida por el hecho de poder razonar, es decir, según este supuesto, los NNJ carecían de la “capacidad” de raciocinio y de generar un pensamiento lógico.

Durante el siglo XVIII, el Occidente entró en una edad de revoluciones (industrial, social, política, entre otras), las cuales, según Bowen (como se citó en Barrionuevo, 2005):

Introdujeron cambios importantes en la educación mereciendo destacarse dos rasgos significativos:

- La creciente participación de los gobiernos en la ayuda a la educación (por contraposición a la simple publicación de decretos, como habían hecho durante siglos).
- En definitiva, la aparición de nuevas concepciones del hombre y de la sociedad que ofrecían alternativas polémicas, para reemplazar las creencias convencionales, con posibilidades incitantes de desarrollo futuro (p.2).

En este periodo, la educación era una herramienta privilegiada para grupos de niños, niñas y jóvenes de familias aristócratas de la época, que carecían “de un cuerpo adecuado de doctrina sobre educación” (Barrionuevo, 2005, p.5). Luego, los reformistas de la época abogaron por la integración de todos/as los NNJ en la educación, sin distinción de clases sociales y económicas.

En ese sentido, se hace necesario destacar la escasa comprensión respecto del entendimiento que contempla la niñez, tal como señala Bowen (como citó en Barrionuevo, 2005):

No había una comprensión de la naturaleza de la infancia y la niñez, ni una percepción clara de la psicología del aprendizaje, del papel del juego, de la fantasía o de la imaginación; ni la necesidad de organizar los grados según la edad y las etapas de crecimiento e interés (p.5).

En esa línea, uno de los pensadores que aportó a generar una reforma educacional y a poner en relevancia y discusión la niñez como seres humanos, con sus propias necesidades y que gozan de derechos también, fue el filósofo John Locke (1632-1704). Locke propone, mediante la corriente empirista, tres principios básicos que son inherentes a las personas, que se van desarrollando con la edad. Estos son: la libertad, la igualdad y la razón, los cuales son reconocidos como derechos naturales. En este sentido, Locke reconoce los derechos del niño y la niña, y propone dejar de verlos como una propiedad, negando el poder ilimitado que posee un padre o una madre sobre sus hijos/as. Sin embargo, el filósofo afirma que deben “esperar hasta la adultez para ejercer la libertad y alcanzar la igualdad” (Gutiérrez y Acosta, 2013, p.36), invisibilizando su autonomía y posibilidad de participar en la sociedad.

Esta premisa es reafirmada por Kant, pero de manera menos flexible, ya que este reconoce que el concepto de libertad es un principio que “permite a la persona actuar en correspondencia con los dictámenes de la razón; sin embargo, precisa que el niño no la tiene desarrollada” (Enesco, 2008, p.36). Kant no da la oportunidad de considerar el crecimiento y desarrollo del NNJ, para que este sea apto para razonar, y por lo tanto gozar de libertad e igualdad, contrario a lo que sostiene Locke. Por consiguiente, Kant señala que el niño y la niña deben ser tutelados por los padres, es decir, los progenitores o adultos responsables son los que deben estar a cargo del niño/a y, por lo tanto, deciden por él/ella (Enesco, 2008).

De esta manera, este siglo se marca por varios debates que dan paso a una construcción más concreta, contemporánea y significativa para la comprensión del ser niño, niña y joven.

En este mismo siglo, se desarrolla el movimiento cultural e intelectual, de la Ilustración, que culmina en los primeros años del siglo XIX. Según Mayos (2007), “la ilustración, más que un momento histórico, es sobre todo la problemática esencial del hombre actual y, también de toda

la historia humana sin excepción” (p.13). Esto debido a las grandes barbaries⁴ mundiales que ocurrirán después de este periodo, alejándose de las “luces” y promesas de la modernidad.

Es imprescindible mencionar al autor ilustrado Jean-Jacques Rousseau (como se citó en Gutiérrez y Acosta, 2013) para comprender la evolución que contempla la niñez y, en particular, la educación de los NNJ. Este se refiere a los niños y las niñas como seres humanos que cuentan con deficiencias, pero que tienen capacidades que pueden llevarlos a la perfección en cada etapa de su vida. Sin embargo, estas deficiencias exponen al NNJ a los perjuicios externos, siendo obstáculos para alcanzar la perfección por sí mismo/a. En este punto, Rousseau reconoce que existe una dependencia del niño/a con el adulto “pero subordinada a que el niño desarrolle libremente sus capacidades” (Gutiérrez y Acosta, 2013, p.36). Por lo tanto, el reconocimiento de las potencialidades de los niños y las niñas según Rousseau, implica el respeto por su propia constitución, la cual es diferente a la de los adultos; en este sentido, el ilustrado dice que “la infancia tiene maneras de ver, de pensar, de sentir que le son propias; no hay nada menos sensato que pretender sustituir las por las nuestras” (Ídem, p.36).

Como se ha visto, la niñez va logrando tomar un mejor posicionamiento en la sociedad, y a partir del siglo XIX, se comienza a retratar otro tipo de niñez, ya no es tan solo el tipo de infancia burguesa, sino también la niñez que no era representada ni tomada en consideración en los discursos políticos ni era tema para los pensadores de las épocas previas. Esta *nueva niñez*⁵ se caracteriza por haber experimentado situaciones de vulnerabilidad, “ya no más niños ricos, aristócratas o escolarizados, sino niños y niñas pobres, desamparados, necesitados de ayuda” (Dávila, 2015, p.9), convirtiéndose este en un discurso hegemónico en Europa y América Latina. Dávila (2015), señala que no existe una sola niñez, sino que hay muchas, las cuales conviven en la sociedad bajo distintos contextos y situaciones sociales, culturales, políticas y económicas.

Posteriormente, en el siglo XX, como señala Vilar (2015), se logra identificar un gran avance en la relación adulto/a-Estado-sociedad respecto al niño, niña y joven, movilizándose hacia una

⁴ “Incluyen, por ejemplo, las guerras mundiales, el fascismo y Auschwitz” (Mayos, G, 2007. p.13).

⁵ Esta nueva niñez no era porque antes no existiera, todo lo contrario, pues la pobreza, el analfabetismo, la desigualdad económica, etc., se vienen presentando prácticamente desde la Edad Media, pero fue invisibilizada y considerada acto de Dios, por lo que no se tomaban medidas al respecto. Debido al cambio de paradigma propio del cambio de época, en el Renacimiento, se toma importancia de las condiciones paupérrimas en que vivían grandes sectores de la sociedad.

visión más empática. Lo que se traduce en una mayor preocupación e interés por conocer y “comprender las necesidades y potenciar las habilidades” de los NNJ (p.125). Reconociendo al niño y la niña como “persona, con derecho a la identidad personal, a la dignidad y a la libertad” (Enesco, 2008, p.4).

En este siglo sucede un gran hito que marca el destino de la niñez con respecto a las percepciones pasadas. Este hito hace referencia a la “Declaración de Ginebra sobre los derechos del niño/a en 1924, por la Sociedad de Naciones” (Arribas, 2018, p.499), elaborada por Eglantyne Jebb (UNICEF, s.f). Gracias a esta Carta mundial de la infancia⁶, se reconoce por primera vez:

El derecho de los niños a contar con los medios necesarios para su desarrollo, a recibir ayuda especial en épocas de necesidad, a tener prioridad en las actividades de socorro, a gozar de libertad económica y protección contra la explotación, y a acceder a una educación que infunda conciencia social y sentido del deber. (UNICEF, s.f.).

Este siglo -y el anterior- se caracteriza por experimentar tensos y violentos periodos de guerras mundiales, donde gran parte de la población mundial se ve afectada. Algunos países involucrados directamente en los conflictos, tuvieron mayor tasa de mortalidad y consecuencias en todos los ámbitos (económico, político, social, etc.). Sin embargo, a raíz de estas bélicas manifestaciones se enunciaron variadas intenciones que promueven el derecho a la paz y los Derechos Humanos, que obligan de alguna forma, a la mayor cantidad de países a ser parte de estos manifiestos que conforman las Naciones Unidas.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, expresa que las madres y los niños tienen derecho a “cuidados y asistencia especiales”, así como también a “protección social” (UNICEF, s.f). Posteriormente, en 1959, se genera la aprobación de la Declaración de los Derechos del Niño y la Niña por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la cual “reconoce, entre otros, el derecho del niño a la educación, el juego, la atención de la salud, y a un entorno que lo apoye” (UNICEF, s.f).

⁶ En el texto “La Declaración de Ginebra. Pequeña historia de la primera carta de los derechos de la infancia” de April Bofill y Jordi Cots, 1999, se señala que la Sociedad de Naciones consagra como la Carta Mundial a la Declaración de Ginebra, siendo ésta un referente ineludible.

En Chile, la Convención de los derechos del niño/a (CDN) ratificada en 1990, generó un avance en el desarrollo de los derechos del NNJ a nivel país y en la manera en que el Estado considera a la niñez, incidiendo en la forma de generar políticas públicas, y, por lo tanto, en las formas que tenían las instituciones y organizaciones de intervenir y proteger a los niños, niñas y jóvenes. Según Campos (2009), esto es debido a que la CDN “consagra la prevalencia de la doctrina de la protección integral frente a la doctrina de la situación irregular⁷, que concebía al niño como objeto de protección del Estado, de la sociedad y de la familia” (p.351). De esta manera se logra una “transición del sistema tutelar represivo al de responsabilidad garantista en relación con los niños y adolescentes” (Campos, 2009, p.352).

La Convención de los Derechos del Niño/a, en conjunto con todos aquellos instrumentos que brindan algún aporte a la materia, han logrado desencadenar “un proceso de reforma que ha pretendido, en primer lugar, reconstruir las imágenes de la infancia, y con ello, modificar las relaciones del Estado y de los adultos con los niños” (Campos, 2009, p.353)

Actualmente en el siglo XXI se ve caracterizado por los cambios de paradigmas en torno a la comprensión de la niñez, avanzando desde un enfoque tutelar asistencialista predominante hacia un enfoque de derechos, en donde cada niño, niña y joven es entendido como un sujeto social y un sujeto de derechos, reconocido integralmente como seres humanos con necesidades y características propias y autonomía progresiva. Se releva y vincula así la importancia del óptimo desarrollo de niños, niñas y jóvenes en la sociedad, donde la participación y su bienestar son parte imprescindible de los objetivos de la agenda política de los Estados, aunque en la práctica sea menos visible y efectivo lo dicho.

Por lo tanto, la conceptualización o comprensión sobre la niñez contemporánea, según Gaitán (2010), se encuentra “dividida entre una imagen tradicional que enfatiza su dependencia y necesidad de protección y otra más moderna que ofrece posibilidades y exige responsabilidades” (p.12). En donde el desafío estará en poder construir “una sociedad que tenga en cuenta las capacidades de todos” (Ídem, p.12), es decir, una sociedad que sea

⁷ “El fundamento de esta doctrina radica en que la categoría “infancia” no designa un campo social homogéneo, ya que en su interior se producen grandes diferencias entre los que tienen acceso a las condiciones de vida mínimas y los que no. Estos niños excluidos, considerados “los demás” se transforman en “menores” y en el objeto principal de esta doctrina. Para ellos se construye todo un aparato institucional que abarca legislación, instituciones, juzgados y demás” (Campos, S, 2009, p.356).

integrativa y receptiva a las necesidades, problemas, potencialidades y debilidades de todos y todas sus integrantes.

Un aspecto relevante a destacar, es que en las niñas, niños y jóvenes se expresan factores externos a ellos, que determinan en gran medida como son vistos, tratados, considerados y respetados (Gaitán, 2010). Por ejemplo, “no es lo mismo ser niño, niña o adolescente hoy, que serlo hace veinte, cincuenta, cien o doscientos años, tampoco es lo mismo ser niño hoy en un país europeo que en un país latinoamericano, asiático o africano” (Gaitán, 2010, p.13). A pesar de los diferentes contextos sociopolíticos y culturales en los que se sitúan los NNJ, sus realidades confluyen en un factor común, que es “tanto histórica como coyunturalmente, su dependencia frente al colectivo adulto” (Ídem, p.13). Ello debido a las limitaciones y restricciones impuestas a los NNJ, pero que biológicamente logran tener sentido pues “los seres humanos nacemos al mundo bastante incompletos” (Ídem, p.13), aludiendo a la autonomía progresiva de los niños y niñas, en tanto que las aptitudes y el carácter autónomo se aprehenden en la medida que el ser humano crece, y “mientras transcurren los años de la niñez, más social se vuelve el ser humano” (Ídem, p.13).

2.2. Transitando desde el adulto-centrismo al infante-centrismo

De acuerdo a la construcción histórica del concepto de niñez, es posible vislumbrar que este ha transitado por diferentes paradigmas que permiten darle sentido y entendimiento social, teórico y legal. En un primer momento, la forma de comprender a la niñez se ha caracterizado por tener un carácter adultocéntrico, en donde, según Pavés (como se citó en Jara, 2018) se comienza a “construir un estereotipo generacional que les sitúa bajo la potestad y superioridad de la persona adulta, la que se considera racional y civilizada” (p.55). Esta relación asimétrica y de subordinación de los NNJ por el mundo adulto, la que se ha impuesto a través de la historia, ha sido asociada a una representación de la niñez vinculada a la pasividad y debilidad. En tanto, la socialización lingüística y los imaginarios sociales construidos como sociedad a lo largo de la historia han operado desde los supuestos adultocéntricos, donde el adulto es utilizado como un modelo, un parámetro, o como una meta de la etapa de la niñez, “minusvalorando a los niños por lo que son y considerándolos solo por lo que llegarán a ser” (Hecht, 2013, p.11).

Esta visión del adulto como “modelo acabado al que se aspira para la consecución de tareas sociales y productivas” (Figuerola, 2016, s.p) y la visión de la niñez como “dependencia,

irracionalidad e incapacidad” (Ídem, s.p), implica lo que el autor propone como las “desigualdades etarias”. Estas se encuentran presentes en diversas esferas de la sociedad y se pueden visualizar en:

La elaboración de conocimiento, en el funcionamiento de las instituciones burocráticas y en las prácticas de la vida cotidiana, que tiene como efecto la producción de un espacio-infancia caracterizado por la negación de la visibilidad y el reconocimiento de los niños en las esferas socialmente significativas. (Figuerola, 2016, s.p)

Bajo esta línea, Duarte (2012) reflexiona sobre la conflictividad social existente entre las juventudes y los/as adultos, promovida, en gran medida, por el patriarcado y por el actual sistema económico imperante. En ese sentido, según el autor, las dinámicas y políticas, entendidas como parte del modo capitalista de producción, “se han consolidado, sosteniéndose un estilo de organización que le otorga a las clases de edades adultas la capacidad de controlar a quienes define como menores” (p.110). Por ello, el autor termina sosteniendo que: “este adultocentrismo está directamente vinculado con la existencia del patriarcado en su procedencia y emergencia, y que este le contiene y refuerza en su reproducción” (Duarte, 2015, p.89). El autor también nos menciona que “está directamente vinculado con los modos de producción en cada momento histórico y que estos refuerzan la condición adultocéntrica para su mutua reproducción” (Duarte, 2015, p.90).

Esta idea ha sido fuertemente cuestionada y transformada con el pasar de los años. En palabras de Ballestín (como se citó en Jara, 2018), los niños, niñas y jóvenes “no son solamente agentes sociales capaces de activar y crear sus propias y únicas culturas, sino que simultáneamente contribuyen a la producción y reproducción de las sociedades adultas” (p.55). Esta idea también es compartida por Jara (2018), quien refiere que los NNJ aportan una lectura de nuevas percepciones, visiones y enfoques sobre determinados temas y realidades, tanto en espacios cotidianos como históricos o de contingencia nacional, puesto que “la voz de la infancia siempre es novedosa y sus sistemas de significado pueden llegar a ser realmente creativos y poéticos” (p.55).

Un punto de inflexión importante se genera con la transición desde el enfoque adultocéntrico hacia lo que Duarte (2012) señala como “infantocentrismo”. Este concepto, en oposición al adultocentrismo, pretende poner de manifiesto el interés superior de los NNJ, promoviendo su

participación, atendiendo sus problemáticas, necesidades e inquietudes, observando y guiando la socialización que establecen en su comportamiento individual y colectivo, tanto en espacios privados, como públicos, otorgando valoración y responsabilidad en los “aprendizajes, actitudes y saberes que se adquieren y desarrollan de manera secuencial para cada una de las etapas del crecimiento de los sujetos” (Ídem, p.26). Por lo tanto, esta lógica que pone en el centro a los niños, niñas y jóvenes es:

Un esfuerzo que pretende promover la participación infantil y conseguir que se consideren las opiniones y preocupaciones infantiles en los estudios de un bienestar subjetivo. Se trata de un mecanismo orientado al conocimiento social de este sector de población, que permite detectar sus necesidades y expectativas desde un enfoque de bienestar y calidad de vida (Moriche y Vallejo, 2018, p.214).

2.3. Ejes Rectores del enfoque de Derechos

El siglo XX -y los anteriores- será el periodo precursor para la conformación y producción de variados acuerdos, convenciones y declaraciones, entre ellos, la Declaración de los Derechos del hombre y el ciudadano (1789), la Convención de Ginebra (1864), la Creación de la Organización de las Naciones Unidas (1945) y la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) (Amnistía Internacional, s.f):

Estos tratados sirven de marco para el análisis y la aplicación de los derechos humanos, y sus principios y derechos adquieren el carácter de obligaciones jurídicas para los Estados que deciden acatarlos. El marco también define mecanismos jurídicos y de otra índole para responsabilizar a los gobiernos en caso de que vulneren los derechos humanos (UNICEF, s.f)

Por su parte, los derechos de la niñez, declarados universalmente en 1959, se encuentran plenamente estipulados en la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña (CDN) ratificada en 1990 por Chile, siendo éste “el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama completa de derechos humanos: tanto derechos civiles y políticos como económicos, sociales y culturales” (UNICEF y OACNUDH, 2004, p.11). Esto implicó un paso importante en la concepción de niñez, donde se les reconoció, finalmente, como

sujetos de derechos, “lo cual rompió uno de los más lesivos lastres que enfrentó este grupo” (Rea-Granados, 2016, p.167).

La CDN se rige por cuatro principios, que funcionan como criterios de validación para que los derechos puedan ser aplicados más allá de la teoría. Estos son:

1. Principio de “No discriminación” (artículo 2)
2. Principio del interés superior del niño/a (Artículo 3)
3. Principio del derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo (Artículo 6)
4. Principio de participación y ser escuchado (Artículo 12)

En este sentido, los principios de la CDN están estrechamente vinculados con lo que significa el enfoque de derechos, que como se ha mencionado anteriormente, “es una propuesta de lectura de la realidad que se fundamenta en el vínculo existente entre la Convención sobre los derechos del niño y la Declaración Universal de Derechos Humanos” (Valverde, 2004, p.2).

Este enfoque viene a afrontar la estructura política-social existente y a cambiar el rol del Estado, que se encontraba bajo un estigmatizante enfoque tutelar, el cual ve al niño, niña y joven como un menor de edad en situación de necesidad, de precarización, que no cuenta con los recursos suficientes y que, por lo tanto, amerita la asistencia del Estado o bien de una institución de protección de la Servicio de Mejor Niñez, ex SENAME en el contexto de riesgo social y/o vulnerabilidad.

De acuerdo a lo anterior, la Ley de menores N°16.618 del año 1967 estipulaba que:

En los sectores más desfavorecidos o pobres, existían hogares irregulares de donde luego salían los jóvenes delincuentes. Es por eso que el Estado, debía intervenir en pos de una “protección” a aquellos niños que infortunadamente nacían en ese tipo de hogares (Aramburu, 2017, p.15).

A modo de comprender con mayor exactitud lo que el enfoque tutelar determina, se ofrece una definición más concreta de este, el cual tiene como principal eje orientador:

Considerar a los niños y niñas como objetos de protección y se funda o fundaba en el determinismo, al considerar que son las condiciones o características de las personas las que habilitan a generar algún proceso de intervención, y no la conducta concreta efectuada o realizada por el sujeto. Considera que estas condiciones o características de las personas (su condición de pobreza o marginalidad) hacen más propicio su disposición a convertirse en menores delincuentes o potenciales delincuentes. (Oyarzun, Dávila, Ghiardo, Hatibovic, 2008, p.33)

Esta concepción entró en crisis en los años sesenta y particularmente en la década de los años ochenta (Oyarzun et al., 2008). Posteriormente, se dará lugar a una nueva etapa, que fue definida por Beloff (como se citó en Oyarzun et al., 2008) como la “Protección integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes y cuya escuela fue conocida como de la Reacción Social” (p.34). Esta nueva etapa, reconoce, por lo tanto, al Enfoque de Derecho como el más óptimo, justo y que considera a todas las personas en especial a los NNJ, como sujetos plenos de derechos. Esto implica que:

Se recupera la universalidad de la categoría de infancia y faculta a los poseedores de derechos a exigirlos. Esto significa que no son vistos como objetos de caridad -como es el caso del enfoque basado en necesidades-, sino como individuos que exigen el cumplimiento de sus derechos legales. Este es un punto crucial, ya que el enfoque plantea la responsabilidad pública, política, moral, legal de todos y en particular de los gobiernos de su respeto y cumplimiento o rendición de cuentas. (Oyarzun et al., 2008, p.35)

Es relevante mencionar, que al igual que la CDN, la utilización de un enfoque de derecho, en cualquier circunstancia, debe efectuarse cumpliendo “cinco principios básicos y guías, sin los cuales no podría pensarse la inclusión de todos los niños, niñas y adolescentes al goce de sus derechos” (Oyarzun et al., 2008, p.36 y 38). Los cuales son:

1. Principio de la no discriminación -todos y todas-.
2. Principio del género -ellos y ellas-.
3. Principio del interés superior -todos sus derechos-.
4. Principio de promoción de supervivencia y desarrollo -todo su potencial-.
5. Principio de participación -toda su capacidad-.

Según los autores Oyarzun et al. (2008), no se encuentra completamente definido qué enfoque utiliza Chile con respecto a la niñez. Más bien, el país vacila entre “el enfoque de necesidades, de derechos o uno de provisión mixta, en tanto transición de un enfoque a otro” (p.37). Y esto puede ser determinado en la existencia o no -en la práctica- de la utilización de los principios anteriormente mencionados (los del enfoque de derecho y de la CDN).

2.4. Legislaciones que regulan la política de niñez en Chile

Durante las últimas tres décadas, en Chile los diferentes gobiernos han llevado adelante una serie de reformas para consagrar en sus leyes los derechos de los niños, niñas y jóvenes. Dentro de ellas se encuentra la Ley 2.465 que, en el año 1979, crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME), como el organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuyo objetivo es la protección, prevención y reparación de los derechos de la niñez, que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos. Conforme a la función específica de SENAME en materia de protección, este se orienta a NNJ de los 0 a los 18 años que se han visto vulnerados en sus derechos, que se encuentran en situación de riesgo y/o vulnerabilidad (SENAME -Normativas)

En este contexto, las principales normas que rigen las intervenciones en materia de protección son: la Convención sobre los Derechos del Niño, Ley de Menores N°16.618 y sus modificaciones, Ley de Tribunales de Familia N°19.968 y sus modificaciones, Ley de Subvenciones N°20.032 y sus modificaciones, Decreto Ley N°2465 sobre creación de SENAME, Ley 19.620 sobre Adopción y sus Modificaciones. Dentro de la oferta programática de protección de la red de SENAME, se encuentra la Línea Programas Ambulatorios, el cual desarrolla modalidades de protección general, preventiva y reparatoria, especializada para casos de graves vulneraciones de derechos, entre ellas el maltrato infantil, la explotación sexual y comercial infantil, o cualquier otro tipo de vulneración que atente contra el pleno desarrollo de los NNJ. A partir de esto, se despliega el Programa de Intervención Integral Especializada, bajo la modalidad 24 horas (PIE 24hrs) (SENAME Normativas)

Según las Bases Técnicas de Los Programas Especializados (2015), estos son parte de las legislaciones en materia de niñez que están orientadas al cumplimiento del artículo 39 de la CDN, el cual refiere a:

Promover la recuperación física, psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño (p.3).

Según el Catastro de la Oferta Programática del Servicio Mejor Niñez- ex SENAME (2021), el Programa de Intervención Especializada 24 horas está dirigido a NNJ entre 10 y 17 años, que presenten conductas transgresoras o constitutivas de delitos, que sean reincidentes de las comunas y que sus familias acepten voluntariamente ingresar al programa.

Este programa es una alternativa que aborda de manera “integral y sistémica” al sujeto de atención, en este caso, al NNJ preferentemente entre 10 y 17 años. Esto implica que el foco de intervención del PIE está suscrito en el trabajo intersectorial entre la Subsecretaría de Carabineros, el Servicio de Mejor Niñez- ex Servicio Nacional de Menores, dependiente del Ministerio de Justicia, y la Subsecretaría de Prevención del Delito, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. El PIE 24hrs, ofrece atención psicosocial para NNJ ingresados a unidades policiales (comisarías), y registrados en las bases de datos de Carabineros de Chile derivados del Programa de Seguridad Integrada 24 Horas (PSI), de la Dirección de Protección de la Familia de Carabineros de Chile.

Conjuntamente el Programa de Intervención Especializada interviene evitando la fragmentación del sujeto, en “problemáticas” tales como ser parte de programas parcializados con débil articulación entre ellos. Lo anterior implica que el foco de intervención del PIE integral, esté suscrito en la vulneración de derechos por medio del trabajo intersectorial, articulando redes complementarias como por ejemplo, colectivos, familia, comunidad, escuelas, entre otros, que permitan favorecer la reparación de los derechos de manera integral y sistémica⁸, favoreciendo la integración familiar y social.

⁸ El modelo ecológico del desarrollo humano propuesto por Bronfenbrenner (1987) plantea que el ser humano, junto con su constitución orgánica y las posibles influencias del medio sobre ella, tanto por el contexto físico y

Por otro lado, el cambio legislativo más reciente en materia de niñez y juventud es la creación del “Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” acotado a “Servicio Mejor Niñez”, a raíz del Acuerdo Nacional por la Niñez, impulsado en 2018, por medio de la Ley N°21.302, y que posteriormente fue publicada el 5 de enero de 2021. El Servicio Mejor Niñez, desde el 1 octubre de 2021, asumirá el trabajo que hoy desarrolla SENAME en materias de protección de derechos y de adopción, incorporando mejoras sustanciales en la comprensión y ejecución de la protección especializada a la niñez y juventud. Este nuevo servicio estará a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y estará sujeto a la fiscalización de la Subsecretaría de la Niñez.

Por consiguiente, en junio del 2021, la Cámara de Diputados aprobó el proyecto de Ley de Garantías de los Derechos de la Niñez (impulsado el 2015), la cual debe ser tramitada en el Senado para ser despachada al Ejecutivo para su promulgación. Esta es una ley marco que establecerá en el país un sistema de garantías y protección del ejercicio de los derechos de la niñez a través de un conjunto de normas, instituciones y políticas según lo establecido en la CDN y otros instrumentos internacionales. Esta ley pretende fortalecer la protección universal de los derechos por medio de la coordinación de todas las prestaciones del sistema público, lo que le corresponderá al Comité interministerial de Desarrollo social, según el Ministerio de Desarrollo social y Familia.

En conjunto con lo anterior, la ley de garantías protege los derechos establecidos en la CDN y desarrolla normas concretas sobre los derechos con el fin de reforzar su garantía y/o regular la forma de su protección. En concreto, la ley reconoce al niño y a la niña como sujeto de derechos, capaz de ejercerlos por sí mismo, según su edad y grado de madurez. Conforme a ello, puede actuar ante los organismos del Estado para reclamar sus derechos, en conformidad con la ley y con la orientación de sus madres, padres y/o tutores cuando corresponda.

Finalmente, otros organismos que se vinculan en materias de niñez y juventudes son Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la Subsecretaría de Prevención del Delito o el Servicio Nacional de Drogas y Alcohol (SENDA), el Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo Social y el Ministerio de Salud.

social en que se inserta el sujeto es inevitablemente el punto de referencia desde el que se configura su noción de realidad. Lo componen cuatro sistemas: Microsistema, Mesosistema, Exosistema, Macrosistema.

2.5. Antecedentes de la intervención del Trabajo Social con NNJ y sus familias

La profesión de Trabajo Social, durante toda su construcción histórica, se ha vinculado directamente con las problemáticas de vulneración a la niñez y la familia, las cuales han sido una constante en el desarrollo y evolución de las sociedades.

Según Castañeda y Salamé (2012), la construcción histórica del Trabajo Social se ha caracterizado por sus procesos de transformación y cambios en relación a su intervención, en los diferentes contextos históricos. En base a esto, los primeros cimientos de la profesión en Chile datan de los inicios del siglo XX, con la fundación de la primera escuela de Trabajo Social de Latinoamérica en 1925. En ese contexto, las intervenciones sociales se desarrollaban desde un carácter médico-social y asistencialista, desplegadas desde los aparatos de salud, previsión y asistencia social de los organismos públicos y de seguridad social, centrando su quehacer en el individuo y la familia, la cual se intervenía través del Método de Caso⁹ individual familiar, característico de las intervenciones tradicionales de la profesión. Según Rocha (2008) las denominadas “visitadoras sociales” participaron activamente en la gestación y aplicación de las modernas políticas sociales promovidas desde el Estado de Bienestar, destacando entre ellas la Reforma Familiar¹⁰.

En ese sentido, para las visitadoras sociales, la familia se consideraba una:

Preocupación fundamental de las visitadoras, y por medio de la visita domiciliaria, podían intervenir, educar y vigilar su buen funcionamiento, como los roles que implicaba: para las mujeres, la identidad de la madre y esposa; para los hombres, la identidad del trabajador y el proveedor. (Rocha, 2008, p.5)

Posteriormente, en el período comprendido entre 1960 y 1973, el Trabajo Social se caracteriza por una importante transición desde el asistencialismo a la Reconceptualización, dejando de lado la neutralidad ideológica a través de un compromiso social inherente, cuestionando

⁹ En particular el método de caso individual familiar centra su intervención en la relación de ayuda con otro en situaciones problemáticas, y de manera cooperativa lograr una solución, de acuerdo a las capacidades del sujeto. Tal como señala Mary Richmond (citada en Donoso y Saldías, 1998) en su libro "Diagnóstico Social", el Método de Caso consiste en "aquellos procedimientos que desarrollan la personalidad mediante ajustes efectuados conscientemente, individuo por individuo, entre el hombre y el medio social en que vive" (p. 24).

¹⁰ Se entiende por Reforma Familiar el proyecto familiar que impulsaba el modelo de Estado de Bienestar a inicios del siglo XX, el cual supone roles de género patriarcales y tradicionalistas. El rol de las Asistentes Sociales radica en la armonización del hogar como una forma de restablecer el orden y la vida en sociedad a través de la familia. (Rocha, 2008)

fuertemente el rol asistencialista (Castañeda y Salamé, 2012). En este proceso, los y las profesionales están insertos en contextos caracterizados por movimientos sociales, los cuales “buscaban provocar profundos cambios en las estructuras vigentes en la época” (p.25), favoreciendo la asociación sindical, municipal, poblacional y en zonas rurales, con acciones centradas en el beneficio directo al desarrollo del individuo y su familia. En esa línea, las autoras sostienen que, durante dicha época histórica, las y los profesionales de Trabajo Social adquirieron diversas competencias, entre ellas:

- Competencias metodológicas en intervención profesional en dimensión de caso social, familia, grupos y comunidad.
- Competencias participativas destacando las tareas de promoción y educación social que relacionan de un modo distinto al colectivo profesional con sus sujetos de atención.

Posteriormente, en tiempos más complejos, el Trabajo Social se sitúa en un contexto de dictadura militar que se extiende desde el año 1973 hasta el año 1990 en Chile, provocando la interrupción del proceso de reconceptualización de la profesión. En este escenario, hubo Asistentes Sociales que se desempeñaron en el Departamento Jurídico del Comité Pro Paz y de la Vicaría de la Solidaridad, donde realizaron intervenciones de caso con familias, mujeres, niños/as y víctimas de violencia del Estado. Por otro lado, en el Departamento de Zonas, el Servicio Social se orientó a enfrentar la cesantía familiar y el hambre, a través de comedores infantiles y ollas comunes, asistiendo a las familias y niños que requerían de la atención, entre otros (Del Villar, 2018).

En dicho momento histórico, es donde se enmarca la fundación del Servicio Nacional de Menores, como parte de una serie de medidas para paliar las vulneraciones e ineficiencias del Estado, sobre todo en el área social y familiar. La implementación del nuevo modelo neoliberal suponía que “instituciones colaboradoras privadas” podrían ejecutar programas de protección, preventivos y de rehabilitación infantil, sin embargo, “la implementación de este modelo redujo la acción del Estado a su mínima expresión, basado en sistemas de supervisión débiles y políticamente sometidos a poderes fácticos de ciertas instituciones colaboradoras” (Suárez, 2020, s.p).

Más adelante, el Trabajo Social se sitúa en el proceso político de retorno a la democracia, en donde la profesión focaliza sus intenciones en construir saberes que integren las experiencias de los sucesos históricos de la profesión que permitan generar nuevos conocimientos y la resignificación de las metodologías de intervención, las cuales estarían orientadas a la superación de la pobreza y la justicia social (Castañeda y Salamé, 2012).

Paralelamente se comienza a:

Construir un trabajo social ligado al respeto a los derechos humanos, a la promoción de la participación de las personas y al desarrollo de formas democráticas de convivencia, principalmente, a través del fortalecimiento de las organizaciones y de la educación social. (Castañeda y Salamé, 2012, p.26)

En esta línea, la resignificación de la profesión también se ha visto acompañada de una transformación en las concepciones e intervenciones con Niñez y Familia, la cual influye de manera histórica en el desarrollo del Trabajo Social. Tal como señala Nedder (como se citó en De Martino, 2020) desde el Trabajo Social, la familia ha sido objeto privilegiado de intervención, posicionándose como parte del quehacer histórico.

En ese sentido, desde la Declaración de los Derechos Humanos, las y los trabajadores sociales han realizado esfuerzos por cumplir un rol de garantes de derechos y gestores de las políticas y programas sociales del Estado y del sector privado, orientadas a la Justicia Social y los Derechos Humanos, especialmente en materia de Niñez y Familia, las cuales se adscriben y se orientan en torno al Enfoque de Derechos y a la Convención de los Derechos de la Niñez (CDN).

Estos nuevos marcos orientadores de políticas y programas sociales generan una reformulación o transformación de los paradigmas con que se mira y comprende a los NNJ y sus familias desde la profesión. En ese sentido, el Enfoque de Derechos apunta a visualizar y comprender al NNJ como “sujeto de derecho”, lo cual genera un impacto con relación a las dimensiones privadas y públicas, responsabilizando máximamente a los Estados como entes garantes de derechos.

2.6. Trabajo Social crítico

Los primeros avistamientos del enfoque crítico en el Trabajo Social se sitúan en la reconceptualización, que tiene sus inicios en las teorías latinoamericanas, donde las diferentes

concepciones sobre el concepto de “*crítica*” se han descrito como sinónimo de “Revolucionario”, “Transformador”, “Popular”, “Alternativo” (Montaño, 2019). Sin embargo, Montaño, de acuerdo a la crítica radical de Marx, sostiene que dichos sinónimos de crítica no significan necesariamente una práctica transformadora, puesto que el pensamiento crítico:

Depende de un sujeto capaz de promover la transformación social. Una teoría revolucionaria no determina mecánicamente una práctica revolucionaria; en esta relación hay innumerables mediaciones que no pueden ser suprimidas: agotamiento del modelo actual, correlación de fuerzas sociales, grado de conciencia (de clase) de los sujetos, capacidad de organización y movilización, etc. (Montaño, 2019, p.13)

En ese sentido, el Trabajo Social crítico se envuelve *en o desde* la crítica radical que postula Marx, la cual intenta “alcanzar la raíz de los fenómenos, superar su visión aparente, manifiesta y pseudoconcreta y alcanzar su esencia y sus fundamentos, entendiendo las causas y no solo las consecuencias” (Ídem, p.12). Esto se genera desde un enfoque donde “no se trata el fenómeno de forma aislada, de forma autónoma, como autodeterminado, sino que pretende apropiarse de sus múltiples determinaciones, insertadas en una realidad que lo contiene y lo determina” (Ídem, p.12).

No obstante, a pesar de los postulados anteriores, el Trabajo Social crítico no pretende desechar los conocimientos previos de la profesión; en palabras de Montaño (2019), no intenta “refundarla”, tampoco es una moda que se inscribe superficialmente en los discursos de las y los profesionales, pues al definirlo de dicha manera “representa la visión mesiánica y endogenista, que ignora la complejidad y contradictoriedad del real papel y función social de la profesión” (Ídem, p.15).

El autor indica que el Trabajo Social crítico es más bien “una capacidad, una postura, una perspectiva” (Ídem, p.15). En tanto, la *capacidad crítica* tiene sus bases en lo *teórico-metodológico*, al utilizar el análisis social y los fenómenos sociales para determinar las causales y factores detonantes de los fundamentos *históricos-sociales* y *teórico-filosóficos*, y de las potencialidades y límites de la práctica profesional. La *postura crítica*, se basa en la dimensión *ético-política* cuando se enfrenta de cara con las condiciones estructurales e institucionales, las modalidades operativas de la política pública y los valores y fundamentos que orientan las acciones y políticas. Por último, la *perspectiva crítica*, se sustenta en lo *ideo-político*, donde la ideología se intercepta con el compromiso por ir más allá de la inmediatez de la acción práctica, pues busca comprender la esencia de la composición de las desigualdades sociales, de la

explotación, de las formas de discriminación y subalternización, con el fin de superarlas (Montaño, 2019).

En ese sentido, según Montaño (2019) la práctica crítica del Trabajo Social:

- Es una práctica basada en el conocimiento crítico de la realidad, que implica la capacidad de identificar las sutilezas de la dinámica social y sus articulaciones con el sistema social más amplio (más allá de la representación caótica de la realidad social pseudoconcreta).
- Está orientada en valores ético-políticos, lo cual implica una actitud comprometida y crítica de la realidad, contrario de una actitud pasiva, neutral, entre otras.
- Requiere de una articulación con otras y otros sujetos y actores, entre ellos, actores institucionales, la población objetiva de la acción profesional, las y los usuarios de políticas públicas, movimientos sociales, etc.

Bajo la premisa planteada, Montaño (2019) sostiene que la crítica se sustenta en la incorporación y en la superación dialéctica, es decir, aprender desde la realidad misma y deconstruir los discursos y acciones, cuyo objetivo es alcanzar el fondo del fenómeno o acontecimiento, superando la visión “aparente y pseudoconcreta”, para lograr una visibilización y comprensión de la esencia y fundamento de este, es decir, no solo las consecuencias sino también, sus causas. Es por ello que replantearse el ejercicio del Trabajo Social, desde la disciplina y su quehacer profesional, requiere de un cuestionamiento profundo sobre lo establecido, principalmente desde su intervención. Como señala Montaño (2019) no se necesita, ni se debe “refundar” la intervención social para hablar de un Trabajo Social crítico, es decir, no se necesita desechar, rechazar u oponerse a la herencia histórica que posee la profesión, sino más bien, mirar la herencia como un acontecimiento que permite transformar desde lo que existe y acontece a la transformación histórica de la profesión.

Así mismo, desde la teoría crítica, el Trabajo Social profesional requiere de una radicalización, lo cual en palabras de Montaño (2019) implica “una acción política de desnaturalización (...) deconstruyendo las diferentes definiciones de un concepto y/o perspectiva que llenan de significado y sentido” (p.21) al quehacer profesional, en sus dimensiones teóricas, metodológicas, éticas y políticas. En ello, la teoría crítica aporta en la objetivación que busca superar los determinantes históricos tradicionales que se han enraizado en la manera de hacer política desde los Estados y su forma de ejercerla en sus ciudadanos/as, caracterizada por el conservadurismo y la manera asistencialista de forjar programas estatales y políticas sociales,

y con ello las intervenciones sociales realizadas por las y los profesionales de Trabajo Social. Las prácticas con perspectivas críticas son fundamentales en la configuración de intervenciones, programas y políticas públicas, puesto que aquello contribuye no sólo a mostrar las fallas existentes en el sistema, sino también, a proponer ideales y enfoques renovados, en busca de transformaciones desde adentro hacia afuera.

En virtud de lo expuesto, en el contexto social actual se vuelve necesario posicionarse desde un cuestionamiento hacia aquellas prácticas e intervenciones que perpetúan condiciones de vida frágiles, vulnerables e indignantes. Tal como menciona Montaña (2019):

El Trabajo Social crítico también puede ser protagonista de la producción de conocimiento crítico, ampliando la capacidad de comprensión (crítica) sobre la realidad o los fenómenos y manifestaciones de la “cuestión social”, e interviniendo en la difusión, socialización y apropiación del conocimiento crítico por las masas, a partir de los usuarios de las Políticas Sociales (p.17).

Bajo esta premisa, la autora Margarita Rozas (2018), señala que el Estado busca contrarrestar los daños causados desde el sistema capitalista, principalmente en el fenómeno del empobrecimiento de la población y su profundización. Ante estas problemáticas, la teoría crítica toma como objeto de análisis al Estado, su oferta en políticas públicas y programas sociales. En virtud de lo anterior, Illanes (s.f) señala que las políticas públicas se caracterizan por estar sujetas y orientadas hacia el sistema capitalista y, en términos amplios, se definen como “la aplicación de normativas destinadas a intervenir las inequidades generadas en el mercado, con el fin de disminuir la brecha social, neutralizar el conflicto y potenciar el desarrollo general” (Illanes, s.f, p.1)

De acuerdo con lo anterior, en la disciplina de Trabajo Social, según Guerra (como se citó en Vivero, 2017), constantemente “se genera una redefinición de los objetos de intervención, las cuales atribuyen nuevas funciones a la profesión y nuevos criterios para la adquisición de nuevas legitimidades” (p.348). Estas constantes redefiniciones permiten levantar intervenciones desde un enfoque crítico, reflexivo e innovador. Complementando la idea, De Martino (2020) menciona que estas transformaciones y debates en dimensiones teórico-metodológicas, éticas y tecno-operativas necesitan liberarse de la tradición disciplinaria que perpetúa el control social, para así reconocer las diversidades y las contradicciones traspasadas por la cuestión social, logrando avanzar hacia horizontes de emancipación.

Por su parte, los autores Silvana Martínez y Juan Agüero, en el texto *La dimensión política-ideológica del Trabajo Social* (2008), proponen claves para avanzar hacia un *trabajo social emancipador*, el cual, si bien tiene sus cimientos en la corriente crítica de las ciencias sociales, estiman que la crítica, por sí sola problematiza y cuestiona la realidad, más no la transforma. Por ello, la propuesta de los autores “pone el acento en la acción transformadora de los sujetos y sus mundos de vida y en la construcción de lazos sociales y ciudadanía” (p.109).

Los autores buscan superar y desprenderse de los enfoques que retratan a la profesión como “una extensión de la acción del Estado” (Ídem, p.110), que disciplina y mantiene el control social, carente de reflexión y teoría específica, con bajos niveles de compromiso social, político e ideológico. Para lograr esto, aportan claves y conceptos fundamentales que contribuyen a la construcción de caminos que permiten acercarse a la concreción del objetivo: “la emancipación”.

Para un país, la emancipación es la capacidad y posibilidad real de soberanía política o autodeterminación como pueblo. Para una sociedad o grupo social, o para los sujetos sociales que lo integran, es la capacidad y posibilidad real de autonomía o autodeterminación como sociedad, grupo o sujetos. En ambos casos, es una instancia que va más allá de la libertad o de la liberación e implica dos condiciones básicas: a) tener *capacidad real* y b) tener *posibilidad real* de decidir el propio destino o proyecto de vida y poder llevarlo a cabo asumiendo sus consecuencias (Ídem, p.114).¹¹

Las cuestiones centrales que abordan las y los profesionales en su praxis profesional, desde la dimensión político-ideológica emancipadora constitutiva de la profesión, apunta al trabajo con sujetos sociales, en los mundos cotidianos de la vida donde éstos se desenvuelven, fomentado identidades, lazos sociales y ciudadanía.

Un primer desafío a enfrentar, para los autores, es luchar contra la concepción neofilantrópica, asistencialista y caritativa que identifica al sujeto social como “beneficiario o destinatario” en donde el filósofo y sociólogo Karsz (como se citó en Martínez y Agüero, 2008) identifica dos formas o posicionamientos que asumen las y los profesionales; por un lado, se encuentra el “*hacerse cargo*”, que implica una mirada asistencialista de “ayudar” o “de salvar a un otro”, y

¹¹ Para los autores, “la capacidad se refiere a los sujetos, mientras que la posibilidad se refiere a las condiciones históricas en las cuales los sujetos se constituyen y realizan” (p.115).

en oposición, se encuentra el “*tomar en cuenta*”, que sugiere inclinarse por el acompañamiento a un viaje que las y los sujetos deben impulsar por sí mismos, reconociendo y potenciando el derecho de ellos y ellas. De esta forma se pretende abandonar la idea de trabajar “para” los sujetos y comenzar a trabajar “con” los sujetos, para lo cual es fundamental comprender que las problemáticas a las cuales se enfrentan las y los profesionales y que aquejan a los sujetos y a la sociedad responden a un orden más estructural que individual (Martínez y Agüero, 2008).

La expresión *mundo de vida* es planteada por el filósofo Schütz (como se citó en Martínez y Agüero, 2008), el cual retoma la línea fenomenológica de Husserl, adentrándose en la comprensión de las relaciones intersubjetivas que configuran el *mundo de vida* o el *mundo social*. Por lo tanto, para Schütz, este mundo viene a representar el mundo cotidiano de las y los sujetos, y con esto no quiere decir que retrata la intimidad o la vida personal de aquellos, sino que trata de un espacio intersubjetivo, en el que se comparte con otros/as “semejantes” mediante el lenguaje y la intercomunicación, experimentando e interpretando la configuración de una realidad natural (Ídem, 2008). Por lo tanto el mundo de vida es lo que construyen los y las sujetas sociales; en él se atribuye lo que conforma y construye a las personas, de esta manera, “el mundo de vida nos constituye como sujetos sociales” (Ídem, p.117), es decir, “somos un binomio dialéctico sujeto-mundo que resulta indivisible” (Ídem, p.117), el cual es situado en un tiempo y espacio concreto, considerándose histórico.

En este sentido, los autores plantean la pregunta respecto a donde y cuando los sujetos se constituyen como tal y qué sentido tiene la realidad social para aquellos/as. La respuesta se vincula con lo que propone Karsz (2007), el cual distingue entre lo singular y lo individual, haciendo referencia a que un individuo es una versión particular del contexto, del conflicto y del problema, justificando así la inexistencia de un Trabajo Social individual, ya que un individuo que habla colectivamente, es “un individuo en una versión relativamente única de un problema general” (Ídem, p.117). En otras palabras, el Trabajo Social emancipador conlleva la utilización de un enfoque *holismo metodológico*, ya que este permite la apreciación de las totalidades subyacentes en las singularidades de los individuos. Tal ejercicio conlleva un gran oficio y formación por parte de las y los trabajadores sociales como también el compromiso con la profesión.

Respecto a las *identidades de los sujetos*, los autores exponen que estas se construyen en las prácticas sociales y discursivas “a través de un proceso de socialización y endoculturación, que actúa de manera consciente e inconsciente en las prácticas sociales que producen y reproducen

vida social” (Ídem, p.120). Los sujetos, poseen múltiples identidades las cuales están atravesadas por la diferencia, la diversidad, la multiplicidad y la multidimensionalidad de las subjetividades, las cuales cada vez están más fragmentadas y fracturadas, ya que estas están sujetas a una historia radical, la cual está en constante cambio y transformación, esto es por la posición que vamos asumiendo y las formas de reconocimiento individual y social. Las identidades están permeadas por la cultura, el lenguaje, la historia y las tradiciones.

Las identidades son construcciones sociales, resultantes de disputas de sentido, de imaginarios sociales, de uso de poder y de procesos de delimitación, identificación y exclusión, son relacionales, y requieren de otras identidades con las cuales se asemejan, se aproximan o se distinguen. Aquí cumplen un rol esencial los *juegos de reconocimiento* en la construcción de identidad, ya que estos se constituyen de forma interna y externa, en donde el “Yo” constituye la dimensión de la autodefinición y la definición que otorgan los otros, y al mismo tiempo entra en juego el “Nosotros”, refiriendo al cómo se identifican los sujetos en colectivos y grupos sociales, y por último, también están los “Otros”, externos al yo y al nosotros, destacando una diferenciación y distinción. Por lo tanto, las identidades también están constituidas por la exclusión y la diferencia.

Refiriendo a *lazos sociales y ciudadanía*, los autores comparten la propuesta de la filósofa Graciela Dimarco (2005) (como se citó en Martínez y Agüero, 2008), quien define *ciudadanía* como “el derecho a tener derechos” (p.120), siendo esta “una construcción histórica y social, que depende de una sinergia entre la participación y la conciencia social” (Ídem, p.120) la cual implica inherentemente *lazos sociales*, aludiendo al principio natural de gregarismo de las personas, la vida en comunidad y la colectividad social, la que es dada a través de los vínculos y entramados sociales resultantes de la diversidad y subjetividad de los espacios de esparcimiento, como el trabajo, la religión, las relaciones familiares, las amistades, afectividades, sentido de pertenencia a grupos étnicos, culturales, entre otros. En tanto, la importancia del Trabajo Social radica en la necesidad de promover “la ciudadanía como campo de lucha y conquista” (Ídem, p.122) para la reconstrucción del tejido social fragmentado por el capitalismo globalizado, el proyecto de modernidad y siglos de dominación colonial.

Las estrategias presentadas para alcanzar este objetivo es un trabajo político-educativo que promueva el derecho a la conciencia social crítica, de “*poder decir*” y de “*poder hacer*”; el derecho a la participación en la toma de decisiones políticas, que presenta Nancy Frazer (como

se citó en Martínez y Agüero, 2008); el derecho a la justicia social entendida como reconocimiento de las diferencias, propuesto por Iris Young (Ídem, p.124); tensionando las relaciones de poder establecidas, presentado por Nayla Kabeer (Ídem, p.124) interpelando valores, normas, reglas, prácticas sociales y recursos materiales, es decir, la ideología, tensionando las reglas del juego. Esto será posible gracias a la construcción de lazos sociales emancipatorios capaces de generar resistencia a las relaciones de poder existentes, que otorguen sentido, autonomía y pertenencia a un proyecto colectivo.

Lo anterior responde al núcleo crítico del Trabajo Social emancipador presentado por los autores, en donde la praxis profesional de las y los trabajadores sociales está determinada por el contexto social, histórico e institucional donde se desarrolla, lo cual impulsa a adquirir nuevos elementos constitutivos para denominar la praxis *emancipadora*, tales como, “significación, subjetivación, formación, capacitación, multidimensionalidad, cotidianidad, interacción, contradicción y conflicto, poder, concientización, popularización del conocimiento, investigación y percepción aguda de la realidad” (Martínez y Agüero, 2008, p.125).

Un trabajo social emancipador implica formar *profesionales situados, enraizados, significados y significantes, subjetivados y subjetivantes*. *Situados* en las improntas de un tiempo y un lugar determinados, *enraizados* en un origen o proyecto asociado a un grupo humano con el cual puedo identificarme en la búsqueda de sentido de mi existencia o de mi acción, *significados* por el entramado de significaciones sociales y a su vez *significantes* en términos de capacidad para construir significaciones sociales, *subjetivados* por el entramado de relaciones intersubjetivas y a su vez *subjetivantes* en términos de capacidad para construir subjetividad en los “otros” con quienes interactúan (Ídem, p.125).

La praxis de las y los trabajadores sociales se ve atravesada por contextos y realidades sociales e institucionales donde se enfrentan problemáticas que exigen profesionales capacitados y competentes tanto política-ideológicamente como teórica-metodológicamente, abordando la realidad social desde perspectivas multidimensionales centradas en la vida cotidiana y la interacción con los sujetos (Martínez y Agüero, 2008). Dentro de una praxis emancipadora, las y los sujetos, en conjunto con las y los profesionales, van construyendo intersubjetividades a medida que van compartiendo sus mundos de vida.

La propuesta de un Trabajo Social emancipador contiene elementos en común con la educación popular, pues ambas “buscan revertir las situaciones de opresión y de dominación social” (Martínez y Agüero, 2008, p.126), poniendo acento en la relevancia de la formación a través de la reflexión teórica y la constante búsqueda del desarrollo de habilidades para conseguir el objetivo, como lo es la construcción de conciencia crítica y organizativa, también la capacidad de lucha y construcción de poder popular, puesto que el poder no se otorga, se conquista. Ello implica comprender las contradicciones y conflictos como elementos constitutivos de la vida social y no como anomalías.

Del mismo modo, los autores destacan la relevancia de que la formación profesional no termina en la universidad, sino que esta formación es constante durante toda la vida profesional, ya sea por la dificultad que implica acercarse a las coyunturas de las problemáticas sociales, así como por la interpelación que implica desnaturalizar y deconstruir la realidad: “una actitud profesional de no ceder y obstinarse en la cuestión de los porqués, tener más dudas que certezas y reconocer que nunca se está lo suficientemente formado para abordar la multiplicidad y complejidad de los problemas sociales” (Martínez y Agüero, 2008, p.128). Uno de los primeros cimientos para acercarse a las necesidades y problemas reales es la investigación; ella constituye una herramienta que nos permite ser capaces de comprender y formular alternativas pertinentes, con acento en la dimensión política-ideológica constitutiva de la profesión, asumiendo un compromiso concreto de transformación de la realidad, con participación y presencia del colectivo profesional, construyendo posibilidades concretas que generen condiciones para que las cosas sean de otra manera, es decir, que a través de la praxis en los microespacios sociales de entramados de significaciones se generen las condiciones para la emancipación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Paradigma de la investigación

Para adentrarnos en los paradigmas que sustentan la presente investigación, es necesario comenzar por plantear la siguiente interrogante: ¿Qué importancia tiene conocer las fuerzas rectoras del pensamiento y de la acción de la disciplina del Trabajo Social? La razón de ser de la disciplina se ahonda en el plano histórico y epistemológico de las ciencias sociales. En esto, la epistemología se orienta a la teoría del conocimiento científico y, como tal, comprende sus problemas, métodos, técnicas, estructura, lógica, entre otros, que facilitan la formación de la identidad y las tendencias asumidas por la disciplina del Trabajo Social en su devenir histórico (Toledo, 2004, p.204).

En este sentido, la presente investigación se enmarca en la articulación de los paradigmas interpretativos y críticos. En tanto, la articulación de paradigmas expresa algo más grande que solo la implicancia teórica, más bien se orienta a las grandes explicaciones para comprender el mundo y aproximarse a los fenómenos de investigación para la comprensión de la realidad.

Por una parte, el paradigma interpretativo permite una aproximación subjetiva a los discursos de las y los trabajadores sociales respecto de cómo comprenden y abordan los fenómenos sociales que intervienen junto a NNJ y sus familias, enmarcados en el Programa de Intervención Especializada perteneciente a la red de protección del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME.

En palabras de Weber (como se citó en Pérez Serrano, 1994), el paradigma interpretativo consiste en el esfuerzo por brindar sentido a la acción social. Se hace pertinente su utilización en esta investigación por su búsqueda de la primacía de la conciencia subjetiva en los procesos de descripción y profundización de los diferentes motivos, hechos y contextos de la realidad, poniendo énfasis en las particularidades contextuales y situacionales, evitando generalizaciones. Como lo menciona Pérez Serrano (cómo se citó en Ricoy, 2006):

Describir el hecho en el que se desarrolla el acontecimiento, en el que el uso de la metodología cualitativa permite hacer una rigurosa descripción contextual de estas situaciones que posibilitan la intersubjetividad en la captación de la realidad, a través de

una recogida sistemática de los datos que admite el análisis descriptivo. Se apuesta por la pluralidad de métodos y la utilización de estrategias de investigación específicas y propias de la condición humana (p.17).

Por otra parte, el paradigma crítico aporta directamente en la investigación por su óptica de acción-reflexión-acción, la cual, en palabras de Escudero (como se citó en Ricoy, 2006), se caracteriza por su “apuesta por el compromiso y la transformación social de la realidad desde la liberación y emancipación de los implicados” (p.18). Estas ideas son compartidas por Melero y Aguilar (2012), quienes postulan que el paradigma crítico es relevante “no sólo por el hecho de indagar, obtener datos y comprender la realidad en la que se inserta la investigación, sino por provocar transformaciones sociales en los contextos en los que se interviene” (p.343), centrándose en el análisis crítico de la ideología dominante.

Este paradigma es relevante al momento de analizar, desde un enfoque crítico de las ciencias sociales, las interpretaciones y significados que le otorgan las y los profesionales a las acciones que desempeñan en los Programas de Intervención Especializada de la red de Mejor Niñez, ex SENAME, puesto que un pensamiento crítico de las acciones realizadas en el marco institucional del Servicio Mejor Niñez es más profundo que un discurso.

El pensamiento crítico nace desde corrientes marxistas, en el seno de la revolución industrial y auge del capitalismo, no obstante, también tiene grandes referentes entre las teorías latinoamericanas contemporáneas, pensamiento que:

Además de ser epistémico, es social, pues no solo es una evaluación de las formas de conocimiento, y de los procedimientos de la razón en los terrenos de la Filosofía, la Economía, la Historia, el Derecho y la sociedad, sino que incluye una crítica y una visión de cambio sobre las condiciones sociales, sobre todo de aquellas condiciones de explotación y dominación, de forma que se convierte en crítica social (Morales, 2014, p.7).

La implicancia de observar los fenómenos sociales desde este paradigma, que busca la máxima emancipación de los sujetos afectados, se gesta en paralelo de una praxis reflexiva constante, la cual además incluye diversos enfoques, identificando principalmente los de género, decoloniales, multi-interculturales, intersectoriales, entre otros: “se aspira, desde el paradigma crítico, a la unión entre la teoría y la práctica, usando la primera como fundamentación y guía

de la segunda, con una interacción mutua” (Ricoy, 2006, p.18). Ello permite actuar en busca de la transformación y erradicación de los sistemas de dominación imperantes que contribuyen a las asimetrías y desigualdades sociales que generan perjuicio y deterioro en la vida cotidiana de las personas, tanto en el plano micro como macrosocial, aludiendo directamente a los sistemas de poder económico, político y judicial que regulan y ordenan de forma desigual los distintos aspectos de la vida. En palabras de Morales (2014) “denuncia y cuestiona realidades como la desigualdad social, la explotación de una clase sobre otra, la enajenación y alienación, así como el dominio ideológico que no es sino otra manifestación de la dominación de clase” (p.7).

3.2. Enfoque de la investigación

Para realizar esta investigación se utilizará el enfoque cualitativo, puesto que es el más adecuado para acercarse a comprender los fenómenos sociales desde la apreciación de las características particulares de aquello que se pretende investigar, siendo este el enfoque necesario para aproximarse de manera subjetiva a las interpretaciones y discursos de las y los trabajadores sociales respecto de cómo comprenden y abordan las problemáticas sociales que intervienen junto a NNJ y sus familias, en el Programa de Intervención Especializada de la red del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME.

La metodología cualitativa, como señala Jiménez-Domínguez (como se citó en Salgado, 2007):

Parte del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva (p.1)

Para investigar la realidad social desde este enfoque, es necesario encontrar caminos adecuados que permitan acercarse a los significados que le otorgan las personas que vivencian y experimentan el mundo, en busca de comprender las diversas construcciones sociales sobre el significado de los hechos y el conocimiento, a través del mundo personal, las motivaciones, creencias, ideologías y concepciones subjetivas sobre la vida. Lo anterior, con el objetivo de comprender a mayor profundidad la forma en que las personas construyen, significan y definen dicho aspecto de la realidad, en este caso, el significado que le otorgan las y los trabajadoras/es sociales a sus intervenciones desde los PIE.

En palabras de Ruiz (como se citó en Ruiz, 2012), dicho enfoque está orientado a descubrir, captar y comprender una teoría, una explicación, un significado. En ese sentido, el sujeto, trabajador/a social, aporta con formulaciones y particularidades subjetivas para la investigación, que, a la vez, posibilitan reflexiones y nuevas construcciones de conocimiento que pueden favorecer mejoras en la intervención social, en base a que el conocimiento es construido socialmente por las personas que participan en la investigación. En esta línea se hace pertinente la utilización de este enfoque, por la interacción que ocurre entre el investigador y el investigado, en donde la construcción de conocimiento de la realidad se lleva a cabo a través de un proceso dialéctico.

3.3. Método de investigación

El método de investigación pertinente a utilizar en la presente investigación es el *estudio de caso*, puesto que se pretende estudiar un fenómeno en curso, utilizando una metodología rigurosa que permite el análisis de múltiples perspectivas con énfasis en las experiencias, significados e interpretaciones de las y los actores del caso estudiado.

Dicha metodología se considera adecuada debido a que se pretende abordar las problemáticas contemporáneas de la niñez, juventud y las familias institucionalizadas en Programas de Intervención Especializada de la Región Metropolitana, pretendiendo recoger información a través de las perspectivas, discursos y nociones que tienen las y los trabajadores sociales de su praxis interventiva. En ese sentido, como señala Chetty (como se citó en Martínez, 2006), la metodología de estudio de caso “permite explorar de forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio acerca de lo investigado, favoreciendo la aparición de nuevas señales sobre los temas que emergen” (p.175).

En palabras de Martínez (2006), “el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado” (p.67). En tanto, Eisenhardt (como se citó en Martínez, 2006), complementa la idea señalando que el método de estudio de caso es “una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares” (p.174), con el fin de describir, verificar o generar teoría.

En ese sentido, se entiende que las intervenciones realizadas por las y los trabajadores sociales de los PIE, representan un caso por la importancia y particularidad que tienen sus acciones en las realidades de los NNJ y sus familias quienes ingresan a la red del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME, acciones justificadas en un paradigma profesional que se desea comprender.

Así mismo, como menciona Stake (como se citó en Denzin y Lincoln, 2012) en el libro Estrategias de investigación cualitativa: "El estudio de caso se concentra en el conocimiento experiencial del caso y se presta detallada atención a la influencia de sus contextos social político y otros" (p.155), aspectos considerados esenciales al momento de situarse a realizar la presente investigación. En ese sentido, esta investigación se caracteriza por ser un estudio de caso múltiple e instrumental; múltiple porque esta metodología permite "centrarse en los procesos de búsqueda, indagación y análisis" (Labrador, 2020, s.p) de experiencias únicas e irrepetibles, que son de interés para la investigación, analizando así diferentes Programas de Intervención Especializada de la R.M, los cuales son ejecutados por distintas fundaciones, instituciones u organizaciones; e instrumental, puesto que los Programas de Intervención Especializada, permiten un acercamiento y futura comprensión de las prácticas profesionales realizadas por las y los trabajadores sociales en el área de Niñez y familias vulneradas.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas requeridas para contrastar las proposiciones teóricas del estudio, adecuadas para recolectar la información y los datos relevantes para la presente investigación son, en un primer momento, la *entrevista semi estructurada con respuestas abiertas*, ya que estas técnicas son una fuente de recopilación de información y, a la vez, propician una interacción social recíproca e interpersonal entre quienes participan en ella, en donde las personas expresan de forma oral sus perspectivas personales, es decir, con sus propias palabras.

La entrevista semiestructurada, según Munarriz (1992), permite "comprender, a través de las propias palabras de los sujetos entrevistados, las perspectivas, situaciones, problemas, soluciones, experiencias que ellos tienen" del fenómeno investigado (p.112). Esta técnica consiste en una conversación entrevistador/entrevistado, en donde el investigador presenta una guía de interrogantes a abordar, las cuales van surgiendo durante la previa investigación del fenómeno, permitiendo a la vez que las respuestas entregadas por el entrevistado puedan generar nuevas y novedosas interrogantes. Esta técnica, al poseer una estructura dinámica,

facilita su adaptación e integración de nuevas preguntas. En palabras de Munarriz (1992), “el propósito de esta técnica es comprender cómo ven el problema, descifrar su terminología y captar las acciones en toda su complejidad” (p.113).

A causa de la pandemia por Covid-19 que afecta desde el año 2020 a toda la población mundial, las técnicas seleccionadas para recolectar la información necesaria se adaptarán a modalidad remota, utilizando las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) a las cuales se tiene fácil acceso (Zoom, Meet, Videollamadas, entre otras).

3.5. Criterios de selección de informantes clave

Como se mencionó en el ítem anterior, el método escogido para recolectar la información necesaria en la presente investigación es la entrevista semiestructurada, método que le otorga vital importancia a las experiencias y percepciones propias de las y los sujetos investigados, permitiendo un acercamiento fidedigno a los discursos de las y los trabajadores sociales de los Programas de Intervención Especializada.

En esta línea, se dirige la atención a la importancia de seleccionar informantes claves, los cuales puedan favorecer el desarrollo de la investigación, aportando datos idóneos sobre el objeto de estudio. Tal como lo mencionan Alejo y Osorio (2016), “los informantes claves son personas que permiten a los investigadores cualitativos acercarse y comprender en profundidad la “realidad” social a estudiar” (p.75).

A continuación, se presentan los criterios de selección de informantes claves, mediante los cuales se seleccionarán a las y los profesionales idóneos para realizar la presente investigación, quienes, además, deberán firmar un consentimiento informado para ser parte del proceso. Los requisitos tomados en consideración son:

- Trabajar en un Programa de Intervención Especializada de comunas con mayor índice de prioridad social¹² de la Región Metropolitana. Según la Seremi de Desarrollo Social y Familia R.M. (2021), ellas son: La Pintana, Lo Espejo, Cerro Navia, San Ramón, María Pinto, El Bosque, Conchalí, Isla de Maipo, El Monte, Curacaví, Lo Prado, Melipilla, San Joaquín, Recoleta, La Granja, San Bernardo, Pedro Aguirre Cerda, San José de Maipo,

¹² En base a tres dimensiones: ingreso, educación y salud.

Buin, Paine, Quinta Normal, Til-Til, Renca, Independencia, Estación Central, Padre Hurtado, La Cisterna, Lampa, Peñaflo, San Pedro, Alhué, Cerrillos, Pudahuel, Puente Alto, Talagante, Peñalolén, Pirque, Calera de Tango y La Florida.

- Tener título de Trabajador/a Social.
- Antigüedad laboral de seis meses en el programa.
- Participación voluntaria, firmada mediante el consentimiento informado.

3.6. Plan de análisis

En relación con el análisis de la información recogida, el plan de análisis de datos cualitativos se comprende como un proceso de organización que realizan las y los investigadores a través de la información recopilada con el fin de crear categorías e interpretaciones, como también extraer significados para sacar conclusiones (Rodríguez, 2003). En ese sentido, dicho plan se caracteriza por la forma cíclica y circular que posee la investigación cualitativa. Tal como señalan Buendía, Colás y Hernández (como se citó en Rodríguez, 2003), el análisis de datos cualitativos "opera por ciclos, tiene lugar a lo largo de todo el proceso de investigación, es concurrente a la recogida de datos y trabaja con los datos de forma exhaustiva" (p.3).

En tanto, los datos recogidos de las entrevistas realizadas a las y los trabajadores sociales de los PIE.

Se convierten en un elemento dinámico resultado de una serie de manipulaciones que transforman la realidad. Cabe destacar entonces una serie de fases, como son: registro de la realidad, su plasmación material en algún tipo de expresión y su transformación mediante un proceso de elaboración conceptual (Rodríguez, 2003. p.5).

Este proceso quedaría configurado en torno a tres aspectos claves:

1. Reducción de datos.
2. Disposición y transformación de éstos.
3. Obtención de resultados y verificación de conclusiones.

Lo anterior puede verse reflejado en la metodología de análisis categorial simple, la que se configura como un instrumento para reconocer, identificar y organizar los elementos claves encontrados en la información recopilada que también se va vinculando con los conocimientos previos, dudas, e interpretaciones del investigador/a. Mediante dicho proceso, donde la

información se clasifica conceptualmente en unidades singulares, también es necesaria la codificación de las categorías de análisis, asignando a cada unidad un código indicativo.

El plan de análisis escogido para la presente investigación se ajusta a la búsqueda de comprender los elementos claves extraídos de los discursos de las y los trabajadores sociales de los Programas de Intervención Especializada (PIE), para luego analizar cómo llevan a cabo sus prácticas interventivas y las nociones que tienen de los NNJ y sus familias. Finalmente, se busca esclarecer en qué medida las y los trabajadores sociales ejecutan prácticas interventivas desde una perspectiva crítica.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El proceso de recolección de información, denominado como ciclo de entrevistas, se realizó en un periodo aproximado de un mes, desde el 16 de agosto del 2021 hasta el 14 de septiembre del mismo año. Durante este periodo, se llevaron a cabo once entrevistas a profesionales de Trabajo Social de distintos Programas de Intervención Especializada, Integral y 24 horas, de diferentes comunas con mayor índice de prioridad social de la Región Metropolitana. Los contactos fueron realizados vía correo electrónico, medio por el cual se logra invitar a las y los profesionales a participar de forma voluntaria en la investigación, informando los criterios de selección y los objetivos centrales, adjuntado también el consentimiento informado y la constancia correspondiente que acreditan nuestra investigación como estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Así mismo, la plataforma seleccionada para llevar a cabo las entrevistas fue Google Meet, la cual permitió realizar las entrevistas sin tiempo límite y grabar cada sesión. La decisión de realizar las entrevistas de manera remota radica en la posibilidad de coordinar de manera expedita los días y horarios de entrevistas, como también por la necesidad de evitar la presencialidad por contexto Covid-19.

Las entrevistas fueron realizadas en base a una pauta previamente diseñada, la cual se rige por los cuatro objetivos específicos que orientan la presente investigación (Figura 1), la que fue expuesta a las y los entrevistados a través de una presentación visual en formato Power Point. Esta pauta de entrevista y preguntas contemplaron una duración entre los 30 minutos y 1 hora aproximadamente, considerando una primera instancia de preguntas abiertas, de carácter general para conocer la identidad del/la entrevistado/a, en donde se solicitan datos tales como: edad, lugar de estudio, años de experiencia en el área de Niñez y Familia y años de experiencia en el programa, comunas que abarca el programa y organismo o fundación a cargo de la ejecución del programa (Figura 2).

Posterior a esta primera instancia, se da paso a la lectura de objetivos y a las preguntas semiestructuradas por cada eje, siendo las siguientes:

Figura 1

Objetivo	Eje orientador	Preguntas semiestructuradas
<p>1. Identificar las principales situaciones o problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores/as sociales del Programa de Intervención Especializada en su quehacer con NNJ y sus familias y los factores que las explican</p>	<p>Situaciones o problemas que enfrenta el programa y factores que las explican.</p>	<p>1. ¿Con cuántos casos trabaja? ¿Cuántas plazas disponibles tiene el programa y cuántas son por triada/dupla profesional? 2. ¿Cuáles son sus apreciaciones profesionales sobre el programa PIE? 3. Con respecto a su experiencia, ¿Cuáles son las principales situaciones o problemáticas legislativas que enfrenta en su quehacer con NNJ y sus familias? 4. ¿Cuáles son sus apreciaciones profesionales sobre el Servicio Nacional de Menores como ente garante y supervisor del programa?</p>
<p>2. Conocer las principales prácticas y funciones que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en su intervención con niñez y</p>	<p>Prácticas y funciones que desarrollan las y los trabajadores sociales.</p>	<p>1. ¿Cuáles son sus principales funciones como trabajador o trabajadora social en el programa? 2. ¿Cuáles son los principales y más frecuentes problemas que atienden como equipo?</p>

<p>familias vulneradas.</p>		<p>3. ¿Cuáles crees que serían los principales factores incidentes en las causas de ingreso? y ¿A qué considera que se deben estos factores?</p> <p>4. ¿Cómo identificas que se ven afectados los NNJ y sus familias con dichos factores identificados?</p>
<p>3. Reconocer las críticas y dificultades a las cuales se enfrentan los y las trabajadoras sociales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada.</p>	<p>Críticas y dificultades que enfrentan los y las trabajadoras sociales, en su quehacer profesional.</p>	<p>1. ¿Qué críticas haría usted a las intervenciones o prácticas que desempeña tanto en el programa como en su quehacer profesional?</p> <p>2. ¿Cuáles serían los principales logros a nivel profesional y/o del programa respecto de sus intervenciones con NNJ y familias?</p> <p>3. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan como profesionales en su quehacer cotidiano dentro del programa?</p> <p>4. ¿Qué sugerencias realizaría usted para mejorar su práctica de intervención?</p>
<p>4. Identificar los principales elementos que debiera contener una práctica</p>	<p>Elementos que deberían contener una práctica emancipadora.</p>	<p>1. ¿Tienes nociones del enfoque crítico del Trabajo Social?, ¿cuáles?</p>

<p>profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.</p>		<p>Si la respuesta fuera afirmativa ¿Cómo entiende la intervención social, a partir de esas nociones?</p> <p>Si no tienes nociones previas, ¿cómo te imaginas que podría ser un Trabajo Social desde un enfoque crítico?</p> <p>2. ¿En qué medida siente que su trabajo profesional se acerca a la idea de cambio social o de transformación social?</p> <p>3. ¿Cuáles serían sus principales sugerencias para generar un Trabajo Social transformador?, ¿En qué medida existe la posibilidad de llevar a cabo esas sugerencias en el PIE o en el área de Niñez?, ¿Por qué?</p> <p>4. En materia de políticas públicas, ¿Cuál es su visión de la política pública destinada a la Niñez y su familia?</p>
---	--	--

4.2. Caracterización de las personas entrevistadas

Las y los informantes seleccionados son trabajadoras/es sociales de Programas de Intervención Especializada, de 14 comunas de la Región Metropolitana. Con respecto a sus edades, estas

varían entre los 27 y 47 años, con más de 1 año de experiencia en el área de niñez y familia. En cuanto a los Organismos Colaboradores Acreditados por el Servicio Mejor Niñez (ex SENAME), según los/as entrevistados, serían cuatro, los cuales se especifican en la Figura 2.

Figura 2. Caracterización de las y los entrevistados, según su edad, comuna, tipo de Programa (Integral y 24 horas), años de experiencia en el área de Niñez y Familia y a que Organismo Colaborador del Servicio Mejor Niñez (ex SENAME) pertenecen.

N° de entrevista	Edad	Comuna que abarca el Programa	Año de experiencias con Niñez y Familia	Organismo Colaborador Acreditado (OCA) para el cual trabaja
N°1	46 años	Independencia, Conchalí, Huechuraba, PIE.	5 años de experiencia	Municipalidad de Conchalí
N°2	39 años	PIE 24 horas, Lo Prado	6 años de experiencia	Fundación Crea Equidad
N°3	30 años	PIE 24 horas, Lo Prado	3 años de experiencia	Fundación Crea Equidad
N°4	27 años	La Florida Oriente, PIE.	1 año 6 meses	ONG Casona de Los Jóvenes
N°5	29 años	PIE 24 horas, Quilicura	5 años de experiencia	ONG Casona de Los Jóvenes
N°6	28 años	Cerro Navia, Renca, PIE.	4 años de experiencia	Fundación Crea Equidad
N°7	36 años	La Florida Poniente, PIE.	2 años de experiencia	Fundación Crea Equidad
N°8	30 años	PIE 24 horas. Cerro Navia	6 años de experiencia	Fundación Crea Equidad

N°9	47 años	Buin, Calera de tango, Paine y San Bernardo. PIE.	18 años de experiencia	Fundación Crea Equidad
N°10	43 años	San Ramón. PIE.	17 años de experiencia	Fundación DEM
N°11	42 años	San Bernardo Buin, Paine. PIE	10 años de experiencia	Fundación Crea Equidad

4.3. Matriz de Análisis

La matriz de análisis se encuentra adjunta en Anexo N°1

4.4. Análisis de la información

El objetivo general de nuestra investigación apunta a *“Analizar, desde un enfoque crítico, los discursos de trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE) de la Región Metropolitana, respecto de sus prácticas de intervención con niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas”*. A partir de este, se desglosan cuatro ejes fundamentales, que son los que determinan el rumbo de cada entrevista y que se vinculan a los objetivos específicos de este trabajo indagativo.

4.4.1. Eje N°1: Principales problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores sociales del PIE en su quehacer profesional con niños, niñas y jóvenes (NNJ) y familias

Objetivo: Identificar las principales situaciones o problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores/as sociales del Programa de Intervención Especializada en su quehacer con NNJ y sus familias y, los factores que las explican.

De acuerdo con los discursos de los y las profesionales entrevistados/as, en este primer eje, se identifican cinco grandes categorías de análisis, que permiten reconocer o identificar las principales problemáticas que afectan a los NNJ en diferentes escenarios sociales. Estas son:

Categoría	Subcategoría
A nivel individual	Deserción temprana del sistema escolar
	Carencias emocionales, afectivas cronificadas de NNJ
A nivel familiar	Intergeneracionalidad de conductas vulneradoras de derechos
	Conductas violentas dentro del grupo familiar
	Negligencia parental
	Falta de redes de apoyo
	Conflictos, quiebres y problemas vinculares
A nivel comunitario	Normalización y socialización de conductas negativas, socio-delictivas, drogodependencia u otro.
	Segmentación territorial por factores socioeconómicos, educativos, geográficos, entre otros
A nivel institucional	Rotación de profesionales en los PIE
	Sobre institucionalización de la niñez y las familias
	Falta de redes institucional de Mejor Niñez, ex SENAME
A nivel estructural	Falta de un Estado protector que garantice los derechos

Con relación a la primera categoría de análisis, “**a nivel individual**”, se identifican en el discurso de los/as profesionales dos grandes problemáticas que afectan y/o inciden en el desarrollo integral y bienestar emocional de niños, niñas y jóvenes. Estas son la *deserción temprana del sistema escolar* y las *carencias emocionales y afectivas cronificadas de niños, niñas y jóvenes*.

En primer lugar, la *deserción temprana del sistema escolar* hace referencia a estudiantes que están en riesgo de salir del sistema escolar o que ya lo hayan dejado, abandonado o desertado, producto de múltiples factores que pueden afectar en el desempeño y motivación escolar. Según Dussailant (2017)

La evidencia indica que el grupo de la población que no termina su educación secundaria tiene alto riesgo de caer y persistir en la pobreza, requerir soporte constante de la red de protección social, tener problemas de salud y exhibir conductas problemáticas o criminales de diversa índole (p.1).

Así mismo, debido a la pandemia, esta situación se ha cronificado aún más, donde “cerca de 40 mil niños, niñas y jóvenes en edad escolar abandonaron sus estudios en el último año” (Diario El Pulso, 2021, s.p).

Desde la perspectiva del equipo de investigación, la deserción escolar puede ser tanto una causa como una consecuencia en la continuidad de los estudios de los niños, niñas y jóvenes. Que un NNJ deserte del sistema escolar, puede desencadenar múltiples factores de riesgo que pueden perjudicar el bienestar y futuro del/la joven, como las mencionadas por la autora Dussailant (2017). No obstante, la deserción temprana también puede estar influenciada por factores externos al colegio o liceo educacional, como, por ejemplo, problemas familiares, consumo problemático de drogas u otros, que provocan desinterés o desmotivación con el sistema escolar. Esta problemática, siendo causa y consecuencia a la vez, es un factor que perjudica el bienestar del NNJ y el desarrollo y ejercicio de sus derechos. Esto se puede reflejar en el discurso de la entrevista N°6:

“Muchas veces ellos y ellas desisten del colegio, más allá de que por la motivación escolar, es porque detrás están viviendo otras situaciones que les están afectando mucho más” (E. N°6).

El segundo elemento identificado para el análisis a nivel individual tiene que ver con ***carencias emocionales/afectivas cronificadas de niños, niñas y jóvenes (NNJ)***. La carencia afectiva se define como una “situación en la que el niño ha sufrido privación afectiva (atención, cuidados, muestras de cariño) de forma que afecta negativamente en la maduración de la personalidad del niño por falta de la misma” (PsicoAbreu, s.f). Esta ausencia de estimulación afectiva, en el contexto de vulneración en el que se encuentran los NNJ con los que trabaja el programa, se expresa en que las madres, padres y/o cuidadores no satisfacen las necesidades emocionales básicas del NNJ, como por ejemplo, sentirse protegido, querido y valorado; y que, en efecto, no contar con lo anterior, provoca que en su vida adulta éste/a pueda presentar trastornos psicológicos tales como inseguridad, ansiedad, adicciones, trastornos compulsivos, etc.

Desde una perspectiva crítica, se puede analizar que la carencia de contención emocional en los NNJ por parte de sus adultos/as responsables, ocasiona que estos últimos no logren desarrollar del todo las herramientas adecuadas para abordar situaciones problemáticas con sus hijos/as, lo cual puede deberse a una historia de vida en la que tampoco ellos/as contaron con una contención afectiva y emocional, ya sea por factores a nivel individual, familiar, comunitario o estructural en términos sociales, así como económicos y culturales; ello provoca una cronificación de este tipo de problemáticas que culminan en la vulneración del NNJ. Así también se identifica en la entrevista N°4, cuando se hace énfasis en las consecuencias que genera la carencia de un vínculo afectivo entre los NNJ y sus familias:

“¿Por qué después son tan agresivos? porque nunca han tenido un apego real con nadie (...) porque ellos han vivido violencia desde sus padres (...) entonces al final ¿qué apego tienes tú con la vida? no hay ninguno, porque nadie te protege y cuando nadie te protege se va generando un vacío en tu ser, un enojo, ¿por qué nadie me protege? ¿por qué soy insignificante? (...) ellos no llegan a ahí porque quieren, ¿qué chiquillo quiere ser un ladrón, qué chiquillo quiere estar drogado todo el día?, ellos solamente están evadiendo una realidad” (E. N°4).

La segunda categoría de análisis se sitúa “**a nivel familiar**”; es una dimensión que considera al grupo familiar del NNJ como el espacio físico y emocional donde se presentan diversas problemáticas que afectan el bienestar e integridad de las y los sujetos. En este ámbito se identifican los siguientes elementos o subcategorías que generan algún tipo y grado de vulneración de derechos en los NNJ, estos son: *intergeneracionalidad de conductas vulneradoras de derechos, conductas violentas dentro del grupo familiar, negligencia parental, falta de redes de apoyo para un cuidado responsable y vinculante y conflictos, quiebres y problemas vinculares.*

A partir de los discursos, se puede reconocer que, en la praxis, se pone en cuestión particularmente al núcleo familiar, donde se analiza y reconoce la “calidad” de los vínculos afectivos entre los familiares, como también, las habilidades parentales de los adultos/as responsables. De esta manera, se reconoce la importancia de la historicidad familiar, considerando dimensiones individuales, sociales, culturales y estructurales, para indagar en las problemáticas observadas en el motivo de ingreso, e identificar si las vulneraciones presentes tienen un origen en los antecedentes familiares. Los y las profesionales señalan que uno de los factores influyentes en la situación actual de los NNJ, radica en la *intergeneracionalidad de*

vulneraciones cronificadas que se reproducen por medio de patrones conductuales expresados en el núcleo familiar, así como también del entorno en el que se desenvuelve el NNJ, involucrando también el barrio, el colegio, u otros espacios; generando un efecto acumulativo en los sujetos (NNJ y familias), incrementando la presencia de conductas sociales negativas e infractoras y relaciones interpersonales conflictivas. A razón de lo anterior, la autora Centeno (2015), señala que “una persona que haya sido expuesta a comportamientos desadaptativos, en su primera infancia, es un hecho que aumenta la probabilidad de que en su vida adulta repita dichos patrones.” (p.23). Esta misma idea se rescata en la entrevista N°4, cuando se señala que:

“Ellos son una reacción de todo lo que pasa a su alrededor, porque ellos han vivido violencia desde sus padres, han vivido violencia en el contexto barrial, han vivido violencia porque las diferentes instituciones los vulneran” (E. N°4).

La intergeneracionalidad de conductas vulneradoras de derecho se encuentra vinculada a las **conductas violentas dentro del grupo familiar**, como otro elemento gravitante dentro de las problemáticas sociales que deben atender los/as profesionales del PIE en su quehacer cotidiano en el ámbito familiar. Según señalan los/as entrevistados, *“Generalmente todos los casos llegan con alguna característica predominante de violencia intrafamiliar, ya sea como observante o como víctima” (E. N°7)*, lo cual según Sanmartín (como se citó en Centeno, 2015) se traduce en que “crecer en un hogar donde se haya observado desde muy pequeño situaciones violentas, puede influir a futuro a nivel cognitivo, emocional, conductual, y puede ser un factor determinante para reproducir esta misma conducta vivenciada” (p.21).

Otro elemento importante según los y las profesionales, que forma parte de las problemáticas identificadas a nivel familiar y que influye en cómo se desenvuelve el ambiente y las relaciones familiares, es la operacionalidad y destreza de las habilidades parentales que tienen los padres, madres y/o cuidadores, para establecer límites y normas, como también en satisfacer y cumplir con las necesidades básicas que requieren los NNJ en cuanto al cumplimiento de sus derechos fundamentales. En efecto, esta carencia y dificultad, se denomina **negligencia parental**. Así mismo, el análisis respecto de esta problemática identifica la trascendencia constante del factor de la violencia, “inhabilitando” la oportunidad de los padres, madres o adultos/as responsables de mejorar y potenciar sus habilidades y estrategias en cuanto su relación filial. Esto, a su vez, tiene muchos motivos que lo explican, sin embargo, se reconoce un dilema ético entre la necesidad educativa y otras preocupaciones relevantes que consideran las madres, padres o adultos responsables. Así se comprende en la entrevista N°10, cuando se señala que:

“En el ámbito de negligencia grave pueden entrar a distintas temáticas, que la familia misma no se preocupe de que el chico vaya al colegio, que no se preocupe de sus tratamientos médicos o que no existe un adulto responsable en general y pueda asumir la satisfacción de las necesidades de los niños” (E. N°10).

Según lo inferido de las experiencias y relatos de los/as trabajadoras sociales, las dinámicas familiares, comúnmente, se ven caracterizadas por la acentuación de un modelo de violencia cultural y simbólica patriarcal, en el cual las relaciones se caracterizan por ser tradicionales, en lo que respecta a la familia y los roles de género. En ese contexto, la mujer asume un rol del cuidado de la familia; la crianza y los quehaceres del hogar son interiorizados y restringidos al ámbito familiar-privado, mientras que el hombre figura en el ámbito público y se le consagran mayores facilidades para desempeñar una libertad sexual y corporal, otorgando socialmente un rol de proveedor. Así lo afirma Fuller (s.f), cuando menciona que “según los análisis dualistas, la herencia colonial y patriarcal, nos deja una sociedad de esfera netamente separadas y mutuamente complementarias: la mujer en la casa, el hombre en la calle” (p.12).

A partir de lo anterior, se identifica la siguiente subcategoría: ***falta de redes de apoyo para un cuidado responsable y vincular***, dentro de la cual se conoce más a fondo la dinámica familiar de los niños, niñas y jóvenes. Esto hace referencia a la presencia e involucración de todos los individuos que mantienen un vínculo con la familia, de modo que puedan contribuir activamente en una red de contención y apoyo, permitiendo equiparar tareas y responsabilidades en la crianza y educación de los NNJ. Tal como se expone en el siguiente extracto de la entrevista N°9:

“Que la figura masculina no esté presente, para nosotros igual es una dificultad, porque la mayoría de los padres, ejercen un rol de proveedor, no se hacen parte de la crianza de sus hijos, y nosotros (...) el principal trabajo (...) es poder incorporar a la figura masculina en el proceso de intervención” (E. N°9).

En virtud de lo anterior, en la intervención se identifica en general una feminización del cuidado, producto de la ausencia del rol paternal en el cuidado de los NNJ, generando una sobrecarga hacia el rol materno, dificultando y debilitando el cuidado efectivo y protección del NNJ, lo cual influye directamente en las dinámicas familiares y las herramientas para lograr una protección efectiva de los derechos de los NNJ. Así mismo, en el extracto de la entrevista

Nº9 anteriormente citada, se reconoce la necesidad y pertinencia de incorporar significativamente la figura masculina en el cuidado, crianza y educación del NNJ para lograr una equiparación de responsabilidades y mejorar, cambiar y/o transformar las dinámicas familiares y así fortalecer las redes de apoyo de los NNJ y su cuidador/a principal.

Producto de lo anteriormente señalado, se generan *conflictos, quiebres y problemas vinculares* dentro del núcleo familiar, los cuales se traducen en una comunicación violenta, en malos tratos, deficiencia en el establecimiento de límites y normas de respeto y responsabilidades que realizan tanto los padres, madres y/o cuidadores como también de los NNJ, que terminan afectando al desarrollo integral de estos/as. De acuerdo con el análisis del equipo de investigación, se considera que la falta de herramientas y redes de apoyo familiar, pueden ser un factor de riesgo importante que pueden desencadenar conductas socio delictivas, drogodependencia y desvinculación con el vínculo familiar. Como bien se identifica en el artículo “Transformaciones familiares en Chile: riesgo creciente para el desarrollo emocional, psicosocial y la educación de los hijos” en donde King, Mietz y Ollendick (como se citó en Jadue, 2003) señalan que: “las experiencias familiares negativas pueden influir en la autopercepción del niño, en su capacidad de control emocional y conductual, y estas cogniciones pueden contribuir a que se desarrolle y mantenga la ansiedad” (s.p). En la entrevista Nº 2 este aspecto queda evidenciado cuando señala que:

“Obviamente las familias se ven afectadas de forma general, una familia que ve que su chiquillo cayó en el tema de las drogas o en el tema de ilícitos se destruye totalmente y se genera una desazón y un quiebre emocional muy grande, incluso puede generar la ruptura general de la familia” (E. Nº2).

Un tercer ámbito de problemas se ubica en la categoría definida como **nivel comunitario**. En esta oportunidad, Mc. Alister y Vélez (como se citó en Ramírez, 2003) hacen referencia a la incidencia que poseen los factores ambientales, al “determinar la magnitud de los conflictos, así como los medios disponibles para resolverlos” (p.52). Así también, Duque, Klevens y Ramírez (como se citó en Ramírez, 2003) identifican que:

Las actitudes, normas y habilidades pueden ejercer influencia en las decisiones individuales y colectivas sobre la manera de responder a situaciones capaces de suscitar violencia y estos factores sociales y cognoscitivos pueden variar notablemente entre culturas e incluso dentro de una misma (p.52).

Dentro de las problemáticas que se identifican en esta categoría se encuentra la **normalización y socialización de conductas negativas, socio-delictivas, drogodependencia u otro**. Según los relatos seleccionados:

“Muchas veces tienen conductas más de carácter socio-delictivo que también tiene que ver como con normalizar un poco estas conductas, como también para recibir la aceptación de su grupo de pares” (E. N°6).

“Consumir alcohol y drogas, o sea como que a los 14 años ya tienes que hacerte hombre o mujer a través de estas cosas, trabajar, traer plata para la casa, y dejar el colegio” (E. N°11).

De acuerdo con esto, en el desarrollo integral de los NNJ, se encuentra entre los factores incidentes, la socialización callejera, lo que concierne muchas veces a la normalización de conductas negativas, disruptivas, que desembocan en conductas sociodelictivas, en la drogodependencia, entre otras cosas. Se infiere, por lo tanto, que al ser conductas que se dan en el entorno comunitario, la segmentación territorial cabe como resultado de estas conductas, siendo este fenómeno social, un factor de riesgo para los NNJ. Incluso, dentro de la misma categoría principal, se identifica un segundo elemento problemático, que agrava la situación descrita, la cual se reconoce como **segmentación territorial por factores socioeconómicos, educativos, geográficos, entre otros**.

Como se hacía referencia anteriormente, la segmentación territorial se ve configurada por la normalización y socialización de conductas negativas, que genera una fuerte estigmatización territorial. Esta última se define como la “representación simbólica colectiva que opera a través del lenguaje y los símbolos sobre un determinado lugar, lo cual tiene implicancias decisivas sobre el futuro de ese espacio o territorio” (Ruiz-Tagle, J., Álvarez, M., Salas, R., 2021, p.5). Es posible apreciar, que, bajo esta perspectiva, este fenómeno social, responde a un factor de carácter más estructural, pues la segmentación se produce según las condiciones y niveles económicos, educativos, geográficos, culturales, etc. que conciernen a las personas que habitan el sector y a los municipios respectivos de cada zona. Este proceso social y relacional, como describen los autores Ruiz-Tagle et al., (2021), “produce el efecto de un descrédito amplio y duradero. Es un mecanismo utilizado para etiquetar la inferioridad y dar cuenta del peligro que representan ciertos individuos” (p.5).

En el caso de los NNJ que están insertos en los PIE, se ven envueltos, generalmente, en un contexto barrial que se caracteriza por una pobreza multidimensional, de la cual es muy difícil salir y desligarse de las etiquetas y “palabras políticamente incorrectas asociadas a la raza o la clase” (Ruiz-Tagle et al., 2021, p.5). En la entrevista N°2 se aprecia con elocuencia lo descrito, ya que se identifica al factor ambiental como incidente en el trato que se le otorgue a los NNJ y sus familias, lo cual desencadena múltiples problemáticas y prejuicios.

“Los factores que inciden en que los chiquillos estén en este ambiente, puede ser directamente esta estigmatización social que existe, entonces qué factores influyen, es esta discriminación social que existe en los chiquillos, en la discriminación geográfica y falta de oportunidades, la falta de ingreso, de recursos, espacios públicos, la falta de espacios recreativos y todo eso genera falta de oportunidades de las familias, en una sociedad que es sesgada, todo eso influye” (E. N°2).

El siguiente nivel de problemáticas que intervienen los/as profesionales del Programa PIE se ubican en una dimensión o categoría que hemos denominado **a nivel institucional**, considerando tanto al Programa de Intervención Especializada propiamente tal, como también otras redes institucionales relacionadas. Dentro de esta categoría se identifican distintos problemas que enfrentan las y los profesionales, entre los cuales cabe mencionar la alta **rotación de profesionales en los PIE**. Esta problemática es identificada por los y las trabajadoras sociales de los programas, donde concuerdan que existe una falta de recursos económicos y humanos que genera una constante rotación de profesionales. Esto implica dificultades en la intervención directa con los NNJ y sus familias, ya que cuando el/la profesional deja de trabajar en el programa, genera un quiebre en el vínculo y la confianza lograda con las y los sujetos de atención. Así también trae dificultades en el área administrativa y/o de gestión, ya que al tener menos profesionales, la carga laboral es mucho más pesada para el personal que queda a cargo, por lo que el tiempo considerado para intervenir se disminuye, otorgando mayor dedicación a otras tareas. En este contexto, la pandemia ha agravado aún más esta situación, generando mayor tensión y menor contención para los y las profesionales. Así concuerdan los y las entrevistadas N°4 y N°6 cuando destacan que:

“No hay una cantidad de profesionales que abarque la cantidad de casos que hay, entonces muchas veces nos encontramos con sobrecupo, no alcanzamos a hacer visitas a la familia, no alcanzamos a terminar de manera fructífera intervenciones, muchas veces nos quedamos

cortos de tiempo, hay mucha rotación de personal, pero todo esto yo creo que va ligado mucho a los recursos que son enviados al área de la niñez” (E. N°4).

“Y también desde lo económico, la paga la verdad es que es bastante precaria y esa situación genera que vaya rotando el equipo profesional y esa situación también genera en los chiquillos, de pronto, una nueva vulneración y un nuevo duelo para ellos, porque también hay vínculos de por medio” (E. N°6).

En este apartado, se aborda la intervención de los/as profesionales con los NNJ y sus familias, específicamente, con relación a la historicidad que tienen ciertos casos, los cuales se caracterizan por tener un largo historial dentro del ex SENAME, actualmente Servicio Mejor Niñez. Otra de las problemáticas o subcategorías que se incluye dentro del nivel institucional dice relación con la **sobreinstitucionalización de la niñez y sus familias**. Esta subcategoría tuvo gran repercusión y cabida en los discursos de los y las profesionales, puesto que una gran mayoría de los casos que atienden cuentan con un amplio historial de programas y residencias asistidas. Esta sobreinstitucionalización es visible cuando existen diversas vulneraciones de derechos, desde temprana edad, hacía los NNJ. Así, desde pequeños/as comienzan a relacionarse con la oferta programática de ex SENAME, pasando de residencia en residencia, de programa en programa. Por ello, cuando llegan a programas como el PIE, ya están agotados mental y físicamente, de contar nuevamente sus historias, y de estar insertos en un sistema que no “resuelve”, y llega “tarde”. Esto se traduce en lo que los y las trabajadoras sociales consideran como la cronificación de situaciones de vulneración. En esta oportunidad, se destacan las siguientes citas:

“Muchas veces recaemos en la sobre intervención, recaemos en la revictimización de los adolescentes, recaemos en seguir vulnerando los derechos de derivar de un programa a otro, y que no se corte de raíz o que no se repare, o que no se interrumpa esa vulneración” (E. N°4).

“Además son chiquillos que tienen una larga data de historia SENAME, en programas DAM, OPD, PPF, PIE de una comuna, traspaso a PIE de otra, programas de consumo, salud mental, CESFAM, COSAM, los chiquillos ya no dan más, no dan más” (E. N°11).

La última subcategoría de este nivel tiene relación con la oferta programática que el actual servicio Mejor Niñez mantiene, y su vinculación con las otras redes institucionales, como, por ejemplo, en el área de salud, con las instituciones de COSAM, CESFAM, etc. Aquí los y las

profesionales identifican que existe una carencia de organización entre las redes, lo que dificulta una intervención fluida e interconectada, por eso su nombre se identifica como ***falta de redes institucionales de SENAME***. En la entrevista N°8, se ejemplifica cómo afecta la insuficiencia de redes por parte del ex Servicio Nacional de Menores:

“No le has podido otorgar de acuerdo a las necesidades que presentan, un plan de intervención y de cobertura en términos comunitarios que realmente la familia necesita, y es porque está el programa PIE, pero ponte tú, si necesita derivar aún PRM, hay una lista de espera gigante, queri derivar a COSAM, el COSAM está lleno, queri derivar al consultorio tienes que sacar una hora para el niño, pero te lo atienden en 2 meses más” (E. N°8).

En una última dimensión o categoría, se han ubicado aquellas problemáticas sociales a **nivel estructural**, en la cual se evidencian las falencias macrosociales e interseccionales que se vinculan al sistema económico y sociopolítico presente en la sociedad chilena. De acuerdo a los discursos de los y las profesionales se identifica como problemáticas o subcategorías específicas la ***falta de un Estado protector que garantice los derechos***. Todas las subcategorías anteriormente descritas, responden a un factor de carácter estructural que recae en el Estado, quien tiene la responsabilidad de proteger y garantizar los derechos y el bienestar a todos y todas sus ciudadanos y ciudadanas. Esto implica la consolidación de una política pública en niñez, que facilite y establezca una mejor intercomunicación, organización y gestión, en cuanto se comprometa a garantizar un buen desarrollo de la niñez. En este caso, amerita un Estado presente en la reformulación del ex Servicio Nacional de Menores, que a través de toda la red programática que ofrece, logre visualizar y concretar un trabajo interventivo con más recursos, más cercano a la realidad, situado y contextualizado, entregando los elementos necesarios para una buena atención, tanto para los NNJ y sus familias, como para los y las mismas profesionales. Así lo mencionan los y las entrevistadas N°10 y N°5:

“Creo que el sistema cómo funciona es el que genera está disparidad, por ejemplo, en el acceso a los recursos no solamente económicos, sino qué recurso de todo tipo, en el ámbito educacional, de salud y que va perpetuando el tema de la pobreza que hay, lamentablemente yo creo que ese es uno de los factores que inciden mucho en las causales de ingreso” (E. N°10).

“Yo creo que es paupérrima, creo que es una política punitiva, la segregación entre el niño infractor y el niño vulnerado, (...) el niño no nace delincuente partiendo por ahí, porque fue vulnerado en alguno de sus aspectos o dentro de sus esferas dentro de la niñez” (E. N°5).

Dentro del análisis de este primer gran eje, se recogen las consideraciones teóricas de Bronfenbrenner (1987) respecto de “La ecología del desarrollo humano” destacando lo siguiente:

La mayoría de los componentes del aspecto ambiental de la teoría son conceptos familiares en las ciencias sociales y en las de la conducta: actividad molar, díada, rol, entorno, red social, institución, subcultura, cultura. Lo nuevo es el modo en que estas entidades se relacionan entre sí y con el curso del desarrollo. En resumen, en lo que respecta al mundo exterior, lo que aquí se presenta, es una teoría de interconexiones ambientales y su impacto sobre las fuerzas que afectan directamente al desarrollo psicológico (p.28).

A partir de lo anterior, se despliega un análisis general en el que se identificaron diferentes problemáticas que tienen cabida en dimensiones ambientales a nivel individual, familiar, comunitario, institucional y estructural. Particularmente a nivel individual se dilucidan problemáticas que afectan netamente a los niños, niñas y jóvenes en tanto área educativa y emocional. En las problemáticas a nivel familiar se reconoce la constante ciclicidad de la violencia en diferentes dimensiones, como, por ejemplo, físicas, emocionales, simbólicas y relacionales que se dejan ver en las prácticas parentales que mantienen los y las adultas responsables de los niños, niñas y jóvenes. Lo anterior va generando dificultades en la relación del núcleo familiar, por lo que los y las profesionales lo identifican como quiebres y conflictos en los lazos familiares. A nivel comunitario, se visibiliza la importancia del territorio como un ambiente esencial e influyente en el desarrollo y comportamiento que adquieren los NNJ y sus familias, donde al mismo tiempo, la estigmatización y segmentación territorial por diferencias socioeconómicas y culturales, cumplen un papel fundamental tal como lo señalan los/as entrevistadas. En relación a las problemáticas manifestadas a nivel institucional, estas se vinculan directamente con el quehacer de los y las trabajadoras sociales en cuanto al ambiente laboral y la dificultad de consolidar un equipo profesional permanente o duradero en el tiempo, impactando en la motivación y persistencia de los/as profesionales en su quehacer diario, lo cual en consecuencia, genera la complejidad de establecer un vínculo con los niños, niñas, jóvenes y sus familias. Por otro lado, los discursos de aquellos/as entrevistadas dejan ver las variadas consecuencias que trae la sobreinstitucionalización de la niñez y sus familias, que afectan directamente en su desarrollo integral, siendo una de las mayores preocupaciones de los y las profesionales; Finalmente a nivel estructural, se consolida todo lo anteriormente

mencionado, reconociendo la negligencia estatal en el incumplimiento del cuidado de los derechos humanos esenciales en tanto de las y los sujetos como a las y los profesionales. Cabe añadir que las problemáticas mencionadas anteriormente, que yacen en las realidades de los NNJ y sus familias, son de magnitudes que trascienden las posibilidades reales de actuación y de transformación de los y las profesionales, las cuales se traducen en problemáticas más bien estructurales (a nivel político, social, económico y cultural), que afectan y dificultan las condiciones y/o calidad de vida de las y los sujetos en sus vidas cotidianas. Debido a esto, la posibilidad de transformación se ve reducida ante la magnitud estructural que merma la posibilidad de erradicar la cronificación de vulneración a los derechos del sujeto de atención.

4.4.2. Eje N°2: Principales prácticas que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias vulneradas.

Objetivo: Conocer las principales prácticas y funciones que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en su intervención con niñez y familias.

En este acápite se dan a conocer las principales prácticas desarrolladas por las y los profesionales de Trabajo Social en los Programas de Intervención Especializada. A partir del análisis de las entrevistas, se identificaron tres grandes categorías o campos de acción que engloban las prácticas de los/as profesionales, con sus respectivas subcategorías. Estas son:

Categoría	Subcategoría	Sub - subcategoría
Prácticas socioeducativas	Con adultos/as responsables	Fortalecimiento de competencias parentales
		Encuadre para la identificación de la problemática que afecta al núcleo familiar
	Fortalecimiento del vínculo familiar	-
	Reforzar la autonomía progresiva y fortalecer la esfera de habilidades sociales con niños, niñas y jóvenes	-

Coordinación con redes	Salud	-
	Educación	-
	Judicial	-
	Red Mejor Niñez, ex SENAME	-
Gestión de la intervención	Registro, diagnóstico y planificación	-
	Ejecución, seguimiento, evaluación y sistematización	-

Para las y los entrevistados, una de sus principales labores interventivas va dirigida a realizar **prácticas socioeducativas**. Estas se desarrollan en tres grandes ámbitos o subcategorías: Con adultos responsables, con la familia y con las y los NNJ. **Con adultos responsables** se realizan básicamente dos acciones: a) *fortalecer competencias parentales*; b) *enquadre para la identificación de la problemática que afecta al núcleo familiar*.

Se entiende por *fortalecimiento de competencias parentales* aquellas acciones que propicien el buen trato y un desarrollo sano y feliz del NNJ dentro de su contexto social y familiar. En palabras de Jorge Barudy (2005):

El bienestar infantil es producto del buen trato que el niño recibe, y éste a su vez es el resultado de la disposición de unas competencias parentales que permitan a los adultos responsables responder adecuadamente a las necesidades de los niños (p.9).

Los y las profesionales del Trabajo Social, dentro de los PIE, atienden dichas problemáticas, necesidades e inquietudes que presentan las y los adultos responsables, otorgando acompañamiento en espacios privados, entendiendo estos espacios como el hogar, el núcleo familiar, donde se desarrollan los “aprendizajes, actitudes y saberes que se adquieren y desarrollan de manera secuencial para cada una de las etapas del crecimiento de los sujetos” (Duarte, 2012, p.26). Esto se relaciona con lo mencionado en la entrevista N°9:

“Los profesionales trabajan todo lo que tiene que ver con el fortalecimiento de las

competencias parentales ya sea de la madre, padre o algún adulto a cargo, pensando de que si uno no trabaja a nivel familiar no va a poder interrumpir las situaciones de vulneración de derechos” (E. N°9).

Un segundo aspecto que comprende las **“prácticas socioeducativas con adultos/as responsables”**, se identifica con el ***encuadre para la identificación de la problemática que afecta al núcleo familiar***. El encuadre, para los y las trabajadores sociales que se desempeñan en PIE, se identifica como un proceso relevante para la intervención familiar, propiciando que los padres, madres o adultos/as responsables, y quienes están involucrados en las acciones u omisiones que dan paso a que se reproduzcan situaciones de vulneración de derechos, logren visualizar las situaciones que afectan a los y las NNJ. En este ámbito, el/la trabajador/a social aporta una perspectiva profesional sin emitir juicios de valor, teniendo como objetivo principal garantizar el cumplimiento a cabalidad de los derechos de los y las NNJ, a través de la concientización, y a la vez, responsabilizando, desde miradas holísticas y comprensivas, sobre las problemáticas que viven como familia, las cuales suelen ser históricas, transgeneracionales y contextuales. Estas ideas están claramente presentes en el discurso de la entrevistada N° 1:

“La trabajadora social con quien se compromete, con quien trabaja, es con la adulta/o responsable, o los o les adultos responsables, y desde esa mirada, lo que nosotras hacemos, es un trabajo que es con un plan de intervención donde nos enfocamos en explicarles primero a las familias porque se encuentran acá, por qué fue derivada a PIE (...) ahí empezamos a trabajar historia de vida, es trabajar como la resignificación, reconociendo que esta mamá, este papá, tienen dificultades para relacionarse con este chiqui” (E. N°1).

Otra práctica socioeducativa, **a nivel familiar**, que reconocen las y los trabajadores sociales entrevistados, es el ***“fortalecimiento del vínculo familiar”***, siendo potenciado por la intervención directa con el núcleo familiar, es decir, adultos/as responsables y NNJ en paralelo, lo cual permite abordar las situaciones conflictivas de manera reflexiva, óptima y eficaz, desde la base de las relaciones interpersonales dentro del grupo familiar, trabajando en conjunto por la superación de las causas de ingreso y la restitución de los derechos vulnerados.

La relevancia de fortalecer los vínculos familiares, desde el Enfoque de Resiliencia, radica en que este permite reconocer y resignificar la capacidad que tienen las propias familias para superar las adversidades en conjunto y configurar posibilidades a partir de la potencialidad de las situaciones, donde las familias asumen un papel consciente y activo sobre los recursos

familiares y personales que favorecen cambios y transformaciones dentro de sus relaciones interpersonales, promoviendo vínculos sanos y respetuosos, con el objetivo de disminuir conflictos que propician vulneraciones de derechos y en consecuencia, su reingreso al sistema de protección. (Casas y Campos, s.f) Así se menciona en las entrevistas N°8 y N°9:

“Los procesos de intervención siempre tienen posibilidad de generar un cambio social y transformador con la familia, porque estás trabajando directamente con el usuario, a fin de promover, problematizar, fortalecer, etc.” (E. N°8).

“Intervenir también con las problemáticas de las familias y no desde cómo, el prejuicio de cuál fue el motivo de ingreso, sino de cómo ir fortaleciendo a esa familia para que no continúe en ciertas vulneraciones de derechos y la perpetuación de estas mismas” (E. N°9).

Finalmente, una última práctica a destacar dentro de las labores socioeducativas que reconocen los y las trabajadoras sociales que se desempeñan en los PIE es **reforzar la autonomía progresiva y fortalecer la esfera de habilidades sociales con niños, niñas y jóvenes**, el cual, desde un enfoque de Derechos, permite fomentar el pleno ejercicio de los Derechos Humanos de NNJ y la reivindicación de ellos/as en sus propios procesos de desarrollo y transformación adecuados a su edad, a través de la participación activa en el plano interpersonal y social, y no desde una concepción bancaria¹³, que supone la recepción pasiva de ofertas y servicios, a la cual hace referencia Paulo Freire en su libro “Pedagogía del oprimido” (1970).

Esto es abordado en las intervenciones de las y los trabajadores sociales de los PIE a través del fomento de espacios de participación, igualdad y dignidad con NNJ, comprendiendo la participación y el empoderamiento tanto un medio como un objetivo. Idea que se ve reflejada en la cita de la entrevista N°9:

“Pero nosotros no podemos decirle “tú Juanito tienes que trabajar autoestima”, sino que el niño sea capaz de identificar su problema, nosotros trabajamos el árbol de problemas, a través de este ejercemos el derecho a la participación de los niños, la participación en su proceso de intervención, la participación en su contexto social, en su escuela, en su familia, la participación en todo ámbito” (E. N°9).

¹³ La educación bancaria es una metáfora que utiliza Paulo Freire para denominar la concepción según la cual el estudiante es visto como si fuera un banco donde se va a depositar dinero, que en su caso lo que se deposita es Conocimiento para que lo memoricen y acumulen, como en una cuenta bancaria, y luego lo repiten sin grandes razonamientos (Pedagogía del Oprimido, 1970).

Además de las prácticas socioeducativas con adultos responsables, NNJ y la familia en su conjunto, las y los profesionales entrevistados reconocen una segunda función primordial en su trabajo. Esta dice relación con la **“coordinación con redes”**, principalmente con las redes institucionales de *salud, educación, justicia y otros programas de la red ex SENAME*, actualmente Mejor Niñez. La relevancia de esta práctica radica en la incidencia que tienen estas instituciones garantes de derechos al momento de acceder a prestaciones en el área de salud, acceso a la educación y las redes de protección que ofrece el Estado, según el contexto y las necesidades de cada NNJ y su familia, en tanto las y los profesionales trabajadores sociales tienen la obligación de gestionar las coordinaciones necesarias en los momentos oportunos. Cerda (2020) menciona que “desde la acción de Trabajo Social, trabajar con y desde redes es esencial para impulsar los cambios. Las redes implican importantes propuestas, vínculos, fuerzas, movimientos de acción social” (s.p).

La importancia del trabajo en red es que se articula el quehacer del Trabajo Social con otras instituciones y profesionales en busca de soluciones profundas y concretas dentro de un territorio en común, siempre con el desafío de mejorar y cumplir los objetivos de intervención. Así se encuentra claramente expresado en las entrevistas N°3, N°4 y N°5:

“Mi deber también es conocer la oferta programática actualizada todos los años de las líneas SENAME de los programas protectores a nivel comunal y como también funcionan proyectos en la misma comuna y así poder estar siempre conectada con lo que está pasando en la red y así yo poder derivar de forma efectiva y ofrecer a la familia una oferta programática según sus necesidades” (E. N°3).

“Se realizan planes de intervención, que estos se pueden dar con otras redes co-garantes, que pueden ser el colegio, la red de salud y los otros dispositivos 24 horas que pueden ser PDC, PDE, PPF, MCT, etc.” (E. N°4).

“Los PIE también trabajamos con fiscalía dentro de todo porque trabajamos con un perfil infractor, por lo tanto, nos topamos con chicos que ya se encuentran con procesos judiciales activos” (E. N°5).

Finalmente, junto a las prácticas socioeducativas y de coordinación de redes, las y los entrevistados destacan como una de sus funciones o prácticas relevantes la **“gestión de la intervención social”**. En esta se incluyen básicamente dos dimensiones o subcategorías, siendo

la primera el proceso de *registro, diagnóstico y planificación de la intervención*, para posteriormente continuar con el proceso de *ejecución, seguimiento, evaluación y sistematización* de la intervención. Dichos procesos reflejan el cuerpo y la consistencia de la parte técnica de la intervención social, ya que cada uno de los diferentes procesos requiere de la aplicación de metodologías junto a un trabajo multidisciplinario que permita guiar el camino de la intervención hacia los objetivos propuestos y así interrumpir las situaciones que generan vulneraciones de derechos. Como se expresa en la entrevista N° 11:

“Trabajar un informe integral de diagnóstico en conjunto con el psicólogo, en conjunto con el educador, pero siempre abocado al área familiar, luego se elabora un plan de trabajo que se va renovando cada tres meses. El trabajador social realiza el plan de intervención en el área familiar enfocado en los objetivos” (E. N°11).

Dentro de las prácticas de seguimiento, se encuentran las visitas domiciliarias y las sesiones socioeducativas con las familias, NNJ y la articulación de redes con el territorio. Tal como se destaca en los siguientes extractos de las entrevistas N° 5 y N° 9.

“Visitas domiciliarias (...) intervención directa con las familias, los niños y su adulto significativo” (E. N°5).

“Los trabajadores sociales también realizan talleres, planifican, ejecutan en el taller y sistematizan el taller, son los que realizan la intervención intersectorial, todo lo que es el trabajo comunitario, conexión con las redes, participación en las reuniones de la red de infancia, derivaciones de los casos a las redes” (E. N°9).

A raíz de lo analizado en el presente eje, se identifican variadas acciones, tareas y prácticas que son parte de la ejecución de los programas, las cuales tienen directa injerencia en la vida de los niños, niñas, jóvenes y sus familias. Respecto a las prácticas socioeducativas, realizadas a nivel familiar e individual, las y los profesionales reconocen la incidencia que estas significan en los núcleos familiares y sus individualidades, por lo tanto, como menciona Martínez y Agüero (2008), estas prácticas debieran estar dotadas de sentido y de anhelo por la justicia social, pues las y los profesionales tienen el deber ético de estar en constante reflexión de “porqué hacer”, “para que hacer” y “para quien hacer”. En cuanto a las acciones dirigidas a la coordinación con redes que ejecutan las y los profesionales, es posible apreciar la relevancia que dicha actividad tiene en las intervenciones con NNJ y sus familias; sin embargo, también se identifica que esta

se ve dificultada en la sociedad moderna contemporánea, la cual trae consigo la instauración de un sistema capitalista (Rozas, 2010) que divide a la sociedad y fragmenta a las instituciones y servicios que debieran procurar garantizar los derechos fundamentales de las y los sujetos, siendo una limitante al momento de generar coordinaciones efectivas. Finalmente, respecto a la gestión de la intervención dentro de los procesos interventivos, las y los profesionales reconocen la importante labor de diagnosticar, planificar, registrar, realizar seguimiento, evaluación y sistematización del quehacer, ya que estas acciones permiten trazar horizontes y líneas de acción, las cuales también son instrumentos de verificación de información, fuentes de sistematización y bases de futuras políticas públicas orientadas a la prevención, promoción y restitución de los derechos de la niñez.

¿Se trata el trabajo social de un quehacer, un oficio, una profesión o una práctica social? Se trata de todas estas cosas y de mucho más aún. (...) El hacer sólo implica tareas, actividades, gestión, mientras que el quehacer implica estar ocupado en un proyecto, esto es, en un conjunto de acciones que tienen unidad de sentido. Implica dedicarse a algo que para nosotros tiene sentido y constituye un proyecto. Por eso la vida es un quehacer, no un simple ocuparse de algo, sino de algo que para nosotros tiene sentido. (Martínez y Agüero, 2008, p.108)

4.4.3. Eje N°3: Principales críticas y dificultades que enfrentan las y los profesionales del Trabajo Social en sus procesos de intervención en los Programas de Intervención Especializada en la Región Metropolitana

Objetivo: Reconocer las críticas y dificultades a las cuales se enfrentan los y las trabajadoras sociales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada.

Frente a este objetivo, en el discurso de las y los entrevistados/as se pudo apreciar tres categorías analíticas que dan cuenta de las principales dificultades que éstos deben enfrentar en su quehacer cotidiano, así como críticas concretas frente a las bases técnicas del propio programa PIE y las limitaciones de la política social en el campo de la niñez. Las respectivas categorías y subcategorías del eje N°3 se presentan a continuación:

Categoría	Subcategoría	Sub-sub categoría
Dificultades presentes en la intervención actual	Sobrecarga laboral	Por exceso de casos
		Por la necesidad de justificar evidencia
	Falta de profesionales en la red	Por escasez de recursos económicos
		Por falta de especialización
	Intervención en contexto pandemia	-
	Poca adhesión a los programas por parte de NNJ	-
Rigidez en los lineamientos técnicos para la gestión de un egreso efectivo	-	-
Limitaciones de la política pública para la intervención social	Organización legislativa deficiente	-
	Carencia de una política integral en niñez	-
	Lineamientos técnicos incompatibles con la realidad	-
	Deslegitimación de SENAME	-

Con relación a las “**dificultades presentes en la intervención actual**”, aparece una primera subcategoría asociada a la *sobrecarga laboral* por dos principales razones: *a) por exceso de casos* y *b) por la necesidad de justificar evidencia*, elementos que remiten a los lineamientos técnicos de los PIE desde el Servicio Mejor Niñez (ex SENAME), en tanto exige a los programas el ingreso de casos sin prestar atención al exceso de trabajo al cual se someten las y los profesionales. Esto queda evidenciado en los extractos de la entrevista N°2:

“Para mí, la principal crítica, es la cantidad de casos que cada profesional tiene y las exigencias del sistema, que sí o sí tienen que tener una intervención directa y no procurar en la calidad sino la cantidad” (E. N°2).

“Consideramos que estos programas para qué tuvieran una gran utilidad debería ser un máximo de 10 casos por tríadas y una ampliación de profesionales que pudieran intervenir” (E. N°2).

No obstante, en las Orientaciones Técnicas de los PIE (2015) queda explicitado lo siguiente: “Se espera que la institución colaboradora asegure que el máximo porcentaje de recursos financieros esté dirigido al recurso humano de intervención directa, para promover que se cuente con las mejores capacidades técnicas posibles y se minimice la rotación.” (p.135). Por lo tanto, se entiende que el servicio se compromete a realizar acciones que propicien íntegramente el cuidado de las y los trabajadores, sin embargo, extrapolado a la realidad, el exceso de casos y la necesidad de justificar evidencia se convierten en una **sobrecarga laboral** que puede generar situaciones de tensión, frustración y estrés, como menciona Arón, (como se citó en Farkas y Santana, 2007)

Quienes trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste profesional, que puede llegar al agotamiento profesional o burnout¹⁴ y ser la causa de trastornos psicológicos graves, del abandono de la profesión o del abandono del campo de trabajo (...) estas tendencias impactan a los grupos de trabajo, erosionándolos con graves consecuencias para su supervivencia como equipo, para sus integrantes y para quienes los consultan (p.78).

El Trabajo Social se caracteriza por ser una profesión que pone a disposición de otros/as su cuerpo, mente y emociones, conectando con múltiples realidades vulneradas y precarizadas, donde la corporalidad se convierte en un recurso simbólico de lucha, siendo constantemente afectado e interpelado por las dificultades estructurales del sistema que se presentan en los procesos interventivos.

El exceso de casos que atiende cada profesional y la necesidad de justificar evidencia, inciden directamente en la calidad de la intervención que se lleva a cabo con los y las NNJ y sus familias. Por una parte, se presenta el desgaste emocional y psicológico que conlleva trabajar con diversas realidades vulneradas en sus derechos y, por otra, se encuentran los extensos y diversos registros de verificadores, asociados a las tareas administrativas que demandan tiempo y dedicación, reduciendo los tiempos de intervención directa en casos que requieren mayor

¹⁴ Síndrome del trabajador quemado

atención, profundización y contención. Ello queda claramente reflejado en el siguiente extracto de la entrevista N° 11.

“La distribución de casos para una tríada es mucho en términos de cantidad asignada, hay atrasos significativos en temas administrativos porque los casos demandan atención” (E. N°11).

En la categoría anterior se mencionan elementos que propician el desgaste del recurso humano, lo cual desencadena una segunda gran dificultad en el quehacer de los y las profesionales del Trabajo Social. Ello dice relación con la **falta de profesionales en la red**, expresadas en dos causas o dificultades específicas: **a) la escasez de recursos económicos y b) la falta de especialización.**

Respecto a la **escasez de recursos económicos**, que derivan finalmente en una alta rotación laboral, las y los entrevistados visualizan una oferta laboral con sueldos incongruentes a la carga laboral que conlleva su trabajo, como también falta de recursos que permitan un adecuado desarrollo de las intervenciones y de la labor profesional, como se menciona en las entrevistas N° 10 y N° 7:

“Los sueldos no son atractivos para profesionales que ya tienen experiencia” (E. N°10).

“Las dificultades son la baja cantidad de recursos con los que nosotros trabajamos, muchas veces tenemos que compartir computador o no tenemos los recursos para poder visitarlos a todos” (E. N°7).

Por otro lado, **la falta de especialización** se reconoce como una segunda causante de la falta de profesionales en la red de protección a la niñez. En este escenario se vuelve imprescindible la intervención de profesionales capacitados y especializados en reparación y resignificación de vulneraciones de derechos de alta complejidad con NNJ, por lo que la falta de oportunidades para la especialización constituye un serio problema para una intervención integral.

“Necesitamos profesionales más especializados y lamentablemente con la subvención no da para tener profesionales especializados (...) necesitamos además profesionales especializados en alta complejidad y la especialización en este país es carísima y los sueldos no son los justos entonces la gente no se especializa” (E. N°11).

“Un profesional para llegar a un programa PIE debe tener experiencia, porque como te decía, nosotros tenemos casos de alta complejidad, que deben ser atendidos por profesionales que hayan tenido experiencia en infancia” (E. N°9).

No obstante, las orientaciones técnicas de los PIE (2015) clarifican qué: “Otras medidas posibles provienen del contexto institucional que puede proveer condiciones laborales que favorezcan la permanencia del equipo, así como, espacios de capacitación.” (p.38). Medidas que dentro de lo cotidiano en los programas no se ven reflejadas y permean la sistematicidad de las intervenciones, ya que:

Las instancias de capacitación permitirían que el profesional o técnico de cada uno de los equipos evoque y amplíe su cuerpo de conocimientos, a través de la reflexión de su propio quehacer y la interacción nutritiva con sus pares. La revisión de conceptos y prácticas en un espacio privilegiado hará posible facilitar la construcción de conocimiento y el desarrollo de habilidades (SENAME, 2015, p.137).

Por lo tanto, esto refleja una incongruencia entre las orientaciones técnicas que rigen a los PIE, y la realidad que viven las y los profesionales de la red, pues identifican carencias y vacíos en temáticas de especialización y actualización de conocimiento necesarios para realizar intervenciones fructíferas.

Un tercer campo de dificultades presentes en la intervención actual se encuentra en la ***intervención en contexto de pandemia***. La crisis sanitaria por COVID-19 ha impedido desarrollar instancias de intervención directa y presencial con las y los usuarios, obligando a las y los profesionales a realizar sesiones de manera remota, con todas las dificultades que ello supone, afectando en profundidad la vinculación entre las/os profesionales con las y los NNJ y sus familias, tal como se menciona en la entrevista N° 9:

“Por lo tanto, yo creo que ahora en pandemia nosotros como trabajadores sociales, todos los programas en todo nivel, nunca estuvimos preparados para esto, por lo tanto, la intervención al hacerla de manera remota ha sido súper compleja, no ha logrado el impacto que nosotros hemos querido” (E. N°9).

Dentro del relato anterior se hace referencia al bajo impacto de las intervenciones remotas, desde donde es posible hipotetizar que esto se debe a la falta de recursos tecnológicos en las familias, analfabetismo digital e intermitencias en la red de internet, sin embargo, dentro de las

dificultades que ha significado adecuarse a las nuevas formas de intervención, ha quedado en evidencia la existencia de situaciones que no son posibles abordar desde la virtualidad, como lo son la vinculación efectiva, las situaciones de crisis, o casos donde las vulneraciones son producidas dentro del contexto familiar.

“Tiene mucho que ver con el contexto de pandemia, ya que no nos permite atender de forma presencial (...) porque por ejemplo hay muchos niños que no les gusta mostrarse por cámara o que no le gusta hablar por teléfono, y hay situaciones que no se pueden abordar desde la casa, situaciones de crisis a nivel personal individual, tanto del chiquillo como de su adulto o adulta” (E. N°6).

La poca adhesión se presenta como la cuarta categoría identificada dentro de las dificultades presentes en la intervención actual, la cual en un primer momento se ha visto acrecentada por el contexto socio sanitario que obliga a realizar intervenciones de carácter remoto. No obstante, las y los profesionales problematizan la **poca adherencia de NNJ al programa** como un fenómeno que radica en la dificultad que presentan los y las NNJ para interiorizar y reflexionar sobre el motivo de ingreso, donde predomina un sentimiento de obligación y persecución por su realidad, tal como se menciona en el extracto de la entrevista N° 10:

“Los chicos no quieren participar, o sea les cuesta mucho cómo evaluar o problematizar su propia situación o lo que están vivenciando y no le hace sentido que el programa esté presente, en general se ven obligados por qué son derivados por el Tribunal de Familia o porque es derivado de los colegios, entonces se ven obligados a participar este tipo de programa” (E. N°10).

Relato que también está presente en la entrevista N° 8:

“Al no ser familias que solicitan la intervención y son derivados de programas, al hecho de no problematizar esa situación y nosotros crear el motivo de consulta, hay muy poca adherencia, entonces del 100% de los casos hay un logro de un 20% o un 30%, no es más que eso, entonces finalmente nosotros en vez de parecer profesionales parecemos PDI detrás de las familias” (E. N°8).

Esto también puede deberse a la falta de asertividad de las instituciones y profesionales que levantan las alertas de protección sobre un NNJ.

Un segundo ámbito de críticas y dificultades que enfrentan las y los profesionales es la “**rigidez en los lineamientos técnicos para la gestión de un egreso efectivo**”, en tanto las y los entrevistados manifiestan que en ocasiones el proceso de intervención culminó positivamente, y las familias reconocen la superación de la situación inicial, aun así, no es posible realizar un cierre efectivo del proceso interventivo por la rigidez del sistema proteccional para dar el egreso. Esto se produce por el retraso en las aprobaciones de los egresos por parte de los Tribunales de Familia, como también por la exigencia frente al cumplimiento de las plazas dentro de los programas. Finalmente se identifica un hostigamiento desde los programas hacia las familias, como se relata en el extracto de la entrevista N° 6:

“Entonces sucede que por un tema administrativo a veces no se pueden llegar y egresar los casos y se mantienen por un buen tiempo, y ya te da lata volver a llamarlos, la recepción de ellos no es la misma, es como “pero pucha señorita si le dije que no quiero seguir trabajando” y es como “si, lo que pasa es que todavía no lo hemos podido egresar y tenemos que igual dar cuenta de su proceso”. ¿Cómo profesional, tú sí o sí mensualmente tienes que tener intervenciones con ellos cachai? ... y eso creo que tiene que ver con una crítica hacia el sistema desde el propio SENAME, pasa con todos los programas la verdad” (E. N°6).

Como última categoría presente en el eje número 3, se encuentran las “**limitaciones de la política pública para la intervención social**”, desglosada en cuatro subcategorías:

- 1. Organización legislativa deficiente*
- 2. Carencia de una política pública integral en niñez*
- 3. Deslegitimación de SENAME*
- 4. Lineamientos técnicos incompatibles con la realidad*

En el primer aspecto identificado dentro de las limitaciones de la política pública, emerge la subcategoría de *organización legislativa deficiente*. En ese sentido, es preciso mencionar que según la UNICEF (2020), “Chile ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña, hace 30 años. La adhesión a esta Convención compromete a los Estados firmantes a adecuar su legislación, políticas públicas y programas nacionales a los estándares establecidos en ella” (s.p).

Si bien a lo largo de estas tres décadas, se han ido desarrollando constantemente perfeccionamientos a las leyes en materia de niñez y familia, las y los entrevistados identifican

que estas no otorgan una protección integral a las y los NNJ, aludiendo a los vacíos legales que generan deficiencias en las gestiones que realizan los organismos colaboradores y las instituciones vinculantes en materia de protección a la niñez, dificultando la intervención de las y los profesionales, ya que al no tener una coordinación legislativa efectiva, transversal y multilateral entre organismos que trabajan directamente con las y los NNJ, se genera un desconocimiento y una desconexión entre las redes involucradas, lo que puede culminar en una sobre institucionalización de NNJ y familia e intervenciones de bajo impacto. Tal como se menciona en la entrevista N° 4.

“Hay una desconexión con las diferentes plataformas, por ejemplo, nosotros trabajamos con la plataforma SENAINFO y en eso sale el historial solamente de la red SENAME, no me sale el historial desde SENDA o desde el área delictual” (E. N°4).

Del mismo modo, se deja en evidencia que, al no existir una legislación acorde a las necesidades de la población, enfocadas en la prevención y detección temprana, los casos de vulneración se perpetúan y se cronifican en el tiempo, ya que no se están haciendo las derivaciones necesarias en los momentos adecuados. Tal como se menciona en el siguiente extracto de la entrevista N° 10.

“O sea no hay una prevención, el sistema ya está mal y tampoco los programas que hacen prevención parece que están funcionando, entonces los chiquillos al final llegan donde nosotros cuando ya los problemas se han cronificado, son más graves” (E. N°10).

Por ello, se vuelve de vital importancia que los actuales procesos atinentes a la legislación en materias de niñez y familia se adecuen a los lineamientos expuestos por la CDN. Un momento relevante para generar dicha instancia, se puede extrapolar al reciente traspaso de SENAME al nuevo Servicio Mejor Niñez, sin embargo, las y los profesionales entrevistados identifican nuevamente vacíos legislativos en el nuevo funcionamiento del servicio estatal de protección, restitución y reparación de los Derechos de la niñez. Así como se menciona en la entrevista N° 9.

“Ahora que SENAME dura hasta finales de septiembre, el primero de octubre pasamos a Mejor Niñez, pero no sabemos qué va a pasar, nadie sabe nada, si tú me preguntas ¿Qué es Mejor Niñez?, nadie nos ha dicho nada” (E. N°9).

Un segundo aspecto dentro de la categoría de limitaciones en la política pública, el cual está estrechamente relacionado con el punto anterior, hace alusión a la ***carencia de una política pública integral en niñez***. Desde esta perspectiva, una política integral de niñez implica la “responsabilización del Estado en la entrega de respuestas acordes a la realidad en que viven los niños, niñas y jóvenes, garantizando de manera efectiva los derechos que mediante acuerdos internacionales ha pactado resguardar” (SINTRASUB, 2021, s.p). No obstante, como ya fue mencionado, las deficiencias legislativas que se develan en las entrevistas traen como consecuencia una política pública carente en materia de protección, reparación y restitución de derechos, la cual continúa reproduciendo un modelo mercantil de una política subsidiaria en esta área, siendo poco realistas con la realidad de la niñez vulnerada desde su creación y no resuelve la crisis estructural que el Estado, sus poderes y servicios públicos deben garantizar. Esto se cristaliza en el extracto de la entrevista N° 3:

“Por mucho que tú quieras ayudar a las familias hay un sistema que vulnera, hay vacíos en las políticas públicas que no ayudan a las personas a que puedan desarrollarse de forma integral (...) entonces yo creo que ese es como el gran vacío, que son poco realistas las políticas públicas en infancia” (E. N°3)

Bajo esta línea, es posible identificar en la entrevista N° 2, el poco avance en materia de adopción y protección de derechos, como también en la entrevista N° 11, evidenciando la deficiente integralidad entre las instituciones garantes de derechos, a raíz de una política pública lejana a la realidad que viven las familias y sus NNJ que ingresan a los PIE.

“Entonces, aquí en Chile la política pública de niñez y familia está obsoleta, porque tenemos políticas públicas que no se condicen con la realidad (...) me hablan del bienestar de los niños, sujeto de derecho, procurar su mejor bienestar, y tenemos una política pública donde no se permite a las parejas homoparentales adoptar, entonces estamos muy obsoletos” (E. N°2).

“Salud no está entendiendo que los niños son primero, que SENAME tiene prioridad, y salud te dice: lo estoy entendiendo pero no tenemos más recursos humanos, no tenemos más profesionales para atenciones, estamos colapsados, y esto se ha agudizado con la pandemia, (...) esto es como un engranaje y tenemos que trabajar en articulación con otras organizaciones, porque nosotros no tenemos toda la intervención, o no podemos satisfacer todas las necesidades interventivas de los chicos, porque insisto son familias

multiproblemáticas, y no podemos abordar todo, necesitamos hacer un trabajo complementario, intersectorial con las redes y las redes tampoco están dando abasto” (E. N°11).

Un tercer aspecto que se identifica dentro de la categoría “**limitaciones de la política pública para la intervención social**” son *lineamientos técnicos incompatibles con la realidad*, como menciona el entrevistado N° 3:

“Las políticas, y las personas que son encargadas de aprobar o reformular las políticas públicas y sociales hoy en día en infancia, están muy lejos de entender la realidad imperante y de proteger a las familias del país” (E. N°3)

Este dilema devela la desconexión existente entre quienes redactan las leyes y proyectos y quienes son receptores de ellas, personas que viven cotidianamente una realidad sistemáticamente vulnerada, puesto que, como menciona Juan Pablo Luna (2016) en su artículo de CIPER, “desde inicios de los 2000 vengo notando en mis investigaciones cómo los políticos chilenos han debilitado sus vínculos con la sociedad civil, profundizando los vínculos (y el reconocimiento mutuo) con los intereses empresariales, la tecnocracia y otros políticos” (s.p). Esto se traduce en que “las élites políticas buscan arreglos institucionales como solución a una crisis que no es técnica, sino política” (Luna, 2016, s.p). Esto se relaciona con lo que se menciona en la entrevista N° 9:

“El Estado también incide mucho en cómo se van creando estas nuevas reglas del juego, sin siquiera hacer una consulta ciudadana, o una consulta profesional a quienes están directamente en el trabajo diario” (E. N°9)

Las principales dificultades y críticas que las y los trabajadores sociales identificaron en las prácticas que llevan a cabo en los Programas de Intervención Especializada obedecen a causas estructurales, como dan cuenta las subcategorías de este eje: **organización legislativa deficiente, sobrecarga laboral, carencia de una política integral en niñez**, pues, “cambios profundos requieren respuestas y transformaciones igualmente profundas” (Sáenz, 2004, p.125).

“Entonces siento como que él SENAME está en el olimpo y no es capaz de aterrizar todos estos programas a lo que es el terreno, ni tampoco consultar a los programas cuáles son sus

necesidades, sino que ellos desde el escritorio son los que arman todos los programas, no dando respuestas así a las necesidades de los niños” (E. N°9).

Y como último aspecto dentro de este eje, encontramos la subcategoría: **deslegitimación de SENAME**, puesto que el Servicio Nacional de Menores, fundado en tiempo de Dictadura Militar, últimamente ha estado en la palestra pública por reiterados casos de vulneraciones y maltrato dentro del mismo servicio. Esto se ha visto plasmado en distintas noticias que exponen debilidades internas del sistema de protección a la niñez, generando sensaciones de desconfianza y preocupación a nivel societal.

Como señala Arturo Baeza en Prensa Universidad de Chile, el 15 de abril de 2021:

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) lleva años en la mira de la opinión pública y siempre está presente en las campañas y campañas políticas. Cada cierto tiempo ocurre algún hecho que lo vuelve a posicionar, generalmente de manera negativa, en los medios de comunicación (s.p).

El extracto de la entrevista N° 4 coincide plenamente con lo señalado por Prensa Universidad de Chile:

“La niñez siempre ha estado bastante abandonada en todos los planes de gobiernos, nunca se habla de cómo funcionan los programas, o sea para la gente es súper cuestionable SENAME, ¿es un organismo vulnerador?, sí, es un organismo vulnerador” (E. N°4).

A lo anterior se suma el reportaje realizado desde el Centro de Investigación Periodística (CIPER) el día 2 julio de 2019, el cual destapa “El brutal informe de la PDI sobre abusos en el SENAME que permaneció oculto desde diciembre” (Sepúlveda y Guzmán, 2019) episodio que se identifica como un momento de crisis irreparable para el ex Servicio Nacional de Menores.

En la entrevista N° 5 se hace alusión a este mismo fenómeno:

“Está muy mal mirado SENAME y, por lo tanto, los profesionales que trabajamos para SENAME” (E. N°5).

Estos últimos episodios, sumado a casos anteriores, terminan por confirmar lo señalado por diversos profesionales y críticos del sistema de niñez chileno. Por mencionar algunos ejemplos:

el caso de Yancarla Muñoz en 2012, quien fue separada de su familia durante 5 años por vulneraciones de mediana complejidad y termina muerta 3 días después de su egreso (Jeldres, 2016), o el impactante caso de Lissette Villa de 11 años, quien en 2016 fallece dentro de un CREAD, siendo su causa de muerte “asfixia por sofocación producto de compresión mecánica externa” (INDH, 2021, s.p), o el caso de Cristian Ortiz de 7 años, quien en 2020 falleció ahogado en un paseo de verano a cargo del hogar en donde se encontraba separado de su familia (Bravo, 2020), como también en el caso de Ámbar Cornejo, joven de 16 años brutalmente asesinada por la pareja de su madre, quien se encontraba en un Programa de Intervención Especializada (Rojas y Barraza, 2020). Todos estos casos, que tuvieron un final trágico, propician el temor general de la sociedad frente a profesionales y programas que provengan desde el ex Servicio Nacional de Menores, limitando las intervenciones de las y los profesionales.

En virtud de lo recientemente expuesto, las principales dificultades y críticas que las y los profesionales identifican en su intervención, son problemáticas ligadas, aparentemente, a las orientaciones técnicas de los programas, aludiendo a la ***sobrecarga laboral por exceso de casos, por necesidad de justificar evidencia***, como también a la ***falta de profesionales especializados en la red de protección por falta de recursos económicos y necesidad de especialización***. Lo anterior alude directamente a los organismos colaboradores que ejecutan los programas, como también a la institución que los acredita y, a su vez, fiscaliza su funcionamiento, Mejor Niñez, ex SENAME, ya que en la realidad concreta no propician las condiciones laborales para un desempeño profesional de calidad. Esta situación se ve intensificada por la crisis sociosanitaria, lo cual significa una nueva vulneración para los y las NNJ y familias que requieren de una intervención especializada, con profesionales especializados que cuenten con las condiciones y recursos necesarios para acompañar los procesos de transformación.

No obstante, las y los profesionales reconocen que existe una crisis a nivel estructural acompañada de un *aspecto tecnocrático* enraizado en la política pública, lo cual propicia la deslegitimación que envuelve a las instituciones, sumado a sus carencias y deficiencias de orden legislativo y la desconexión con la realidad que viven las y los NNJ que acceden a la red de prevención, protección y reparación de sus derechos vulnerados. Ello, según Martínez y Agüero (2008), hace que sus intervenciones se puedan transformar en un Trabajo Social “burocrático, rutinario y repetitivo”. Esto significa que:

Pone el énfasis en los procedimientos, las formas y los modelos, generalmente traducidos en formularios o formas predeterminadas, que no requieren mucha reflexión ni mucha elaboración. Es un modo aséptico de trabajo social, que transforma a los profesionales en emisarios, mandaderos y empleados administrativos (p.108).

El desafío presente para las y los trabajadores sociales, en la sociedad contemporánea, es la lucha constante por saldar la deuda histórica que se tiene con la niñez y la juventud, y que frente a las adversidades es imprescindible mantener vigente el compromiso real de justicia social para todos los y las NNJ, protegiendo y restituyendo los derechos que un sistema evidentemente quebrado ha vulnerado.

4.4.4. Eje N°4: Principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

Objetivo: Identificar los principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

Finalmente, en este apartado, se plantean, a partir de los discursos de los y las profesionales, distintos elementos que pudieran o debiesen ser considerados para ejercer una práctica profesional que se aproxime a lo que plantea el Trabajo Social crítico emancipador, tanto en la praxis misma, como en la consistencia teórica de los discursos de cada profesional, pretendiendo una alineación entre estos.

El eje número cuatro representa siete grandes categorías analíticas, en la cual solo la primera, contiene dos subcategorías. Estas han sido ejemplificadas en el siguiente cuadro:

Categoría	Subcategoría
Posicionar al sujeto como sujeto de Derechos	Reivindicar al sujeto a nivel individual
	Promover la organización y formación a nivel comunitario
Involucración de las y los profesionales de Trabajo Social en el diseño de políticas públicas	-
Actualización y especialización del conocimiento	-
Reflexión y cuestionamiento permanente de	-

la labor profesional	
Trabajar desde la vocación y el compromiso	-
Intervención situada y flexible	-
Trabajar desde enfoques liberadores antagónicos al control social	-

La relevancia de conocer estos elementos radica en saber en qué medida las intervenciones de los y las profesionales que trabajan directamente con niños, niñas y jóvenes se acercan al enfoque crítico del Trabajo Social, y qué grado de incidencia se tiene para lograr el cambio o transformación de los sujetos y sus realidades, interrumpiendo de raíz la vulneración de sus derechos.

Tal como fue señalado en el capítulo II de esta investigación, el Trabajo Social crítico se inspira en la crítica radical que postula Marx, la cual intenta “alcanzar la raíz de los fenómenos, superar su visión aparente, manifiesta y pseudoconcreta y alcanzar su esencia y sus fundamentos, entendiendo las causas y no solo las consecuencias” (Montaño, 2019, p.12). Esto se realiza a partir de un enfoque que “no trata el fenómeno de forma aislada, de forma autónoma, como autodeterminado, sino que pretende apropiarse de sus múltiples determinaciones, insertadas en una realidad que lo contiene y lo determina” (Ídem, p.12). A partir de lo anterior, se identificaron siete categorías que dan cuenta de los elementos que debiera contener una práctica crítica-emancipadora.

La primera categoría considerada como elemento que debiera contener una práctica social inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador se reconoce como: **“posicionar al sujeto como sujeto de derechos”**.

Para comenzar, es importante comprender el concepto de sujeto, a partir de “la comprensión del mismo sujeto como social, como parte de un colectivo y de un grupo social” (Valverde, 2004, p.98), por lo cual “el individuo es capaz de asumir su capacidad de transformación de la realidad, y por tanto de constituirse en actor social (...) la idea de sujeto es la de un resistente y combatiente por la libertad” (Ídem, p.98). De esta forma, se considera a las personas como sujetos desde el fundamento inicial de la dignidad, reconociendo su capacidad de autonomía y transformación.

De acuerdo con los discursos recopilados en las entrevistas, en la primera gran categoría, se logran destacar dos elementos fundamentales que contribuyen a **posicionar al sujeto como sujeto de derechos**: a) *“reivindicar al sujeto a nivel individual”* y b) *“promover la organización y formación a nivel comunitario.”*

En base al análisis generado a partir de las entrevistas, se logra destacar que uno de los principales elementos que debería contener una práctica emancipadora es empoderar al sujeto como un sujeto de derechos, comenzando por visibilizar la problemática que les afecta, para, con ello, generar cambios positivos que permitan disminuir o interrumpir tal problemática. De esta manera la intervención implica:

Un esfuerzo que pretende promover la participación infantil y conseguir que se consideren las opiniones y preocupaciones infantiles en los estudios de un bienestar subjetivo. Se trata de un mecanismo orientado al conocimiento social de este sector de la población, que permite detectar sus necesidades y expectativas desde un enfoque de bienestar y calidad de vida (Moriche y Vallejo, 2018, p.214).

En consecuencia, *reivindicar al sujeto a nivel individual* es una práctica emancipadora fundamental para generar una transformación social, especialmente en las y los NNJ y familias de los PIE, considerando que son sujetos/as que han sufrido vulneraciones graves en sus derechos. Así mismo, la acción de entregar herramientas para el autoconocimiento y fortalecimiento de la resiliencia está estrechamente relacionada con las prácticas y funciones profesionales, de carácter socioeducativas especialmente con NNJ. Ello se condice con la educación liberadora planteada por Freire, tal como señala Brito (2008) cuando se refiere a la emancipación del sujeto oprimido:

Situar al sujeto oprimido freireano en cuanto movilizador de la emancipación humana constituye otra de las dimensiones relevantes de su propuesta. Este sujeto oprimido no sólo debe librarse de la opresión mediante el proceso educativo, sino promover cambios en las estructuras existentes y en las relaciones de poder. Al decir de Freire, “ahí radica la gran tarea humanista e histórica de los oprimidos: liberarse a sí mismos y liberar a los opresores (p.32).

Finalmente, reivindicar al sujeto en sus derechos permite generar conciencia individual y, como consecuencia, una conciencia colectiva, considerando que la dimensión de la vida cotidiana está compuesta de interrelaciones que construyen la sociedad. Haciendo referencia a la cita anterior, Freire, mediante su pedagogía crítica, liberadora y problematizadora “ofrece una propuesta

revolucionaria, en tanto el sujeto educando, mediante su participación, se convierte en actor indispensable al redimensionar la realidad social que le es propia.” (Brito, 2008, p.32). Así mismo, se destaca el siguiente relato de las entrevistas N° 3 y N° 6:

“El decirles a los chiquillos que ellos sí tienen derecho, de que no son como nada (...) cuando uno le muestra eso ellos se van empoderando y desde ese empoderamiento ellos van generando cambios” (E. N°4).

“Posicionar al sujeto social, sea de donde sea que provenga y tenga la edad que tenga, que sea respetado en sus derechos como persona, (...), cómo alguien o como una persona que también se tiene que hacer cargo de su propia transformación, y como un agente de cambio” (E. N°6).

En congruencia, un segundo elemento que compone la primera gran categoría de este eje es **“promover la organización y formación a nivel comunitario”**. De modo que se identifica la relevancia de posicionar al sujeto como sujeto de derecho a través de la entrega de herramientas para su autovaloración, comprendiendo su incidencia como parte de la construcción social de la realidad. Es decir, que un NNJ y/o familia del PIE pueda tener un sentido de pertenencia implica un reconocimiento de su historia de vida, de aceptación y superación. De esta manera, incentivar la integración de los sujetos en espacios comunitarios, también permite la organización de la comunidad desde un posicionamiento protagónico y autónomo de la colectividad, desde un lazo que parte con y desde su territorialidad, trabajando en engranaje. Así también lo plantea la educación popular, cuando se define mediante *“la concientización de la participación popular, que constituye el principal efecto de alcance y ruptura de la concepción de educación crítica latinoamericana”* (Brito, 2008, p.32), esto se comprende como la:

Redefinición de los actores sociales y sus funciones que rompe con las formas tradicionales de educación, con las estructuras y la institucionalidad establecida, así como también impone una nueva distribución del poder del pueblo y del acceso público y participativo a la educación (Brito, 2008, p.32).

Los relatos destacados que aluden a lo planteado señalan lo siguiente:

“Tienes que tener conocimiento también de lo que es el trabajo territorial y también popular, trabajar con esos recursos es transformar (...). Entonces la experticia del aplicar, del estar ahí, del trabajo en terreno y del trabajo con las comunidades, desde conocer las ofertas

programáticas (...) también de organizaciones que los pueden implementar incluso las mismas personas del territorio, personas naturales” (E. N°3).

La segunda categoría de análisis de este eje se denomina como **“involucración de los profesionales del Trabajo Social en el diseño de políticas públicas”**. En la historicidad de los y las profesionales del Trabajo Social, siempre ha habido involucración con el compromiso del bienestar y justicia social. Tal como se señala en el capítulo II de la presente investigación, el primer acercamiento de la profesión es con las personas, especialmente niños/as y mujeres, en situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, con el objetivo de incluirlos a un sistema socio-político para que puedan ser reconocidos y considerados en el marco de la creación de políticas sociales dirigidas hacia la población. Esto permite tener un conocimiento de la vida cotidiana de manera más cercana y familiar.

Actualmente, la disciplina se profesionaliza cada vez más y dentro de esto, la implicancia de generar justicia social también se evidencia en el campo de la política, llevando aquellas primeras experiencias de acercamiento con la vida cotidiana de las personas a aquellos espacios que norman y decretan formas de convivir y de comprender la vida. De esta manera, las prácticas con perspectivas críticas y emancipadoras son fundamentales en la configuración de intervenciones, programas y políticas públicas, puesto que aquello contribuye no sólo a mostrar las fallas existentes en el sistema, sino también, a proponer ideas y enfoques renovados, en busca de transformaciones desde adentro hacia afuera, siendo fundamental el rol de las y los profesionales en materias de política públicas para construir y garantizar el bienestar y justicia social, en particular de aquellos/as profesionales del Servicio Mejor Niñez, ex SENAME, quienes vivencian directamente la realidad de una población que ha sufrido graves vulneraciones a sus derechos.

Cabe añadir que el nuevo Servicio Mejor Niñez, promete una reestructuración en materia de protección de derechos y de adopción, incorporando mejoras sustanciales en la comprensión y ejecución de la protección especializada a la niñez y juventud. En base a este avance, se genera la nueva composición de una “mesa de expertos” del nuevo Servicio, en la que se espera que exista una involucración y reconocimiento de todas las áreas sociales que trabajan directamente con la niñez. Por lo menos, esto hace entender la reciente información que entrega la mesa de expertos, al señalar en el Título II, párrafo 3, art.10 de la Constitución Política de Chile (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2021) lo siguiente: “El Consejo estará conformado por cinco miembros expertos en las áreas ligadas a la niñez, que cuenten con experiencia y

reconocida trayectoria en el área de su competencia de trabajo”; sin embargo, insólitamente, esta no considera a las y los profesionales del Trabajo Social para la creación de líneas y ejes de acción en función de la promoción, reparación y prevención de la vulneración a los derechos de la niñez. A partir de este análisis, los y las profesionales reconocen que:

“Es súper importante creo yo, que haya profesionales involucrados en la política, en el hecho de poder constantemente conversar como profesión, respecto de lo que nosotros mismos visualizamos de la sociedad y desde ahí como aportar nuestro conocimiento, para la transformación social” (E. N°6).

Por otra parte, para ejercer una praxis orientada desde un Trabajo Social crítico emancipador, es importante que cada profesional logre una: **“actualización y especialización del conocimiento”**, considerándose ésta, la tercera gran categoría de este eje.

El equipo de investigación comprende que parte del desarrollo y transformación de la disciplina contempla un elemento de actualización y especialización constante del conocimiento, siendo una necesidad, según lo señalado por los y las entrevistadas considerando que la sociedad y las realidades de cada sujeto/a están en constante transformación, considerando con pertinencia la búsqueda o renovación persistente de los conocimientos, a través de un profundo replanteamiento respecto al ejercicio del Trabajo Social, desde la disciplina y su quehacer profesional. Como señala Montaña (2019), no se necesita ni se debe “refundar” la intervención social para hablar de un Trabajo Social crítico, sino más bien, mirar la herencia como un acontecimiento que permite transformar desde lo que existe y acontece a la transformación histórica de la profesión.

En particular, el conocimiento profesional que comparten los y las trabajadoras sociales de los PIE, provienen tanto del acercamiento a las realidades sociales, así como también de un desarrollo disciplinar, que permita ser congruente entre la mirada epistemológica y la praxis, de manera que la intervención en la realidad pueda permitir la transformación deseada. En ese sentido, capacitarse requiere de un/a profesional estudioso/a, ya sea en técnicas innovadoras para la intervención, seminarios de investigación sobre diferentes problemáticas sociales, en distintas áreas de especialización, tanto a nivel individual-familiar, a nivel comunitario, como a nivel de políticas públicas. Así se entiende en la entrevista N° 5, cuando se comenta que:

“Seguir aprendiendo, yo creo que en esta área uno nunca termina de aprender, nunca terminas de capacitarte, nunca terminas de estudiar” (E. N°5).

En la cuarta categoría, se reconoce la “**reflexión y cuestionamiento permanente de la labor profesional**”, como un elemento fundamental de un Trabajo Social crítico y emancipador. Particularmente la reflexión y cuestionamiento permanente de la labor profesional permite innovar en los diferentes niveles de las ciencias sociales, entre ellas, la epistemología, ontología y metodología, las cuales dan sentido a la praxis profesional. Es necesario un cuestionamiento constante del quehacer, para evaluar, conocer y sistematizar si las prácticas y gestiones están siendo efectivas y si se están logrando cambios o transformaciones con los sujetos. De la misma manera, se hace necesario considerar el cuestionamiento del espacio desde donde se orienta la intervención, en este caso los PIE, pertenecientes al Servicio Mejor Niñez ex SENAME, y desde ahí generar críticas constructivas que permitan mejorar la calidad de intervención, en términos de flexibilidad, de acercamiento entre los lineamientos técnicos de los programas y la realidad con la que se trabajará.

Relacionando este análisis con el capítulo II de esta investigación, una reflexión profunda y constante amerita, desde la teoría crítica, según Montaña (2019) “una acción política de desnaturalización (...) deconstruyendo las diferentes definiciones de un concepto y/o perspectiva que llenan de significado y sentido” (p.21) el quehacer profesional en sus dimensiones teóricas, metodológicas, éticas y políticas. Así mismo lo refleja el extracto de la entrevista N° 4:

“Como profesional uno siempre se tiene que estar cuestionando su labor, cómo puedo hacerlo mejor, que puedo hacer si ya no me funciona lo teórico, cómo bajo lo teórico a lo cotidiano, a lo normal, a la realidad de la gente, creo que eso es lo principal para hacer una buena pega (...) hay que buscar nuevas formas y de esa forma vamos a ir transformando su realidad” (E. N°4).

Continuando con el análisis, la quinta categoría identificada de los discursos de los y las profesionales es “**trabajar desde la vocación y el compromiso**”. La vocación es el compromiso con el cambio o transformación social, el cual a su vez tiene fundamentos éticos asentados en la dignidad humana, vinculada con la calidad moral del trabajo profesional, reflejando el modo con el que se lleva a cabo el quehacer cotidiano, que implica entrega vocacional, responsabilidad, honestidad intelectual y práctica, relativa a lo que dice saber y lo que hace. De esta manera, “*la vocación y el amor por lo que uno hace es lo que está haciendo la transformación, es lo que está aportando al cambio*” (E. N°4).

Así lo reafirma el Colegio Nacional de Trabajadores/as Sociales de México (CONATS) (2017), cuando señalan que “la vocación es la inclinación natural que una persona tiene al realizar determinadas acciones en su vida social. Es el deseo e inclinación por parte de las personas a cierta profesión, carrera o acción” (s.p), en donde:

Las aptitudes y habilidades se pueden desarrollar en los años de estudio, sin embargo, la motivación y persistencia que contiene la pasión cuando algo se hace con todo el ser, es una cualidad que no puede aprenderse, ya que es inherente a todo ser humano. (Colegio Nacional de Trabajadores/as Sociales de México, 2017, s.p)

Continuando, una sexta categoría de análisis o elemento constitutivo de una praxis emancipadora se vincula al desarrollo de una “**intervención situada y flexible**”. La gestión de la intervención social requiere de un acercamiento concreto a la realidad, para lograr objetivos de cambio y transformación, asimismo, una intervención con enfoque crítico requiere de una multiplicidad de factores para su logro efectivo, como la flexibilidad ante situaciones complejas y adversas que podrían perjudicar el proceso, sin embargo, una mirada crítica contempla estos elementos limitantes como potenciales donde se visibiliza la necesidad de una innovación de la praxis.

El primer concepto al que hace referencia esta categoría es la intervención “*situada*”, la cual reconoce el contexto o escenario en el que se encuentra la familia, en cuanto a los factores de riesgo y diferentes niveles de vulneración a los que están expuestos. De esta manera, se consideran todos aquellos factores intervinientes en la situación para generar un plan de intervención estratégico que permita ser cercano y atinente con la realidad.

Al mismo tiempo, se utiliza el concepto de “*flexible*”, porque si bien existen lineamientos técnicos relacionados con la gestión de la intervención, ya sea diagnóstico, planificación, ejecución, evaluación, seguimiento y sistematización, esta debe ser flexible con la realidad y contexto problemático del NNJ y su familia, para lograr una intervención efectiva de acuerdo al objetivo de transformación y cambio en las condiciones de vida y bienestar del sujeto/a, o para interrumpir la vulneración de sus derechos. Tal como se expresa en la entrevista N° 10:

“Entonces ahí tiene que ser el profesional muy estratégico para lograr que el chiquillo pueda adherir, qué es lo que se hace, se trabaja en conjunto con el niño para poder generar como motivo de consulta y que el propio chico pueda definir “si sabes que, mira estoy viendo que en esto me podrías ayudar” (E. N°10).

En última instancia, se identifica la categoría: **“trabajar desde enfoques liberadores antagónicos al control social”**, la cual hace referencia a tener como principal objetivo en la praxis de los y las profesionales aquellos paradigmas y enfoques liberadores, que contribuyan a las categorías mencionadas anteriormente, en cuanto a la reivindicación y el fortalecimiento del sujeto en sus derechos, al trabajar desde la reivindicación del vínculo social con y desde el territorio, identificando mecanismos y redes que promuevan la equidad y justicia social, bajo el alero del compromiso y la vocación profesional. A partir de estos componentes, el camino que generan los y las trabajadoras sociales, contempla una intervención social que se vincula a los enfoques de paridad de género, feminismo, interculturalidad y reconocimiento de los pueblos y culturas andinas y ancestrales, directamente vinculados a la lucha de los movimientos socio ambientales, ecológicos, de clase, entre otros, los cuales tienen como centro el reconocimiento de la dignidad humana y el medio ambiente.

Así mismo, se puede visibilizar las inquietudes plasmadas a través de los discursos de las y los profesionales entrevistados, especialmente cuando en la entrevista N° 5 se reflexiona lo siguiente:

“Para mí el enfoque crítico del Trabajo Social (...), tiene que ver con los nuevos enfoques, con trabajar desde un feminismo, desde una nueva masculinidad, de no visualizar la infracción de ley como algo punitivo, tiene que ver con construir nuevas realidades, y también el espacio neoliberal en el que vivimos, que tampoco hay que dejarlo de lado, (...) trabajar en base a los nuevos roles, en no juzgar a las madres ni a los padres, trato de trabajar bajo un enfoque propositivo, no desde un enfoque inquisidor” (E. N°5).

La estructura social se encuentra fuertemente anclada al sistema neoliberal y al sistema sexo/genero imperante, generando un condicionamiento, control de estilo de vida y de las relaciones que se establecen en la sociedad, incluyendo sistemas socioculturales, económicos y políticos. A raíz de lo anterior, Margarita Rozas (2018), señala que el Estado busca contrarrestar los daños causados desde el sistema capitalista, principalmente en el fenómeno del empobrecimiento de la población y su profundización. Ante estas problemáticas, Illanes (s.f) señala que las políticas públicas se caracterizan por estar sujetas y orientadas hacia el sistema capitalista y, en términos amplios, se definen como “la aplicación de normativas destinadas a intervenir las inequidades generadas en el mercado, con el fin de disminuir la brecha social, neutralizar el conflicto y potenciar el desarrollo general” (Ídem, p.1).

De acuerdo con esto, la intervención de los y las profesionales debiese contener un enfoque crítico del Trabajo Social en las diferentes dimensiones de la actuación profesional, ya sea en las apreciaciones y fundamentos epistemológicos y teóricos, como también en los fundamentos éticos y prácticos del quehacer. Bajo esta premisa, una perspectiva antagónica a este paradigma de control social refiere a un enfoque crítico del Trabajo Social, emancipador y transformador, incluyendo también las consideraciones ontológicas de la disciplina, a partir de lo siguiente:

Depende de un sujeto capaz de promover la transformación social. Una teoría revolucionaria no determina mecánicamente una práctica revolucionaria; en esta relación hay innumerables mediaciones que no pueden ser suprimidas: agotamiento del modelo actual, correlación de fuerzas sociales, grado de conciencia (de clase) de los sujetos, capacidad de organización y movilización, etc. (Montaño, 2019, p.13)

A partir de lo expuesto en este último eje y rescatando lo analizado en los ejes anteriormente mencionados, es posible concluir que el Trabajo Social crítico emancipador está presente en los discursos de los y las profesionales en distintas medidas, ya que varios entrevistados/as no tenían nociones concretas de lo que significa esta acepción del Trabajo Social, sin embargo, las nociones planteadas dejan entrever cómo comprenden la profesión, y cómo ésta impacta en los sujetos, grupos y comunidades, permitiendo definir las categorías expuestas.

A razón de esto, se visualiza que, la praxis del Trabajo Social desde una perspectiva emancipadora, por parte de los y las profesionales, se expresa en promover en las personas la propia transformación y/o construcción de su mundo de vida, de sus propias identidades; en la reestructuración de los lazos sociales, en la consideración de su relevancia como sujeto esencial en la sociedad y en la ciudadanía, como expresión de derechos. Ello coincide plenamente con la propuesta de Martínez y Agüero (2008) planteada en su libro “Dimensión político-ideológica del Trabajo Social”:

Hemos intentado desarrollar en este capítulo lo que para nosotros es el núcleo crítico del trabajo social emancipador. Integran este núcleo, las nociones de sujetos sociales, mundos de vida, identidades, lazos sociales y ciudadanía. Estas son las cuestiones centrales que abordan los trabajadores sociales en su praxis profesional. Cualquiera sea el ámbito o el tipo de praxis que realicen estos profesionales, este núcleo crítico siempre está presente de alguna manera (p.125).

En consecuencia, el quehacer cotidiano de los y las profesionales en los PIE, se enfoca en la posibilidad de visibilizar, sensibilizar y transformar aquellas situaciones que impiden el desarrollo integral de las personas, a través de prácticas conscientes y favorables para la real trascendencia de las y los sujetos. Esto es posible mediante una constante reflexión y especialización de los conocimientos de cada profesional, involucrando paradigmas y enfoques consecuentes y contingentes con el cambio social y la real emancipación de los grupos sociales oprimidos, confrontándose a discursos neofilantrópicos, patriarcales, capitalistas y paternalistas.

A pesar de las insistentes acciones realizadas por algunos/as profesionales comprometidos con una real posibilidad de transformación y emancipación de las y los sujetos, sus ideas y su sentido del quehacer profesional se ve obstruido por una realidad neoliberal de orden capitalista que ha dejado importantes secuelas en el tejido social actual, extrapolado en la presente investigación, al identificar en los discursos de las y los profesionales interpretaciones respecto del enfoque crítico y emancipador del Trabajo Social que se abocan concretamente a sus intervenciones, es decir, se limitan a la crítica de su propia acción y al espacio donde intervienen, dejando ver en sus discursos y experiencias la carencia de una crítica que supere los aspectos específicos o endógenos del quehacer profesional para trascender hacia una visión estructural respecto de cómo el sistema y su orden afecta y condiciona las realidades de las y los sujetos, lo cual pareciera nublar la profundidad y magnitud de las problemáticas a las que se enfrentan las y los profesionales en los PIE.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Para finalizar este seminario de grado, se presentan las conclusiones y sugerencias que emanan de este proceso de investigación, cuyo objetivo general fue *“Analizar, desde un enfoque crítico y emancipador, los discursos de trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE) de la Región Metropolitana, respecto de sus prácticas de intervención con niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas”*, lo cual fue abordado mediante cuatro objetivos específicos:

1. Identificar las principales situaciones o problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores/as sociales del Programa de Intervención Especializada en su quehacer con NNJ y sus familias y los factores que las explican.
2. Conocer las principales prácticas que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias vulneradas.
3. Reconocer las críticas y dificultades a las cuales se enfrentan los y las trabajadoras sociales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada.
4. Identificar los principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

En virtud de los objetivos expuestos, en un primer momento, se logra concluir, a través del objetivo N°1, que las y los trabajadores sociales abordan problemáticas que se manifiestan en espacios individuales, familiares y comunitarios, las cuales afectan directamente la vida cotidiana, personal y social de aquellos/as que se ven envueltos en situaciones de vulneración, situaciones que a su vez tienen directa relación con las condiciones estructurales, socioeconómicas y de desventaja social que viven los sectores más postergados de la sociedad. Dichas situaciones son reflejo de la histórica fragmentación que ha mantenido la cuestión social a través de los años, sustentada en un sistema de desarrollo capitalista y neoliberal que ha agudizado escenarios de vulnerabilidad que no han sido totalmente cubiertos y/o reconocidos, como tampoco reparados por el Estado. Esto, a su vez, se integra o forma parte de las problemáticas actuales que responden a un contexto globalizado agravado por la crisis socio

sanitaria, tal como se mencionó en el capítulo I y II. A raíz de lo anterior, es posible dilucidar que estas problemáticas responden a un orden más bien complejo por su dimensión estructural y coyuntural, más que individual y/o familiar.

En razón de lo expuesto, la cuestión social existente, forma parte de las consecuencias de una ardua fragmentación y carencias en materia de políticas públicas que impiden el buen desarrollo, y por consiguiente, el buen vivir de las y los sujetos que forman parte del tejido social, principalmente a las y los NNJ y sus familias que acceden a la red de protección tal como los PIE, afectando también el buen desempeño en los escenarios de intervención profesional de las y las trabajadoras sociales que abordan e intervienen dichas realidades. Esto tiene suma relación con el objetivo N° 3, el cual busca identificar y conocer las principales críticas y dificultades que enfrentan las y los profesionales en su quehacer, donde existe coincidencia entre los/as profesionales entrevistados/as en las consecuencias que genera la ineficiente articulación de las políticas sociales, dificultades burocráticas que tienen directa relación con cómo se van desempeñando los/as profesionales en su espacio laboral, viéndose sus intervenciones limitadas por la rigidez de los lineamientos técnicos del Programa de Intervención Especializada en la medida que la prioridad está puesta en la cantidad de intervenciones y no en la calidad de aquellas.

Así mismo, el objetivo N°2 busca identificar las principales prácticas y funciones que realizan las y los profesionales de Trabajo Social para atender las problemáticas mencionadas tanto a nivel individual, familiar, como a nivel institucional y estructural, donde se identifican prácticas actuales e históricas de la profesión. En un primer momento se identifican funciones relacionadas con una actuación profesional directa y vinculante con las y los sujetos, como también en las diversas fases del ciclo metodológico, tales como el registro, diagnóstico y planificación de la intervención, para posteriormente continuar con el proceso de ejecución, seguimiento, evaluación y sistematización de la intervención, a la que también se agrega la coordinación con redes en todos los niveles, sociales e institucionales. Frente a las prácticas vinculantes y de intervención directa, las y los profesionales le encuentran sentido, considerándolas fundamentales para llevar a cabo la actuación profesional, sin embargo, aquellas vinculadas a la gestión o administración los/as desmotivan y alienan, en la medida que tienen bajo impacto en la realidad de las y los NNJ. No obstante, desde la perspectiva crítica y emancipadora de la profesión, se espera la resignificación de aquellas prácticas, no sólo por su

importancia metodológica, sino también por los aportes teóricos y reflexivos que involucran para el seguimiento y la concreción de objetivos.

Finalmente, respecto del objetivo N°4, el cual pretende identificar los principales elementos que debería contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador, según las y los profesionales entrevistados, es posible destacar siete categorías identificadas y relevantes para generar un análisis y una conclusión que permita la articulación de lo expuesto en esta investigación.

Desde un enfoque crítico emancipador, una de las acciones profesionales que resultan más relevantes para las y los profesionales entrevistados, en los procesos interventivos, es posicionar al sujeto como un sujeto de derechos, enfoque fundamental para el Trabajo Social, puesto que la profesión está inserta en un modelo de sociedad que dificulta la concreción real de la emancipación. De esta manera, se reconoce que los y las profesionales incorporan una perspectiva crítica y emancipadora cuando asumen una responsabilidad y compromiso con las y los sujetos, cuando consideran el buen vivir y calidad de vida de estos/as como eje central del quehacer, y cuando reivindican a las y los sujetos como entes activos y relevantes para la construcción sociopolítica de ciudadanía en el plano personal y social.

Para el Trabajo Social crítico emancipador, este proceso de reivindicación y construcción de poder popular, se logra permitiendo el protagonismo de aquellas personas que han sido invisibilizadas y desplazadas de la sociedad, por lo que no es un "empoderamiento" superficial o altruista, sino que se trata de entregar y/o reforzar las herramientas personales, facilitar los recursos, construir espacios, propiciar instancias de encuentros significativos y de aprendizajes co-construidos por las y los mismos sujetos a medida que se potencian sus capacidades individuales y colectivas. En otras palabras, se trata de desarrollar, en conjunto, la capacidad y posibilidad real de decidir sobre el propio destino o proyecto de vida y de poder llevarlo a cabo.

Así mismo, se necesitan herramientas fundamentales que permitan una praxis verdaderamente implicante, incidente y convincente con la transformación y emancipación de las y los sujetos, y que según el análisis de los discursos de los y las entrevistadas, se relacionaría con la involucración de las y los profesionales del Trabajo Social en el diseño de políticas públicas como factor clave y determinante para aportar perspectivas integrales y críticas a partir de orientaciones éticas con el quehacer profesional, promoviendo el bienestar y justicia social,

desde la vocación y el compromiso. Desde lo anterior, se vuelve sustancial destacar la relevancia de trabajar desde enfoques liberadores antagónicos al control social, que sean coherentes con lo ya señalado, promoviendo a su vez la actualización y especialización constante del conocimiento de las y los profesionales, como también la relevancia de la investigación teórica metodológica, para un acercamiento situado a las necesidades y problemáticas manifiestas y situadas de los sujetos, asumiendo un compromiso concreto con la transformación de la realidad, permitiendo así construir posibilidades reales que generen condiciones transformadoras de la realidad.

A modo de sugerencia, se considera pertinente la inclusión de más profesionales en la red de protección, así como la disminución de casos por triada profesional, ya que la complejidad de las problemáticas a las cuales se enfrentan los/as profesionales genera una demanda difícil de absorber, en la medida que sobrepasa la capacidad de intervención profesional que posee cada trabajador/a. Se espera, por tanto, que su actuación profesional abarque la totalidad de los casos ingresados al programa, con dedicación, compromiso y responsabilidad por parte de los y las profesionales, logrando generar mayor incidencia en la historia de vida de las y los sujetos con los cuales se trabaja.

De la misma manera se identifican posibles mejoras al sistema de Mejor Niñez, ex SENAME, particularmente en la línea de programas ambulatorios. A partir de lo analizado en el capítulo IV, queda en evidencia que la comunicación entre los programas es de forma tardía y fragmentada, por lo cual se sugiere que los diferentes programas especializados de la línea puedan fusionarse, creando una sola línea de intervención que aborde diferentes problemáticas con una mayor cantidad de profesionales especializados en la red. De esta manera se aminoraría la problemática de sobre institucionalización de los casos, así como también la revictimización de los/as NNJ, generada a través de la reiterativa reproducción del testimonio de vulneración en diferentes programas, tal como sucede en la actualidad.

Así también, se considera relevante que el Servicio Mejor Niñez, ex SENAME, promueva una línea de especialización en materia de niñez y familia destinada a mejorar y complementar los conocimientos de los y las profesionales de las diversas disciplinas que integran los equipos profesionales que se desempeñan en los programas de la red. Por ello, se propone fomentar y aumentar las capacitaciones formativas por parte del Servicio a todos los programas y equipos profesionales, proporcionando espacios de especialización para trabajar con la niñez, las familias y entre las y los mismos profesionales. Ello permitiría reforzar y actualizar las técnicas

de intervención, el uso pertinente de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y otorgar apoyo en el área de gestión de la intervención, preferentemente. Así también, es importante que se den capacitaciones en el ámbito de consolidación de herramientas y habilidades sociales de profesionales, promoviendo el respeto a la dignidad de las personas desde los principios éticos para, de esta forma, contribuir a la formación de profesionales con vocación, compromiso con los derechos humanos, fundamentalmente de los NNJ, promoviendo la justicia social y tensionando las relaciones de poder establecidas.

Además, se considera que esta línea de especialización de conocimientos dirigida hacia los equipos y programas, debe tener en cuenta que no todos los/as profesionales egresan de la misma academia, no todos tienen la capacidad económica para la especialización y/o nivelación. Dentro de esta propuesta, uno de los beneficios que conlleva su implementación, además de la formación de profesionales más completos, íntegros y capacitados para enfrentarse a situaciones multiproblemáticas, es evitar que el quehacer profesional se torne monótono y desgastante, afectando la estabilidad mental y el bienestar de los y las profesionales, y que se traduce en desgaste ocupacional y migración hacia otros puestos de trabajo, en la perspectiva de buscar mejores oportunidades y estabilidad laboral.

Para lograr esto, se requiere de una revisión profunda no sólo de la política y lineamientos técnicos del Servicio Mejor Niñez, sino también una revisión profunda en materia de políticas públicas relacionadas directamente con la prevención, protección y reparación de los derechos de los NNJ y sus familias. Desde esta perspectiva, la involucración profesional toma un rol fundamental para esta revisión y creación de políticas que consagren perspectivas integrales y emancipadoras donde se aborden las problemáticas desde la raíz, desde el origen y no solo desde las consecuencias. Al mismo tiempo, se estima que la superación de esta constante fragmentación de la política social ampliará la posibilidad de intervención para las y los profesionales no solo desde el marco de Mejor Niñez, sino también al alero de la estructura política coyuntural que permita una verdadera transformación en la vida cotidiana de las personas.

En el proceso de investigación se pudo apreciar que la teoría y la perspectiva crítica se moviliza hacia una teoría y perspectiva emancipadora que no se logra apreciar a cabalidad en los discursos de las y los profesionales entrevistados/as. Si bien hay amplias sugerencias y mejoras en el ámbito laboral y político de las instituciones, sus discursos carecen de una perspectiva emancipadora clara para la acción profesional con NNJ y sus familias. Por otro lado, también

se puede visualizar que una buena parte de los y las profesionales no conoce con exactitud las teorías provenientes de matrices liberadoras desde una mirada más académica. Sin embargo, en lo concreto, dicha perspectiva se asocia al egreso de un caso, a la mejora de las relaciones socioafectivas y familiares, e incluso a la actualización y especialización del conocimiento, destacando la relevancia del campo de la investigación para el logro de una acción mucho más incidente en el mundo de vida de las y los sujetos.

En la misma perspectiva, como equipo de investigación se pudo comprender la importancia de transitar desde un *Trabajo Social crítico hacia un Trabajo Social emancipador*, el cual, si bien tiene sus cimientos en la corriente crítica de las ciencias sociales, no es suficiente para poder generar una transformación concreta, ya que el enfoque crítico por sí solo problematiza y cuestiona la realidad, mas no la transforma. Por ello, la transición hacia un horizonte emancipador está compuesto no sólo por perspectivas éticas, epistemológicas y teóricas críticas, sino que debe ir acompañada de una actuación profesional que ponga el acento en el fortalecimiento de las habilidades individuales y colectivas de las y los sujetos y sus organizaciones, en la educación como herramienta transformadora, en la construcción de conciencia crítica, en la incidencia para el tejido de nuevas políticas sociales, en la búsqueda de participación real y concreta y en la construcción de poder popular.

Finalmente, es necesario mencionar que la presente investigación no solamente busca identificar las nociones de un Trabajo Social crítico emancipador en los discursos y prácticas de los/as profesionales de la disciplina, sino que también aspira a contribuir al aprendizaje constante de cada persona involucrada con las aspiraciones de cambio y con el objetivo de un proyecto verdaderamente emancipador dirigido hacia aquellas y aquellos sujetos y grupos que han sido invisibilizados, excluidos y marginados del sistema neoliberal imperante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüero, J. Martínez, S. (2015). La Intervención Social desde la perspectiva del Trabajo Social Emancipador. *Revista Intervención*. Recuperado de: <https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/18>
- Alcubierre, B. (2018). De la historia de la infancia a la historia del niño como representación. En L. Lionetti. (Ed.), *La historia de las infancias en América Latina* (pp.15-33). Tandil, Argentina: UNCPBA. Recuperado de: <https://igehcs.conicet.gov.ar/wp-content/uploads/sites/104/2019/03/La-historia-de-las-infancias.pdf>
- Alejo, M y Osorio, B. (2016). El informante como persona clave en la investigación cualitativa. *Gaceta de Pedagogía*, (n. 25). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/337428362_El_informante_como_persona_clave_en_la_investigacion_cualitativa
- Amnistía Internacional (s.f). Educación en derechos humanos. Historia de los Derechos Humanos. *Cronología de los Derechos Humanos*. Recuperado de: <http://www.amnistiacatalunya.org/edu/es/historia/inf-cronologia.html>
- Aramburu, S (2017). *¿Del enfoque tutelar al niño como sujeto de derechos? Análisis de la concepción de niñez en los discursos legislativos*. Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas. Santiago de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148989/%C2%BFDel-enfoque-tutelar-al-ni%C3%B1o-como-sujeto-de-derechos-Analisis-de-la-concepcion-de-ni%C3%B1ez-en-los.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20enfoque%20propuesto%20por%20la,por%20ser%20una%20persona%20incapaz>
- Arias, B. (2017). La infancia como sujeto de derechos. Un análisis crítico. *Raito Juris*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6748976>
- Arribas, M (2018). *Evolución histórica de la educación infantil*. Publicaciones Didácticas. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/235851858.pdf>
- Baeza, A. (2021). Mejor Niñez: ¿Es suficiente la organización que reemplazará al SENAME? *Prensa UChile*. Recuperado de: <https://www.uchile.cl/noticias/174550/mejor-ninez-es-suficiente-la-organizacion-que-reemplazara-al-sename>
- Barrionuevo, M. (2005-09-26). John Locke (1632-1704). Su vida, su obra y pensamiento. *Revista Iberoamericana*. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2979/3889>

- Barudy, J. (2005). *PDFCOFFEE*. Argentina. Instituto de Formación, Investigación e Intervención sobre la violencia familiar y sus consecuencias. Recuperado de: <https://pdfcoffee.com/barudy-guia-de-evaluacion-de-competencias-parentales-5-pdf-free.htm>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1 de octubre de 2021). Ley 21032. *Crea el servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia y modifica normas legales que indica*. Ministerio de desarrollo social y familia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Bofill, A y Cots, J (1999). *La declaración de Ginebra. Pequeña historia de la primera carta de los derechos de la infancia*. Comissió de la Infància de Justícia i Pau. Barcelona. Recuperado de: https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/declaracion_de_ginebra_de_derechos_del_nino.pdf
- Borja, García, Hidalgo. (2011). *El enfoque basado en Derechos Humanos: Evaluación e indicadores*. Red en Derechos. Recuperado de: <https://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Evaluaci%C3%B3n/EvaluacionEBDH%20+%20NIPO+%20logo.pdf>
- Bravo, D. (2020). Otra muerte más en el SENAME: La historia del niño ahogado en un paseo en Peñaflor. *El desconcierto*. Recuperado de: <https://www.eldesconcierto.cl/nacional/2020/02/11/otra-muerte-mas-en-el-sename-la-historia-del-nino-ahogado-en-un-paseo-en-pena>
- Brito, Z. L. (2008). Educación Popular, Cultural e Identidad desde las perspectivas de Paulo Freire. Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la Red CLACSO. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/campus/freire/06Brito.pdf>
- Bronfenbrenner, U. (1987). La ecología del desarrollo humano: experimentos en entornos naturales y diseñados. Recuperado de: http://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/familia_contemporanea/modulo1/la-ecologia-del-desarrollo-humano-bronfenbrenner-copia.pdf
- Campos, S (2009). *La Convención sobre los Derechos del Niño, el cambio de paradigma y el acceso a la justicia*. Revista IIDH. N° 50. ISSN 1015-5074. Recuperado de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25553.pdf>
- Casas, G y Campos, I. (s.f). Enfoque de la Resiliencia en el Trabajo Social. *ETSoc*. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000182.pdf>

- Castañeda, P y Salamé, A (2012). *Profesionalidad del trabajo social chileno: tradición y transformación*. Divulgación Científica y de Investigación. Ediciones Universidad de la Frontera Recuperado de: <http://bibliotecadigital.ufro.cl/?a=view&item=484>
- Centeno, A. (mayo, 2015). La transferencia intergeneracional y su efecto en la conducta disocial en los niños/as y adolescentes acogidos temporalmente en la fundación proyecto "don Bosco" de la ciudad de Ambato". Universidad técnica de Ambato facultad de ciencias de la salud carrera de psicología clínica. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10007/1/Estrada%20Centeno%2C%20Alejandra%20Paulina.pdf>
- Cerda, J. (2020). Trabajo de redes. Sentidos y significados desde el Trabajo Social. *Cuaderno de Trabajo Social*. Recuperado de: <https://cuadernots.utem.cl/articulos/trabajo-de-redes-sentidos-y-significados-desde-el-trabajo-social/>
- Child Rights International Network (Agosto de 2008). *Principios rectores de la convención sobre los derechos del niño: una explicación fácil*. Recuperado de: <https://archive.crin.org/es/biblioteca/publicaciones/principios-rectores-de-la-convencion-sobre-los-derechos-del-nino-una.html>
- Colegio Nacional de Trabajadores/as Sociales de México. (2017). Vocación de trabajador Social. Recuperado de: <https://peritajestrabajosocial.wordpress.com/2017/03/19/vocacion-de-trabajador-social>
- Contreras, J., Rojas, V y Contreras, L. (2014). Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena. *Psicoperspectivas*. Recuperado de: [Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena | Contreras | Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad](#)
- Cornejo, R. (2006). El Experimento Educativo Chileno 20 años Después. *Revista Iberoamericana de sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1368198>
- Dávila, P. (2015). *El lugar y la representación de la infancia en la Historia de la Educación*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/276396062_El_lugar_y_la_representacion_de_la_infancia_en_la_Historia_de_la_Educacion/fulltext/55d6d37808aeb38e8a84182e/El-lugar-y-la-representacion-de-la-infancia-en-la-Historia-de-la-Educacion.pdf

- De Martino, N. (2020). *Trabajo Social con Familias: Dilemas teórico-metodológicos, éticos y tecno-operativos*. Recuperado de: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/26073>
- Defensoría de la Niñez. (s/f). *¿Qué significa que los niños, niñas y adolescentes sean Sujetos de Derechos y no objeto de protección?* Defensoría de la Niñez. https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-significa-que-los-ninos-ninas-y-adolescentes-sean-sujetos-de-derechos-y-no-objeto-de-proteccion
- Del Villar, M (Junio de 2018). *Las asistentes sociales de la vicaría de la solidaridad*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Santiago de Chile. ISBN libro digital: 978-956-357-151-6. Recuperado de: <http://ediciones.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2019/04/Las-asistentes-sociales-de-la-Vicar%C3%ADa.pdf>
- Departamento de protección de derechos SENAME (Julio de 2015). Línea de acción programas de protección de derechos. *“Programa de intervención integral especializada (PIE). Bases Técnicas*. Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/p14-30-11-2018/BASES-TECNICAS-PIE.pdf>
- Departamento de Trabajo Social UCSH. (2012). Revista Perspectivas. *Ética y Trabajo Social*, 23.
- Diario El Pulso. (7 de abril de 2021). MINEDUC entrega detalles de cifras de deserción escolar 2021. Diario el pulso.cl. Recuperado de: <https://www.diarioelpulso.cl/2021/04/07/mineduc-entrega-detalles-de-cifras-de-desercion-escolar-2021/>
- Donoso, M., & Saldías, P. (1998). *Modelo de intervención para el Trabajo Social familiar*. n°7. Recuperado de http://biblioteca-digital.ucsh.cl/greenstone/collect/libros_respaldofull/index/assoc/HASH9e9c.dir/Modelo%20de%20intervencion.pdf
- Duarte, C (Julio de 2012). *Sociedades adultocéntricas: sobre sus orígenes y reproducción*. Última década n°36, CIDPA Valparaíso, p.99-125. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v20n36/art05.pdf>
- Duarte, C (septiembre de 2015). *El adultocentrismo como paradigma y sistema de dominio. Análisis de la reproducción de imaginarios en la investigación social chilena sobre lo juvenil*. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Barcelona
- Dussailant, F. (junio, 2017). *Deserción escolar en Chile. Propuestas para la investigación y la política pública*. Análisis, Centro de políticas públicas, facultad de gobierno.

- Documento n°18. Universidad del desarrollo. Recuperado de: <https://gobierno.udd.cl/cpp/files/2020/10/18-Desercio%CC%81n.pdf>
- Edmunds, H. (1999) *El manual de investigación de grupos focales. Libros de negocios de NTC*, vol. 5 (n. 1). 7-8. Recuperado de: [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=679877](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=679877)
- Emol. (20 de Marzo del 2017). Uno de cada dos reos pasó su infancia o adolescencia en un centro del SENAME. Emol. Recuperado de: <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2017/03/20/850222/Uno-de-cada-dos-reos-paso-su-infancia-o-adolescencia-en-un-centro-del-Sename.html>
- Enesco, I (2008). *El concepto de infancia a lo largo de la historia*. Recuperado de: https://webs.ucm.es/info/psicoevo/Profes/IleanaEnesco/Desarrollo/La_infancia_en_la_historia.pdf
- Escartin, M. (Octubre de 1992).El sistema familiar y el trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10045/5898>
- Escobar, C. (2018). Cuestión Social Contemporánea y los Desafíos al Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile. Recuperado de: <http://www.facso.uchile.cl/noticias/146656/la-cuestion-social-y-los-problemas-contemporaneos-de-america-latina>
- FACSO UCH. (31 de agosto de 2018). *La Cuestión Social y los problemas contemporáneos de América Latina - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile*. FACSO UCHILE. <http://www.facso.uchile.cl/noticias/146656/la-cuestion-social-y-los-problemas-contemporaneos-de-america-latina>
- Figueroa, C. (Diciembre de 2016). *¿Ciudadanía de la niñez? Hallazgos de investigación sobre el movimiento por una cultura de derechos de la niñez y adolescencia en Chile*. Última década, vol.24, n°45. Estudios de niñez. Scielo. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362016000200007
- Farkas, C y Santana, A, I. (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhe*, vol.16, n.1, pp.77-89. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v16n1/art07.pdf>
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Recuperado de: <https://fhcv.files.wordpress.com/2014/01/freire-pedagogia-del-oprimido.pdf>

- Gaitán, L (2010). *Ser niño en el siglo XXI*. Cuadernos de pedagogía. N°407 Monográfico. N°identificador: 407.001. Recuperado de: http://www.odontopediatria-v.cl/site/wp-content/uploads/2015/08/Gait%C3%A1n_Ser-ni%C3%B1o-en-el-siglo-XXI.pdf
- Gil, J. (1992). *La Metodología de la Investigación Mediante Grupos de Discusión*. Recuperado de: https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/69434/La_metodologia_de_investigacion_mediante.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrini, M. (Diciembre de 2009). La intervención con familias desde trabajo social. *Margen, revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. Recuperado de: <https://www.margen.org/suscri/margen56/guerrini.pdf>
- Gutiérrez, I y Acosta, A. (2013). *El niño como sujeto de derecho: Rousseau y el liberacionismo*. ResearchGate, p. 32-42. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/309219054>
- Hecht, A. (2013). *Del adultocentrismo a la agencia infantil: un enfoque desde la socialización lingüística*. Revista Infancias Imágenes, p. 7-17, vol.12, n°1. CONICET. Argentina. Recuperado de: <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/infancias/article/view/4642>
- Hernández, N. (2020, 19 de junio). Desde el Trabajo Social Crítico, una invitación para revisar las transformaciones sociales. *Escenarios, revista de Trabajo Social y Ciencias sociales*. Recuperado de: <https://revistas.unlp.edu.ar/escenarios/article/view/10111>
- Illanes, M (s.f). Política social y modelos de desarrollo: puntos de saturación histórica Chile, 1924-2003. Un Research Institute for Social Development Social Policy in a Depelopment Context. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601604.pdf>
- Instituto Nacional de los Derechos Humanos. (2012). Convención Sobre los Derechos del Niño. *Biblioteca digital INDH: Instituto Nacional de los Derechos Humanos*. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.indh.cl/handle/123456789/214?show=full>
- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (2021). *Comenzó el juicio oral en el caso de Lisette Villa*. Recuperado de: <https://www.indh.cl/comenzo-el-juicio-oral-en-el-caso-de-lisette-villa/>
- Jadue, G. (2003). Transformaciones familiares en Chile: riesgo creciente para el desarrollo emocional, psicosocial y la educación de los hijos. *Estudios Pedagógicos, N° 29*. 115-126. Scielo. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07052003000100008&script=sci_arttext
- Jaen, O. (30 de julio de 2020). *La Revolución Francesa y su legado de Derechos Humanos*. Conferencia en UDELAS, Panamá. Recuperado

de:http://www.udelas.ac.pa/site/assets/files/5792/la_revolucion_francesa_y_su_legado.pdf

- Jara, I. (junio de 2018). *Adultocentrismo y género como formas negadoras de la cultura infantil*. Revista Saberes Educativos, n°1, p.47-67. Recuperado de: <https://saberseeducativos.uchile.cl/index.php/RSED/article/view/51604/64738>
- Jaramillo, L. (8 de diciembre de 2007). *Concepciones de infancia*. Zona próxima, p. 108-123. Revista del Instituto de Estudios Superiores en Educación Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/853/85300809.pdf>
- Jeldres, M. (2016). *Crisis del SENAME: Ni un niño (a) menos*. Santiago, Chile: Ciper. Recuperado de: <https://www.ciperchile.cl/2016/11/14/crisis-del-sename-ni-un-nino-a-menos/>
- Juan, S y Roussos, A (2010). *El focus groups como técnica de investigación cualitativa*. Documento de Trabajo N° 256. Universidad de Belgrano. Recuperado de: https://www.academia.edu/34638820/El_focus_group_como_t%C3%A9cnica_de_investigaci%C3%B3n_cualitativa_N_254
- Labrador, Emiliano. (2020) Metodologías: Estudio de caso múltiple. Recuperado de: <https://emil-lab.eu/estudio-de-caso-multiple>
- La Tercera. (2014). *PSU: leve baja en puntajes de colegios pagados acorta brecha con municipales*. Recuperado de: <https://www.latercera.com/diario-impreso/psu-leve-baja-en-puntajes-de-colegios-pagados-acorta-brecha-con-municipales/>
- Ley Chile. (2021). *Ley 21302, Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y Modifica Normas Legales que Indica*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Lizana, R. (2012). Ética y Trabajo Social. *Revista Perspectivas*. Recuperado de: <http://ediciones.ucsh.cl/ojs/index.php/Perspectivas/article/view/465/415>
- Luna, JP. (2016). *Por qué la élite política no puede entender lo que quiere la sociedad*. Santiago, Chile: Ciper. Recuperado de: <https://www.ciperchile.cl/2016/10/21/por-que-la-elite-politica-no-puede-entender-lo-que-quiere-la-sociedad/>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

- Martínez, S y Agüero, J. (2008). *La Dimensión Político-Ideológica del Trabajo Social*. Recuperado de: <https://trabajosocialaquiyahoraonline.files.wordpress.com/2019/11/la-dimensic393n-polc38dtico-idiologica-del-ts.pdf>
- Mineduc. (s.f). SIMCE. Recuperado de: <https://www.ayudamineduc.cl/ficha/simce>
- Miranda, M. (2010). De la caridad a la ciencia I. Trabajo social: la construcción de una disciplina científica. Buenos Aires. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Ro5-JxgOCskJ:www.canoalibros.com/pdfNovedadesCreador.php%3Fid%3D6688+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl&client=firefox-b-d>
- Mayos, G (2007). *La ilustración*. Editorial UDC. Recuperado de: http://www.ub.edu/histofilosofia/gmayos_old/PDF/Ilustraci%F3n45.pdf
- Melero Aguilar, N. (2012). El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad: un análisis desde las ciencias sociales. *Cuestiones pedagógicas*, 21, 339-355. Recuperado de: <https://idus.us.es/handle/11441/12861>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2015). *Comisión de familia aprueba por unanimidad la idea de legislar el proyecto de ley de garantías de derechos de la niñez*. Noticias. Recuperado de: <http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/comision-de-familia-aprueba-por-unanimidad-la-idea-de-legislar-el-proyecto-de-ley-de-garantias-de-de>
- Montaño, Carlos. (2019, 3 de diciembre). El Trabajo Social crítico. *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*. Recuperado de: <http://revistapai.ucm.cl/article/view/448>
- Moriche, M y Vallejo, S. (2018). *Nuevos horizontes de ocio y participación infantil: construyendo ciudadanía desde los intereses y necesidades de los niños, niñas y adolescentes (NNA)*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6817374.pdf>
- Morales, L. (2014, agosto). El pensamiento crítico en la teoría educativa contemporánea. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. 4 (2).
- Munarriz, B. (1992). *Técnicas y métodos en la investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oropeza, N. (30 de junio de 2020). *La Familia y sus Roles*. Centro Médico del Caribe. Recuperado de: <https://centromedicodelcaribe.com/noticias/2020/la-familia-y-sus-roles#:~:text=Los%20roles%20familiares.%20>

- Oyarzun, A., Dávila, O., Ghiardo, F., Hatibovic, F (2008). *¿Enfoque de derechos o enfoque de necesidades? Modelo de gestión para el desarrollo de un sistema local de protección de derechos de la infancia y adolescencia*. Co-Edición: SENAME y Ediciones CIDPA. Santiago de Chile. ISBN: 978-956-319-020-5. Registro de propiedad intelectual N° 167.452
- Pérez Serrano, G. (1994): *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid, España: La Muralla. Recuperado de : http://concreactraul.weebly.com/uploads/2/2/9/5/22958232/investigacin_cualitativa.pdf
- Policía de Investigaciones de Chile. (2017). *Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores*. Recuperado de: <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/informe-emilfork4.pdf>
- PsicoAbreu. (s.f). Síndrome de la carencia afectiva. PsicoAbreu, psicólogos Málaga. Recuperado de: <https://www.psicologos-malaga.com/sindrome-carencia-afectiva/>
- RAE. (2020). *Infantilismo*. Asociación de academias de la lengua española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/infantilismo>
- Ramírez, C. (2003). La transmisión intergeneracional, la clase del vínculo y los factores intrapersonales como predictores de la co-ocurrencia de comportamientos violentos y adictivos en jóvenes. *Acta Colombiana de Psicología*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79800904>
- Ramírez, P. (2008). *La teoría de las representaciones sociales y la perspectiva de Pierre Bourdieu: Una articulación conceptual*. CPU-e, Revista de investigación educativa, n°7, p.1-19. Instituto de Investigaciones en Educación. Veracruz, México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2831/283121713002.pdf>
- Ramírez, F. (19 mayo 2016). 2006-2016: *Las transformaciones en la escena educacional chilena*. Comunicaciones CIAEU Chile. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://www.uchile.cl/noticias/121706/2006-2016-las-transformaciones-en-la-escena-educacional-chilena>
- Rea-Granados, S. (2016). *Evolución del Derecho Internacional sobre la infancia* (Maestría). Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, México.
- Rio, M y Cumsille, P. (noviembre de 2008). *¿Necesidad Económica o Preferencias Culturales? La Justificación Parental del Trabajo Infantil en Chile*. Psykhe. vol.17.n°2. p.41-52. Scielo. Recuperado:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-22282008000200004&script=sci_arttext

- Ricoy Lorenzo, Carmen (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, vol. 3(n. 1), pp. 11-22. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rocha, V. (2008). *Las Mujeres en la construcción del Estado Benefactor: Las visitadoras sociales y los frentes populares (1938-1948)*. Recuperado de: <https://cyberhumanitatis.uchile.cl/index.php/RCH/article/view/8895/8751>
- Rodríguez, C. (2003). *Nociones y destrezas básicas sobre el análisis de datos cualitativos*. (Seminario Internacional). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), República Dominicana. Recuperado de : https://www.ugr.es/~ugr_unt/Material%20M%F3dulo%201/Nociones%20y%20destrzas%20b%20E1sicas%20sobre%20el%20análisis%20de%20datos%20cualitativos.pdf
- Rodríguez, M & Contreras, A. (2019, 14 de noviembre). Una aproximación a los sentidos atribuidos por trabajadores sociales chilenos a la intervención social en el campo de niñez. *Katálysis*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592019v22n3p607>
- Rojas, C., y Barraza, J. (2020). El abandono de Ámbar: Las negligencias del Programa de Intervención de SENAME y todos los que fallaron al protegerla. *La voz de los que sobran*. Recuperado de: <https://lavozdelosquesobran.cl/el-abandono-de-ambar-las-negligencias-del-programa-de-intervencion-de-sename-y-todos-los-que-fallaron-al-protegerla/>
- Rosales, A. (27 de marzo de 2016). *La importancia de la familia en el desarrollo de los niños y niñas*. Aldeas Infantiles SOS Colombia. Recuperado de: <https://www.aldeasinfantiles.org.co/noticias/2016/la-importancia-de-la-familia#:~:text=Es%20un%20adulto%20responsable%20con,de%20todos%20los%20seres%20humanos>
- Rozas, M. (2010). La intervención profesional un campo problemático tensionado por las transformaciones sociales, económicas y políticas de la sociedad contemporánea. *O Social em Questão*. Recuperado de: http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/osq24_pagaza_4.pdf
- Rozas, M. (2018). La cuestión social: su complejidad y dimensiones. *ConCienciaSocial*. Revista digital de Trabajo Social. Vol. 2. Nro. 3 - ISSN 2591-5339. Recuperado de: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/>

- Ruiz, Ignacio, J. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao, España: Universidad de Deusto. Recuperado de: https://books.google.cl/books?id=WdaAt6ogAykC&pg=PA1&source=hp_read_butto_n&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ruiz-tagle J., Álvarez, M. Salas, R. (2021). Estigmatización territorial y la (re)construcción histórica del “enemigo interno” en Santiago de Chile: análisis de noticias a través de técnicas de minería de texto. Instituto de Estudios Urbanos y Territoriales UC, Documentos de Trabajo del IEUT, N° 15. Recuperado de: <https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2021/01/Ruiz-tagle2.pdf>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Revista Liberabit*, vol. 13 (n. 13), p. 71. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Saenz, R. (2004), Algunas reflexiones en torno a la vigencia y desafíos de la educación popular en el contexto de la próxima VI asamblea general del CEAAL. *Revista Latinoamericana de educación y política*. III (21), p124 - p128).
- Save the Children. (2002). Programación de los derechos del niño. Recuperado de: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/29378.pdf>
- SENAME, (2015) Orientaciones técnicas, Línea de Programas PIE. Recuperado de: <https://www.sename.cl/wsename/p14-30-11-2018/ORIENTACIONES-TECNICAS-PIE.pdf>
- SENAME. (2021, Febrero). Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME. Departamento de Planificación y Control de Gestión Santiago. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/03/202102-CATASTRO.pdf>
- SENAME. (2021, Febrero). Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME. Departamento de Planificación y Control de Gestión Santiago. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/03/202102-CATASTRO.pdf>
- SENAME (s.f). *Normativas*. Recuperado de: <https://www.sename.cl/web/index.php/marco-legal-proteccion/>
- Sepúlveda, N., y Guzmán, J. (2 de julio de 2019). *El brutal informe de la PDI sobre abusos en el SENAME que permaneció oculto desde diciembre*. Santiago, Chile: Ciper. Recuperado de: <https://www.ciperchile.cl/2019/07/02/el-brutal-informe-de-la-pdi-sobre-abusos-en-el-sename-que-permanecio-oculto-desde-diciembre/>
- Seremi de Desarrollo Social y Familia R.M. (2021). *ÍNDICE DE PRIORIDAD SOCIAL DE COMUNAS 2020*. Recuperado de:

http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/boletin_interno/INDICE_DE_PRIORIDAD_SOCIAL_2020.pdf

- SINTRASUB. (2021). Llamado a Movilización Nacional, de cara al inicio del nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez. Recuperado de: <http://sintrasub.cl/post/57>
- Smink, V. (10 de agosto de 2011). *Las razones de las protestas estudiantiles en Chile*. BBC Mundo, Cono Sur. Recuperado de: https://www.bbc.com/mundo/noticias/2011/08/110809_chile_estudiantes_2_vs
- Solís, S. (2003). *El enfoque de derechos: aspectos teóricos y conceptuales*. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>
- Denzin, N. Lincoln, Y. (2012). *Las Estrategias de Investigación Cualitativa*. Recuperado de: <https://books.google.cl/books?id=1JPsDwAAQBAJ&lpg=PT151&dq=estudio%20de%20caso%20cualitativo&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Suarez, P. (2020). No más SENAME y el debate constitucional. *elmostrador*. Recuperado de: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2020/03/06/no-mas-sename-y-el-debate-constitucional/#:~:text=El%20Sename%20fue%20creado%20en,en%20el%20%C3%A1mbito%20social%20infantil>.
- Toledo, M. (junio de 2020). Estructura de la dinámica familiar de los niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos que ingresan a programas ambulatorios de protección del SENAME: una mirada crítica hacia el entorno familiar (Tesis de magíster). Universidad de Concepción. Concepción. Recuperado de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/552/1/Tesis%20Estructura%20y%20din%C3%A1mica%20familiar%20de%20los%20NNA%20vulnerados%20.Image.Marked.pdf>
- Toledo, U. (2004). ¿Una epistemología del trabajo social? *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*. Recuperado de: <https://www.moebio.uchile.cl/21/toledo.html>
- UNICEF. (2020). Legislación y derechos de la infancia. Recuperado de: <https://www.unicef.org/chile/legislacion-y-derechos>
- UNICEF y OACNUDH (2004). *Compilación de observaciones finales del Comité de los Derechos del Niño sobre países de América Latina y el Caribe (1993-2006)*. Santiago de Chile. ISBN: 956-299-397-3 Recuperado de: https://www.unicef.cl/archivos_documento/196/compilacion_1993_2006.pdf
- UNICEF (s.f). *Historia de los derechos del niño*. La Convención sobre los derechos del niño. Recuperado de: <https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/historia>

- Valverde, F (2004). *Apuntes sobre enfoque de derechos*. Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU). Recuperado de: <https://docplayer.es/17093303-Apuntes-sobre-enfoque-de-derechos.html>
- Valverde, F. (2008, 1 de enero). Intervención social con la niñez: operacionalizando el enfoque de derechos. *Niñez y políticas públicas.MAD*. Recuperado de: <https://revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/31055>
- Vasilachis, I. (2007). *Estrategias de Investigación Cualitativas*. Recuperado de: <http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1.pdf>
- Vilafranca, I. (2012). La filosofía de la educación de Rousseau: el naturalismo eudamonista. *Revista d'història de l'educació*. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=La+filosof%C3%ADa+de+la+educaci%C3%B3n+de+Rousseau%3A+el+naturalismo+eudamonista
- Vilar, J. (2015). Historia de la infancia. *Revista de Intervención Socioeducativa*. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/296676/385608>
- Vivero, L. (2017, 10 de noviembre). Desafíos de una práctica ético-política. El trabajo social chileno post-dictadura. *Revista Katálysis*. Recuperado de: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/1982-02592017v20n3p344/35086>
- Vizcarra, F. (16 de diciembre de 2002). Premisas y conceptos básicos en la sociología de Pierre Bourdieu. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/316/31601604.pdf>

ANEXOS

Matriz de análisis

Eje N° 1: Identificar las principales problemáticas sociales que enfrentan las y los trabajadores sociales del PIE en su quehacer profesional con NNJ.

Categorías	Subcategorías	Extractos de entrevista	Elementos para el análisis
A nivel individual	Deserción temprana del sistema escolar	<p><i>“Esta falta de motivación escolar, ese es uno de los puntos que hemos tenido que abordar harto, fragilidad escolar en los chiquillos que no están motivados que no se conectan a clases” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Muchas veces ellos y ellas desisten del colegio, más allá de que por la motivación escolar, es porque detrás están viviendo otras situaciones que les están afectando mucho más” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Largo ingreso de niños por deserción educativa en esta época, desde que empezó la pandemia tenemos muchos ingresos por fragilidad educativa y deserción escolar” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Porque si tu tienes un chiquillo con consumo de drogas, no lo puedes insertar al sistema escolar, ¿cómo lo vas a insertar al sistema escolar si es un chiquillo que tiene consumo?, ¿que para él su prioridad es el consumo?” (E. N°9)</i></p>	Existen múltiples factores que pueden afectar en el rendimiento y motivación escolar
	Carencias emocionales/afectivas cronificadas de NNJ	<p><i>“¿Por qué después son tan agresivos? porque nunca han tenido un apego real con nadie...porque ellos han vivido violencia desde sus padres... entonces al final ¿qué apego tienes tú con la vida? no hay ninguno, porque nadie te protege y cuando nadie te protege se va generando un vacío en tu ser, un enojo, ¿por qué nadie me protege? ¿por qué soy insignificante?... ellos no llegan a ahí porque quieren, ¿qué chiquillo quiere ser un ladrón, qué chiquillo quiere estar drogado todo el día?, ellos solamente están evadiendo una realidad” (E. N°4)</i></p> <p><i>“En lo interventivo, las principales dificultades son las crisis, el perfil de ingreso a un programa PIE es un perfil de vulneraciones cronificadas, de vulneraciones graves de derechos (...) muchas veces es muy difícil por la carga emocional que traen esta familia y estos niños” (E. N°5)</i></p>	

		<p><i>“Muchas veces estos adolescentes donde encuentran refugio e identidad y sentido de pertenencia, no es en la familia, sino que fuera de la familia” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Trabajamos mucho con padres o madres que no tienen clara la estructura como de límites y normas, por lo tanto ese chiquillo esa chiquilla queda como sin respaldo, frente a valorar un espacio educativo, o a valorar el autoconcepto, muy difuminada también la identidad.” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Hay adultos con escasas competencias parentales, que les cuesta conectarse con las necesidades de sus hijos, necesidades tanto emocionales, como sociales, física, a todo nivel”. (E. N°9)</i></p>	
A nivel familiar	Intergeneracionalidad de conductas vulneradoras de derechos	<p><i>“También estamos trabajando en una comuna donde hay altos índices de drogadicción de larga data, entonces los papás o los abuelos de los adolescentes que atendemos vienen con conductas que son vulneradoras porque a ellos ya los vulneraron y replican” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Ellos son una reacción de todo lo que pasa a su alrededor, porque ellos han vivido violencia desde sus padres, han vivido violencia en el contexto barrial, han vivido violencia porque las diferentes instituciones los vulneran” (E. N°4) *</i></p> <p><i>“No solamente tiene una problemática de una situación complicada con su grupo familiar, el chiquillo es agresivo sino que detrás de eso hay un historial de violencia hacia la madre donde, el chiquillo es testigo” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Entonces involucramos a toda la familia porque visualizamos que existen vulneraciones, y si ya uno de los chicos está en una situación de vulneración, lo más probable es que el resto de los hermanos también esté, o nos vamos visualizando que ellos están en riesgo” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Un padre que ha sido negligente es porque también en su niñez fue un niño vulnerado, estos se va replicando sistemáticamente y al final es como una bola de nieve y que es muy difícil parar” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Modelos de crianza transgeneracionales, entonces ahí, interrumpimos un poco esos</i></p>	

		<p><i>modelos que a veces son maltratantes principalmente y negligentes” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Familias multiproblemáticas, y en esa situación es la pobreza y la deprivación sociocultural, entonces transgeneracionalmente las familias han desertado del sistema escolar, entonces los adultos tienen cuarto básico y trabajan en todo lo que es la agricultura, y los hijos siguen la misma dinámica. Ha costado romper un poco esa idea transgeneracional” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Por lo tanto todas las conductas las réplicas y muchas, muchas veces estos padres tienden ejercer estilos de crianza muy permisivos en donde no son capaces de establecer normas y límites a los niños por lo tanto ellos no tienen un conocimiento respecto de la situación que están viviendo sus hijos no tenemos estilos de crianza en donde colocan normas y reglas demasiado rígidas, no son capaces de conectarse según la etapa de desarrollo de su hijo, si tu piensas, todos nuestros casos son adolescente en donde ya comienzan con toda esta sintomatología de acuerdo a su etapa de desarrollo. Las negligencias se deben a que han sido víctimas de negligencias” (E. N°9)</i></p>	
	Conductas violentas dentro del grupo familiar	<p><i>“Tenemos la mayor cantidad de chiques que en sus familias han sido testigo de violencia, también de muchos malos tratos y muchos golpes” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Chiquillos que han sido espectadores y víctimas de violencia intrafamiliar (...) con una normalización de la violencia” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Papás que vulneran desde el maltrato psicológico y físico” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Generalmente todos los casos llegan con alguna característica predominante de violencia intrafamiliar, ya sea como observante o como víctima” (E. N°7)</i></p>	Cronificación de las situaciones de vulneración
	Negligencia Parental	<p><i>“De pronto adultos y adultas que son negligentes tal vez no llevan a los chiquillos a los colegios, responsabilizarse e involucrarse en el sistema escolar, pero porque también están resolviendo otros temas de fondo que para ellos también son prioridad” (E. N°6)</i></p>	Dilema ético, la necesidad educativa v/s otras preocupaciones relevantes

		<p><i>“Conductas negligente de forma parental ya sea la baja capacidad de los padres, de la situación y resolución de conflicto con sus hijos y los malos tratos” (E. N°2)</i></p> <p><i>“La familia no problematiza la situaciones por las que ellos ingresan (...) ellos identifican el síntoma de la enfermedad, pero no la enfermedad propiamente tal, (...) por ejemplo que el niño consume, pero no identifican el por qué este niño podría estar consumiendo”(E. N° 5)</i></p> <p><i>“En el ámbito de negligencia grave pueden entrar a distintas temáticas, que la familia misma no se preocupe de que el chico vaya al colegio, que no se preocupe de sus tratamientos médicos o que no existe un adulto responsable en general y pueda asumir la satisfacción de las necesidades de los niños” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Las causas de ingreso son, la deserción escolar o la fragilidad escolar, violencia cruzada, parentalización, que quiere decir que cuando el niño está como adultizado, es decir que ve a su padre, madre, o adulto como un par y eso quiere decir que no hay límites, no hay normas” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Son casos que han sido visualizados por alguna red debido a esto, a la incompetencia parental, aquí no es culpa de que el niño, niña y adolescente quiso entrar, aquí las responsabilidades son de los adultos” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Familias negligentes, padres negligentes y que no asumen su rol desde el ámbito proteccional, sino desde la negligencia parental, eso ha sido uno de los principales factores que inciden en las causas” (E. N°8)</i></p>	
	<p>Falta de redes de apoyo para un cuidado responsable y vinculante</p>	<p><i>“Visualizamos que en general la población con la que más trabajamos es femenina en cuanto a quien ejerce el rol como cuidadoras, en general los papás no se involucran mucho porque también está como esta concepción medio machista de que es la mujer la que tiene que hacerse cargo del cuidado del chiquille y el papá como que es el proveedor del hogar” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Ese estrés, esa depresión, en los papás, también lleva a que haya violencia psicológica y que eso es falta de atención en salud mental y de conciencia del autocuidado de los adultos responsables que lleva a que ellos mismos se vulneran y</i></p>	<p>Feminización del cuidado, sobreexigencia del sistema en las mujeres.</p>

		<p><i>no atienden sus necesidades como adultos, sus necesidades emocionales, mucho menos se van a preocupar de las necesidades emocionales de los hijos” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Que la figura masculina no esté presente, para nosotros igual es una dificultad, porque la mayoría de los padres, ejercen un rol de proveedor, no se hacen parte de la crianza de sus hijos, y nosotros (...) el principal trabajo (...) es poder incorporar a la figura masculina en el proceso de intervención” (E. N°9)</i></p>	
	<p>Conflictos, quiebres y problemas vinculares</p>	<p><i>“Obviamente las familias se ven afectados de forma general, una familia que ve que su chiquillo cayó en el tema de las drogas o en el tema de ilícitos se destruye totalmente y se genera un desazón y un quiebre emocional muy grande, incluso puede generar la ruptura general de la familia” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Desvinculación afectiva por el adultocentrismo, también puede ir influenciado por la falta de tiempo de calidad en la familia. Yo creo que eso pasa porque los papás también replican conductas vulneradoras” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Yo creo que en general o la gran mayoría de los chiquillos y sus familias, se encuentran con un vínculo ambivalente (...) entonces está esta relación de amor y odio, que te quiero, pero te odio, porque no te preocupai por mí, entonces son familias que están muy fragmentadas” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Otro de los factores que más inciden también, es cuándo las normas y los límites son difusos por parte de los papás, cuando hay un quiebre en la vinculación entre ser adulto responsable y ese niño o adolescente” (E. N°3)</i></p>	
<p>A nivel del entorno comunitario</p>	<p>Normalización y socialización de conductas negativas, socio-delictivas, drogodependencia u otro.</p>	<p><i>“Muchas veces tienen conductas más de carácter socio- delictivo que también tiene que ver como con normalizar un poco estas conductas, como también para recibir la aceptación de su grupo de pares” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Los chiquillos están cronificando sus conductas, tienen sus situaciones más de riesgos, socialización callejera, consumo de drogas” (E. N°2)</i></p> <p><i>“En Lo Prado no tenemos una gran cantidad de jóvenes con consumo problemático de sustancias pero si en</i></p>	<p>La segmentación territorial influye en los factores de riesgo de los NNJ respecto de conductas y socialización negativa como también consumo problemático de drogas.</p>

		<p><i>Maipú existe una gran cantidad, entonces otros de los problemas más graves es que había mucho consumo de drogas, pastillas trencitos, marihuana, chicotá, cripy entonces ahí se sumaba otro problema” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Muchas veces pueden pasar a conductas más bien disruptivas o lamentablemente conductas que pasarían a la ley de responsabilidad penal adolescente” (E. N°1)</i></p> <p><i>“O sea, hay casos que llegan por algo puntual, entrecomillas, y después te das cuenta de que si el cabro consumía THC, ahora ya está metido en otras cosas, otras sustancias” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Otro de los puntos que nosotros abordamos es la socialización callejera, por ejemplo un grupo de pares con quienes actúan que están con una situación de consumo, otros pro ilícitos que están totalmente relacionados muchas veces en todo” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Consumir alcohol y drogas, o sea como que a los 14 años ya tienes que hacerte hombre o mujer a través de estas cosas, trabajar, traer plata para la casa, y dejar el colegio” (E. N°11)</i></p>	
	<p>Segmentación territorial por factores socioeconómicos, educativos, geográficos, entre otros</p>	<p><i>“Los factores que inciden en que los chiquillos estén en este ambiente, puede ser directamente esta estigmatización social que existe, entonces qué factores influyen es esta discriminación social que existe en los chiquillos, en la discriminación geográfica y falta de oportunidades, la falta de ingreso, de recursos, espacios públicos, la falta de espacios recreativos y todo eso genera falta de oportunidades de las familias, en una sociedad que es sesgada, todo eso influye” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Y con quién van a escapar, con sus pares, y ellos son de ahí mismo, del territorio, donde insisto, hay temas de carencia, factores socioeconómicos y educativos, o sea, familias que en realidad lo han pasado mal” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Generalmente trabajar en una comuna donde los índices de drogadicción, delincuencia, ambiente socio delictual es alto, obviamente lo que van a encontrar fuera de sus familias no va a ser positivo, por eso aumentan los índices de niños que</i></p>	<p>Dicha segmentación se traduce en estigmatización, falta de oportunidades, abuso, pobreza.</p> <p>Por ejemplo, el trabajo característico del territorio en el caso de Buin es la agricultura, es parte del estilo de vida de las personas, por lo que estas conductas trascienden de generación en generación.</p>

		<p><i>tienen socialización callejera y ya empiezan a vincularse con el área socio delictual” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Ellos son una reacción de todo lo que pasa a su alrededor (...) han vivido violencia en el contexto barrial” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Es el rango etario que viven en sectores muy vulnerables, con un alto riesgo, en sectores poblacionales dónde existe harto tráfico de drogas, riñas callejeras, escasos ingresos, problemas de trabajo, o sea no existe un acceso a un trabajo remunerado y generalmente los padres o los adultos se dedican a hacer el comercio ambulante, trabajos más informales, eso en general dónde viven” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Trabajamos con un sector de la población bastante pobre, la privación cultural tiene que ver como cuando las mamás, padres, adultos responsables, no terminan el colegio, muchos de ellos que son analfabetos. Tenemos un gran porcentaje de madres y padres analfabetos por lo que no pueden ayudar a sus hijos en la escuela.” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Buin tiene una cultura muy particular de la zona, los chicos a los 14 años salen a trabajar a las cosechas de frutas, y desde ahí hay una deserción automática del sistema escolar” (E. N°11)</i></p>	
A nivel institucional	Rotación de profesionales en los PIE	<p><i>“Y también desde lo económico, la paga la verdad es que es bastante precaria y esa situación genera que vaya rotando el equipo profesional y esa situación también genera en los chiquillos, de pronto, una nueva vulneración y un nuevo duelo para ellos, porque también hay vínculos de por medio” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Nos encontramos con varias problemáticas como (...) la rotación de personal constante” (E. N°2)</i></p> <p><i>“No hay una cantidad de profesionales que abarque la cantidad de casos que hay, entonces muchas veces nos encontramos con sobrecupo, no alcanzamos a hacer visitas a la familia, no alcanzamos a terminar de manera fructífera intervenciones, muchas veces nos quedamos cortos de tiempo, hay mucha rotación de personal, pero todo esto yo creo que va ligado mucho a los recursos que son enviados al área de la niñez” (E. N°4)</i></p>	En contexto de pandemia y lo que ha significado: más tensión y menor contención para los profesionales.

		<p><i>“Rotación de personal, la alta carga emocional que tiene que ver en estos programas, entonces afecta mucho a la salud mental, los equipos del programa PIE siempre te vas a encontrar con que los profesionales siempre están sumamente cansados y agotados” (E. N°5)</i></p> <p><i>“La rotación del personal también es una cosa que implica una desconexión de quién puede velar por la calidad de las intervenciones” (E. N°3)</i></p>	
	<p>Sobre- Institucionalización de la niñez y las familias</p>	<p><i>“Los niños que son derivados a programa PIE, son niños que son muy grandes, uno acá puede hacer derivaciones desde idealmente los 10 años hasta los 18 años de edad, pero llegan acá cuando tienen 16, 17(...)hay un elemento de cronificación porque no son familias que llegaron al programa, que tuvieran una dificultad menor, entonces lamentablemente, ya han pasado por otros programas y nosotros somos como el programa ya de reparación entre comilla” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Hay casos judicializados que han pasado por seis programas y que están judicializados desde el 2016, 2015, desde ahí también tú te enfrentas a una problemática de ¿qué hacer? (...) es como que ya desde el sistema macro no se pudo hacer nada, considerando como que el Estado es el garante de derechos de la infancia” (E.N°3)</i></p> <p><i>“Muchas veces recaemos en la sobre intervención, recaemos en la revictimización de los adolescente, recaemos en seguir vulnerando los derechos de derivar de un programa a otro, y que no se corte de raíz o que no se repare, o que no se interrumpa esa vulneración” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Vulneraciones graves de derechos, abandono parental, y la cronificación, muchas veces si tú te vas a sus históricos, tiene que ver con que el niño ha pasado por OPD, por PPF, por todos los programas de la niñez interventiva de SENAME y terminan llegando al PIE” (E. N° 5)</i></p> <p><i>“Si este chique tenía 5 programas, con 5 programas a la espalda que más querí’?, ya estai’ chato de las visitas domiciliarias, “aaah otra vez esta vieja”, yo pienso que siempre dicen eso” (E. N° 4)</i></p>	

		<p><i>“El chiquille se ve de repente acosado por profesionales, invadido en su espacio personal, y genera que ellos le den un corte a la intervención. Muchos de ellos me dicen que no quieren seguir, porque va un profesional de un programa, nosotros somos otra ONG y vamos también a su casa entonces se genera una invasión de personas a las que le tiene que contar una y otra vez la misma situación” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Además son chiquillos que tienen una larga data de historia SENAME, en programas DAM, OPD, PPF, PIE de una comuna, traspaso a PIE de otra, programas de consumo, salud mental, CESFAM, COSAM, los chiquillos ya no dan más, no dan más” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Nos encontramos con casos refractarios al proceso de intervención, niño, niña y adolescentes y su familia que tienen una larga trayectoria en programas de la Red SENAME, por lo tanto están un poco cansados respecto a los procesos de intervención, sienten que los programas no son de mucha ayuda, por lo tanto en ese sentido se ve dificultoso” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Son familia y niños que están cansados del sistema y también están cansados de los programas SENAME, porque son chiquitos que han pasado por la OPD, PPF, PIE, PRM y cuando llegan a cada programa, cada profesional le pregunta todo el rato lo mismo” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Hay que entender que la mayor parte de las familias que nosotros atendemos, no es el primer programa en el cual ingresan, sino que tienen un historial para atrás de ingresos a programas de SENAME” (E. N°8)</i></p>	
	<p>Falta de redes de apoyo institucionales de SENAME</p>	<p><i>“El programa no otorga atención psicológica y psiquiátrica a los adultos responsables, cómo así tampoco la red de infancia garantiza que un caso irregular que no esté judicializado (...) tenga atención en salud mental, eso quiere decir que yo no puedo derivar a una persona a Salud Mental, puede ser COSAM, CESFAM o atención psiquiátrica” (E. N°3)</i></p> <p><i>“De Tribunales de familia, como que al pasar el tiempo ha ido como incluso bajado sus niveles de injerencia dentro de su accionar, o sea, por ejemplo, si yo necesito algo para el adulto responsable, a mí no me</i></p>	<p>Al trabajar en red, el PIE24hrs es un programa de reparación y resignificación de DDHH, en tanto hay carencia de programas preventivos</p>

		<p><i>lo entregan por medida de protección, y eso ya me dificulta que si yo tengo un adulto responsable cansado, agotado, que necesita apoyo psicológico, emocional, farmacológico, a mi tribunales de familia no me apoya en esa gestión” (E. N° 5)</i></p> <p><i>“Como llegamos un poco tarde a los procesos de intervención, como ya no logramos prevenir, porque somos un programa que ya esta siendo mas especializado y trabajando con situaciones más crónicas, cronificadas, los logros no son muchos” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Los entes judiciales exigen que nosotros casi en 3 meses restituyamos los derechos que están siendo vulnerado a los niños, niñas y adolescentes, y a ellos les cuesta considerar que a nivel intersectorial contamos con poca o casi nada de redes” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Desde el área de protección nosotros no contamos, en el término de salud, con programas que trabajen el consumo de droga, no hay camas disponibles en un DAM para trabajar con niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneración de derechos que presenten consumo droga” (E. N°9)</i></p> <p><i>“No le has podido otorgar de acuerdo a las necesidades que presentan, un plan de intervención y de cobertura en términos comunitarios que realmente la familia necesita, y es porque está el programa PIE pero ponte tú, si necesita derivar aún PRM, hay una lista de espera gigante, queri derivar a COSAM, el COSAM está lleno, queri derivar al consultorio tienes que sacar una hora para el niño pero te lo atienden en 2 meses más” (E. N°8)</i></p>	
<p>A nivel estructural</p>	<p>Falta de un Estado protector que garantice los derechos</p>	<p><i>“El sistema o la legislación laboral que rige para todos nosotros hoy en día, incluyendo a los profesionales, es donde el adulto está obligado a trabajar por un sueldo que no les permite tampoco cubrir todas las necesidades básicas. Entonces los adultos hoy en día se dedican principalmente a proveer las necesidades básicas de alimento y vestimentas más que las necesidades afectivas que tienen los adolescentes, pero aquí no nos encontramos con que los papás no quieran ejercer su responsabilidad afectiva con sus hijos, sino que es el sistema, el modelo económico del país” (E. N°3)</i></p>	<p>La falta de un estado protector que garantice los derechos a NNJ y familia, genera cronificación de vulneraciones</p>

		<p><i>“Hoy en Chile la realidad imperante es que en la salud se les vulnera con prestaciones o con enfermedades que todavía no ingresan al GES por ejemplo, o patologías que deben ser cubiertas por el Estado, y muchas problemáticas, también en el área proteccional, en el área de vivienda, que el Estado no se hace cargo” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Los programas de niñez son super punitivos a nivel familiar, creo que se les olvida mucho que las madres también se cansan y creo que hay esta visión más católica que también tiene que ver con una visión del Estado” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Yo creo que es paupérrima, creo que es una política punitiva, la segregación entre el niño infractor y el niño vulnerado, (...) el niño no nace delincuente partiendo por ahí, porque fue vulnerado en alguno de sus aspectos o dentro de sus esferas dentro de la niñez” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Creo que el sistema cómo funciona es el que genera está disparidad, por ejemplo, en el acceso a los recursos no solamente económicos, sino qué recurso de todo tipo, en el ámbito educacional, de salud y que va perpetuando el tema de la pobreza que hay, lamentablemente yo creo que ese es uno de los factores que inciden mucho en las causales de ingreso” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Cuando nosotros decimos que queremos revertir la vulneración es super importante que se contemple toda la panorámica de violencia, no solamente la violencia que se ejerce desde el hogar, ya que la violencia que se genera desde el hogar viene desde otro lado, que es heredada desde un sistema patriarcal y estructural” (E. N° 7)</i></p> <p><i>“Tenemos un sistema muy opresivo, un sistema ya sea en el modelo económico, el modelo social, es muy opresivo y tiende a generar una dominación como supremacista sobre las personas” (E. N°7)</i></p> <p><i>“A chicos con auto lesiones graves con intoxicación, porque no llegamos a tiempo, y si no llegamos a tiempo no es por un tema de voluntariedad o por algo casuístico, ninguna de las dos, es porque todo el sistema está colapsado y esas son las principales problemáticas” (E. N°11)</i></p>	
--	--	--	--

		<p>“Los chiquillos sienten que ningún profesional les da la respuesta que ellos quieren y los profesionales no le podemos dar la respuesta porque el Estado, la sociedad no nos da la respuesta que nosotros necesitamos, entonces todos esto es un círculo, es vicioso” (E. N°9)</p> <p>“Una de las mayores problemáticas que desencadenan otras vulneraciones en todos los adolescentes es la violencia, y además es como transgeneracional, transitable en todos los procesos, todos los casos tienen una historia o alguna cronificación en cuanto a la violencia, y eso es súper importante mencionarlo, violencia en todos sus sentidos, o sea, no solamente por parte de la familia sino que por parte también del sistema” (E. N°8)</p>	
--	--	---	--

Eje N° 2: Reconocer las principales prácticas que desarrollan los y las trabajadoras sociales del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias vulneradas y las críticas que poseen en torno a dichas formas de intervención.

Categorías	Subcategorías	Sub-subcategoría	Extractos de entrevista	Análisis
Prácticas socioeducativas	Con adultos responsables	Fortalecimiento de competencias parentales	<p>“Las principales funciones que debemos desempeñar es fortalecer las competencias parentales de los y las adultas responsables de estos chiquillos, ya sea papá, mamá, abuela, abuelo, tía o tío, sea quien sea que esté a cargo, fortalecer estas competencias parentales, como en el fondo habilitarlos para el ejercicio parental.” (E. N°6)</p> <p>“Con frecuencia, mi intervención se basan en socio educar en habilidades parentales, la identificación del ejercer parental que están teniendo hoy en día los padres; identificar con respecto a qué cosas los adultos responsables no están visualizando, como vulneración de derechos” (E. N°3)</p> <p>“Si yo trabajo desde (...) a ver “¿porque usted señora castiga a su hija?”, me va a decir “bueno porque se porta mal, porque no me hace caso”, pero para eso primero tengo que resignificar su propia historia, cuando logramos eso ...también hay</p>	Las habilidades parentales influyen en el actuar de los y las hijas, por lo que el precario manejo y conocimiento sobre estas, puede generar consecuencias para los/as NNJ, como lo es normalizar ciertas conductas y no poner límites a ciertos comportamientos, facilitando situaciones de vulneración a los NNJ

			<p><i>un vínculo que se da por sí solo, porque bueno hay un dolor, y que también es válido cuando yo veo como trabajadora social que hay un daño asociado a una mamá.” (E. N°1)</i></p> <p><i>“El trabajo marental y parental en los recursos y habilidades es como uno de los trabajamos más fuertes que hacemos y es el que más causa efecto.” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Los profesionales trabajan todo lo que tiene que ver con el fortalecimiento de las competencias parentales ya sea de la madre, padre o algún adulto a cargo, pensando de que si uno no trabaja a nivel familiar no va a poder interrumpir las situaciones de vulneración de derechos” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Atender en términos familiares y comunitarios a la familia, el trabajador social realiza trabajo directamente con la familia y con los progenitores en el ámbito de fortalecimiento de sus habilidades parentales” (E. N°8)</i></p>	
		<p>Encuadre para la identificación de la(s) problemática(s) que afecta(n) al núcleo familiar</p>	<p><i>“La trabajadora social con quien se compromete, con quien trabaja es con la adulta/o responsable, o los o les adultos responsables, y desde esa mirada, lo que nosotras hacemos, es un trabajo que es con un plan de intervención donde nos enfocamos en explicarles primero a las familias porque se encuentran acá, por qué fue derivada a PIE (...) ahí empezamos a trabajar historia de vida, es trabajar como la resignificación, reconociendo que esta mamá, este papá, tienen dificultades para relacionarse con este chiqui” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Además de eso cuesta mucho de que los padres logren problematizar en cuanto a las situaciones que afectan a su hijo, porque a veces los papás siempre piensan que están haciendo las cosas bien hasta que llega alguien que le dice que está haciendo las cosas mal, entonces desde ahí es súper compleja la intervención” (E. N°8)</i></p> <p><i>“La intervención pasa a ser de una manera más obligatoria que participativa y finalmente el motivo de</i></p>	<p>La normalización o la no visibilización de la(s) problemática(s), dificulta la adherencia y el compromiso de los NNJ y sus familias con el proceso de intervención. Este es un proceso voluntario, pero con una obligación de los/as profesionales de llevar a cabo.</p>

		<p><i>ingreso, como que una lo plantea, de acuerdo al método de derivación, cierto, y no porque la familia lo problematiza, siente que tenga un problema” (E. N°8)</i></p>	
	Fortalecimiento del vínculo familiar	<p><i>“Intervenir también con las problemáticas de las familias y no desde como, el prejuicio de cuál fue el motivo de ingreso, sino de cómo ir fortaleciendo a esa familia para que no continúe en ciertas vulneraciones de derechos y la perpetuación de estas mismas” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Los procesos de intervención siempre tienen posibilidad de generar un cambio social y transformador con la familia porque estás trabajando directamente con el usuario, a fin de promover, problematizar, fortalecer etc.” (E. N°8)</i></p> <p><i>“Yo creo que en este trabajo lo que hay que hacer, siempre es un trabajo socioeducativo, en el fondo mostrar la alternativa para que los adultos, adultas, los mismos adolescentes que ingresan puedan conocer otras formas de comunicarse (...) entonces aprender a comunicarse de una forma positiva, aquí es lo que más nos interesa trabajar” (E. N°7)</i></p> <p><i>“El trabajador atiende la familia entonces principalmente están enfocadas a potenciar y fortalecer en el fondo las competencias y habilidades parentales del adulto responsable y del niño niña joven que ingresa al PIE. Desde ahí se hace un programa más bien socioeducativo interventivo desde una medida integradora buscando la red extensa familiar, haciendo todo un trabajo en el fondo para mejorar las condiciones e interrumpir la vulneración de derechos” (E. N°11)</i></p>	
	Reforzar la autonomía progresiva y fortalecer la esfera de habilidades sociales con niños, niñas y jóvenes	<p><i>“Con los chiquillos también tomamos estos temas de resolución de conflictos como volver a abordar sus diferencias con sus papás, el tema comunicacional” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Estamos trabajando mucho la prevención y educación sexual y ese ha sido un tema super importante para los chiquillos, como conocer acerca</i></p>	

		<p><i>de la universalidad de la sexualidad, también ha sido un tema super valorado por ellos” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Pero nosotros no podemos decirle “tú juanito tienes que trabajar autoestima”, sino que el niño sea capaz de identificar su problema, nosotros trabajamos el árbol de problemas, a través de este ejercemos el derecho a la participación de los niños, la participación en su proceso de intervención, la participación en su contexto social, en su escuela, en su familia, la participación en todo ámbito” (E. N°9)</i></p>	
<p>Coordinación con redes comunitarias e institucionales.</p>	<p>Salud</p>	<p><i>“A la vez, también trabajamos coordinándonos con las redes, como lo que mencionaba, solicitándole a los CESFAM por ejemplo que le realicen la ficha CLAP o que respeten el convenio que hay entre el servicio de salud pública con SENAME, que les den horas de atención a los chiquillos (...) y si de pronto alguno de los chiquillos tiene consumo, buscar por ahí alguna red que pueda interrumpir esta situación o acompañarlo” (E. N°6)</i></p> <p><i>“El Trabajo Social se encarga de generar redes en favor del mismo caso ya por ejemplo el tema de salud mental, CESFAM...” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Proveer de las redes, de qué forma podemos ayudar también, si hay un tema por ejemplo en los centros de salud, también hacemos derivaciones” (E. N°1)</i></p> <p><i>“La red que funciona pésimo en ocasiones, sobre todo zona norte en área de salud, funciona muy mal, tenemos un solo hospital psiquiátrico” (E. N°5)</i></p>	
	<p>Educación</p>	<p><i>“Desde los colegios exigirles a ellos también compromiso o de qué forma pueden apoyar a los chiquillos en su proceso académico” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Dentro de mis funciones principales coordinar con colegios, asistir a reuniones, atender situaciones críticas” (E. N°3)</i></p>	
	<p>Judicial</p>	<p><i>“Los PIE también trabajamos con</i></p>	

		<p><i>fiscalía dentro de todo porque trabajamos con un perfil infractor, por lo tanto nos topamos con chicos que ya se encuentran con procesos judiciales activos” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Estar informando al tribunal de familia con informes de avance trimestrales” (E. N°3)</i></p> <p><i>“En término de tribunales de familia tenemos que responder a distintas áreas, hay que responder a SENAME, a la Fundación y también a Tribunal de Familia cuando nos derivan casos, entonces se dan estas respuestas a distintas entidades” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Generalmente trabajo directamente con Tribunales de Familia” (E. N°7)</i></p>	
	<p>Red SENAME</p>	<p><i>“Si en el mismo proceso se devela una situación de presunto abuso sexual, lo más probable es que tu tengas que hacer la denuncia y derivar el caso a un programa más especializado, en este caso podría ser un PRM un ESNA pero esas cosas se tienen que hacer porque los programas de nosotros no están especializados para abordar esa área” (E.N°2)</i></p> <p><i>“Se realizan planes de intervención, que estos se pueden dar con otras redes co-garantes, que pueden ser el colegio, la red de salud y los otros dispositivos 24 horas que pueden ser PDC, PDE, PPF, MCT, etc.” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Es difícil porque los casos llegan muy grandes y en la familia hay una resistencia, hay que tener un mayor equilibrio entre los PPF que son programas que trabajan con habilidades parentales y marentales” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Mi deber también es conocer la oferta programática actualizada todos los años de las líneas SENAME de los programas proteccionales a nivel comunal y como también funcionan proyectos en la misma comuna y así poder estar siempre conectada con lo que está pasando en la red y así yo poder derivar de forma efectiva y ofrecer a la familia una oferta programática según sus necesidades” (E. N°3)</i></p>	

		<p><i>“Entonces creo que tal vez, trabajar en redes, ir teniendo más recursos para poder hacer mejor intervenciones y derivar a las familias a programas que ojalá las puedan apoyar en estas distintas dinámicas de carencias que se ven en la base” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Dentro de lo personal siempre generar las redes en la comuna, o sea, sepan que está en el programa PIE y que tú eres trabajador social de un programa, porque eso te ayudará mucho cuando tú necesites algo y conseguirlo de forma más rápida” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Para eso participamos también hartos en las mesas de análisis de caso, de red de juventud e infancia, para saber también en que están las otras comunas y las otras redes, y así es como el circuito funciona de mejor manera.” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Nosotros trabajamos también con programas complementarios como el PDE que es un programa de reinserción y apoyo escolar y el PDC que es un programa de prevención de drogas, así que trabajo un poco en toda las áreas, pero más bien con la familia” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Principalmente las coordinaciones con entidades que puedan ser favorecedoras en el proceso de intervención de la familia, ya sea coordinaciones con el municipio, coordinaciones con redes, coordinaciones para saber del caso, las primeras entrevistas con los establecimientos educacionales, cierto, para presentar el caso, para también entregar un documento de co-garantes de derechos” (E. N°8)</i></p>	
Gestión de la intervención	Registro, diagnóstico y planificación	<p><i>“Primero tienes que armar la carpeta con los datos de ingreso de los chiquillos; posteriormente tienes que hacer los registros de intervención donde tú explicas las intervenciones que tuviste con las familias o con el niño, después de eso tienes que hacer los diagnósticos, luego el plan de intervención, posteriormente tienes que hacer los registros que realizas de</i></p>	

		<p><i>una intervención basada en los objetivos, después tienes que hacer un análisis, y finalmente, volver a hacer otro plan de intervención cambiando el objetivo o manteniendo el mismo objetivo” (E.Nº2)</i></p> <p><i>“Tener mis planes de intervención ejecutado en la parte del área social con el adulto responsable, tengo que co construir con psicólogos y educadores sociales diagnósticos de planes de intervención, informes del tribunal” (E. Nº3)</i></p> <p><i>“En primera instancia levantando información que permita generar el diagnóstico integral para eso se usa instrumento como el eco mapa, genograma, donde hacen análisis para posteriormente generar un plan de intervención de carácter individual donde se establecen objetivos de trabajo” (E. Nº2)</i></p> <p><i>“Principalmente me desempeño haciendo vinculaciones con la familia, una vez que hago la vinculación, se comienza a hacer un proceso diagnóstico a nivel familiar, para identificar los factores protectores y de riesgo que tienen y cómo promover recursos y habilidades parentales para que ellos puedan ejercer un mejor cuidado y protección a sus hijos” (E. Nº4)</i></p> <p><i>“Dentro del diagnóstico si es que aparecen otras situaciones necesarias de abordar se abordarán también, pero está enfocado principalmente al trabajo con los adultos” (E. Nº10)</i></p> <p><i>“También existen los diagnósticos que se comparten con la tríada, cada uno comparte la información que ha recabado del caso y se va construyendo. También trabajamos con planes interventivos y los objetivos PIE que son bastante específicos” (E. Nº7)</i></p> <p><i>“Trabajar un informe integral de diagnóstico en conjunto con el psicólogo, en conjunto con el educador, pero siempre abocado al área familiar, luego se elabora un plan de trabajo que se va renovando cada tres meses. El trabajador social</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>realiza el plan de intervención en el área familiar enfocado en los objetivos.” (E. N°11)</i></p>	
	<p>Ejecución, seguimiento, evaluación y sistematización</p>	<p><i>“También tengo que aplicar instrumentos de diagnóstico (...) me encargo de tabular los instrumentos, de ver el ecomapa, hacer un análisis” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Visitas domiciliarias (...) intervención directa con las familias, los niños y su adulto significativo” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Aplicar un genograma y que sea que la familia se involucre en el genograma, de que coloque las dinámicas que ellos visualicen” (E. N°4)</i></p> <p><i>“También hacemos sesiones familiares o terapias familiares” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Visitas a terreno, visita domiciliaria, mis funciones principales también son aportar al equipo interventivo con capacitaciones” (E. N°3)</i></p> <p><i>“El trabajador social interviene directamente con los chiquillos, se enfoca más en hacer una evaluación de competencias parentales, una evaluación de la familia, y posteriormente hacer un trabajo orientado a los adultos” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Los trabajadores sociales también realizan talleres, planifican, ejecutan en el taller y sistematizan el taller, son los que realizan la intervención intersectorial, todo lo que es el trabajo comunitario, conexión con las redes, participación en las reuniones de la red de infancia, derivaciones de los casos a las redes” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Es realizar todo lo que tiene que ver con el trabajo con intervención familiar, habilitación de competencias parentales a través de sesiones individuales y a través de talleres, los trabajadores sociales son los que realizan la intervención familiar, ya sea en visita domiciliaria.” (E. N°9)</i></p>	

Eje N°3: Reconocer las críticas y dificultades a las cuales se enfrentan los y las trabajadoras sociales en su quehacer profesional dentro de los Programas de Intervención Especializada.

Categorías	Subcategorías	Sub sub categorías	Extractos de entrevista	Análisis
Dificultades presentes en la intervención actual	Sobrecarga laboral	Por exceso de casos	<p><i>“La principal crítica que yo puedo realizar sobre las intervenciones que se desempeñan en el programa de nosotros, es que no se puede hacer un trabajo en profundidad con las familias debido a la gran cantidad de casos que existen” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Para mí, la principal crítica, es la cantidad de casos que cada profesional tiene y las exigencias del sistema, que sí o sí tienen que tener una intervención directa y no procurar en la calidad sino la cantidad” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Consideramos que estos programas para qué tuvieran una gran utilidad debería ser un máximo de 10 casos por triadas y una ampliación de profesionales que pudieran intervenir” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Nos exigen mucho y no se está fijando en la calidad de la intervención se fija más en la cantidad” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Entonces tenemos 50 plazas disponibles, sin embargo, estás plazas en el caso de que el tribunal nos derive casos bajo el artículo 80 BIS podría aumentar y quedan como plazas no convenidas pero tenemos que atenderlas igual” (E. N°11)</i></p> <p><i>“La distribución de casos para una triada es mucho en términos de cantidad asignada, hay atraso significativos en temas administrativos porque los casos demandan atención” (E. N°11)</i></p>	La sobrecarga de casos que tienen los profesionales afecta directamente a la calidad de intervención que se lleva a cabo con los NNJ y sus familias.
		Por necesidad de justificar evidencia	<p><i>“La ONG, yo creo que muchas veces para quedar bien con SENAME, nos manda muchas tareas administrativas” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Principalmente el tema de que estamos muy preocupados o yo principalmente sobre la carga administrativa y muchas veces hago más tarea administrativa que</i></p>	Tarea administrativa = evidencia de la intervención.

		<p><i>intervenciones directas, intervenciones en terreno, o desarrollo con las redes comunales” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Siento que las exigencias hoy en día son mayores con respecto a medir un medio verificador una evidencia de lo que tú estás haciendo y eso merma el tiempo que uno le puede dedicar versus las cantidades de caso que tú puedes manejar para el tiempo de intervención, o sea, es tanto el material o evidencia que tú tienes que tener que no te queda tiempo para preparar intervenciones de calidad (...) Hay que hacer un montón de planillas para dar cuenta de la cantidad en vez de la calidad” (E. N°3)</i></p> <p><i>“La institucionalidad en vez de ser un aporte es un estorbo porque de verdad lo único que le interesa es que nosotros respondemos a través de papeles” (E. N°2)</i></p> <p><i>“SENAME no necesariamente vela por la modificación sino que por respaldarse, nosotros tenemos una camionada de trabajo administrativo que también merma la posibilidad de intervenir con más sistematicidad” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Las familias se ven afectadas con la baja sistematicidad que nosotros podemos dar, y esa es una limitante con la que chocamos una y otra vez, todo el tiempo, muy pocas veces logramos trabajar con la rigurosidad que esperamos, porque claro, es poco el tiempo y es altísimo el trabajo administrativo, y merma el trabajo con las familias” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Entonces tenemos, registro para todo, planillas para todo, es una situación que hoy en día aumentado considerablemente, entonces el trabajo presencial con las familias ha disminuido considerablemente, el proceso interventivo” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Una de las críticas que guardan relación con el proceso de intervención en el programa, yo creo que es el trabajo administrativo, es demasiado el trabajo administrativo</i></p>	
--	--	--	--

			<p>que hay para la cantidad de intervenciones y de los casos que nosotros tenemos que ver mensual, hay casos que requieren mayor atención y visualización durante el mes, sin embargo, sí visualiza un caso que necesita más atención, automáticamente dejas de darsela al otro, porque el trabajo administrativo es demasiado” (E. N°8)</p>	
Falta de profesionales en la RED	Por escasez de recursos económicos	<p>“Los sueldos no son atrayentes para profesionales que ya tienen experiencia” (E. N°10)</p> <p>“Las dificultades son la baja cantidad de recursos con los que nosotros trabajamos, muchas veces tenemos que compartir computador o no tenemos como los recursos para poder visitarlos a todos” (E. N°7)</p> <p>“Muchos profesionales se van desgastando, también por los bajos salarios, por las pocas capacitaciones que dan las fundaciones, entonces se van quemando y tienen como ya después la infancia es más de lo mismo” (E. N°9)</p> <p>“Si yo tengo cinco 80 BIS no me da para contratar una tríada, por la subvención que recibimos, entonces eso cinco casos tienen que ser distribuidos entre las tríadas existentes” (E. N°11)</p>		
	Por falta de especialización	<p>“Hay una contradicción desde el mismo servicio en que te piden profesionales con mayor experiencia” (E. N°10)</p> <p>“Postulan generalmente chiquillos que recién salieron de la Universidad o que han tenido un acercamiento muy mínimo en el área de infancia, eso también hace que en algunos casos tampoco contamos con la especialización necesaria, y ahí se produce un choque porque tenemos que trabajar de una manera más específica, muy específicas, en donde se requiere agarrar estas temáticas de una manera más especializada pero no tenemos a los profesionales capacitados para eso” (E. N°10)</p> <p>“Necesitamos profesionales más especializados y lamentablemente con</p>		

		<p><i>la subvención no da para tener profesionales especializados (...) necesitamos además profesionales especializados en alta complejidad y la especialización en este país es carísima y los sueldos no son los justos entonces la gente no se especializa” (E.Nº11)</i></p> <p><i>“Un profesional para llegar a un programa PIE debe tener experiencia, porque como te decía, nosotros tenemos casos de alta complejidad, que deben ser atendidos por profesionales que hayan tenido experiencia en infancia” (E. Nº9)</i></p> <p><i>“Desde donde se toman todas las decisiones a lo mejor muchos no tienen experiencia, o no conocen el trabajo en terreno, o no han hecho Focus con profesionales de los programas SENAME, para conocer su realidad, o a lo mejor tampoco tienen experiencia en infancia” (E. Nº9)</i></p>	
	<p>Intervención en Contexto pandemia</p>	<p><i>“Tiene mucho que ver con el contexto de pandemia, ya que no nos permite atender de forma presencial (...) porque por ejemplo hay muchos niños que no les gusta mostrarse por cámara o que no le gusta hablar por teléfono, y hay situaciones que no se pueden abordar desde la casa, situaciones de crisis a nivel personal individual, tanto del chiquillo como de su adulto o adulta” (E. Nº6)</i></p> <p><i>“Y bueno cuando hay situaciones como muy complejas tenemos la posibilidad de hacer una visita domiciliaria, pero sigue siendo una limitante porque uno en el domicilio también se encuentra viviendo con el agresor y más personas y no quieren abrir ciertas temáticas ¿cachai? y se entiende, entonces esas han sido las principales dificultades en el quehacer cotidiano en la actualidad.” (E. Nº6)</i></p> <p><i>“Por lo menos este año ha pasado de que por este tema de la pandemia por ejemplo que los colegios no están trabajando activamente sino por formato virtual, ha habido muy pocas derivaciones de casos” (E. Nº2)</i></p>	<p>El hecho de no poder realizar las intervenciones de manera presencial en el programa, ha traído dificultades para poder tratar ciertos temas con las familias, ya que hay casos donde la problemática y el origen mismo de la vulneración hacia el NNJ u otro integrante de la familia, se encuentra en el mismo hogar, por lo que abordar un plan de intervención, a partir de este contexto, es complejo.</p>

		<p><i>“Dentro del equipo mismo y la realidad actual también nos ha impedido el teletrabajo poder generar una mayor cohesión en el equipo, pero muy difícil generar una dinámica de equipos, ya sea que nos podamos ver todos juntos, que nos conociéramos, hasta hace poco había profesionales que no se conocían entre sí presencialmente, entonces lo que estamos viviendo ahora con el tema de la pandemia nos ha afectado en ese sentido” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Tenemos escasos recursos y eso nos impide hacer un trabajo como el que quisiéramos y actualmente en el tema de contingencia sanitaria, es el no poder hacer un trabajo más presencial” (E. N°10)</i></p> <p><i>“En SENAME el trabajo administrativo es una crecida importante sobre todo en este contexto pandemia, aumentó considerablemente porque es el único medio de verificación que existe” (E. N°11)</i></p> <p><i>Por lo tanto, yo creo que ahora en pandemia podría hacer como críticas, yo creo que nosotros como trabajadores sociales, todos los programas en todo nivel, nunca estuvimos preparados para esto, por lo tanto la intervención al hacerla de manera remota, ha sido súper compleja, no ha logrado el impacto que nosotros hemos querido” (E. N°9)</i></p>	
	<p>Poca adhesión a los programas por parte de NNJ</p>	<p><i>“Los chicos no quieren participar, o sea les cuesta mucho cómo evaluar o problematizar su propia situación o lo que están viviendo y no le hace sentido que el programa esté presente, en general se ven obligados por qué son derivados por el tribunal de familia o porque es derivado de los colegios, entonces se ven obligados a participar este tipo de programa” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Porque si estuviéramos en un ámbito presencial los chiquillos se niegan asistir al programa, entonces ahí tendríamos que hacer un mayor esfuerzo por poder visitarlos a servicio domiciliario y poder lograr que asistan al programa” (E. N°10)</i></p>	

		<p><i>“Hay muchos jóvenes que tienen un alto grado de poca adherencia, es poca, casi nula, entonces ahí hay que movilizarse al terreno y hacer vínculos en terreno con los chiquillos, y cuesta, cuesta que los profesionales se movilicen al terreno” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Son casos refractarios a la intervención, escasa adherencia, por lo tanto el impacto así como al 100% que uno puede tener se hace como complejo un poco” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Al no ser familias que solicitan la intervención y son derivados de programas, al hecho de no problematizar esa situación y nosotros crear el motivo de consulta, hay muy poca adherencia, entonces del 100% de los casos hay un logro de un 20% o un 30%, no es más que eso, entonces finalmente nosotros en vez de parecer profesionales parecemos PDI detrás de las familias” (E. N°8)</i></p>	
Rigidez en los lineamientos técnicos para la gestión de un egreso efectivo		<p><i>“Entonces sucede que por un tema administrativo a veces no se pueden llegar y egresar los casos y se mantienen por un buen tiempo, y ya te da lata volver a llamarlos, la recepción de ellos no es la misma, es como “pero pucha señorita si le dije que no quiero seguir trabajando” y es como “si, lo que pasa es que todavía no lo hemos podido egresar y tenemos que igual dar cuenta de su proceso”. Como profesional, tú si o si mensualmente tienes que tener intervenciones con ellos ¿cachai?. ... y eso creo que tiene que ver con una crítica hacia el sistema desde el propio SENAME, pasa con todos los programas la verdad.” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Tenemos dificultades con los tribunales de familia, porque hay casos que superaron su vulneración de derecho, estuvieron el tiempo que corresponde a los procesos de intervención, y el Tribunal no da el egreso, mientras el Tribunal no del egreso, el programa no puede egresar” (E. N°9)</i></p>	Las familias cuando ya creen haber superado la situación o el conflicto, o bien el proceso de intervención ya fue finalizado, y aún se ven envueltos en este proceso de intervención, se produce un hostigamiento por parte de las familias, ya que no quieren continuar en el programa. Esto es debido al retraso de la aprobación de egreso por parte de tribunales de familia o por la exigencia frente al cumplimiento de plazas dentro del programa.
Limitaciones de la política pública para la	Organización legislativa deficiente	<i>“Legislativamente, estos programas están mal organizados o mal en general” (E. N°2)</i>	La deficiente gestión entre los organismos colaboradores y vinculantes

<p>intervención social</p>		<p><i>“Hay una desconexión con las diferentes plataformas, por ejemplo, nosotros trabajamos con la plataforma SENAINFO y en eso sale el historial solamente de la red SENAME, no me sale el historial desde SENDA o desde el área delictual” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Imagínate que yo tuve un equipo y durante un año trabajamos 3 personas, o sea, estamos hablando de un equipo de 8 personas donde trabajaron 3, entonces si SENAME fiscaliza ¿porque no fiscaliza eso?, porque eso finalmente también afecta el proceso interventivo” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Agota trabajar por la infancia vulnerada, porque el sistema en sí tampoco te apoya, porque hay muchos vacíos, hay muchos hoyos, tanto legislativos como desde la práctica” (E. N°3)</i></p> <p><i>“O sea no hay una prevención, el sistema ya está mal y tampoco los programas que hacen prevención parece que están funcionando, entonces los chiquillos al final llegan donde nosotros cuando ya los problemas se han cronificado, son más graves” (E.N°10)</i></p> <p><i>“Pasa mucho en la red SENAME, que por más que nosotras profesionales queramos generar un impacto positivo en las familias, si es que no hay una coordinación y una sistematicidad esto se va perdiendo y esa es como la tónica de la red SENAME” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Necesitamos estar todas las instituciones en sintonía, si bien estamos en sintonía, el sistema, los recursos, nos obstaculiza poder llegar a toda la población que lo necesita” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Ahora que SENAME dura hasta finales de septiembre, el primero de octubre pasamos a Mejor Niñez, pero no sabemos qué va a pasar, nadie sabe nada, si tu me preguntas ¿Qué es Mejor Niñez?, nadie nos ha dicho nada” (E. N°9)</i></p>	<p>en materia de niñez merma y dificulta las intervenciones de los profesionales. No tener acceso unilateral o transversal entre organismos que trabajan con la niñez genera un desconocimiento y una consecuencia de sobre institucionalización y negligencia.</p> <p>La fiscalización desde SENAME, (supervisión) que debiera ser de carácter legislativo, no se compromete a fiscalizar la correcta ejecución de las PP destinadas a niñez.</p>
----------------------------	--	--	--

		<p><i>“La subvención por un niño la pagan en 150 mensual, y por 80 BIS pagan 300, entonces, no solamente la fundación se ahorra esta plata de inversión en el profesional, sino que también SENAME. En ese sentido, SENAME no exige a los programas, ni tampoco la fundación que se contraté a esta dupla externa ¿por qué?, porque no solamente es un ahorro para la fundación, sino que para ellos también, porque no hay una inversión de recursos en profesionales” (E. N°8)</i></p> <p><i>“Nosotros PIE deberíamos estar unidos con el PDC, PDE, PPF, deberíamos ser un puro dispositivo que trabaje las distintas áreas, ¿por qué? porque se genera mucha sobre intervención” (E. N°7)</i></p>	
	<p>Carencia de una política pública integral en niñez</p>	<p><i>“Es súper complejo, porque aquí en Chile no existe una política pública real de niñez. Nosotros se supone que no tenemos una ley de infancia regulada, que permita generar los cuidados provisorios y que todos los programas se basen en esa ley de infancia, no existe y si existe es muy básica” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Por mucho que tú quieras ayudar a las familias hay un sistema que vulnera, hay vacíos en las políticas públicas que no ayudan a las personas a que puedan desarrollarse de forma integral (...) entonces yo creo que ese es como el gran vacío, que son poco realistas las políticas públicas en infancia” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Entonces aquí en Chile la política pública de niñez y familia está obsoleta, porque tenemos políticas públicas que no condicen con la realidad(...) me hablan del bienestar de los niños, sujeto de derecho, procurar su mejor bienestar, y tenemos una política pública donde no se permite a las parejas homoparentales adoptar, entonces estamos muy obsoletos” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Tampoco hay un abanico de programas donde uno pueda decir “se va a derivar y se va hacer un trabajo como corresponde” (E. N°1)</i></p>	

		<p><i>“Salud no está entendiendo que los niños son primero, que SENAME tiene prioridad, y salud te dice: lo estoy entendiendo pero no tenemos más recurso humano, no tenemos más profesionales para atenciones, estamos colapsados, y esto se ha agudizado con la pandemia, (...) esto es como un engranaje y tenemos que trabajar en articulación con otras organizaciones, porque nosotros no tenemos toda la intervención, o no podemos satisfacer todas las necesidades interventivas de los chicos, porque insisto son familias multiproblemáticas, y no podemos abordar todo, necesitamos hacer un trabajo complementario, intersectorial con las redes y las redes tampoco están dando abasto” (E.N°11)</i></p> <p><i>“Entonces mi visión hoy día es que hay una política, si, existe, pero no está a la altura, le falta, no estamos llegando a tiempo a esta realidad social que queremos transformar” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Las mismas situaciones de maltrato, que se van dando en distintos programas colaboradores de SENAME y ahí las políticas públicas no están, los “grandes políticos” o los gobiernos, no han hecho nada” (E. N°9)</i></p> <p><i>“No existe cobertura para algunas cosas en particulares de algunos casos, por ejemplo, si nosotros tenemos un caso que tiene consumo problemático, es super complejo abordar está temática porque no existe cobertura por parte de SENAME en dónde llevar a ese niño que tiene consumo problemático, al Horwitz por ejemplo, o alguna otra entidad en dónde generen internaciones, ya, porque no existe” (E.N°8)</i></p> <p><i>“Que existan más programas de salud mental, que aquí en Chile están tan escasos y ahora, hoy en día después de la pandemia además se cronifican muchas situaciones de salud mental, no solamente en los niños, sino también en su familia, entender que cuando hay una problemática a nivel</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>familiar qué afecta la salud mental no solamente afecta a la persona que lo está viviendo, sino también a todo su entorno, entonces es súper complejo trabajar desde esa perspectiva con las familias” (E. N°8)</i></p> <p><i>“La idea es que nosotros podamos ser capaces de ir conectando a los equipos también, porque los equipos también se van cansando de que el sistema no te da respuesta, no hay respuesta desde el Estado, no hay respuesta para la infancia que tiene situaciones de vulneración de derechos. La infancia es todo un incierto, cuando los niños deben ser los primeros” (E. N°9)</i></p>	
	<p>Deslegitimación de SENAME</p>	<p><i>“Está muy mal mirado SENAME y también por lo tanto los profesionales que trabajamos para SENAME” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Tantos casos que han muerto en programas del SENAME y después tú al otro día veis las noticias, y nadie ha sido capaz de generar una política pública en infancia” (E. N°9)</i></p> <p><i>“Lamentablemente hay instituciones que quizás no velan por el tema social, sino más bien un tema de lucro que es lamentable, pero si a mí me gustaría que fuese un ente también más que control y supervisor que fuera un aliado y que pudiera aportar” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Yo creo que SENAME hasta el momento no sería tan garante de derechos sino más bien vulnerador” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Sí bien considero que metodológicamente son súper interesante la línea 24 horas y los programas PIE 24 horas en la praxis no cumplen con su objetivo, ahora, el anuario estadístico de SENAME dice todo lo contrario, dice que el 70% de los casos salen con un 100% de logro, lo que yo considero que no es real” (E. N°5)</i></p> <p><i>“SENAME es una institución que pertenece al Estado, pero en función que su principal objetivo es dar</i></p>	

		<p><i>respuesta a través de números.” (E. N°3)</i></p> <p><i>“La niñez siempre ha estado bastante abandonada en todos los planes de gobierno nunca se habla como funcionan los programas, o sea para la gente es súper cuestionable SENAME, es un organismo vulnerador, sí, es un organismo vulnerador” (E.N°4)</i></p> <p><i>“SENAME está cambiando pero existe como un gran secretismo en cuanto a los lineamientos nuevos, por ejemplo, a nosotros no nos han comentado que tipos de cambios van a haber, pensando en el usuario o usuaria, si a caso los perfiles de nosotros como PIE van cambiar, simplificar o van a ser más estrictos, no lo sabemos, hay hartas cosas que nosotros no conocemos y que nos apura poder saber para comenzar a prepararnos” (E. N°7)</i></p>	
	<p>Lineamientos técnicos incompatibles con la realidad</p>	<p><i>“Las políticas, y las personas que son encargadas de aprobar o reformular las políticas públicas y sociales hoy en día en infancia, están muy lejos de entender la realidad imperante y de proteger a las familias del país” (E. N°3)</i></p> <p><i>“El servicio es poco realista, siento que trabaja desde un modelo que no es compatible con la realidad, el servicio merma a los profesionales de la red, en las condiciones laborales y en los recursos (...) Y de pronto tienen una visión muy idealista, utópica, poco consciente con lo que enfrentan los profesionales.” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Creo que ahí la información que baja hacia los programas que estamos interviniendo en esta área, debería mejorar, mejores canales de comunicación entre los distintos entes que trabajan en el ámbito de la niñez y la familia. Estos entes trabajan desde sus propias visiones, pero no bajan al territorio, a la realidad, creo que eso se podría mejorar.” (E. N°10)</i></p> <p><i>“En la red SENAME existen muchas ONG pequeñas, tienen situaciones bien precarias para el ámbito laboral, lo que merma un poco el trabajo</i></p>	

		<p><i>interventivo, por ejemplo, yo tengo 50 casos y tengo que saber de todos, pero no necesariamente tenemos todos los recursos para visitar los 50 casos para poder abordarlos” (E. N° 7)</i></p> <p><i>“Los programas en sí, si bien traen un diseño, traen una orientación metodológica, un marco metodológico, pero la realidad lo absorbe, y tenemos poco campo nosotros, los organismos ejecutores, para modificar esta metodología” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Entonces siento como que él SENAME está en el olimpo y no es capaz de aterrizar todos estos programas a lo que es el terreno, ni tampoco consultar a los programas cuáles son sus necesidades, sino que ellos desde el escritorio son los que arman todos los programas, no dando respuestas así a las necesidades los niños” (E. N°9)</i></p> <p><i>“El Estado también incide mucho en cómo se van creando estas nuevas reglas del juego, sin siquiera hacer una consulta ciudadana, o una consulta profesional a quienes están directamente en el trabajo diario” (E. N°9)</i></p>	
--	--	---	--

Eje N° 4: Identificar los principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

Categorías	Subcategorías	Extractos de entrevista	Análisis
Posicionar al sujeto como sujeto de derechos	Reivindicar al sujeto a nivel individual	<p><i>“Posicionar al sujeto social, sea de donde sea que provenga y tenga la edad que tenga, que sea respetado en sus derechos como persona, (...), cómo alguien o como una persona que también se tiene que hacer cargo de su propia transformación, y como un agente de cambio” (E. N°6)</i></p> <p><i>“La transformación es poder hacer un trabajo en función de generar un respeto y hacer sentir que todas las personas tienen los mismos derechos, deberes y respeto” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Rescatar el potencial que tiene esa familia y poder trabajar desde ahí, entonces el cambio creo que se da en relación a que la misma familia, de alguna forma, desarrolle ese potencial</i></p>	<p>Uno de los objetivos de las intervenciones de los PIE, es que el NNJ y su familia, puedan visibilizar la problemática que los afecta, y con ello poder generar cambios positivos, para disminuir tal problemática. Esto es darles las herramientas necesarias para que éstos/as sean sujetos de cambio de su propia realidad</p> <p>Crear conciencia de los derechos</p>

		<p><i>o esa transformación” (E. N°1)</i></p> <p><i>“El decirles a los chiquillos que ellos sí tienen derecho, de que no son como nada (...) cuando uno le muestra eso ellos se van empoderando y desde ese empoderamiento ellos van generando cambios” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Un enfoque crítico en el cual tenemos que visualizar a las personas desde la dignidad de ellos como tal, como persona, que puedan ejercer, o sea realizar el ejercicio pleno de sus derechos.” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Creo que sí debemos enfocarnos en las cosas buenas o en esos recursos que tienen y dejar que trabajen, y nosotras ser esta guía de poder conversar, visualizar cosas que de repente no se logran ver en la familia, pero ser un constante apoyo y dejar un poco esa libertad que tienen como derecho humano” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Fortalecer las áreas que uno interviene en función de que exista un crecimiento, por ejemplo, no sé po, nosotros con un grupo de mujeres, en una teoría crítica del Trabajo Social podría ser de que siempre se estableció un rol minoritario para la mujer cachai (...) por eso para mí el Trabajo Social emancipador sería este aspecto de hacerle sentido a la mujer que es capaz de hacer todo lo que ella quiere.” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Mostrarle a una familia, que desarrollando sus propias competencias, tratamos de hacer esta transformación, también generando, a lo mejor desde un Trabajo Social más crítico, potenciando a los adultos, que logren mostrar que también son válidos, que luchen por sus propios derechos” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Me imagino que un enfoque crítico va de la mano con generar autonomía en las personas” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Tiene que ver con entregar herramientas para que el sujeto de intervención pueda ser de forma independiente y autónoma, a lo mejor desde sus propios recursos poder</i></p>	
--	--	--	--

		<p><i>superar las situaciones que los complican” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Yo creo que un cambio súper positivo que se podría realizar dentro del proceso de intervención desde el Trabajo Social, es mirar al sujeto como derecho, desde la dignidad humana, qué es cómo lo que todos necesitamos, que los otros, los demás también te vean como sujeto digno de derechos, y también que se hagan valer” (E. N°9)</i></p>	
	<p>Promover la organización y formación a nivel comunitario</p>	<p><i>“Que ayude a las personas a organizarse, a empoderarla en sus derechos como ciudadanos y vecinos, como pertenecientes a una comunidad, desde estas pequeñas localidades, yo creo que se puede ir como haciendo este trabajo transformador” (E. N°6)</i></p> <p><i>“Tienes que tener conocimiento también de lo que es el trabajo territorial y también popular, trabajar con esos recursos es transformar (...) Entonces la experticia del aplicar, del estar ahí, del trabajo en terreno y del trabajo con las comunidades, desde conocer las ofertas programáticas (...) también de organizaciones que los pueden implementar incluso las mismas personas del territorio, personas naturales” (E.N°3)</i></p> <p><i>“Que el Trabajo Social se mantenga en la palestra, que se involucre, en las organizaciones sociales, que se adentre como a las poblaciones, a las villas, en los espacios más pequeños, de todas las comunas” (E. N°6)</i></p>	
	<p>Involucración de los profesionales del Trabajo Social en el diseño de Políticas Públicas</p>	<p><i>“Es súper importante creo yo, que haya profesionales involucrados en la política, en el hecho de poder constantemente conversar como profesión, respecto de lo que nosotros mismos visualizamos de la sociedad y desde ahí como aportar nuestro conocimiento, para la transformación social” (E. N°6)</i></p> <p><i>"Desde la política públicas hay que generar un conocimiento, pero que empiecen desde las bases, o sea la política pública de infancia tiene que nacer desde los mismos profesionales que trabajan en estos programas y</i></p>	

	<p><i>puedan levantar la idea, o sea levantar un estudio general, focal, sobre la situación que se están viviendo y de ahí generar estrategias y levantar políticas porque al final si yo voy a hacer una política pública sentado en un escritorio sin conocer la realidad, lo que se haga va a ser malo” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Entonces es muy importante que exista un Trabajo Social en la mesa, porque nosotros somos los que tenemos la mirada del niño integral, como parte de un sistema de un todo” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Entregando propuestas de cambios o en las redes de niñez y poder entregar no solamente un trabajo focalizado en la reparación de la vulneración, sino que también en la prevención” (E. N°8)</i></p>	
<p>Actualización y especialización del conocimiento</p>	<p><i>“Siempre debemos seguir estudiando, si te gusta el área de la intervención, especialicémonos en eso” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Seguir aprendiendo, yo creo que en esta área uno nunca termina de aprender, nunca terminas de capacitarte, nunca terminas de estudiar” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Siempre es importante ir adquiriendo mayores conocimientos” (E. N°2)</i></p> <p><i>“Como profesional creo que uno siempre tiene que estar capacitándose, tiene que estar adquiriendo mayores conocimientos” (E. N°10)</i></p> <p><i>“Generar mayores conocimientos más actualizados porque eso te permite también hacer un quehacer como corresponde” (E. N°10)</i></p>	
<p>Reflexión y cuestionamiento permanente de la labor profesional</p>	<p><i>“Yo creo que hay que reflexionar y no guiarnos porque uno es buena onda, creo que hay que tener recursos y los recursos son constantes y eso uno tiene que hacerlo mediante la reflexión, la lectura” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Como profesional uno siempre se tiene que estar cuestionando su labor, cómo puedo hacerlo mejor, que puedo</i></p>	

	<p><i>hacer si ya no me funciona lo teórico, cómo bajo lo teórico a lo cotidiano, a lo normal, a la realidad de la gente, creo que eso es lo principal para hacer una buena pega(...) hay que buscar nuevas formas y de esa forma vamos a ir transformando su realidad.” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Cuando llevas mucho tiempo haciendo algo, empiezas a tener un sesgo, y empezai a funcionar bajo (...) como operativamente, lo haces por inercia y hay que tener ojo cuando uno empieza a trabajar así, por inercia, creo que esa es una crítica que haría. Le pierdes un poquito el gustito a esto y se vuelve monótono” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Desde el quehacer cotidiano yo creo que las generaciones que han estado saliendo últimamente desde la educación, son generaciones bien autocríticas y reflexivas, entonces uno ya trae como ese chip de que uno está cuestionando siempre todo, entonces yo trabajo bajo eso, yo constantemente me estoy criticando qué puedo mejorar en mi quehacer rutinario del Trabajo Social” (E. N°4)</i></p> <p><i>“En relación al enfoque crítico, toda intervención debe tener de forma transversal esta pregunta, esta constante pregunta, esta constante interrogación acerca del contexto en el que yo me desenvuelvo” (E. N°7)</i></p>	
<p>Trabajar desde la vocación y el compromiso</p>	<p><i>“La vocación y el amor por lo que uno hace es lo que está haciendo la transformación, es lo que está aportando al cambio” (E. N°4)</i></p> <p><i>“Lo principal para transformar los procesos interventivos es de donde te paras para transformar (...) pero ahí yo creo que tiene que ver con el profesional que lleva a cabo la intervención” (E. N° 5)</i></p> <p><i>“Tú tienes que ser inteligente ocupar tus habilidades sociales como trabajador social, tus habilidades de comunicación efectiva, habilidades blandas, empatía, más allá de lo que pueda ser teórico” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Nosotros de verdad como que nos apasiona poder generar una</i></p>	

	<p><i>modificación en los patrones de conductas de las personas” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Es bien apasionante ver cuándo va avanzando un chiquillo o cuando agradece el proceso. La entrega como de los profesionales del equipo igual es super alta, también tiene hartito de motivación” (E. N°7)</i></p> <p><i>“Hay profesionales que tienen mucha convicción, porque yo creo que los que trabajamos en el área social y los que estudiamos estas carreras nunca pensamos en hacernos multimillonarios, ni trabajar en una empresa donde nos pasaran no se, un “mac” para trabajar, aquí esas no son las condiciones, eso es utópico, entonces creo que siempre hay profesionales con mucha convicción” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Lo mismo que en Paine, igual es lejos, entonces cuesta que los casos puedan llegar, pero nosotros tenemos que movilizarlos, si yo creo que aquí es solo movilización y disposición de los profesionales a hacer un trabajo” (E. N°9)</i></p>	
<p>Intervención situada y flexible</p>	<p><i>“Una visión crítica del Trabajo Social, a mí me hace mucho sentido las intervenciones situadas, porque eso te ayuda a dar abordaje efectivo a la problemática y no empezar a irse por las ramas y subir desde lo asistencialista” (E. N°3)</i></p> <p><i>“Tenemos que ser flexibles a otro tipo de intervenciones, o sea, lo que nos enseñan en la academia es una cosa y después la realidad cuando estamos in situ es otra, claramente siempre debemos guiarnos por un marco y todo lo aprendido, pero creo que sí tenemos que buscar otro tipo de estrategia” (E. N°1)</i></p> <p><i>“Entonces ahí tiene que ser el profesional muy estratégico para lograr que el chiquillo pueda adherir, qué es lo que se hace, se trabaja en conjunto con el niño para poder generar como motivo de consulta y que el propio chico pueda definir “si sabes que, mira estoy viendo que en esto me podrías ayudar”. (E. N°10)</i></p>	

	<p><i>“Para poder hacer esta intervención de manera integral, hay que entender que el chico es parte de un sistema, no vive aislado, entonces lo tenemos que mirar con su entorno, y necesitamos que el entorno tenga ofertas y programas aptos y acorde a las necesidades de los jóvenes y familias, entonces más que en la práctica interventiva” (E. N°11)</i></p> <p><i>“Tienen que ser profesionales también activistas de todos los procesos de intervención(...) tenemos que estar basados en el contexto del cual viven las familias, en el contexto en el que estamos insertos, en las diversidades que nosotros vamos atendiendo, en las complejidades también de las prácticas locales que se están haciendo en las comunas que vamos atendiendo, por lo tanto, desde ahí, nosotros debemos ir generando cambios” (E. N°9)</i></p> <p><i>“La idea de la intervención y de generar un cambio no es como el llegar a la familia con una crítica o con el prejuicio de “porque no lo hicieron o porque no protegieron a su hijo”, sino como de entender y comprender la historia familiar, no solamente del niño, sino también de la familia y en ese sentido cómo esta familia se mueve en relación a sus propias vivencias” (E. N°8)</i></p> <p><i>“Trabajar de manera colectiva con los casos, no solamente con el sujeto y atendiendo a la vulneración de forma particular, sino trabajando también con temas transversales que puedan aunar las problemáticas de muchas familias” (E. N°8)</i></p>	
<p>Trabajar desde enfoques liberadores antagónicos al control social</p>	<p><i>“Para mí el enfoque crítico del Trabajo Social (...), tiene que ver con los nuevos enfoques, con trabajar desde un feminismo, desde una nueva masculinidad, de no visualizar la infracción de ley como algo punitivo, tiene que ver con construir nuevas realidades, y también el espacio neoliberal en el que vivimos, que tampoco hay que dejarlo de lado, (...) trabajar en base a los nuevos roles, en no juzgar a las madres ni a los padres, trato de trabajar bajo un enfoque propositivo, no desde un enfoque</i></p>	

	<p><i>inquisidor” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Cambiar este concepto de lo que es la nueva parentalidad y este espacio neoliberal en el que vivimos, porque también afecta a la formación y función de la familia, además de los roles patriarcales en los que se encuentran las familias, muchas veces es normada que también es una cosmovisión cultural” (E. N°5)</i></p> <p><i>“Nosotros tenemos que botar ese paradigma y generar un trabajo más fortalecido en un rol protagónico de la mujer” (E. N°2)</i></p>	
--	--	--

Protocolo de consentimiento informado

 <p>Universidad Católica Silva Henríquez</p>	<p>PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SEMINARIO DE GRADO</p>
---	--

Investigación titulada “Lectura crítica de los discursos de las y los trabajadores sociales respecto de sus intervenciones con Niños, Niñas, Jóvenes y familias vulneradas, que desempeñan su labor en el Programa de Intervención Especializada (PIE) de la red SENAME”

Santiago, 18/08/2021

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 parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a: Analizar, desde el enfoque crítico, los discursos de trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE) de la Región Metropolitana, respecto de sus prácticas de intervención con niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos tales como la niñez y familia, las políticas públicas y la intervención del Trabajo Social desde un enfoque crítico. Tiene una duración aproximada de **45 minutos** y dejaremos constancia de ella en un registro de audio y/o video. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando agrupadamente los datos.

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.

Las investigadoras deberán 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 los/as estudiantes:

Paula Castillo Huirkapan, Fernanda Guzmán Riveros, Camila López Quiñones y María Jesús Morales González. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

Firma

Protocolos de entrevistas a profesionales

PROTOCOLO DE ENTREVISTA PARA PROFESIONALES

Nombre del Estudio: “Lectura crítica de los discursos de las y los trabajadores sociales respecto de sus intervenciones con Niños, Niñas, Jóvenes y familias vulneradas, que desempeñan su labor en el Programa de Intervención Especializada (PIE) de la red SENAME”

Nº de Entrevista: _____

Nombre de la entrevistada: _____

INTRODUCCIÓN

Junto con agradecer la disponibilidad para realizar esta entrevista, quisiera informar a usted que esta actividad forma parte de un estudio del seminario de grado para optar al título de licenciatura en Trabajo social, el cual está destinado a analizar, desde un enfoque crítico, los discursos de trabajadores/as sociales que se desempeñan en Programas de Intervención Especializada (PIE) de la Región Metropolitana, respecto de sus prácticas de intervención con niños, niñas, jóvenes y familias vulneradas.

PRESENTARSE

La entrevista tiene un carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos, tales como la niñez y familia, las políticas públicas, y la intervención del Trabajo Social desde un enfoque crítico. Tiene una duración aproximada de 45 minutos (3 min por respuesta aprox.) y dejaremos constancia de ella en un registro de vídeo y audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrán acceso a ellos solo el/la investigador/a y en su procesamiento se protegerá la identidad de los/as informantes, trabajando los datos agrupadamente.

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA

- 1- Que el/la entrevistada, pueda otorgar nociones fundamentales que posee como trabajador/a social del Programa de Intervención Especializada, especialmente sobre las situaciones o problemas sociales que enfrenta en su quehacer con NNJ y sus familias y los factores que las explican.
- 2- Que el/la entrevistada, reconozca sus principales prácticas y funciones que desarrolla como trabajador/a social del Programa de Intervención Especializada en la intervención con niñez y familias vulneradas.
- 3- Que el/la entrevistada identifique posibles críticas y sugerencias en torno a las formas de intervención en este ámbito.
- 4- Que el/la entrevistada, identifique los principales elementos que debiera contener una práctica profesional inspirada en un Trabajo Social crítico emancipador con NNJ y sus familias.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN GENERAL

Cuéntanos algunos datos tuyos. ¿Cuántos años tienes? ¿Dónde estudiaste? ¿Hace cuánto tiempo que estás trabajando en esta área? ¿Y en este programa?

EJES SEGÚN OBJETIVOS	PREGUNTAS
SITUACIONES O PROBLEMAS QUE ENFRENTA EL PROGRAMA Y FACTORES QUE LAS EXPLICAN	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Con cuántos casos trabaja? ¿Cuántas plazas disponibles tiene el programa y cuántas son por triada/dupla profesional? ● ¿Cuáles son sus apreciaciones profesionales sobre el programa PIE?. Con respecto a su experiencia, ¿Cuáles son las principales situaciones o problemáticas legislativas que enfrenta en su quehacer con NNJ y sus familias? ● ¿Cuáles son sus apreciaciones profesionales sobre el Servicio Nacional de Menores como ente garante y supervisor del programa?
PRÁCTICAS Y FUNCIONES QUE DESARROLLA EL PROFESIONAL TRABAJADOR/A SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Cuáles son sus principales funciones como trabajador y trabajadora social en el programa? ● ¿Cuáles son los principales y más frecuentes problemas que atienden como equipo? ● ¿Cuáles crees que serían los principales factores incidentes en las causas de ingreso? y ¿A qué considera que se deben estos factores? ● ¿Cómo identificas que se ven afectados los NNJ y sus familias con dichos factores identificados?
CRÍTICAS Y SUGERENCIAS A LA INTERVENCIÓN DESARROLLADA	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Qué críticas haría usted a las intervenciones o prácticas que desempeña tanto en el programa como en su quehacer profesional? ● ¿Cuáles serían los principales logros a nivel profesional y/o del programa respecto de sus intervenciones con NNJ y familias? ● ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan como profesionales en su quehacer cotidiano? ● ¿Qué sugerencias realizaría usted para mejorar su práctica de intervención?
	<ul style="list-style-type: none"> ● ¿Tienes nociones del Trabajo Social emancipador?, ¿cuáles? <ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta fuera afirmativa ¿Cómo entiendes la intervención social, a partir de esas nociones?

<p>ELEMENTOS DE UNA PRÁCTICA EMANCIPADORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Si no tienes nociones previas, ¿cómo te imaginas que podría ser un Trabajo Social emancipador?</i> • ¿En qué medida siente que su trabajo profesional se acerca a la idea de cambio social o de transformación social? • ¿Cuáles serían sus principales sugerencias para generar un Trabajo Social transformador? ¿En qué medida existe la posibilidad de llevar a cabo esas sugerencias en el PIE o en el área de infancia? ¿Por qué? • En materia de políticas públicas ¿Cuál es su visión de la política pública destinada a la Niñez y su familia? • ¿Qué aspectos debería considerar la política pública para favorecer procesos efectivos de reinserción y reparación social? • ¿Qué cambios propone usted a la política pública para que ésta sea efectiva en la defensa y promoción de los derechos de la niñez y su familia?
---	---