

# REFLEJOS PROFESIONALES: LA REPRESENTACIÓN DE LA SOBRE-INTERVENCIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA QUE INTERVIENEN EN PROGRAMAS LICITADOS DE INFANCIA.

Trabajo final de graduación para optar al grado académico de licenciado  
en Trabajo Social

Estudiantes: Paola Gallardo Guecco  
Francisca Gutiérrez Aguilar  
Kristel Ortiz Binimelis  
Carla Vega Bustamante

Docente guía: Luís Gutiérrez Campos

Santiago, 2023

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>GLOSARIO</b> .....	5
<b>CAPÍTULO I</b> .....	8
<b>1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA</b> .....	9
1.1 INTERVENCIÓN SOCIAL BAJO EL NEOLIBERALISMO .....	10
1.2 POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTADO SUBSIDIARIO .....	13
1.3 ACUERDO NACIONAL POR LA INFANCIA.....	16
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
<b>3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	20
<b>4. SUPUESTOS</b> .....	22
<b>5. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL</b> .....	23
<b>6. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS:</b> .....	23
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> .....	23
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> .....	23
<b>CAPÍTULO II</b> .....	24
<b>1. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	24
1.1 POLÍTICA SOCIAL: TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL DESDE UNA POLÍTICA UNIVERSAL A FOCALIZADA.....	24
1.2 PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA.....	28
1.3 CONSTRUCCIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	33
1.4 INTERVENCIÓN Y SOBRE-INTERVENCIÓN .....	35
<b>CAPÍTULO III</b> .....	40
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	40
1.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMANTES.....	42
1.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	43
1.5 GUION ENTREVISTA .....	43
1.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	44
1.7 CRITERIOS DE CALIDAD .....	47
1.8 ASPECTOS ÉTICOS .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	50
<b>ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b> .....	50
<b>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO SOBRE LAS ENTREVISTAS</b> .....	50
1.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS .....	51

<b>A) CONSTRUCCIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DE SOBRE-INTERVENCIÓN:.....</b>	<b>53</b>
• <b>PROFESIONALES: .....</b>	<b>57</b>
<b>B) CONCEPTO DE INTERVENCIÓN EN LOS PROGRAMAS LICITADOS .....</b>	<b>61</b>
<b>C) CRITERIOS QUE RELACIONAN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS QUE CONDICIONAN LA SOBRE-INTERVENCIÓN.....</b>	<b>66</b>
<b>EL DISEÑO DE LA POLÍTICA SOCIAL COMO CONTEXTO PARA LA SOBRE-INTERVENCIÓN.....</b>	<b>70</b>
<b>INTERPRETACIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS .....</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>
<b>RECUADRO DE CONSTRUCCIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS APRIORÍSTICAS.....</b>	<b>83</b>
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CON PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA DE PROGRAMAS LICITADOS.....</b>	<b>85</b>
<b>MATRIZ DE RELATOS ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>86</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>114</b>

## AGRADECIMIENTOS

**Paola Gallardo Guecco**

*Mi eterna gratitud a mi amada familia, primeramente, a Paola Guecco y Carlos Gallardo, mis padres, cimiento irremplazable de amor y la guía constante que ha impulsado mi perseverancia para alcanzar mis sueños. A mis abuelitos, Olaya y José, les agradezco por su sabiduría invaluable y apoyo inquebrantable. A mis hijos perrunos Apolo, Sofía y Pepita, quienes han sido el mejor complemento de compañía en mi vida. Mi gratitud también es hacia Dios, la luz divina de mi fé. Que este logro no sea solo mío, sino de todos los corazones sinceros que han formado parte del viaje de mi vida.*

**Francisca Gutiérrez Aguilar**

*Gracias a mi familia por siempre apoyarme, a mis papás Adolfo y Jacqueline, mi hermano Adolfo y su polola Mitzy, a mi familia en general por siempre darme ánimos, y nunca desistir de este proceso, gracias a mis hijas, pupi y luna; por acompañarme, por siempre estar a mi lado, con su incondicional amor, mención especial a mis primos “los culeros” por su compañía y motivación, por último a Eiichiro Oda, por crear One Piece, por ser otro pilar fundamental en mi vida, y acompañarme en este proceso. Gracias a todos.*

**Kristel Ortiz Binimelis**

*Estos agradecimientos sin lugar a duda son para mi madre y mi padre por estar siempre a mi lado, afortunada de tenerlos y muy agradecida porque son mis cimientos fundamentales para enfrentar mi vida, a pesar de que ha sido un año muy decisivo sé que en esta última instancia no los defraudaré y que todos mis logros se los dedico incondicionalmente a ustedes, por enseñarme siempre a ser perseverante, ha nunca perder las esperanzas y la fe, puesto que bajar los brazos nunca será una opción. Nada de esto hubiera sido posible, no sé qué sería de mi vida sin ustedes. Este trabajo será el resultado de sus exigencias y nunca permitirme desistir. Espero que esto me proporcione entregar el futuro que se merecen. Los amo mucho.*

**Carla Vega Bustamante**

*Sin duda, la elaboración y creación de esta investigación no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia, mis padres Mara Bustamante y Oscar Gallardo, mis pequeños hermanos, Isidora, Tomás y mi regalón Samuel, a ellos doy mis más profundos agradecimientos, por su gran amor y preocupación constante durante estos cuatro años de estudios, en los cuales me brindaron motivación y apoyo fundamental, los amo, todo esto es por ustedes. Una mención honrosa a mi amiga y compañera incondicional, Antonia Jara a quien agradezco de manera especial pues es quien ha estado presente en momentos difíciles, brindándome su apoyo de todas las maneras posibles, por ser mi lugar seguro y mi fiel confidente. A mi amor, Juan Ignacio, quien ha traído momentos hermosos y un apoyo incondicional inimaginable. A cada uno, gracias por creer en mí.*

## **GLOSARIO**

1. AFP: Administradora de Fondos de Pensiones
2. COSAM: Centro Comunitario de Salud Mental Familiar
3. CESFAM: Centro de Salud Familiar
4. CRS: Centros de Reinserción Social
5. FAE: Familia de Acogida Especializada
6. NNA: Niños, niñas y adolescentes
7. OCA: Organismos de Control Autorizados
8. ONG: Organización No Gubernamental
9. PDC: Programas de Protección Especializada para el tratamiento de Consumo Problemático de Alcohol y/o Droga
10. PDE: Programas de Protección Especializada en Reinserción Educativa
11. PIE: Programa de Intervención Integral Especializada
12. PPF: Protección - Programa de Prevención Focalizada para Niños, Niñas y Adolescentes Vulnerados en sus Derechos
13. PRM: Programa de Protección Especializada en Maltrato Grave y Abuso Sexual
14. SENAME: Servicio Nacional de Menores
15. SIS: Sistema Integrado de Información Seguimiento y Monitoreo

## INTRODUCCIÓN

El interés por desarrollar el presente estudio investigativo surge a raíz de la ausente y escasa información disponible sobre el fenómeno de **sobre-intervención**, el cual, se distingue por ser un tópico común y recurrente dentro del medio profesional de Trabajo Social, pues, este deriva del concepto propiamente tal de intervención, y por tanto, es presentado entre aquellos usuarios adheridos a programas o planes de intervención que trabajan directamente desde las políticas públicas implementadas en un país marcado por el neoliberalismo.

Por consiguiente, esta investigación además de ser un aporte para la disciplina, también se ha constituido en una gran oportunidad para la construcción de nuevos saberes y conocimientos competentes a la disciplina de Trabajo Social, cubriendo un área hasta ahora escasamente investigada. Dentro de este marco, se profundizará en la construcción de nuevos conocimientos a través de las interpretaciones del fenómeno a investigar mediante las representaciones brindadas por los profesionales de primera línea de Trabajo Social, las cuales estarán cubiertas tanto de aspectos objetivos como subjetivos y que serán de gran relevancia para la elaboración y construcción del presente estudio, brindándonos una variada dimensión del fenómeno a investigar.

Mencionado lo anterior, cabe señalar que el objetivo general de la investigación busca *“interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia”*. Lo anterior, se considera fundamental ya que no existe respaldo alguno de investigaciones o estudios que puedan dar cuenta de este fenómeno en el contexto actual.

Desde esta perspectiva, se determina la relevancia de abordar el fenómeno desde una metodología cualitativa, mediante entrevistas, y a partir de sus resultados se espera lograr

concientizar al medio profesional y a los usuarios sobre el fenómeno a investigar, además de incentivar a los profesionales del área social a desarrollar nuevos planteamientos y nuevas habilidades que permitan primeramente reconocer esta problemática desde instancias de reflexión crítica sobre el rol ético dentro del ejercicio profesional del Trabajador Social, para continuamente abordar la problemática de la sobre-intervención desde lo que se conocerá del fenómeno.

Para la elaboración de este trabajo, se desarrollaron cinco capítulos, el primero de ellos hace referencia a la formulación del problema de investigación, en el cual, se plasmaron los antecedentes del fenómeno de estudio, el planteamiento del problema, justificación y los objetivos de investigación. El segundo capítulo, contiene el marco de referencia en el cual se presentaron un conjunto de enfoques teóricos-conceptuales desarrollados para comprender el fenómeno de estudio.

En el tercer capítulo, se evidencia la metodología que se utilizará, es decir el enfoque, método, técnicas, selección de la muestra y aspectos éticos. Por su parte, en el cuarto capítulo, se señalan los principales hallazgos y el análisis de la información; y finalmente en el capítulo cinco se dio paso a las principales conclusiones y aportes desde el Trabajo Social en cuanto al fenómeno de sobre-intervención.

# CAPÍTULO I

Para iniciar este primer capítulo, es relevante tener en consideración que, la noción de sobre-intervención se encuentra eventualmente en un estado indefinido por la ausencia de investigaciones y de conceptualizaciones previas, de modo que, podría considerarse como un fenómeno hipotético, puesto que, aunque se hable de él en el campo de la intervención social, actualmente carece de estudios que lo definan.

Por consiguiente, abordar este fenómeno, es de suma importancia para contribuir a la construcción de nuevos conocimientos para la disciplina y, para ello, es esencial que se comprendan ciertos conceptos que serán fundamentales a lo largo de esta investigación y que permitirán desde luego, un análisis profundo y sugerente de éste.

En primer lugar, la investigación a desarrollar estará enfocada en profesionales especializados en el área social, en este caso serán los Trabajadores Sociales que ejecutan intervenciones en programas licitados, a estos profesionales se les denominará en el escrito como trabajadores de primera línea, que según Muñoz (2020) son “las y los Trabajadoras/es Sociales que implementan directamente los programas sociales en Chile”, de modo que, son profesionales que ejecutan el quehacer directo con la realidad, en el territorio y con las personas, promoviendo los cambios sociales, propendiendo ahondar y/o profundizar en la realidad social mediante estrategias y planes de intervención.

En segundo lugar, y bajo esta misma línea, se comprenderá como programas licitados, a aquellos programas que se externalizan vía licitación, mediante la participación de manera concursal, para la adjudicación de estas por parte del Estado.

De modo que, es importante entender que “la licitación es un procedimiento formal y competitivo de adquisiciones, mediante el cual se solicitan, reciben y evalúan ofertas para la

adquisición de bienes, obras o servicios y se adjudica el contrato correspondiente al licitador que ofrezca la propuesta más ventajosa” (Banco Interamericano de Desarrollo, 1995).

Considerando la cita anterior, se comprende que existen condiciones y requisitos exigidos para acceder a la licitación, de manera que, los que participan en el llamado público a presentar sus propuestas de programas, son posteriormente evaluadas por las instituciones públicas, por lo que deben cumplir con los requerimientos necesarios y óptimos para la adjudicación del programa al cual postulan.

Por consiguiente, las conceptualizaciones anteriormente señaladas se consideran importantes de distinguir para una mejor comprensión del estudio, pues, en definitiva, son los relatos de los sujetos que aportarán criterios y categorías, que permitan reconocer el fenómeno y a partir de eso proponer una definición de éste.

## **1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

Si bien el fenómeno de estudio no presenta abundantes antecedentes ni bibliografías previas, se tomará como concepto referencial la intervención social, la cual se va a abordar desde artículos y documentos de diversos autores que explicarán antecedentes del fenómeno de intervención a partir de aproximaciones histórica-conceptuales desde el marco de las políticas pública del país, comprendiendo entonces que la sobre-intervención (fenómeno del estudio) se producirá a partir del contexto político institucional en que se realiza la intervención social.

## 1.1 INTERVENCIÓN SOCIAL BAJO EL NEOLIBERALISMO

La noción de intervención social desde la disciplina de Trabajo social según Sánchez y Valdez (1999, citado en Morales, s/f), ha sido comprendida como una práctica con intencionalidad transformadora. De manera similar Fantova (2007) señala que, se trata de una actividad que se realiza de manera formal u organizada, que intenta responder a las necesidades sociales, teniendo como propósito la integración, autonomía, bienestar y participación de las personas con relación a su entorno, de modo que, pretende incidir significativamente en la interrelación de las personas, aspirando a la legitimación pública o social.

Asimismo, la intervención social es situada, desde la propia realidad y contexto de los sujetos, de modo que, se debe considerar y tomar una perspectiva holística, integradora y flexible, que reconozca la complejidad de la realidad social, desde todos sus matices. Asimismo, que contemple la particularidad de las dimensiones relacionales, las cuales se establecen bajo contextos dinámicos y propios de la realidad social, donde los sujetos son considerados como construcciones históricas complejas. Por lo que, la intervención social resulta ser un “proceso complejo, construido y situado, puesto que confluyen en su desarrollo agentes con racionalidades diversas que ejercen poder de manera diferenciada, en un contexto que es sensible y cambiante” (Muñoz, 2018).

Ahora bien, bajo el contexto de la dictadura cívico-militar en el año 1973, la intervención social sufrió una reconfiguración sustantiva, dado que, se instaló un modelo de política económica en Chile, en donde se mercantilizaron los derechos sociales y el Estado redujo su rol, fortaleciendo al sector privado en la vida social y económica del país.

Tras esto y con el retorno de la democracia, durante el año 1990, se implementaron nuevas políticas, planes y programas sociales que integraron una nueva identificación de los sujetos, que de acuerdo con el Consejo para la Superación de la Pobreza (1996), se caracterizan por ser quienes se encuentran en desventaja social: **niños, jóvenes, adultos mayores, mujeres, indígenas y discapacitados, entre otros**. Aportando así, al desarrollo paulatino de las políticas públicas implementadas tras el modelo neoliberal en Chile, las cuales continuamente se van perfeccionando y no abandonando este modelo.

No obstante, la acción y efecto social enfrentó, en el contexto actual, tensiones como la terciarización de la intervención social del Estado, es decir, la delegación por parte del Estado de la responsabilidad de intervenir en lo social a entidades privadas y de la sociedad civil, lo cual, resulta una transformación sustantiva de los procesos de mediación. Constituyendo así la provisión de mecanismos de protección y bienestar, bajo el modelo neoliberal imperante en el país, en el cual, se implica entender los problemas sociales y conocer aquellas realidades y circunstancias que condicionan estas problemáticas, desde una visión hegemónica. En la cual, se interviene de manera estandarizada (Mussot, 2018). Por otra parte, según Cuevas, Peña y Valdebenito (2020), este encuadre rígido-estandarizado limita la comprensión de la complejidad de los fenómenos sociales.

Es relevante señalar la lógica planteada por Muñoz (2020), supone que las políticas públicas se desarrollan en función de una mejor administración que resolverá un amplio rango de problemas sociales y económicos, con un énfasis en cuanto a las habilidades tecnocráticas de los profesionales que implementan las intervenciones sociales en primera línea, mediante diseños de intervención que funcionales, y desarrollados en una lógica piramidal, es decir, de arriba hacia abajo (*top-down interventions*), en este sentido, se afirma que transitan en una sola vía.

Asimismo, Muñoz (2020) señala que estudios han demostrado que la intervención social del Estado ha sido subyugada por el gerencialismo, cuyo enfoque se ha manifestado en la lógica de las intervenciones sociales, en el cual, el nuevo tipo de intervención corresponde a la perspectiva de las intervenciones dirigidas, concebidas y diseñadas desde una perspectiva técnico-cientificista en su versión asistencialista de libre mercado.

Bajo esta lógica, la gestión del riesgo social se fundamenta teóricamente en el modelo chileno de libre mercado, el cual, desplazó definitivamente el propósito de garantía de los derechos sociales vía políticas estructurales de protección social universal, por medio de instituciones sectorizadas, redefiniendo el individualismo de bienestar y abriendo lo público estatal a la coparticipación y corresponsabilidad de instancias sociales con fines de lucro y no lucrativas, el llamado "tercer sector" (Mussot, 2018).

De modo que, el quehacer profesional según Muñoz (2020) queda fragmentado y limitado, ya que, los programas y equipos de intervención deben lidiar con la dinámica de competencia. Lo anterior, radica en una característica concursal de los programas, los cuales, deben competir entre ellos para la financiación por parte del Estado.

Asimismo, el Trabajador Social debe enfrentar procesos de intervención que tienen una duración acotada, inestable en el tiempo, con bajas remuneraciones y con alta carga laboral, donde además, los programas y equipos de intervención, deben lidiar con cambios de equipo/ y/o alta rotación profesional, lo cual desemboca en precariedad laboral.

Así “el sistema estatal no busca verificar el impacto que ha tenido la intervención social en la población destinataria, sino que solo se limita en medir el alcance de metas que se han logrado, por medio de la entrega de productos y/o servicios del programa” (Cuevas, et. al, 2020,

p.26), dejando en manifiesto su intención pragmática entendida desde la eficiencia y efectividad pública (Reininger & Flotts, 2017).

A partir de la primacía de los enfoques gerencialistas en la implementación de programas sociales, se ha instalado una cultura profesional de orientación individual al logro de metas cuantificables, que ha resultado en procesos crecientes de desprofesionalización, despolitización y alienación de quienes se desempeñan en la primera línea de implementación (Muñoz, 2022).

## **1.2 POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTADO SUBSIDIARIO**

Es relevante desarrollar y comprender el tópico de las políticas públicas, ya que, forma parte de los antecedentes del fenómeno a investigar, pues, el ámbito de intervención es la esfera de las políticas sociales (Quiroz, 1997). De modo que, para su desarrollo, es necesario entender por políticas públicas, a toda política social que sirva como medio de reproducción, asistencia, hegemonía, control y cohesión social. Considerándose como un medio para elevar las condiciones sociales, a partir de los medios de reconocimiento y ejercicio de los derechos sociales (M. Vázquez, Comunicación Personal, 2021).

Una vez entendido lo anterior, se puede señalar que Chile durante la Dictadura Militar del año 1973, tuvo una transformación política distinguida por abandonar la concepción universalista que se tenía, para pasar a una concepción de intervención de carácter focalizado (Contreras y Rodríguez, 2015). Como resultado de esto, se obtiene que bajo el modelo neoliberal, las políticas públicas pasaron a ser caracterizadas por su especial focalización hacia los sectores más vulnerables del país, dejando de ser generalizables a toda la población, segmentando los niveles de acceso a estas, reduciendo su capacidad de cobertura,

El Ministerio de Planificación Nacional del Gobierno de Chile (MIDEPLAN), sitúa que, el objetivo de las políticas sociales a partir de 1973, se concentró en la erradicación de la extrema pobreza, a través de políticas selectivas y focalizadas hacia los más pobres, que redujeron, a la vez, las filtraciones hacia los grupos restantes. El Estado perdió, entonces, su calidad de benefactor, y concentró su esfuerzo asistencial en los grupos que no estaban en condiciones de satisfacer por sí mismo sus necesidades más esenciales (Quiroz, 1997, p.157).

Con respecto a lo anterior, el Estado adquiere un nuevo enfoque subsidiario durante el periodo comprendido en 1980, pues, se comienza a fomentar la participación de las organizaciones privadas en todas las esferas de la vida cotidiana. De manera que, el sector privado empieza a asumir tareas vinculadas a lo social, comprendiendo esto como la provisión de mecanismos de protección y bienestar. Respecto de esto, Farías y Moreno (2015), señalan que “la figura subsidiaria en Chile se manifiesta en el Estado desde la Constitución de 1980. En ella se intenciona la subsidiaridad del Estado, como eje articulador del nuevo modelo de desarrollo chileno, en el que, los derechos sociales se transforman en bienes de consumo y el Estado se desentiende de sus responsabilidades históricas” (p. 111).

Por su parte, el principio de subsidiariedad, ausentado en la Constitución Política de la República, es un hecho tangible que se logra ver en los resultados de este tipo de Estado, junto con aspectos relevantes como la focalización, descentralización y privatización de los derechos sociales. Lo cual, lejos de resolver las problemáticas sociales y asegurar los Derechos Humanos, dan una respuesta insuficiente, con tendencias asistencialistas, en la cual se gestionan y se mantienen los problemas, de manera que, no se interviene desde la raíz, sino que el problema se pretende dirigir desde soluciones generales y temporales.

Lo anterior, dejando en evidencia una deuda en la contraparte de la sociedad chilena, ya que, esta focalización no cubre (o no ampara) de manera universal, justa e igualitaria a la

población, respecto de la disposición universalista de los bienes producidos por el Estado, generado una sensación de desprotección social generalizada en la población (Báez, 2020), quedando en evidencia los mayores desafíos y limitaciones en torno a su implementación civil, emanando, como por ejemplo, en la desigualdad económica, exclusión social, dificultades en la educación, insuficiencia en el sistema de pensiones, problematización en torno al acceso al sistema de salud, entre otros factores que complejizan las condiciones de protección social.

Por lo que, según Raczynski (1995), el objetivo de este Estado subsidiario radica en “beneficiar únicamente a sectores poblacionales que se encuentran por debajo de cierto umbral de pobreza o riesgo social” (p.218), lo anterior, a través de la disposición de bienes y servicios orientados hacia servicios y/o prestaciones básicas, que permitan que el sujeto pueda mejorar o superar su situación actual.

Sin embargo, el Estado de la época, más que contribuir a la sociedad, trae consigo una connotación más bien mercantilista de los derechos sociales, de corte gerencialista y tecnocrática de las políticas públicas (Pressacco & Salvat, 2012). Desde esta perspectiva Cuevas, Peña y Valdebenito (2020), señalan que, los individuos deben de satisfacer sus necesidades por medio del mercado, lo cual ha fomentado un modelo de mercantilización de los derechos sociales.

En este espectro, la sociedad se ha ido desarrollando en torno a un mercado cada vez más competitivo, en el cual, el modelo de desarrollo chileno no se hace cargo de regular, y asimismo, priorizar estos servicios como un derecho, de modo que, las barreras estructurales neoliberales, han acabado por mercantilizar los servicios sociales, desde sus generalidades hacia sus aspectos más particulares, tales como, la salud, la educación, la seguridad social, la vivienda, entre otras aristas básicas para la protección social mínima en función de la reivindicación de los derechos de toda gama.

Lo anterior, antecede en la modernización del Estado post dictadura, proceso en el cual, se consolidan este tipo de políticas sociales mercantilistas, provocando una barrera estructural innata, debido al sistema mercantil y capitalista predominante. Lo anterior, se ve reflejado en la orientación neoliberal que adquiere la política social, trayendo consigo, ciertas implicaciones en aspectos materiales y subjetivos de las prácticas de intervención, contexto en el cual, las políticas sociales tendrán un papel determinante en programas y proyectos de intervención.

El siguiente punto, expone una de las pocas nociones que existe de la sobre-intervención en relación con las políticas sujetas en el país en materia de infancia.

### **1.3 ACUERDO NACIONAL POR LA INFANCIA**

Presenta una de las pocas referencias que existe acerca de la sobre-intervención dentro de las propuestas del Ministerio de Desarrollo Social, no obstante, el documento no brinda una explicación significativa y clara respecto de ella, solo la presenta como un concepto asumido. Según Tello (2023), el fenómeno de sobre-intervención, tiende a suceder en instituciones que abordan temáticas de vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), tales como, el Servicio Nacional de Menores, o bien, el servicio actual de Mejor Niñez y las carteras ministeriales atingentes, puesto que no existe una plataforma que cruce y conecte toda la información.

Por lo cual, y considerando el Acuerdo Nacional por la Infancia, se comprende que, es enormemente trascendentes la existencia de una articulación entre las políticas y la intervención social, que se busca llevar a cabo con la finalidad de que esta resulte beneficiosa para el sujeto. En medio de este proceso, se postula que, debe existir una estabilidad y coherencia en la intervención, velando los aspectos de integralidad y enfoque sistémico que le son pertinentes, siendo articulada con las redes territoriales y locales, evitando la sobre-

intervención. (Gobierno de Chile, 2018), respecto del Acuerdo para la Infancia se puede afirmar que;

Esta mesa de trabajo fue convocada por el presidente Sebastián Piñera como un espacio de diálogo político y técnico, con el objetivo de recoger inquietudes, ideas y planteamientos, a fin de obtener aquellos consensos básicos que permitan desarrollar un gran Acuerdo Nacional por la Infancia. Lo anterior, por la triste constatación de la desprotección en la que se encuentran muchos niños, niñas y adolescentes que viven en nuestro país, en especial aquellos bajo el sistema de protección de la infancia (Acuerdo Nacional por la Infancia, 2018, p.1).

Cabe señalar que, en el texto mencionado, se propone proteger la dignidad y derechos de todos los niños, niñas y adolescentes (NNA), a través de programas y proyectos emanados desde las políticas públicas. Pues, según el Acuerdo Nacional por la Infancia, se considera relevante no generar espacios para la sobre-intervención, de modo que, estos planteamientos programáticos “velarán por evitar la sobre-intervención jurídico-bio-psico-social de los niños, niñas, adolescentes, y sus familias, procurando la coordinación intersectorial de la oferta social y de protección vigente o que se sugiere crear” (Gobierno de Chile, 2018, p.3).

En definitiva, el acuerdo plantea “disminuir la sobre-intervención a nivel individual y familiar, adecuando los programas a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes” (Gobierno de Chile, 2018, p.17). Sin embargo, este Acuerdo Nacional por la Infancia, posee escasa información respecto de cómo mitigar o prevenir la sobre-intervención, omitiendo igualmente la importancia de no crear espacios que propendan la revictimización de los eventos traumáticos, dejando en evidencia que, esta problemática sí se ha explicitado institucionalmente, e inclusive pudiese considerarse cronificada, especialmente en la esfera del

Trabajo Social en el área de infancia, entendiendo que, resulta ser una de las áreas con mayor nivel de demanda de intervención social, generando inclusive, que los niños, niñas y adolescentes en riesgo social, transiten por una serie de líneas programáticas de intervención a lo largo de su ciclo vital infanto-adolescente.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las políticas sociales, así como significan muchas veces son indicadores o potenciadores de avance y desarrollo social, en lo que respecta a sus posibles deficiencias metódicas y pragmáticas, también han traído complejidades en cuanto al ejercicio profesional de los Trabajadores Sociales, considerando que son los profesionales de primera línea de intervención, viéndose esto reflejado en dilemas que van tensionando y dificultando el proceso de intervención social en el contexto contemporáneo. De modo que, se comprende que la conceptualización de intervención social se encuentra íntimamente vinculada también con la propensión a la sobre-intervención. Respecto de esto, se puede afirmar que las políticas públicas

Son un conjunto de reglas y rutinas institucionales que atraviesan la acción del gobierno, y que no sólo se refieren a personas, organizaciones y procedimientos, sino también a la planificación, ejecución, auditoría y revisión del gasto público. Así, se establece que “las políticas de gestión pública tienen que ver con la orientación, motivación y control del núcleo del sector público como un todo” (Barzelay, 2003, citado en Olavarría, et al, 2011, p.110)

De modo que, la política pública condiciona las acciones y prácticas del profesional en los programas o instituciones, en el cual, los Trabajadores Sociales deberán hacer lo que el

programa o el proyecto dictamine, provocando una limitación en su quehacer profesional, siendo limitados a estructuraciones de ejercicio rígidas (Muñoz, 2020).

Siguiendo este abordaje de políticas públicas, es importante señalar que el planteamiento del problema de investigación comprende la concepción de intervención social desde todos sus matices pues, indudablemente, resulta también un fenómeno, metódicamente complejo, del cual, deriva el objeto de estudio, de manera que, la sobre-intervención posee una aproximación estrecha a partir de la naturaleza del concepto de intervención social desde concepciones que pudiesen resultar, inclusive erradas, entendidas en este caso, como un exceso de esfuerzos de intervención delimitados por la rigidez planteada en la formulación de las políticas públicas y sociales.

Considerando lo anteriormente expuesto, el proyecto de investigación se enfocará en programas especializados en área de infancia, pues como se ha señalado antes, el fenómeno de sobre-intervención, que resulta como objeto de estudio, tendería a suceder en instituciones que abordan la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, dada la carencia de una plataforma que cruce y conecte toda la información, siendo insuficientes los registros actuales.

Por lo cual, considerando el Acuerdo Nacional por la Infancia, y siendo atinentes a la pregunta de investigación, se comprende que es requerida una articulación y coordinación entre las políticas sociales y la intervención social, que se busca llevar a cabo mediante la creación de conocimiento, para que esta sea beneficiosa para el sujeto, generando una estabilidad y coherencia en la intervención, velando porque se intervenga de manera integral, articulada con las redes territoriales y locales, evitando la sobre-intervención (Gobierno de Chile, 2018).

### **3. JUSTIFICACIÓN**

El objetivo principal del presente trabajo radica en “interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia”, y en consecuencia con este objetivo, se pretende de manera específica, primeramente, caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que intervienen en programas licitados de infancia, de manera que continuamente se puedan identificar los elementos presentes en el fenómeno de sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales, concluyendo con lograr develar la relación existente entre el diseño de la política pública y las condiciones para la sobre-intervención.

Además, la evidente falta de artículos académicos otorga una característica novedosa e interesante al objeto de estudio, ya que el presente proyecto de investigación cubrirá un fenómeno que hasta hoy no ha sido estudiado mayoritariamente, y en particular, carece de información desde los programas de intervención en infancia que el Estado licita.

Con todo lo anterior, cabe destacar que no es un problema que surge desde directrices teóricas o marcos de referencia, sino que existe como problema práctico, entendiendo que se sitúa a partir de la experiencia de la intervención, orientada fundamentalmente para cumplir con los términos que se establezcan dentro de los programas e instituciones.

Del mismo modo, existe una ausencia de conocimiento en cuanto al fenómeno, comprendiendo que el concepto de sobre-intervención se presenta anteriormente, pero con otras perspectivas y enfoques diferentes a los de infancia propiamente tal, como, por ejemplo, la sobre-intervención suscitada en las familias multiproblemáticas. Las cuales, se desenvuelven

en “la atención simultánea de diferentes profesionales, instituciones y servicios, que conforman un macrosistema” (Imber-Black, 2000, citado en Casado et al. s/f).

Lo anterior permite señalar que, no se han desarrollado investigaciones en el área, mayoritariamente asociado desde las nociones y experiencias de los profesionales del Trabajo Social, solo demuestra un enfoque desde los sujetos beneficiarios y las familias sobre asistidas. Por lo cual, la presente investigación se efectuará en función de generar nuevos conocimientos situados desde la producción de nuevas ideas y la solución de problemas prácticos desde una mirada profesional de los trabajadores de primera línea de los programas licitados.

Para la disciplina y la profesión de Trabajo Social, aquellos conocimientos que se buscan adquirir mediante esta investigación, serán un aporte al medio profesional y social, de manera que, el reconocimiento del fenómeno se vea reflejado en gran medida a través de una interpretación de la representación brindada, a partir del estudio en conjunto con los profesionales, de manera que, los elementos encontrados en estas representaciones de la intervención de primera línea, brinden mayor concientización del fenómeno de estudio, además de aportar a la identificación de los factores de la sobre-intervención para prontamente evitar su repetición en las futuras intervenciones llevadas a cabo por los profesionales del medio del Trabajo Social, junto a los equipos multidisciplinarios.

En definitiva, a través de este estudio, y en función de una investigación cualitativa, se busca responder a la pregunta de investigación, la cual, se puede comprender, analizar y, principalmente, explorar en profundidad, en lo que respecta al fenómeno de sobre-intervención, evidenciando las complejidades que este trae consigo, y su significancia directa a través del relato de los usuarios/as que la experimentan, logrando generar una interpretación de los conocimientos, que se lograrán adquirir a partir de entrevistas semi-estructuradas en torno al fenómeno a investigar.

#### **4. SUPUESTOS**

- En efecto, se supone que los equipos profesionales son exigidos a desarrollar diversas intervenciones con el propósito de cumplir los objetivos y las metas que la institución establece, desde el diseño de tipos de políticas sociales fragmentadas, y, desde esa carencia de marcos de actuación efectivos y transversales, se origina la sobre-intervención.
  
- Asimismo, se figura que este fenómeno se evidencia, dado que las políticas sociales son desarticuladas, es decir que no son complementarias, así se dificulta establecer una intervención social situada y atingente, mediante las directrices políticas sociales que trabajen conjuntamente.
  
- A modo de refuerzo del ítem anterior, se supone que la falta de articulación o conexión de redes, junto con la ausencia de comunicación o coordinación de programas, son desafíos emergentes de los procesos de intervención social.
  
- Además, se supone que una vez que se sobre exige al profesional en la institución, éste probablemente construirá una identidad profesional mucho más centrada en su capacidad de cumplir metas, de modo que no siempre logrará enfatizar en el proceso de intervención, por sobre el cumplimiento de metas.
  
- Finalmente, se estima que el trabajador social construye su propia idea de intervención de acuerdo a sus valores y su propia identidad profesional, buscando la articulación entre su discernimiento profesional y las orientaciones técnicas de los programas de intervención.

## **5. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL**

La pregunta de investigación está orientada en conocer las distintas posturas que se toman en torno al fenómeno a investigar, sobre todo, en lo asociado con la concepción de sobre-intervención, que brindarán los profesionales de primera línea de los programas licitados en infancia, dilucidando cómo se vinculan con el concepto mismo.

Señalado esto, se puede dar paso a la formulación de la pregunta que guiará todo el proceso de estudio, la cual corresponde a: *¿Cómo representan la sobre-intervención los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia?*

## **6. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS:**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- ✓ Interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ✓ Identificar elementos presentes en la sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales seleccionados.
- ✓ Caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que cuentan con la experiencia de trabajo en los Programas de Prevención Focalizada (PPF).
- ✓ Develar la relación que señalan los informantes entre el diseño de la política pública, y las condiciones para la sobre-intervención, a partir de su experiencia.

## **CAPÍTULO II**

### **1. MARCO DE REFERENCIA**

En el presente capítulo, se desarrollarán aquellos conceptos teóricos que orientan la investigación, los cuales ayudarán a comprender y analizar el fenómeno de estudio, en el cual, se describirán las políticas públicas del país, los programas licitados, los profesionales de primera línea y las conceptualizaciones y saberes de la intervención, que se asocian al fenómeno de estudio asociado con la sobre-intervención en el área de infancia.

Todo esto, permitirá contar con bases teórico-conceptuales, para la realización del análisis de la información del presente estudio.

#### **1.1 POLÍTICA SOCIAL: TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL DESDE UNA POLÍTICA UNIVERSAL A FOCALIZADA.**

Durante el siglo XX, Chile enfrenta y transita un cambio en la manera de atender los problemas sociales, puesto que, en la dictadura cívico-militar (1973-1990), el Estado entregó parte de los fondos de las políticas sociales a agentes privados, provocando una segmentación en las clases sociales, ya que se comienza a aplicar una política focalizada destinada a los sectores más pobres y vulnerables, de modo que, el enfoque universalista que se tenía en las políticas públicas, pasa a ser de carácter focalizado. Por lo cual, las políticas son ahora dirigidas al sector vulnerable de la población, bajo la lógica de que, “las políticas sociales tienen, en la era neoliberal, la función de recrear un marco socializante a menor costo - sin creación de derechos universales y sí una función redistributiva a priori” (Rojas, 2018, p.130).

Sin embargo, en 1990, se inicia un proceso de transición a la democracia (con expectativas de transformación), lo cual, significó finalmente la consolidación y

profundización del modelo neoliberal, junto con la mercantilización del bienestar, de modo que el Estado adquirió un rol privatizador, subsidiario y focalizante (Quinteros y Cortés. 2022).

Lo anterior antecede, en una funcionalidad de las políticas sociales con enfoque asistencial, focalizadas en la población en condición de pauperización. Estas no han sido suficientes ni eficaces para responder a las necesidades, ya que, han fragilizado aún más la situación de trabajadores, no así del capital. Las políticas sociales, como se expuso en ítems anteriores, han sido insuficientes, relevando el aumento de población en condición de pobreza, por lo que, las medidas de orden asistencial-focalizadas han debido ampliar su cobertura hacia la clase media, ya que, al ser insuficientes han tenido que generar otras acciones gubernamentales y no gubernamentales (Quinteros, Cortés Et. al 2022).

Por otro lado, es importante comprender que los programas licitados funcionan en base a un proceso formal y competitivo de adjudicaciones, en el que cualquier persona natural que cumpla con las bases de licitación puede participar de los concursos públicos, presentando alguna propuesta de programa y/o proyecto, para que ésta sea financiada. Sin embargo, el administrador, seleccionará el proveedor más adecuado, que cumpla con las bases del concurso y con los requisitos establecidos, que ofrezcan la mejor oferta en términos de calidad, precio, capacidad, etc. (Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior, s.f).

Para efectos de la presente investigación es relevante comprender las concepciones de ambas licitaciones, tanto públicas como privadas, puesto que, pueden o no concentrar programas o proyectos en la actualidad. Respecto de esto, Aróstica plantea que:

La licitación pública se entiende como concepto, principios y tramitación, prestando especial énfasis en los principios que deben consagrar las licitaciones públicas que otorga el Estado, ya que, estas deben promover el bien común, y son definidas como

aquel “procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente”. (p. 293)

Por otro lado, Correa, menciona que, las **licitaciones privadas** se conciben como:

[...] un procedimiento de contratación en que intervienen como oferentes sólo las personas o entidades expresamente invitadas o seleccionados por el Administrador, que son los únicos a quienes se les solicita oferta. Es un pedido de ofertas dirigido a empresas o personas determinadas discrecionalmente para cada caso (2002, p. 72).

De acuerdo con lo anterior, es importante considerar que, para comprender ambas licitaciones y sus diferencias, se debe visualizar la forma en que los postulantes son llamados al concurso, pues, en la licitación privada son concursantes limitados, llamados personalmente por el administrador, mientras que en la licitación pública es cualquier persona la que se postula presentando su propuesta, correspondiendo a las bases del concurso, para verse incluido en la etapa de admisibilidad y conseguir la adjudicación.

Sin embargo, cabe destacar que, Correa hace énfasis en el alcance que tienen las licitaciones públicas que otorga el Estado, señalando que “aunque existen varias formas y procedimientos de selección, no cabe duda de que la licitación pública es la que permite, gracias a la competencia, que se obtengan las mejores condiciones para el Estado y en definitiva para la comunidad (2002, p. 13). Dando a entender que el financiamiento público, en sus principios, busca el bien común para la sociedad, ya que, al ser un concurso de carácter público, y en el que puede acceder cualquier persona natural, se presentan proyectos más variados para el

administrador, en este caso el Estado. El cual, otorgará la licitación a la propuesta más viable, donde el Estado según el Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior (s.f) “(...) este debe velar porque la persona seleccionada tenga las aptitudes y competencias necesarias para satisfacer el interés público involucrado”.

Es preciso anunciar, que esta investigación estará dirigida a la experiencia de estudio, que se sitúa exclusivamente en los Programas de Prevención Focalizada (PPF). Sin embargo, se considera crucial, señalar a otros programas que entran dentro del espectro de los programas licitados en infancia. Es por ello que, bajo esta línea, se puede mencionar que algunos programas que funcionan bajo esta modalidad en el campo de infancia en Chile son programas como *Abriendo caminos*, *Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM)*, *Programas de Intervención Especializada (PIE)*, *Programas de Familia de Acogida Especial (FAE)*, entre otros lineamientos programáticos. Estos programas son propendidos por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile, es decir, que estos son ejecutados por las respectivas municipalidades de cada comuna que se incorporaron al programa, de manera focalizada, y por otra parte, en lo que respecta a organizaciones privadas sin fines de lucro.

Según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el *Programa Abriendo Caminos* consiste principalmente en:

Brindar acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes con un adulto significativo privado de libertad, velando igualmente por los aspectos vinculares y de habilidades respecto de su cuidador principal. Para esto, cada familia es acompañada por un equipo profesional (Trabajadores/As Sociales, Psicólogos/as, Profesores/as, entre otros/as) que realizan un

diagnóstico integral de las familias e implementan un proceso de acompañamiento en las áreas psicosocial y sociolaboral.

Por otro lado, los Programas de Prevención Focalizada (PPF), forman parte de la continuidad del Servicio Nacional de Menores (SENAME), sin embargo, ahora SENAME se dedica a la ejecución de medidas cautelares asociadas a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, delegando estos aspectos programáticos del Ministerio de Desarrollo Social y Familiar, bajo los lineamientos del servicio actual de Mejor Niñez, el cual posee como principal objetivo y meta:

Fortalecer las competencias de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos, los derechos vulnerados, asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación (Ministerio de Desarrollo Social, 2023).

Por último, es importante señalar, que los Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM), poseen como objetivo central.

Contribuir al proceso reparatorio del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil (Programa Reparador de Maltrato Grave, 2012).

## **1.2 PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA**

Los profesionales de primera línea serán la muestra por entrevistar, con la finalidad de lograr obtener la representación de la sobre-intervención, de modo que, resulta necesario

esclarecer que son profesionales que trabajan realizando constantemente intervenciones sociales, pues según Weinberg y Banks (2019) se reconocen cómo “actores que vivencian, interpretan, traducen y, en definitiva, rediseñan las orientaciones de la política social y, además, son profesionales poco considerados en la política y la investigación social.” (Villalobos et. al, 2020, p.10).

En este mismo sentido, se comprende que los profesionales de primera línea, en este caso, los/as Trabajadores/as Sociales, son aquellos implementadores directos de la política social. Es decir, que su rol es clave dentro de los procesos de intervención social, a pesar de implementar una política que es diseñada por quienes toman las decisiones en el país, la cual refleja, que es mayormente ajena a la opinión del profesional, dado que prioriza las metas y objetivos cuantificables de la implementación de la política social dentro de la sociedad, en vez de velar por un proceso paulatino de intervención y ejecución de la política social, en pro del abordaje de la situación problemática situada en el contexto a intervenir (Muñoz, 2020).

En relación con las condiciones que experimentan los trabajadores de primera línea, según lo manifestado por Muñoz y Madrigal, (2018) “los y las Trabajadores Sociales de primera línea, presentan altos niveles de estrés y burnout, lo que produce una subjetividad profesional basada en la incertidumbre y precariedad (Citado en Villalobos et. al, 2020, p.8).

A través de esto se comprende que los profesionales de primera línea, son víctimas de múltiples afectaciones, a causa de que, el profesional se ve expuesto constantemente a múltiples cambios, tales como la implementación de políticas sociales, la carga laboral, la jornada laboral, la distribución de costos para su beneficioso y correcto desarrollo profesional, lo que trae consigo la percepción negativa en torno a la comparación de las expectativas del profesional y la realidad laboral que experimenta, esto entendido como subjetividad profesional.

En definitiva, se puede inferir entonces, que los profesionales de primera línea son aquellos que implementan directamente los programas sociales, por ende, uno de los actores más afectados por estos procesos (Muñoz, 2018).

Por otro lado, es importante mencionar que los profesionales de primera línea no solo envuelven a los Trabajadores/as Sociales, sino también a todos aquellos profesionales de distintas disciplinas que trabajan de manera individualizada o multidisciplinaria en la implementación directa de la política social, tal como señala Muñoz, y Madrigal “Esta instancia en que se encuentran distintos profesionales en la primera línea de ejecución de la política social, ha sido denominada en la literatura como intervención interprofesional (interprofessional intervention)” (2018, p.5).

En este sentido, se entiende a la primera línea de intervención, como la acción conjunta de profesionales en torno a las decisiones de la resolución o transformación de problemáticas sociales complejas, esto a través de la articulación de redes entre instituciones públicas y privadas en pro de una intervención satisfactoria y beneficiosa para el usuario en contexto problemático, trabajando de manera directa con la problematización que se aborda a través de las políticas sociales.

Tras esto, se puede evidenciar, una discrepancia que nos entregan los autores referidos, es decir una falta de común acuerdo entre ambos autores los cuales utilizan distintos términos conceptuales para hacer referencia a los profesionales que se abordarán durante la investigación, refiriéndose a “profesionales de primera línea” e “intervención interprofesional”, los cuales comparten caracterizaciones y contextualizaciones del desempeño del ejercicio profesional similares.

Además, de afectaciones al profesional semejantes según el criterio de los autores, sin embargo, lo que se puede clarificar de esta discrepancia, es que los profesionales de primera línea son los ejecutores directos de una intervención interprofesionales, de manera que se establece que conceptualmente, que lo esencial en la presente investigación, son los profesionales de primera línea, entendiendo que las intervenciones interprofesionales se generan a través de la labor de estos profesionales, como señala Muñoz (2020):

‘‘Mucho de las iniciativas de trabajo interprofesional descansa, por lo tanto, en las capacidades, creatividad, compromiso, redes personales, habilidades sociales, visiones y valores profesionales de los equipos profesionales (e individuos que los conforman) que reciben el mandato de ejecutar intervenciones interprofesionales en primera línea’’. (p.94)

En la misma línea de afectaciones que experimentan los profesionales de primera línea, se concibe que, estos profesionales al ser poco considerados respecto de los desgastes de su implicancia en la política y la investigación social, como se menciona anteriormente, presentan constantes limitaciones en torno a su práctica profesional. ‘‘En este contexto de deterioro de las condiciones laborales de los/as profesionales que están en la primera línea es extremadamente difícil sostener el trabajo conjunto, acumular aprendizajes colectivos y aún menos de convertirlo en algo efectivo para los usuarios’’ (Muñoz, 2020, p.96), esto reflejado por los condicionamientos que vive el profesional en torno a la política social aplicada, de manera que el profesional se adecua y somete su labor.

Restringiendo está únicamente al marco de la política social aplicada, sin poder rechazar lo propuesto por el aparato estatal sino en cambio ejecutando acciones y decisiones que son tomadas por estos entes, siendo afectada y obstaculizada su accionar, tal como señala Muñoz y Calderón (2018):

“Las barreras administrativas y burocráticas del nivel estructural se expresan en lo práctico a nivel organizacional, por ejemplo, en la asignación de recursos, el traspaso y claridad de la información, los objetivos, indicadores, etcétera, y en la escasa evaluación de los procesos de coordinación interprofesional. En su conjunto estos elementos también dificultan el trabajo interprofesional de los profesionales de primera línea” (p.14).

Considerando los aspectos teóricos y conceptuales rescatados en este proyecto de investigación, es que se logra comprender, en base a las distintas referencias acerca de la conceptualización de profesionales de primera línea, que su compleja caracterización se ve envuelta en dificultades y limitaciones.

Principalmente, en torno a su rol y en su propia identidad como profesional, dado que al ser el principal ejecutor de la implementación de las políticas públicas en el país, estableciendo una labor directa, se espera que estos trabajadores de primera línea logren su desempeño a través de condiciones laborales mínimas para este, con la presencia de indicadores de resultados altos y beneficiosos para el aparato estatal, tal como nos señala Castro-Serrano y Flotts, (2018) “hacer descansar todo el éxito de la intervención en las espaldas de los profesionales en primera línea se vuelve otra promesa neoliberal que es necesario desmontar de los imaginarios que se construyen en torno a la intervención social” (citado en Muñoz y Calderón, 2018, p. 19).

Por ende, los profesionales de primera línea, son considerados un tema primordial para el desarrollo de la presente investigación, dado que las aproximaciones de estos profesionales son la justificación a las posibles nociones directas al fenómeno a investigar de sobreintervención, además, de fortalecer el conocimiento de las investigadoras respecto al rol de

estos profesionales, asimismo, generar al lector la posibilidad de crear una reflexión en torno a la importante labor que ejecutan estos profesionales, vista desde el modelo político implementado en el país, bajo el cual se rige principalmente el profesional de primera línea y donde experimenta constantes limitaciones en su quehacer ético y profesional tal como nos señala Muñoz (2020):

La precariedad de las/os profesionales que trabajan implementando estos programas sociales y que enfrentan, desde esta primera línea, las consecuencias más dramáticas del neoliberalismo en la vida de las personas –y en sus propias vidas– es un aspecto sumamente sensible de la implementación de políticas y que no puede seguir quedando intocado. (p.104)

### **1.3 CONSTRUCCIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES**

En relación con las representaciones sociales, es importante señalar que, es uno de los conceptos que propenderá parte de la comprensión al objetivo de la investigación, dado a las experiencias, informaciones y valoraciones de los profesionales que apoyarán la indagación, pues, permitirán desde los resultados del estudio, construir una determinación y explicación de la representación que nos concierne de la sobre- intervención.

Asumiendo que, el construccionismo aborda las representaciones sociales desde la perspectiva del "discurso de las experiencias", donde ésta no se muestra sólo como la capacidad de reflejar la realidad vivida, sino más bien en su capacidad de llevar a cabo relaciones, ya que hablar de experiencia, es participar de una de las prácticas culturales más importantes, a saber establecer pautas de relación, compartir, confirmar; y por lo tanto el construccionismo las entiende como una expresión de la auto narratividad de la práctica relacional (Bravo, 2002. Citado en Vergara, M. 2008. p. 62).

Por consiguiente, es sustancial entender que las representaciones sociales serán en base a lo fundamental de lo que el relator considere importante mencionar y especificar, desde sus propias perspectivas, con un sentido común de sus experiencias en la práctica profesional, lo que permitirá construir nuevos conocimientos.

Como bien señala Billig (1993) las representaciones sociales constituyen una forma de pensamiento natural, no institucionalizado, que tiene sus raíces en el sentido común. A partir de conversaciones entre los miembros de la colectividad y la divulgación en los medios de comunicación, nuevos elementos de conocimientos se van integrando en el discurso colectivo, al principio como referencias y, después, en la medida en que las prácticas se transforman, esas representaciones se convierten en “verdades” para el sentido común. (Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino. 2009. p.38)

Asimismo, es importante señalar que las representaciones se enfocan en el conocimiento social, y por eso los procesos de memoria, percepción, obtención de información y de disonancia trabajan juntos para proporcionar el conocimiento real dentro de un contexto social (Vergara, 2007. Citado en Vergara, 2008, p. 60).

En otras palabras, de acuerdo con lo anterior, se puede decir que, el conocimiento social emerge desde la concepción de los profesionales de primera línea ante sus prácticas de intervención, teniendo relación con su principal enfoque en el área de infancia. Además, lo que ellos consideren necesario informar, permitirá proporcionar un conocimiento desde su propia perspectiva y percepción de las representaciones sociales que encuentran pertinente entregar de la sobre-intervención.

De modo que, se puede decir que la representación social constituye una forma de pensamiento social en virtud de que surge en un contexto de intercambios cotidianos de

pensamientos y acciones sociales entre los agentes de un grupo social; por esta razón, también es un conocimiento de sentido común que, si bien surge y es compartido en un determinado grupo, presenta una dinámica individual, es decir, refleja la diversidad de los agentes y la pluralidad de sus construcciones simbólicas (Piñero, 2008) de modo que, el autor sostiene que, las representaciones son un pensamiento desde un razonamiento del sentido común de la sociedad. No obstante, en este caso será un grupo particular, pues, los profesionales de primera línea compartirán sus experiencias desde su realidad, es decir, desde su práctica de intervención, permitiendo de esta manera generar construcciones de la representación que se le dará de manera simbólica, abstracta y con distintos puntos de vista presentes en la construcción de la representación de la sobre-intervención.

En efecto, desde la construcción de representaciones sociales, se permitirá proponer definiciones para un concepto insuficientemente estudiado, en virtud de las representaciones que los agentes profesionales de primera línea otorgarán como información, para así esclarecer y reconocer su existencia, como resultado de las experiencias de los sectores licitados de infancia que gestionan las mismas prácticas de intervención, de modo que resulte probable que se puede obtener la misma construcción de representaciones sociales del fenómeno o con rasgos en común de estas, lo que en definitiva se espera encontrar tras la indagación de la representación de los profesionales al fenómeno, a través de sus experiencias en las intervenciones, percepciones, sentido común e información, es una interpretación de esta como aporte a la disciplina profesional.

#### **1.4 INTERVENCIÓN Y SOBRE-INTERVENCIÓN**

La noción de intervención para efectos de la investigación resulta ser fundamental para el análisis del fenómeno de estudio. De modo que, se presentarán diversas perspectivas teóricas acerca de la intervención. A través de esta exposición de ideas, se logra sostener y dar cuenta

de elementos y características referidas de esta conceptualización, a fin de que se genere una mayor claridad y comprensión del fenómeno de intervención.

Según Saavedra “en el Trabajo Social, discurre una aceptación más bien identitaria en torno a la noción de intervención, que opera como una suerte de sello distintivo de su ejercicio profesional” (2015, p.135). Es por ello, que, primeramente, para comprender de mejor manera la conceptualización de intervención, nos situamos desde el Trabajo Social, que ha sido la principal disciplina que utiliza este término, desarrollando algunas de las definiciones y elementos clave que indubitablemente sirven de apoyo y complemento.

Por consiguiente, existe un punto de partida de la intervención, que según Corvalán (1996), tiene relación con la noción de necesidad, sentida por los individuos, que por ciertas circunstancias, no se encuentran con la capacidad ni en condiciones de satisfacerla en forma independiente, pues Fèvre (1993) agrega que la intervención del trabajador social se justifica, cuando el individuo no está en condiciones de acceder, por sus propios medios, a un nivel de vida que esté acorde con la "Declaración Universal de los Derechos Humanos". (Citado en Corvalán, 1996, p.6).

De igual manera, la intervención ordena un proceso de acción en torno a la relación compleja, de tres dimensiones de lo social (bienestar social, calidad de vida y desarrollo social) de modo que, los autores González y Jaraíz (2013) señalan que, la intervención debe ser comprendida como un hecho social complejo, de modo que, proponen establecer un diálogo combinado entre las tres lógicas de intervención que sostiene esta conceptualización, que es consistente, con una perspectiva que releva la interpretación sobre los contextos y marcos de producción de sentidos, sobre los cuales, se constituyen las expresiones de la intervención social, ya sea en servicios sociales, instituciones, programas, entre otros (Saavedra. 2015, p.139).

Bajo la misma línea, se comprende entonces, según Ander-Egg (1995, p.9), que la intervención es un “conjunto de actividades realizadas de manera más o menos sistemática y organizada, para actuar sobre un aspecto de la realidad social con el propósito de producir un impacto determinado”.

De manera que, esta intervención según Corvalán (1996) puede ser orientada por distintos organismos, forjando una intervención social de tipo socio-política o asistencial según el autor, pues, la intervención social socio-política, es realizada por el Estado y por Organizaciones no Gubernamentales, esto a través de la implementación de las políticas sociales del Estado, enfocando la intervención en aspectos cuantificables y no en una intervención en beneficio completo del usuario en contexto problemático, tal como señala Corvalán (1996).

La intervención social del Estado a través de las políticas sociales tiene, por lo general, un contenido sociopolítico en sí misma, puesto que pretende varios objetivos sociales a la vez que se complementan y sirven de apoyo al modelo de desarrollo: regulación de los desequilibrios, estimulación del crecimiento económico, integración de la sociedad, control social, etc. (Corvalán, 1996, p.4)

Tras esto, es de suma importancia mencionar que la presente investigación se desarrollará principalmente con interés superior en las intervenciones sociales de tipo sociopolíticas. Es decir, aquellas llevadas a cabo desde programas del Estado, procurando evidenciar el foco del problema a investigar, a través de la implementación de las políticas sociales en intervenciones sociales por profesionales de primera línea.

Sin embargo, es posible suponer que, la sobre-intervención está presente en la disciplina a partir de aspectos que caracterizan la intervención, lo que posibilita a explicar la posibilidad que surja a partir de estas condiciones, por ejemplo, según Carballada (2013) reconoce que:

“La intervención; por lo general es una acción estandarizada, que se ha apegado a ciertas formas o parámetros preestablecidos sin algún cuestionamiento o cambio frente a la situación particular en la que pretende intervenir, lo que, desde su parecer, ha provocado cierta deficiencia para reconocer y considerar la subjetividad del sujeto y que dificulta por principio, el acceso al escenario de la intervención y, en consecuencia, la comprensión de la realidad en donde se va a intervenir” (Durán, 2023, p.122).

En otras palabras, se puede suponer que las intervenciones al ser estandarizadas, presentan deficiencias, pues, se guían por parámetros establecidos, lo cual está directamente influenciada por las organizaciones y/o instituciones, las cuales asumen la idea de que la intervención social, es esencial e importante para el desarrollo de la sociedad y para las personas, pero cómo estas intervenciones son de carácter estandarizadas, podrían devenir en sobre-intervención, dejando a un lado las necesidad prioritaria de los sujetos.

Asimismo, se comprende que en la práctica de la intervención se reconoce la evaluación al final del proceso y la evaluación durante todo el proceso de intervención. La evaluación durante el proceso de apoyo significa evaluar si se han cumplido las metas y objetivos propuestos y, en su caso, reflexionar sobre si los métodos o los objetivos deben ser redefinidos, es decir a través de la realización de una retroalimentación. La evaluación al final del proceso tiene el objetivo de averiguar si la situación en la que se encuentra el usuario es la óptima para este y, asimismo, poder determinar la validez del proceso seguido, así como detectar sus posibles fallas, permitiendo al Trabajador Social perfeccionar su conocimiento y profesionalidad al momento de intervenir (Viscarret, 2007).

Lo anterior, permite apuntar a uno de los supuestos de la investigación, asociada con fenómeno que se intuye que, las tareas que deben cumplir bajo metas de la institución no siempre logran adecuarse a la idea de intervención, esto a su vez, mediado por los plazos reducidos de intervención, por lo que, no se alcanzan a redefinir las líneas de intervención con evaluaciones retroalimentadas.

Por consiguiente, cabe destacar que la referencia de sobre-intervención son conjeturas que se comprobarán desde la base de la construcción de las representaciones de los profesionales de primera línea.

Es por esto, que la premisa que se puede establecer de la sobre-intervención, como se ha mencionado anteriormente, hace referencia a algunas condicionantes, como por ejemplo, una de ellas podría ser la idea de estandarización, la cual ha permitido dejar de lado el proceso de retroalimentación ante los principales objetivos y metas propuestas para perfeccionar la intervención de manera individual por cada uno de los casos, ya que, solo se busca intervenir perdiendo el énfasis, de generar cambios adecuados a la realidad de los sujetos.

En resumen, es probable decir, de manera hipotética que el origen de la sobre intervención, se podría dar a partir del diseño de un tipo de política social fragmentada, que privilegia intervenciones estandarizadas, y que no generan condiciones para una articulación efectiva entre los múltiples programas que responden a sus objetivos, más que a la integración de la intervención.

Incluso, permite suponer que no se reconocen cambios en las intervenciones, por lo que, esto a su vez también genera que las personas se manifiesten, demostrando que las intervenciones no se están ajustando a las necesidades de los usuarios.

De manera que, no se le brindan soluciones a los nuevos inconvenientes sociales a los que hoy en día los profesionales deben enfrentar, y es posible que la intervención al ser cuantificable y estandarizada, no se logre establecer dentro de los plazos brindados para alcanzar una buena evaluación del desarrollo de la intervención, y la transformación de los sujetos involucrados en esta, lo que permite hipotéticamente, que este modelo sistémico de intervención, al no ser lineal genere el fenómeno de sobre- intervención, según lo planteado por Hangins, (s/f):

“(…) un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social, igualmente porque parece acoplarse a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales” (Citado en Viscarret, 2007, p.335-336).

Esto se fundamenta desde la concepción de Viscarret (2007) señalando que este sirve para ordenar las tareas a llevar a cabo, subrayan la no linealidad de los procesos de intervención, ya que muchas fases y actividades aparecen una y otra vez en el transcurso del proceso de cambio (p.338).

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se desarrollará el marco metodológico que guiará la actual investigación, de modo que resulta crucial exponer el paradigma que orienta la investigación. Igualmente se expondrá el tipo de estudio, criterios de selección, técnicas de recolección de

información, guion de entrevista para profesionales de primera línea y método de análisis de información.

### **1.1 Paradigma de investigación**

La presente investigación se distingue por utilizar técnicas cualitativas con un enfoque histórico-hermenéutico, donde se aprecian distintas descripciones y representaciones de los participantes, las cuales darán una representación y una significación al fenómeno. De modo que, bajo este paradigma de comprensiones mediadas por el lenguaje se espera recolectar datos y resultados sobre las experiencias vividas, emociones y comportamientos que resulten significativos para la investigación y que atribuyen nociones acerca de la sobre-intervención.

Por consiguiente, con la utilización del método cualitativo, se obtendrá una comprensión más bien crítica y reflexiva de cómo interpretan la sobre-intervención los profesionales, lo cual indubitablemente distingue una relación intersubjetiva. Es por esta razón que, la pregunta de investigación está orientada en conocer las dconsiste en un análisis cualitativo sobre un objeto o sujeto en específico, que en este caso es la representación acerca de la sobre-intervención, objeto de estudio que eventualmente no ha sido investigado, por lo cual bajo este tipo de estudio se espera lograr indagar en profundidad si el fenómeno de sobre-intervención existe a partir de la evidencia de algunas características generales y el contexto profesional bajo el que se produce.

De modo que, se considera pertinente utilizar y emplear el método o estudio de caso, el cual constituye una herramienta que permitirá indagar con mayor profundidad los fenómenos contemporáneos, pues resulta ser una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos particulares (Eisenhardt, 1989) aplicando distintas metodologías para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría. (Citado en Martínez y Piedad, 2006)

Por consiguiente, se considera pertinente situar la investigación en un estudio de caso único, pues como bien se ha señalado, la investigación está dirigida a profesionales de la misma disciplina, que trabajan en programas sociales de similares características (área de infancia) en un sector geográfico homogéneo, de modo que, considerar y dirigir este estudio como un caso único permitirá dar respuesta a la pregunta y objetivos que se han propuesto en la presente investigación, proporcionando relatos vividos desde una misma realidad y enfoque profesional.

### **1.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE INFORMANTES**

Para realizar estudios cualitativos, se emplean muestras pequeñas no aleatorias, es decir que se establecen ciertos criterios para seleccionar a los participantes, de modo que la muestra será no probabilística, sino intencionada por el investigador, pues, según plantea Izcara (2007), “el método cualitativo, por medio del muestreo intencional (no probabilístico), pretende profundizar en aspectos más concretos de la realidad social, a través de la interpretación y análisis de los discursos de los actores sociales” (p.12). Tras esto, orientando la investigación se determinó entonces tales criterios de la muestra:

- Profesional que actualmente ejerza la disciplina de Trabajador/a Social.
- Que forme parte del Programa de Prevención Focalizada (PPF) o que haya sido parte de éste.
- Que cuente con ocho o más meses de experiencia en intervenciones sociales de programas licitados en infancia.
- Que ejecute su quehacer profesional en un sector geográfico homogéneo, como en las comunas de La Pintana, Ñuñoa, La Florida y Puente Alto.

## **1.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Como principal técnica para la recolección de datos, se considera esencial utilizar la entrevista semiestructurada, la cual se distingue por seguir un guión temático que puede introducir otras cuestiones que parezcan convenientes, de manera que, el investigador pueda generar un espacio donde a través de preguntas abiertas el interlocutor pueda expresar desde su experiencia y/o vivencia un relato lleno de múltiples subjetividades que serán de gran relevancia para potenciar el objetivo de la investigación.

## **1.5 GUIÓN ENTREVISTA**

La presente investigación se desarrollará con el objetivo de “interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia”, es por ello que, se realizará un guion previo de entrevista semiestructurada para abordar la representación del profesional a través de preguntas abiertas que brinden una sugerencia de orden determinado para el relato.

De modo que se seguirá la categorización y triangulación que señala Cisterna Cabrera (2005) “con la elaboración de tipologías que permitan recopilar organizadamente la información de campo, mediante la construcción de categorías apriorísticas, procedimientos para analizar la información obtenida a partir de una acción de triangulación ascendente y dialéctica, y criterios para interpretar la información” (p. 61).

*-Anexo N°1*

### **Preguntas:**

1. ¿Cómo se desarrollan las intervenciones sociales que son gestionadas dentro del programa en el cual usted trabaja?
2. En su experiencia profesional ¿ha oído nociones del concepto de sobre-intervención a partir de la intervención social?
3. A juicio personal y dentro de su rol como profesional, usted ¿considera que ha experimentado o percibido en su quehacer profesional la sobre-intervención?
4. ¿Cómo cree que se origina o cuales son los factores causales para evidenciar la sobre-intervención dentro de la práctica profesional del Trabajador Social en infancia?
5. Por lo general, en su desempeño laboral, ¿se ha visto obligado a llevar a cabo el desarrollo de las intervenciones sociales brindándole mayor importancia a las metas u objetivos del programa y no al beneficio parcial del usuario en contexto problemático?
6. Nos podría describir, ¿cómo cree usted, que el quehacer profesional se ve afectado por el diseño de las políticas públicas que se establecen dentro del programa?
7. ¿Cómo piensa que la política pública actual que orienta las intervenciones contribuye a la sobre intervención?
8. ¿Considera como profesional que su labor dentro del programa es estandarizada? *Es decir que, el quehacer profesional está establecido dentro de los márgenes de la política pública*

### **1.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Dentro del método de análisis de la información, se destaca la descripción de las entrevistas que se realizarán a los profesionales trabajadores sociales de primera línea que intervienen en los Programas de Prevención Focalizada para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos (PPF).

A su vez el método se enfocará desde el análisis de discurso, pues, este es un proceso interpretativo, el cual permitirá analizar la información ya “que permite entender las prácticas discursivas de las personas que se producen dentro de su vida social en las que el uso del lenguaje forma parte de las actividades en que ellas se desarrollan” (Urra. et al. 2013). De manera que, el nivel del discurso se relaciona con las influencias y el enfoque de los programas y las instituciones, dado que el análisis de discurso permitirá la interpretación de los relatos y asimismo de las expresiones de los profesionales, la cual están sujetas a un nivel de “apoyar o se asocia a una institución: Los discursos no son libres de estar afectados a las estructuras institucionales” (Urra. et al. 2013).

Asimismo, el método de análisis del discurso permitirá analizar micro discursos, permitiendo que su enfoque se centre en revelar en la entrevista la interacción y la interpretación que generen los profesionales desde un relato de su experiencia o aproximación al fenómeno que se pretende investigar. Asumiendo que el análisis es “de tipo interpretativo y describe primero como los participantes tienden a responder a otros en una conversación, y así proporciona un análisis detallado de esa conversación” (Urra. et al. 2013).

Por lo tanto, se utilizará un análisis de datos de manera inductiva puesto que, se realizará en base a las categorías asignadas que se demostraron en los anexos del punto anterior del guion de la entrevista, entendiendo que el análisis “se deduce una hipótesis a partir de una ley general y esa deducción se somete a prueba con la realidad buscando circunstancias que la confirmen o la refuten” (Gibbs, G. 2012).

En suma a lo anterior, tras el análisis de datos por categorías, se permitirá dar cabida a la continua interpretación de estas, recogiendo aquellas tendencias más reiteradas en el análisis de las entrevistas, desde la utilización de un programa de software utilizado para la investigación y análisis de datos cualitativos, de modo que, se trabajará con “ATLAS.ti23”

permitiendo que el análisis sea más preciso, fiable y transparente, además de facilitar la codificación de la información, debido a que, el programa está diseñado para ayudar a organizar datos no estructurados, en técnicas de recolección de datos como lo es la entrevista semi-estructurada.

En efecto, posibilita la comparación e interpretación, de esta manera, se accederá a poner a prueba la hipótesis de investigación a través del método de análisis de información.

## **1.7 CRITERIOS DE CALIDAD**

Dentro de los criterios de calidad destacaremos la credibilidad y la dependencia, puesto que ambas aseguran la calidad de la investigación, a través de la entrevista como instrumento, comprendiendo lo planteado por Rojas y Osorio (2019), respecto de que “se refiere a cómo los resultados de una investigación son verdaderos para las personas que fueron estudiadas y para otras personas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado" (p.67). De manera que, dentro del documento se escribirá la entrevista con la información que se levante en el contexto natural del desempeño de las/os profesionales, de esta manera conceder validez a la investigación y credibilidad de los resultados.

Asimismo, se puede destacar la dependencia como otro criterio de calidad, ya que, Rojas y Osorio (2019, p.66) señalan que es una “consistencia lógica, es el grado en que diferentes investigadores que recolectan datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen resultados equivalentes dado que, dentro del trabajo de campo obtendremos distintas perspectivas e interpretaciones las cuales pueden presentar similitudes, generando de esta manera el mismo análisis de los resultados.

Por último, es importante destacar que, se dominará en los criterios de calidad el uso de la triangulación dado que es una técnica y herramienta potente que facilita la validación de datos entendiendo esta como una técnica para procesar la información, por cuanto, contribuye a elevar la objetividad del análisis de esta y a ganar una credibilidad de los hechos y a su vez accede a reducir sesgos y aumentar la comprensión de un fenómeno (Rojas y Osorio. 2019. P. 70)

Por consiguiente la tecnificación de la triangulación es desde el marco teórico, dado que permite reflexionar varias perspectivas, relacionando la información como una discusión en torno a la bibliografía y a los resultados concretos con el trabajo de campo, de modo que, se realizará a través de la información recogida en las entrevistas, la cual se organiza en categorías predefinidas para luego realizar el análisis de la información, permitiendo articular bibliografía señalando lo observado de la realidad de las experiencias concretas de los/as profesionales de primera línea.

## **1.8 ASPECTOS ÉTICOS**

Existe la necesidad de evidenciar criterios éticos para el desarrollo del estudio, de manera que el manejo de información en esta investigación está fundado en principios, valores y deberes profesionales del Trabajo Social, dentro del rol como investigador y profesional. Tras esto, se respalda éticamente la presente investigación en base a los artículos del código de ética del Colegio de Trabajadores Sociales de Chile (2014):

- *Artículo 2° Defender y promover los derechos humanos individuales y colectivos.*
- *Artículo 26° Los informes de índole confidencial deben curarse en forma reservada, sin embargo, el Trabajador Social quedará liberado de obligatoriedad de la confidencialidad cuando:*

*a) La justicia lo solicite expresamente en resguardo de terceros.*

*b) El tratamiento interdisciplinario lo requiera.*

*c) Cuando se le involucre dolosamente en acusaciones injustificadas.*

*d) Cuando otra autoridad competente lo solicite*

- *Artículo 40° Los trabajadores sociales deberán crear y compartir oportunidades destinadas a incrementar los conocimientos, la experiencia y la innovación entre colegas y con otros profesionales con el fin del mejoramiento mutuo y la validación profesional.*

Se comprende con lo anterior, que los sujetos entrevistados son seres con sentido y dignidad, respetuosos de los derechos y deberes profesionales. De modo que, la confidencialidad del interlocutor es crucial como criterio ético, en torno a la experiencia profesional abordada, dado que la información brindada se utilizará únicamente con los fines anteriormente expuestos, a través de un consentimiento informado, cuya finalidad será brindar una garantía de la práctica que se llevará a cabo, mediante la entrevista semiestructurada con cada profesional, a través de un trato empático, libre y de respeto mutuo. Dado a lo anterior se realizó un consentimiento informado para mantener los aspectos éticos mencionados anteriormente.

- *Anexo N°2*

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En este capítulo se señalarán los principales hallazgos y el análisis de la información de acuerdo con las entrevistas realizadas, que posteriormente fueron transcritas para una primera lectura y revisión, de modo que, el trabajo de campo estará guiado por las matrices del análisis, donde distintas categorías resultarán en hallazgos significativos y relevantes para la construcción del presente capítulo.

#### 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO SOBRE LAS ENTREVISTAS

Para desarrollar este punto, es importante considerar que el objetivo general de esta investigación se orienta a *Interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia*. Por lo cual, se adoptó la determinación de llevar a cabo el trabajo de campo, mediante entrevistas semiestructuradas, realizadas en algunos casos de manera híbrida (presenciales y virtuales), siguiendo el mismo guion determinado. El cual está dirigido a profesionales de trabajo social que hubiesen ejercido en programas licitados en el área de infancia. Bajo esta definición, se establecieron criterios de selección para los informantes, los cuales fueron mencionados anteriormente.

Además, es preciso señalar, que el primer contacto y las entrevistas con los respectivos profesionales fue dirigida de manera online y presencial, esta técnica de recopilación de información entrega un espacio único y directo entre el entrevistador y la persona entrevistada.

De manera previa se confirmó si el profesional cumplía con los criterios de selección, y que de acuerdo con sus tiempos y propio criterio aceptara o rechazara la respectiva invitación

a ser partícipe de la investigación, en la cual iba mencionado el propósito de la investigación y una aclaración sobre la utilización posterior de la información. Asimismo, se le presentó los objetivos propuestos, con el fin de que se conociera el foco del estudio investigativo, el cual fue presentado en un consentimiento informado. De esta manera se obtuvo el trabajo de campo de la investigación permitiendo rescatar y desprender el análisis mediante los relatos de los entrevistados.

En cuanto a lo anterior, se optó por brindar a los informantes la flexibilidad de elegir la modalidad virtual o presencial para llevar a cabo la entrevista, con el fin de generar un ambiente confiable, funcional, de respeto y comodidad para ambas partes. Además, en este proceso se notificó y se brindó copia del consentimiento informado para el profesional (*Anexo N° 2*), cabe recordar que este documento tiene como finalidad informar acerca del resguardo de la identidad quién informa y el contenido de la información brindada, así el investigador asegura la confidencialidad al participante.

Posterior a la revisión documental de las transcripciones de la entrevista, el equipo de investigación comenzó a identificar los primeros hallazgos.

## **1.2 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS**

Para desarrollar el análisis de las entrevistas, se organizó la información en torno a cuatro categorías de análisis, y sus respectivas subcategorías. De este modo se fueron agrupando las referencias extraídas de la transcripción de las respectivas entrevistas, que permitirán abordar de mejor manera el análisis de la información, de modo que, se logrará proceder en la agrupación de la información. En la cual, se advierten patrones y tendencias de las respuestas en relación a cada categoría, para luego analizar e interpretar considerando los antecedentes expuestos en el capítulo de discusión bibliográfica (correspondiente al Capítulo I), en conjunto con la información recogida por el análisis de la información.

A partir del procedimiento antes descrito, se presenta el siguiente análisis de la información. donde se evidencia en primer lugar, que existe un vasto conocimiento por parte de los informantes acerca del fenómeno de sobre-intervención, dado que en el proceso de entrevista no expresaron preguntas o consultas para esclarecer términos, sino por el contrario, como puede verse expresado en el siguiente discurso, los informantes señalan que: *se ha hablado mucho de sobre-intervención, porque hay niños que han estado mucho tiempo en intervención en múltiples programas.* Entrevista 1, (2023). De igual modo, en otra entrevista un informante plantea que: *nosotros siempre tenemos que estar preocupados de la sobre-intervención, siempre es algo que está presente.* Entrevista 3, (2023).

Con las citas anteriores, se comprende que el fenómeno a investigar se reconoce y se manifiesta, sin lugar a duda, en el mundo profesional de los trabajadores sociales, los cuales al hablar y desenvolverse respecto del fenómeno de sobre-intervención, expresaron sentimiento de impotencia, arrebato y enojo, lo cual, fue demostrado a través del lenguaje corporal y lingüístico, lo que también evidencia que el fenómeno se encuentra presente en su quehacer profesional.

Lo expuesto en el párrafo anterior, se puede ver expresado en el discurso propiciado por uno de los entrevistados donde señala que:

*(...) el impacto en la vida de los NNA concretamente, en eso debería de estar enfocada la política pública .... pasa caleta, caleta de rato en este sistema abriendo sus problemas con caleta de profesionales y caleta de programas distintos entonces, disculpe lo coloquial, pero es que a mí me enoja un poco esta situación.* Entrevista 1, (2023).

Lo anterior, responde en parte a cómo los informantes representan la sobre-intervención en su quehacer profesional, por lo que a continuación se presentará el correspondiente análisis desprendido por cada categoría de las entrevistas.

#### **A) CONSTRUCCIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DE SOBRE-INTERVENCIÓN:**

De acuerdo con el primer objetivo específico de esta investigación el cual se orienta a *Identificar elementos presentes en la sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales seleccionados*, se desprende la primera categoría de “construcción de la representación de sobre-intervención”. Donde, además, se originan subcategorías, las cuales se entienden por “concepciones teóricas” e “implicaciones prácticas de los profesionales”, que permitieron una aproximación más concreta a nuestro objetivo específico.

En términos generales, se observa que la noción de sobre-intervención se representa a través de los siguientes elementos considerados como concepciones teorías, siendo el primero por una alta demanda de trabajo en poco tiempo para realizarlo, como bien es mencionado en los siguientes relatos:

1- *“(...) claro, se ha hablado mucho de sobre-intervención, porque hay niños que han estado mucho tiempo en intervención en múltiples programas(...)”* Entrevista 1, (2023)

2- *“(...) pero el tema es que hay una sobre-intervención claramente porque se exige mucho y en muy poco tiempo (...)”* Entrevista 1, (2023).

3- *“(...) también va ligado a la sobre-intervención, porque si tú piensas que un programa que tiene cien niños y de esos cien niños hay cuatro duplas, y cada dupla tiene veinticinco niños, imagínate agendar veinticinco niños son tres intervenciones al mes, durante, treinta, treinta, treinta y un días del mes, es difícil, y también poh...’ hay que descartar los fines de semana (...)”* Entrevista 1, (2023).

4- “(...) pero en el fondo el servicio te pide que haya tres intervenciones, una en cada una de las áreas, eso significa que tienes que ir y hablar con redes, con la familia, con el niño, ver si el niño está con fragilidad educativa, con problemas en el colegio uno hacer la derivación a PDE y en PDE, tiene una tutora que va al colegio, que le ayuda con las tareas, que lo cita a PIE o a veces le hacen reforzamiento en PDE y si tiene algún tema de consumo de drogas o de consumo experimental, quizás no problemático o problemático también, van a ir a PDC, entonces van a estar intervenidos por tres programas del circuito, entonces qué es lo que hace uno ahí, efectivamente se ve como una sobre-intervención (...)” Entrevista 3, (2023).

Asimismo, otro elemento asociado a la sobre-intervención se refiere al diseño de la política pública. Esto genera las condiciones para la existencia de una diversidad de programas de intervención en los territorios como fue descrito por los entrevistado

“(...) hay un sinfín de situaciones, pero sí, yo diría que sí o sí la política pública actual si contribuye a una sobre-intervención (...)” Entrevista 1, (2023).

1. “(...) el problema de la sobre-intervención tiene que ver con la política pública, tienen que ver con los profesionales tienen que ver con todo, todos los actores tienen implicaciones, no sólo la política pública, todos somos responsables de que esto no funcione, el principal responsable es el Estado ya que garantiza los derechos de los niños listo, y mueve la plata y tiene que generar contexto favorables, y las instrucciones que se creen el cuento de lo que están haciendo y que la vocación aparezca en serio (...)” Entrevista 2, (2023).

2. “(...) la sobre-intervención sobre todo cuando es un circuito 24 horas de PIE es altísima, porque eh... ya desde PIE en adelante digamos, porque PPF no es muy compatible con otras cosas, pero PIE y PRM por ejemplo, son compatibles con FAE,

*entonces el usuario puede estar ingresado en FAE y también puede estar en PRM y alguien de esa misma familia u otro niño, puede estar ingresado en el FAE también como familia pero puede que esté en otro dispositivo, entonces la familia podría estar intervenida por tres dispositivos (...)*” Entrevista 3, (2023).

3. *“(...) incluso uno pudiese pensar que, si uno interviene como de muchos blancos, como que lo tiene bien cubierto, pero surge la sobre-intervención cuando el trabajo o es mancomunado, cuando el trabajo no es eh...eh no es coordinado (...)*” Entrevista 3, (2023).

A partir de estos relatos, es posible señalar que el diseño fragmentado de los programas contribuye a la sobre-intervención, pues los sujetos están expuestos a transitar por varios de ellos, esto debido a la escasa coordinación.

Otro elemento de la sobre-intervención, se representa por las implicaciones en las prácticas sociales de los sujetos, tanto a los destinatarios de los programas, como a los profesionales que allí intervienen.

#### **Destinatarios:**

1. *“(...) hay que coordinar entre redes, porque la sobre-intervención era mucha, entonces uno agota al usuario, agota a la familia, incluso a aquellas que están más dispuestas (...)*” Entrevista 3, (2023).

2. *“(…) uno tiene que escuchar a su usuario, estoy cansado, no quiero venir, no tengo ganas, porque está sobre-intervenido (…)”* Entrevista 3, (2023).
3. *“(…) yo efectivamente he experimentado la sobre-intervención, he cometido el error de creer al inicio que entre más los cito, más los retengo, más los tengo he...tengo más cubierta la familia, entonces la familia va a estar mejor, pero la familia se agota, se agota mucho, se cansa mucho”* Entrevista 3, (2023).
4. *“(…) efectivamente cuando no existe una coordinación correcta entre redes y una entrega de información clara o un traspaso en caso claro, nosotros sobre-intervenimos y revictimizamos además (…)”* Entrevista 3, (2023)
5. *“(…) pasa que los niños han estado en diferentes programas, cierto, han desertado, vuelven a ingresar al servicio y cierto, y eso, eh..., está comprobado que, eh..., finalmente, eh..., no ayuda, sino que perjudica cierto, las capacidades que tienen de resolver la familia, y finalmente vuelven, se vuelven ellas mucho más dependientes, ¿Cierto? Y pierden su, su- sus posibilidades de autonomía frente al desarrollo cierto de- de- de sus problemas o de o de solucionar sus problemas (…)”* Entrevista 4, (2023).
6. *“(…) a veces pasa que las familias han sido tan sobre intervenidas que y que han tenido malas experiencias también con las instituciones donde ellos finalmente no creen en las instituciones (…)”* Entrevista 4, (2023).
7. *“(…)esto de la sobre-intervención se da cuando la familia está judicializada y son derivados a distintos programas (…)”* Entrevista 6, (2023).
8. *“Entonces sí se da mucho y es complicado poh... igual en algunos casos porque tenemos a familias cansadas igual poh... (…)”* Entrevista 6, (2023).

9. *“(…) entonces eso definitivamente se traduce en un agote, en un estrés, en un cansancio y que les impide de repente responder de manera satisfactoria porque cada programa tiene un objetivo (…)”* Entrevista 6, (2023).
10. *“(…) las familias comienzan a hacer sobre-intervenidas cuando son derivadas (…) va a seguir siendo eh derivada a otros programas y desde distintos dispositivos también se levantan (…)”* Entrevista 6, (2023).

Hasta aquí, es posible observar como la sobre intervención tiene implicancias perjudiciales para los sujetos que se involucran en los programas, en términos generales el sujeto experimenta agotamiento y desánimo a partir de esta situación, sin embargo, a continuación, se refleja que la sobre-intervención también afecta a los profesionales, esto es percibido en el relato de estos:

- **PROFESIONALES:**

1. *“Por último claro, pucha ya hay sobre-intervención, pero págume más, yo diría que podría ser distinto porque la motivación está, si yo no estuviera motivado te juro que voy y renunció, pero como me gusta trabajar en este aspecto del área de infancia (…)”* Entrevista 1, (2023).
2. *“(…) nosotros siempre tenemos que estar preocupados de la sobre-intervención, siempre es algo que está presente (…)”* Entrevista 4, (2023).
3. *“Desde no saber en qué están los programas, en la falta también de constantes análisis de casos y mesas de trabajo y en los egos profesionales, de menospreciar la pega del otro, donde se produce falta de diálogo, lo cual no solo provoca sobre intervención, sino que desorientación a las familias”* Entrevista 6, (2023).

4. *“(…) había un trato maleducado por parte de los usuarios al profesional, que en este caso era yo. Entonces, eso claramente generaba un estrés constante y también una sobre-intervención, porque él mandaba correos todos los días, había que darle respuesta o llamaba al teléfono, o llegaba sin avisar al programa, teniendo o no teniendo agendado otro usuario. Entonces, eso claramente generaba una sobre-intervención a nivel profesional”* Entrevista 1, (2023).

Como se indicó, la sobre-intervención también incide en el modo en que los profesionales responden, pues deben estar atentos para evitarla, en un contexto de alta demanda y de sujetos igualmente tensionados por ella.

En cuanto a la representación de la sobre-intervención brindada por los profesionales, esta se puede contrastar con la tendencia planteada en capítulos anteriores respecto al fenómeno de sobre-intervención, dado que los profesionales de primera línea bien señalaron e indicaron, lo que fueron los principales elementos que conforman el fenómeno de la presente investigación, por lo cual, se puede afirmar que la sobre-intervención al ser planteada por representaciones de los profesionales logran conformar una verdad basada en el sentido común de los Trabajadores Sociales entrevistados en conjunto a su experiencia profesional, otorgándole una estructuración al fenómeno de sobre intervención. Respecto de esto, Billig (1993) sostiene que:

(...) las representaciones sociales constituyen una forma de pensamiento natural, no institucionalizado, que tiene sus raíces en el sentido común. A partir de conversaciones entre los miembros de la colectividad y la divulgación en los medios de comunicación, nuevos elementos de conocimientos se van integrando en el discurso colectivo, al principio como referencias y, después, en la medida en que las prácticas se transforman,

esas representaciones se convierten en “verdades” para el sentido común. (Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, 2009, p.38)

En síntesis, es posible reconocer ciertos elementos asociados a la representación de la sobre-intervención a partir de los relatos de profesionales de primera línea. Principalmente, se evidenció la sobrecarga de tareas a desarrollar en poco tiempo estimado, debido a la falta o escasa coordinación de redes en conjunto con la intervención de múltiples dispositivos. En efecto, los informantes manifiestan “tener poco tiempo para hacer las intervenciones, para trabajar con las familias lo cual es ilógico porque cada familia es un mundo y vincularse con ellas es crucial” (Entrevista 4, 2023).

Sin embargo, el Trabajador Social debe enfrentar procesos de intervención que tienen una duración acotada, que es definida por las orientaciones técnicas. Además, puede ser inestable en el tiempo, de modo que, el vínculo con el sujeto beneficiario se ve interrumpido debido a que algunos programas presentan un cambio constante de profesionales.

Lo anterior, refleja una amenaza y una inestabilidad que tiene que ver con una contraparte institucional, que a partir de ciertas fechas supervisan el trabajo de los programas, donde se podría evidenciar agotamiento y estrés como efectos presentes y perjudiciales en la intervención, de acuerdo con los informantes. Asimismo, se destacan otros elementos como la revictimización, pérdida de autonomía, egos-profesionales entre otros.

Del mismo modo, los equipos de intervención deben lidiar con la alta rotación profesional, además de percibir bajas remuneraciones y alta carga laboral (Muñoz 2020).

En este marco, se evidencia un agotamiento, tanto del destinatario, como de los profesionales, en esta situación contribuye el diseño de la política pública, la cual considera muchos dispositivos a cargo de una misma problemática, por los cuales se genera, además, la falta o escasa coordinación de redes, esto se asocia directamente al impedimento del desarrollo

parcialmente satisfactorio de la intervención para el usuario en contexto problemático, tal como señala Campos (1996):

Las redes pueden ser más o menos funcionales para el desarrollo de los individuos y hay una intrínseca ambivalencia: en la medida de que pueden favorecer el crecimiento y desarrollo del sujeto o, por el contrario, coartar, exigirle un conformismo indiscriminado, imprimirle expectativas no realistas o antisociales o mantenerlo en una posición de permanente marginalidad (p.31).

De manera, que, en lugar de realizar un trabajo en conjunto, mediante la articulación entre redes y profesionales, se genera en cambio una ausencia de coordinación, que se expresa en la falta de constantes análisis de casos y mesas de trabajo, como también por los egos profesionales, donde se menosprecia el trabajo del otro, y por la falta de diálogo. Lo cual contribuye a la sobre-intervención.

Lo anteriormente señalado, agota a las familias, por lo que se comprende entonces que el usuario o las familias en vez de verse beneficiados, se ven afectados por constantes intervenciones que no fueron previamente analizadas para seguir un trabajo articulado y coordinado, al tanto de otros dispositivos y redes representando así la sobre-intervención.

Sin embargo, como se mencionó, la sobre-intervención afecta del mismo modo a los profesionales, bajo este escenario, Muñoz y Madrigal (2018) postulan que “Los y las Trabajadores Sociales de primera línea, presentan altos niveles de estrés y burnout, lo que produce una subjetividad profesional basada en la incertidumbre y precariedad” (Citado en Villalobos et. al, 2020, p.8).

Esta cita, se ve reflejada en el relato de los profesionales entrevistados, los cuales manifiestan y confirman que la sobre-intervención, no solo afecta al usuario en un contexto

problemático, sino que también al profesional, dado que puede presentar niveles de agotamiento, falta de motivación en su respectivo quehacer profesional y menosprecio de su labor.

## **B) CONCEPTO DE INTERVENCIÓN EN LOS PROGRAMAS LICITADOS**

A partir del segundo objetivo específico que espera *Caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que cuentan con la experiencia de trabajo en el Programa de Prevención Focalizada (PPF)*, se originan además las subcategorías de “Rol del ejercicio profesional en infancia” y los “Procedimiento de intervención”.

Las entrevistas presentan en términos generales que el concepto de intervención se caracteriza por: *“(…) muchas veces te topas en la intervención que tú dices, como hago calzar esto que hice en alguna paramétrica y tienes que hacerlo calzar, las paramétricas vienen con descripción abajo, entonces tú vas cambiando y a veces te pasa que hiciste muchas intervenciones y no todas son pagables y al final del mes, todos los niños tienen que tener al menos uno pagable porque si no se paga la subvención y esa burocracia del sistema, finalmente entorpecen poh... y te hacen sobre-intervenir (...)”* Entrevista 3.

Sin embargo, se puede destacar en primer lugar su rol en el ejercicio profesional:

1. *“(…) que no lo podemos hacer porque lamentablemente los lineamientos técnicos y las políticas públicas no lo autorizan (...)”* Entrevista 1, (2023).
2. *“(…) tenemos que reformular los objetivos, para no afectar el desarrollo de la intervención, y tiene que ver con los planes de intervención (...)”* Entrevista 1, (2023).
3. *“(…) es bueno que tengamos esa libertad de poder proponer otras maneras de intervención, que salgamos de esas intervenciones, si hacemos todos los programas lo*

*mismo con los niños, los niños ya pierden el impacto la intervención entonces nosotros tenemos una decisión de desmarcarse de lo clásico porque la única manera que los niños lleguen a los programas es proponer cosas distintas (...)*” Entrevista 2, (2023).

4. *“(...) priorizamos la intervención afuera en el patio más que en dentro de una oficina y hay veces que los niños nos dicen tío podemos hablar en un espacio más privado, entonces es ahí cuando los niños nos piden eso nos vamos a un lugar más privado, ‘tío quiero contarle algo delicado’”, nosotros tenemos ese enfoque de trabajo, de intervención temprana (...)*” Entrevista 2, (2023).
5. *“(...) no podemos dar respuesta, porque no hay adherencia, ‘¿cachái?’”, en el fondo uno se siente presionado por el sistema (...)*” Entrevista 2, (2023)
6. *“A veces es muy difícil, por ejemplo, intervenir con casos que son altamente complejos “(...)” fortalecer las redes de apoyo que tiene la familia para poder cierto eh..., dar respuesta a las necesidades o interrumpir las vulneraciones que- que, que están afectando a los niños”* Entrevista 3, (2023).
7. *“(...) el trabajador social antes de cierto intervenir, debe tener una visión más objetiva de esa realidad.”* Entrevista 3, (2023).
8. *“(...) Porque claro, el Ministerio de Desarrollo Social me dice que yo me tengo que enmarcar, aquí esto es lo que tengo que hacer, 3 módulos sesiones ejecutadas durante estos dos años. ¿Cierto? y eso lo tengo que hacer, es un cumplimiento de objetivos, o sea yo no puedo desmarcarme de eso (...)*” Entrevista 5, (2023).

A partir de los relatos expuestos, es posible apreciar que la intervención de me condicionada por las orientaciones técnicas, aun cuando algunas personas entrevistadas procuran introducir modificaciones.

Del mismo modo, los profesionales de primera línea caracterizan la intervención en d primera línea, acentuando en los procedimientos y perspectivas que se indican:

1. *“(...) sí muchas veces me ha tocado intervenir para cumplir, me ha tocado intervenir para completar ese margen (...)”* Entrevista 1, (2023).
2. *“(...) son procesos bastante fugaces, duran yo diría que máximo 2 meses, entonces es una intervención bastante rápida (...)”* Entrevista 1, (2023).
3. *“Bueno... las intervenciones que se realizan en el programa tienen enfoque clínico comunitario, o sea que se puede decir que PPF es un programa de mayor especialización, en donde se trabaja con más de tres equipos multidisciplinarios (...)”* Entrevista 2, (2023).
4. *“(...) si la intervención se espera llegar a una población más amplia con pocos profesionales obviamente la intervención va a ser precaria porque vas a tener que hacer un doble esfuerzo (...)”* Entrevista 2, (2023).
5. *“(...) nosotros hacemos una intervención en los tres niveles, ya, un nivel individual, un nivel familiar y un nivel, eh... eh... comunitarios (...)”* Entrevista 3, (2023).
6. *“(...) trabajamos desde una intervención sistémica, ecológica, (...)dar respuesta a esas necesidades identificadas (...)”* Entrevista 3, (2023).
7. *“(...) nosotros tenemos tres ejes de intervención, que sería el ámbito individual directamente con el niño, el ámbito familiar y el ámbito comunitario y el ámbito comunitario, es un trabajo fuerte que tienen los PPF, que es poder mirar y visualizar esos agentes que están presentes (...)”* Entrevista 3, (2023).

8. *“(…) Sí nosotros tenemos que cumplir con un número, nosotros tenemos un tiempo cierto de intervención que son 18 meses, ya, son 18 meses que tenemos que diagnosticar, intervenir y egresar”* Entrevista 3, (2023).
9. *“(…) con el presupuesto teníamos la obligación de tener una intervención directa con el niño y una intervención directa con el adulto, y ahora con este nuevo modelo nos piden al menos dos intervenciones directas con el niño y cuatro con el adulto(…)”* Entrevista 3, (2023).
10. *“Es súper formateado y normado, se trabaja desde la matriz de bienestar con manuales y etapas, lo cual es ilógico porque cada familia es un mundo, lo más importante es la vinculación con las familias.”* Entrevista 5, (2023).
11. *“(…) esta cobertura termina el próximo año y la próxima postulación es desconocida completamente, sí, afectan porque de alguna manera no nos consideran, son decisiones que toman ahí arriba, profesionales que están completamente desconectados de la realidad, y que no intervienen en el territorio ‘poh’... (…)”* Entrevista 5, (2023).
12. *“(…) cómo se articula los programas y cómo se articula el acompañamiento, hay que dar una vuelta completa, o sea, cambiamos de SENAME a mejor niñez, una mejor niñez que cambia de nombre, pero que a la base no tiene ninguna modificación (…)”* Entrevista 5, (2023).

Al analizar las citas anteriormente seleccionadas, se puede caracterizar la intervención como: multidisciplinar, orientada al sujeto, la familia, y comunidad, acotada a un tiempo definido, y estandarizada según los requerimientos del mandante (Mejor Niñez).

En resumen, se deduce que, los profesionales entrevistados, se desempeñan en el campo de la infancia, en familias y redes, entre otros, así el modo de la intervención depende significativamente de la institución y/o programa en el que se encuentren. Teniendo en cuenta que la intervención variará con cada niño, niña, adolescente, su familia y su entorno; tal como menciona Carmen Barranco (s.f):

Los objetivos específicos y los modos concretos de llevar a cabo la intervención están supeditados a las características de la realidad de las personas y del contexto social, a los niveles y modelos de intervención del Trabajo Social desde los cuales se intervenga.  
(P.81)

Sin embargo, los entrevistados comentaron lo complejo que resulta ser el contexto social de cada individuo en que se interviene, ante este escenario se enfrenta a un tipo de intervención condicionada por las orientaciones del programa y los recursos que se dispone. En este marco, resulta un desafío establecer lazos con los sujetos y sus respectivas redes de apoyo. Vale la pena recordar el propósito ético de la profesión en la búsqueda del bienestar de las personas. Fèvre (1993), afirma que:

“La intervención del trabajador social se justifica, cuando el individuo no está en condiciones de acceder, por sus propios medios, a un nivel de vida que esté acorde con la "Declaración Universal de los Derechos Humanos". (Citado en Corvalán, 1996, p.6).

Entonces, se trata de un tipo de intervención cuyo horizonte ético se ve tensionado por el cumplimiento de los objetivos/peticiones/plazos establecidos de las políticas públicas con enfoque en infancia, según Carballeda (2013) reconoce que:

La intervención; por lo general es una acción estandarizada, que se ha apegado a ciertas formas o parámetros preestablecidos sin algún cuestionamiento o cambio frente a la situación particular en la que pretende intervenir (Carballeda, 2023, p.122).

Los informantes comentaron que la intervención sí es estandarizada, por seguir parámetros de las políticas públicas, sin embargo, al mismo tiempo existe la flexibilidad de la implementación de la intervención, debido al impacto que este genera en los usuarios; del mismo modo como lo presenta Martínez (2006), en su escrito académico respecto de la flexibilidad en la intervención, sostiene que “las prácticas humanas tienen siempre lugar en un contexto determinado, definido por dimensiones espaciales y temporales: todas las prácticas son prácticas situadas, localizadas, territorializadas, se dan en un aquí y ahora específicos, concreto e irreversible” (citado en Departamento de Protección y Restitución de Derechos Servicio Nacional de Menores. p.17)

Sin embargo, esta oportunidad para ir más allá de lo requerido se ve amenazada por el cumplimiento de los objetivos de los programas, los informantes destacan que, al realizar dichos objetivos, frecuentemente se debe obedecer en plazos establecidos, que muchas veces resulta ser un tiempo acotado. Muchas veces, las intervenciones son aceleradas para cumplir con las metas del programa, tanto como las visitas, encuentros, etc.

### **C) CRITERIOS QUE RELACIONAN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS QUE CONDICIONAN LA SOBRE-INTERVENCIÓN.**

Desde el tercer objetivo específico, el cual espera *develar la relación que señalan los informantes entre el diseño de la política pública y las condiciones para la sobre-intervención bajo su experiencia*. Se sostiene que, a través de esta conjugación se originan además las subcategorías las cuales son la “Implementación de política pública en

intervención” y la “Influencia de política pública en el quehacer profesional”. Respecto de esto, se puede abstraer que:

1. *“(…) o sea claramente, el quehacer profesional si se afecta por las políticas públicas (…)”* Entrevista 1, (2023).
2. *“(…) si, todo-todo lo que hacemos nosotros como profesionales ya sea trabajador social, psicólogo, abogado, educador de párvulo, está ligado con el diseño de las políticas públicas porque sabes qué, que no lo podemos hacer porque lamentablemente los lineamientos técnicos y las políticas públicas no lo autorizan”* Entrevista 1, (2023).
3. *“(…) muchas veces las políticas públicas no lo aclaran, ni nada de eso, pero si hay una presencia de enfoque de derechos en este trabajo y en sí en los lineamientos técnicos”* Entrevista 1, (2023).
4. *“La política pública siempre va a ser deficiente, porque la política pública es un papel, la política pública son letras que no representan necesariamente la vida de las personas que son mucho más dinámicas que lo que dice el papel en fijo, porque la vida de las personas va cambiando, se va moviendo constantemente, si bien la política pública apunta a darnos ciertos lineamientos no es una tajante de que así es la vida de las personas, porque la política pública estandariza la vida de las personas y sabemos que la vida humana no es un estándar todas son diferentes, entonces la política pública, ayuda en cierto modo a dar orden pero no es lo que principalmente nos ayuda en nuestro trabajo (…)”* Entrevista 3, (2023).
5. *“(…) pero la política pública sigue estando corta, sigue estando al debe con sus profesionales, porque está bien exigir un estándar alto, por lo mismo, porque*

*trabajamos con familias, pero ese estándar tiene que estar equiparado en sueldo y en cuidado del profesional” Entrevista 3, (2023).*

6. *“El deber de los directores y de la gente que toma decisiones en la política pública, de los superiores técnicos, de los planificadores del mundo de la política, es que deben generar condiciones favorables para los profesionales, para que así los procesos sean significativos (...)” Entrevista 2, (2023).*

En la presente categoría, las tendencias destacadas parten principalmente desde la evidencia de que la política pública establece lineamientos técnicos, los cuales impiden establecer condiciones favorables para el desarrollo de las intervenciones para el profesional y asimismo afecta en su desempeño a la hora de hacer intervenciones sociales.

En suma, ante la presencia de lineamientos técnicos, se observa que la política pública se diseña de manera distante a la realidad social en la que se llevan a cabo las intervenciones. Es decir, que establece parámetros generales que no se adecuan a la dinámica de la vida de cada usuario, la cual se encuentra en constante cambio, esto expresado en los relatos de los profesionales:

7. *“(...) efectivamente la política pública actual, eh... a nivel administrativo es insuficiente, para cubrir las necesidades de la vida de las personas y de los usuarios” Entrevista 3, (2023).*
8. *“(...) la política pública hoy día no se adapta a la realidad territorial, a las personas que trabajan en los horarios de oficina, que la comunidad está en un horario diferente a los horarios de los profesionales, o sea quien trabaja los días sábados... muy poco” Entrevista 2, (2023).*

9. *“(…) insisto en esta desconexión del mundo de la organización de la política pública hay una desconexión con los que somos nosotras la sociedad civil”* Entrevista 2, (2023).
10. *“(…) en si las políticas públicas están, yo diría que de cierta forma si son buenas, pero hay muchas cosas que están pendientes”* Entrevista 1, (2023).

También se evidencia por parte de los entrevistados, que en el campo de la infancia la política pública estandarizada, no siempre ofrece los recursos necesarios. Esto se expresa de la siguiente manera por los profesionales de primera línea:

11. *“(…) yo diría que la política pública actual está orientada a eso como a cubrir esas faltas de trabajo con infancia en años anteriores para encaminar a un futuro quizás mucho más eh...quizás con menos vulneraciones de derechos porque hay créeme que todos los días demandas y denuncias por vulneración y siguen habiendo listas de espera en todos lados”* Entrevista 1, (2023).
12. *“(…) sin duda es un problema que es sistémico que tiene que ver, que es estructural, que tiene que ver con el financiamiento a estos programas y tiene que ver como también generamos un impacto en vez de metas, los números cuánto mucho, pero el impacto en la vida de los NNA concretamente, en eso debería de estar enfocada la política pública”* Entrevista 2, (2023).
13. *“(…) una corporación actual eh... le están dando el programa a instituciones que quizás no trabajaban en infancia y solamente porque tienen recursos y eso también tiene que ver con que la política pública lo permite”* Entrevista 1, (2023).
14. *“(…) hay un sinfín de situaciones, pero sí, yo diría que sí o sí la política pública actual si contribuye a una sobre-intervención”* Entrevista 1, (2023).

15. “(...) *informar al tribunal para derivar a otro lado, entonces eso igual conlleva a que sea más estandarizado por las exigencias de la política pública*” Entrevista 1, (2023).

## **EL DISEÑO DE LA POLÍTICA SOCIAL COMO CONTEXTO PARA LA SOBRE-INTERVENCIÓN**

A partir de los relatos de los informantes, se puede sostener que el diseño de la política pública que orienta las intervenciones en infancia está al debe con los profesionales, y, por tanto, con las familias. Los informantes señalan, que exigir un estándar alto está bien, pero que, por lo mismo, se debe contar con recursos y remuneraciones acordes a la demanda de trabajo. Igualmente, se requiere de espacios de autocuidado y capacitación. Se espera que, la política pública pueda contemplar, considerar y generar condiciones para los profesionales, sin embargo, se evidencia que las políticas públicas están completamente alejadas a la realidad de las familia y los profesionales, de lo anterior se puede afirmar que:

*“tienen ingenieros, tienen asistentes sociales de oficina, gente que jamás ha bajado al territorio mismo poh’ entonces desde ahí ellos funcionan de su lógica, pero no de la realidad de la familia. Entonces, ¿cómo eh... la política actual podría contribuir a la sobre- intervención? Yo creo que contribuye a eso, les gusta tener a la familia en programa, programa, programa tras programa, porque así no se hacen cargo no más, Derivan no más derivan, derivan-derivan” (Entrevista 5, 2023).*

Esta cita cristaliza, cómo el diseño de política pública está basado en la fragmentación de programas altamente estandarizados, lo que contribuye a que las familias circulen por los programas, sin finalmente alcanzar la superación de los problemas sociales.

Por consiguiente, en las políticas públicas, las personas son vistas como cifras, sin embargo, para los profesionales son familias, que tienen nombre, tienen vida, tienen historia, entonces, pasa que, con el diseño actual de las políticas públicas de omisión, las decisiones son

tomadas por personas que están completamente desconectados de la realidad. En este marco, la visión de los profesionales no necesariamente coincide con la de quienes diseñan las políticas sociales.

Por consiguiente, los relatos de los informantes expresan que el profesional debe presentar capacidades y habilidades para crear ideas y estrategias novedosas de intervención, que contribuyan en la toma de decisiones y en la solución de problemas, lo que permitirá explorar las alternativas disponibles y las diferentes consecuencias de acciones u omisiones (López, 2010). Y de este modo, ofrecer propuestas que ofrezcan alternativas novedosas para la construcción de nuevos idearios sobre el campo de la acción social.

Lo anterior requiere, superar las limitaciones de las intervenciones estandarizadas, mediando ante las particularidades de cada sujeto y familia, por lo que nos da a entender que se busca intervenir pero se ha perdido el énfasis de generar cambios adecuados a la realidad del sujeto, demostrando que mantener al sujeto en el programa es un control social que permite tener al sujeto intervenido como un número para lograr la meta del programa y no perder la licitación, sin embargo esta práctica desvalida los derechos humanos, dejando lejos de resolver las necesidades del sujeto y la política social es insuficiente, abriendo puertas a la desprotección social y en este caso desampara los derechos de los NNA.

## INTERPRETACIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS

A partir del análisis realizado, por cada categoría, se presenta una breve discusión considerando los aportes de la bibliografía expuesta en el capítulo II. Primeramente, la implementación de la política pública que actualmente se encuentra impregnada por los principios neoliberales, provoca que sea representada como uno de los elementos que conducen a la sobre-intervención pues, “la propia intervención social está cruzada por la racionalidad neoliberal, lo que incluye no solo su diseño, sino también las comunidades de usuarios y a los propios profesionales que implementan las intervenciones” (Muñoz, 2020, p.36).

Esto se ve reflejado en el discurso de los entrevistados, que, en reiteradas ocasiones, señalan que la política pública se encuentra orientada bajo lineamientos y parámetros preestablecidos, otorgándole un carácter regulador de control sobre los equipos, más que promover desarrollo pertinente de la intervención.

Estos lineamientos y parámetros se encuentran alejados de lo que es la realidad de los sujetos a intervenir, es decir, la realidad concreta de la sociedad, principalmente a la dinámica de vida de cada usuario. Los sujetos sociales, tanto los profesionales, como los usuarios se encuentran en constante cambio, tal como describe Muñoz (2020):

“Adicionalmente, y a pesar de los intentos por configurar respuestas de política social integrales (intersectoriales e interdisciplinarias), aún los equipos que implementan estas intervenciones se ven enfrentados a una fragmentación de los problemas sociales y, por lo tanto, a una fragmentación de las responsabilidades frente a su abordaje” (p. 35).

Tras lo anteriormente expuesto, se evidencia que el diseño y la implementación de la política pública, afectan el quehacer del profesional, y asimismo genera un agotamiento, esto traducido en el discurso de los entrevistados en la falta o escasas instancias de autocuidado en su ambiente laboral, acompañado de las múltiples responsabilidades que se le atribuyen en tiempos acotados a su quehacer.

Esto representa un tipo de resistencia, en el ejercicio profesional, el cual se ve imposibilitado para alcanzar el bienestar integral de la intervención. La estandarización reduce la importancia de los resultados cualitativos de las intervenciones llevadas a cabo para un programa en donde se desenvuelve el profesional, esta resistencia la podemos comprender de mejor manera a través de Strier & Bershtling (2016):

“La noción de resistencia se entiende aquí como oponerse sin perder el puesto, como la posibilidad de desafiar el orden hegemónico a partir de la identificación de espacios de acción, márgenes de maniobra o de discreción profesional, que permiten dar otro sentido -un “contra-sentido”- a las intervenciones hegemónicas enraizadas en la lógica del neoliberalismo” (citado en Muñoz, 2020, p.37).

El sentido hegemónico de la política pública prioriza la cantidad de intervenciones realizadas y usuarios atendidos. En cambio, el Trabajador Social, busca anteponer el bienestar del sujeto a intervenir, comprendiendo que la hegemonía sería conformada por la alta demanda de trabajo en un tiempo habitualmente insuficiente, se sostiene que, “dadas las condiciones de explotación, el trabajador se somete hasta que se sumerge en lo colectivo y es capaz, con otros, de levantar una crítica, que constituye el punto de partida de su cambio de actitud hacia la emancipación” (Muñoz, 2020, p. 40).

No obstante, tras lo expuesto por los entrevistados, se entiende que al reconocer el fenómeno de sobre-intervención, se evidencian elementos que constituyen su representación, estas condiciones generan una práctica profesional que no alcanza su autodeterminación, pues se encuentra oprimida por la racionalidad de eficiencia y control que sostiene el diseño de la política.

Es decir, hacer más con menos, en el menor tiempo posible. Cabe destacar, que los entrevistados, exponen que existe una aspiración acerca de la implementación de la política pública, dado que se propone que un solo plan social o programa intervenga un conjunto de problemáticas, considerando que, a través de una coordinación e integralidad de redes, se podría atender mejor la manera en que intervienen los trabajadores sociales de primera línea.

En suma, es posible reconocer que si bien no existe una definición previa acerca de la sobre-intervención, considerando que no existe respaldo investigativo o estudios de este fenómeno, esta noción es ampliamente reconocida entre quienes participan de las entrevistas.

La representación de esta noción se construye a partir del volumen del trabajo que deben realizar y el tiempo que disponen para ello, a partir de las orientaciones con las que se adjudica la licitación de un programa. Del mismo modo, la comprensión fragmentada de la realidad, lleva a diseñar diversos programas, los cuales no siempre están coordinados adecuadamente, así una familia puede circular en ellos, generando agotamiento en los sujetos y profesionales, dejando en claro que existe una precariedad laboral e incertidumbre que tiene consecuencias dramáticas del Neoliberalismo tanto en la vida del profesional como en la vida de las personas, puesto a la mercantilización de los derechos sociales, dado a la terciarización del Estado con la falta de articulación de las políticas públicas que no son complementarias y no trabajan en conjunto.

Además, se observa la distancia entre un diseño alejado de la realidad, y una implementación de la intervención que busca cumplir con lo requerido, y al mismo tiempo busca alternativas innovadoras con valores y su propia identidad profesional, para buscar un equilibrio en su desarrollo profesional y encontrar su beneficio en la capacidad de cumplir las metas para adecuarse a la idea de intervención del programa

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Para finalizar el presente trabajo de investigación, es atinente sostener que, el fenómeno de sobre-intervención, es representado como una forma de intervención en la cotidianidad de los y las profesionales que participan de las entrevistas, por ende, se tiende a normalizar este tipo de prácticas. Este fenómeno se reconoce a partir de la manifestación de procesos desarticulados entre los distintos programas. Así, la intervención no se adecua a las nuevas problemáticas sociales de infancia, pues las políticas según lo señalado por los informantes, se reduce meramente en alcanzar metas y no en generar transformaciones significativas.

Es preciso recordar el contexto en el cual surge esta investigación, este se caracteriza por el diseño de políticas sociales que el Estado externaliza a terceros inspirado en el principio de subsidiariedad. Así se reproduce un modelo de competencia por la ejecución de los servicios de protección social. Al mismo tiempo, la comprensión fragmentada de los problemas sociales conlleva a la diversificación de programas, este marco, la sobre-intervención aparece como un concepto recurrente.

En consecuencia, esta investigación buscó dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: *¿cómo representan la sobre-intervención los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia?*, lo cual está directamente relacionado con el objetivo general del estudio, que se orienta a *interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia*: Al respecto, se puede afirmar que al interpretar la representación de sobre-

intervención, a partir de los relatos brindados por los profesionales de primera línea de programas licitados que intervienen en infancia.

Por consiguiente, la sobre-intervención se interpreta principalmente como una forma de afectación hacia el usuario y al profesional de primera línea, donde se evidencia un agotamiento del usuario, al estar en contacto con múltiples programas sociales que intervienen en su realidad.

Además, se manifiesta a partir de una débil articulación entre las redes de protección social, que dificulta el traspaso de información entre profesionales. Esto impacta en el bienestar del usuario inmerso en un proceso continuo de intervención. Allí la rotación de equipos profesionales expone la revictimización del sujeto, dado que deben reiterar múltiples veces a diversos profesionales sus relatos acerca de su situación problemática.

Asimismo, a partir de la sobre-intervención se evidencia un agotamiento en el profesional, quien debe regirse bajo parámetros establecidos, pues los programas establecen tiempo acotados para llevar a cabo las intervenciones, lo que genera una sobrecarga laboral, acompañado de un desgaste profesional, dado que se trabaja bajo presión para alcanzar las metas cuantitativas que exige la política pública a los programas, esto con el fin de no perder las licitaciones de los programas de infancia donde se desempeñan los profesionales. Tras lo anterior, este agotamiento de los profesionales de primera línea está directamente relacionado a las pocas instancias de autocuidado para el profesional

En suma con lo anterior, los objetivos específicos son alcanzados a lo largo del estudio cualitativo, dado que desde el primer objetivo específico, que guarda relación con *caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que cuentan con la experiencia de trabajo en el Programa de Prevención Focalizada (PPF)*, se evidencia que la intervención en

programas licitados de infancia se caracteriza por limitarse a una duración determinada de tiempo, lo que genera que esta se enfoque al cumplimiento de una meta cuantitativa, por sobre la calidad del proceso.

Asimismo, se resalta que el proceso de la intervención del profesional, se caracteriza por priorizar aspectos objetivos de la intervención, es decir, aquellos posible de medir, por ejemplo, el número de intervenciones requeridas mensualmente, el plazo para reportar información al sistema, entre otras.

Sin embargo, el profesional explora nuevas prácticas de intervención, personalizadas en los contextos de cada usuario, prácticas donde los profesionales se adaptan a la etapa vital de los usuarios y a sus intereses personales, de modo que el profesional guía su intervención yendo más allá de los lineamientos establecidos, puesto que los programas no alcanzan enlazar con las distintas realidades de los usuarios, situación que despierta una preocupación por parte del profesional, la cual a partir de sus relatos, considera que es reñida con la ética, debido a que, se salen del margen establecido en la política pública con la cual se trabaja en los Programas de Prevención Focalizada.

Con relación al segundo objetivo específico, el cual señala apunta hacia *identificar elementos presentes en la sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales seleccionados*, se afirma que este se alcanza de forma pertinente, destacando los siguientes elementos como parte de la información obtenida.

- Sobre exigencia laboral hacia los profesionales, esto es evidenciado como un problema administrativo, dado que los programas no cuentan con recursos financieros suficientes para contratar equipos profesionales más numerosos, que

puedan abarcar la gran cantidad de casos que se deben intervenir, para así cumplir con las metas cuantitativas propuestas en los programas.

- Tiempos acotados para que el profesional ejecute la intervención, esto se define a través de los lineamientos de la política pública, allí se establecen plazos determinados para llevar a cabo la intervención, solicitando un número definido de intervenciones en plazos fijos.
- Múltiples derivaciones del usuario a distintos dispositivos de intervención, por diversas problemáticas y/o contextos, en el que se ven involucradas las realidades del usuario, del cual los diferentes dispositivos de intervención trabajan con un mismo sujeto, dado que uno solo no puede atender toda la complejidad de las problemáticas del contexto.
- Carencia de articulación de redes, esto dado a una insuficiente comunicación y coordinación entre los múltiples programas para una misma problemática y un mismo usuario.

De igual manera, se cumple el tercer objetivo específico, el cual se asocia con *develar la relación que señalan los informantes entre el diseño de la política pública y las condiciones para la sobre-intervención que se gestan a partir de su experiencia*. Respecto de esto, los informantes señalan que la principal relación existente, es que la política pública es un factor determinante que genera condiciones para la manifestación del fenómeno de sobre-intervención, dado que el diseño de esta política es realizado por agentes externos a las prácticas de intervención, llevadas a cabo por los profesionales del Trabajo Social. Es decir, estas políticas son diseñadas, y evaluadas por el aparato central del Estado, de manera que las políticas transitan en una sola vía, que es desde arriba hacia abajo traducido esto, desde el

Estado hacia la sociedad, donde el rol de los profesionales se reduce fundamentalmente a funcionarios de esta política, y el rol de los destinatarios como beneficiarios pasivos, sin formar parte del diseño de esta política, por ende condicionando la intervención es condicionada por el diseño de las políticas (Muñoz, 2020).

Con todo lo anterior, se afirma que se logró responder a la pregunta de investigación planteada: *¿Cómo representan la sobre-intervención los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia?* dado que, los profesionales de primera línea que fueron entrevistados representan la sobre-intervención como una forma de intervención que incide en el usuario, en el profesional y su proceso de intervención. Lo cual se ve influenciado por el diseño de las políticas públicas que se llevan a cabo en los programas licitados de infancia. Cabe destacar, el reconocimiento de la representación de este fenómeno, aún no abundan definiciones que la conceptualicen.

Por otro lado, a través de la presente investigación se espera contribuir a nuevos conocimientos para la disciplina, dado que el rol del profesional Trabajador Social es fundamental en las dinámicas sociales.

De igual manera la profesión debiese ser protagonista en el diseño y análisis de la ejecución de las políticas públicas, brindando una mirada crítica. Por ende, esto puede significar un aporte para realizar mejoras en las intervenciones llevadas a cabo con usuarios en el área de infancia, y a su vez mejorar las condiciones laborales de los profesionales.

Esto a través de dotaciones de más Trabajadores Sociales en los programas, para una mejor distribución de la carga laboral, evitando la rotación profesional, y, también se vea reflejado en las remuneraciones justas, para así estimular la motivación que posee el Trabajador Social al desempeñar su labor profesional.

Considerando los hallazgos cualitativos de la presente investigación, se considera un hecho notable que el estudio investigativo resulte ser un aporte a futuras investigaciones en torno al fenómeno de sobre-intervención, de manera que el fenómeno se logre visibilizar de mejor manera en campo académico y profesional, es decir, se reconozca, tanto de manera teórica, como en la realidad de la práctica profesional.

Por otro lado, se sugiere el diseño de sistemas digitales de información social, con la participación de los profesionales, quienes ejecutan las políticas, de manera que, permiten la conexión de información de los sujetos beneficiarios en los distintos programas de infancia, de manera que, no se genere una revictimización hacia los NNA, de tal modo que el profesional a intervenir, tenga las herramientas para no sobre-intervenir o revictimizar durante la intervención social, considerando un historial y/o información pertinente que le permita avanzar en la intervención.

Finalmente, se considera que la política pública es indubitablemente el reflejo de una racionalidad de gestión que privilegia, la visión de los expertos del nivel del Estado, que promueven una forma de intervención fragmentada y orientada al cumplimiento de metas, pues, el sistema gestiona soluciones temporales, que con el paso del tiempo no presentan un cambio relevante en la vida de los usuarios.

Sino más bien, el problema sigue estando presente en las distintas realidades de los usuarios, provocando prognosis, es decir, que la situación inicial podría agravarse pasando el tiempo. Lo anterior, antecede en una falencia y un desafío para la disciplina, que trae consigo un diseño de intervención ineficiente que fomenta y reproduce el fenómeno de sobre-intervención. Igualmente es prioritario, que se profundice en las implicancias que acarrea el esquema de licitación en los programas sociales, pues sus efectos no solo inciden en el bienestar de los sujetos, sino que además en el tipo de respuesta profesional.

En conclusión, el reconocimiento de la sobre-intervención brinda una oportunidad, para que, desde la experiencia de sobre-intervención de los equipos profesionales de primera línea que intervienen en infancia, adviertan a los diseñadores de la política pública y a aquellos quienes toman la decisión respecto a éstas, de manera que se logren incorporar estas observaciones de las representaciones brindadas por los profesionales, con el fin de reducir la disparidad entre quienes diseñan y quienes ejecutan la política pública, asimismo generando que los programas sociales incorporen una mayor pertinencia territorial y cultural para llevar a cabo las intervenciones sociales.

## ANEXOS

### RECUADRO DE CONSTRUCCIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS APRIORÍSTICAS.

Ámbito temático	Problema	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Pregunta
Representación de sobre-intervención	Las políticas sociales condicionan la intervención que ejecutan los profesionales de primera línea de los programas licitado provocando una sobre-intervención	¿Cómo representan la sobre-intervención los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia?	Interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia.	1. Identificar elementos presentes en la sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales seleccionados.	Construcción de la representación de sobre-intervención	-Concepciones teóricas -Implicaciones prácticas de los profesionales.	1- ¿Cómo se desarrollan las intervenciones sociales que se gestionan dentro del programa en el cual usted trabaja ? 2- En su experiencia profesional ¿ha oído nociones del concepto de sobre-intervención a partir de la intervención social? 3- A juicio personal y dentro de su rol como profesional, ¿usted considera que ha experimentado o
							percibido en su quehacer profesional la sobre-intervención?
				2. Caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que cuentan con la experiencia de trabajo en el Programa de Prevención Focalizada (PPF).	Concepto de Intervención en los programas licitados	-Rol del ejercicio profesional en infancia -Procedimiento de intervención	1- ¿Cómo cree que se origina o cuales son los factores causales para evidenciar la sobre-intervención dentro de la práctica profesional del Trabajador Social en infancia? 2- Por lo general, en su desempeño laboral, ¿se ha visto obligado a llevar a cabo el desarrollo de las intervenciones sociales brindándole mayor

							<p>importancia a las metas u objetivos del programa y no al beneficio parcial del usuario en contexto problemático ?</p> <p>3-Dentro del desarrollo de las intervenciones que usted lleva a cabo, existe un proceso de seguimiento paulatino y con las evaluaciones correspondientes para el usuario?</p>
				<p>3.Develar la relación que señalan los informantes entre el diseño de la política pública y las condiciones para la sobre-intervención bajo su experiencia.</p>	<p>Criterios que relacionan las Políticas públicas que condicionan la sobre-intervención</p>	<p>-Implementación de política pública en intervención</p> <p>-Influencia de política pública en quehacer profesional</p>	<p>1- Nos podría describir, ¿cómo cree usted, que el quehacer profesional se ve afectado por el diseño de las políticas públicas que se establecen dentro del programa?</p> <p>2- ¿Cómo piensa que la política pública actual que orienta las intervenciones contribuye a la sobre intervención ?</p> <p>3- ¿Considera como profesional que su labor dentro del programa es estandarizada? <i>Es decir que, el quehacer profesional está</i></p>
							<p><i>establecido dentro de los márgenes de la política pública.</i></p>

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA CON PROFESIONALES DE PRIMERA LÍNEA DE PROGRAMAS LICITADOS.



Yo \_\_\_\_\_ trabajador/a del programa " \_\_\_\_\_ " declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "¿Cómo representan la sobre-intervención los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia?". Entendiendo que, es un proyecto de investigación orientado a su utilización como Trabajo Final de Graduación para estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez.

Entiendo que este estudio investigativo busca "interpretar la representación de la sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia" y sé que mi participación se llevará a cabo en \_\_\_\_\_ en el horario \_\_\_\_\_ y consistirá en el desarrollo de una entrevista semiestructurada que durará aproximadamente 45 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán anónimos para proteger y resguardar la identidad del profesional y su propio relato de representación de la sobre-intervención en su lugar de desempeño profesional. Esto significa que la identidad personal del entrevistado no podrá ser conocida.

Estoy en conocimiento que los datos entregados serán utilizados con único fin de aporte para el estudio investigativo y que no habrá retribución por la participación en esta investigación. De modo que, esta información podrá beneficiar de manera directa a colegas del medio profesional del Trabajo Social y por tanto tiene un beneficio para la sociedad tras la investigación que se está llevando a cabo.

Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa del estudio investigativo, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

**Sí, acepto voluntariamente participar de este estudio y he recibido una copia del presente documento.**

Firma participante:

Fecha:

## MATRIZ DE RELATOS ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Categorías	Subcategorías	Fragmentos	Concepto - Tendencia
Interpretar la representación de sobre-intervención de los profesionales de primera línea de los programas licitados que intervienen en infancia.	1. Identificar elementos presentes en la sobre-intervención a partir de la representación brindada por los profesionales seleccionados.	1. Construcción de la representación de sobre-intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepciones teóricas</li> <li>• Implicaciones prácticas de los profesionales.</li> </ul>	<p>1. “(...) muchas veces se habla de sobre-intervención con niños, niñas y adolescentes en caso de que han estado institucionalizados o han sido parte de la red SENAME, ahora Mejor Niñez.” <b>E1</b></p> <p>2. “Por lo tanto, claro, se ha hablado mucho de sobre-intervención, porque hay niños que han estado mucho tiempo en intervención en múltiples programas.” <b>E1</b></p> <p>3. “(...) la sobre-intervención va más ligada con el trabajo administrativo, más que el trabajo con familia.” <b>E1</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia: 24</li> <li>• Niño: 22</li> <li>• Programa: 13</li> <li>• Red: 10</li> <li>• Intervención: 9</li> <li>• Programar: 9</li> <li>• Casar: 8</li> <li>• Ejemplo: 8</li> <li>• Ve: 7</li> <li>• Dispositivo: 7</li> <li>• Usuario: 6</li> <li>• Caso: 6</li> <li>• Problema: 6</li> <li>• Adulto: 5</li> <li>• Trabajar: 5</li> <li>• Profesional: 5</li> </ul>
				<p>4. “ (...) igual generó una sobre-intervención, porque igual había una un aspecto hostil, una un trato igual maleducado con el profesional, que en este caso era yo. Entonces, eso claramente generaba un estrés constante y también una sobre-intervención, porque él mandaba correos todos los días, había que darle respuesta o llamaba al teléfono, o llegaba sin avisar al programa, teniendo o no teniendo agendado otro usuario. Entonces, eso claramente generaba una sobre-intervención a nivel profesional”. <b>E1</b></p> <p>5. “(...) yo diría que es difícil no sentir sobre-intervención, porque en realidad estos programas son muy positivos, yo nunca voy a hablar mal de estos programas, pero el tema es que hay una</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor: 4</li> <li>• Coordinación: 4</li> <li>• Servicio: 4</li> <li>• Juicio: 4</li> <li>• FAE: 4</li> <li>• Tiempo: 4</li> <li>• PDE: 4</li> <li>• Agotar: 3</li> <li>• Personas: 3</li> <li>• Ciclar: 3</li> <li>• Institución: 3</li> <li>• Tratamiento: 3</li> <li>• Hacer: 3</li> <li>• Vinculación: 3</li> <li>• PDC: 3</li> <li>• Manera: 3</li> <li>• PRM: 3</li> <li>• PIE: 3</li> <li>• Derecho: 3</li> <li>• Político: 3</li> <li>• Semana: 3</li> </ul>
				<p>sobre-intervención claramente porque se exige mucho y en muy poco tiempo”. <b>E1</b></p> <p>6. “(...) tú puedes informar y después de tres meses hay que informar nuevamente los mismos casos. Entonces, eso claramente genera sobre-intervención”. <b>E1</b></p> <p>7. “(...) la sobre-intervención va ligada con la falta de pocas instancias de autocuidado (...)”. <b>E1</b></p> <p>8. “(...) también va ligado a la sobre-intervención, porque si tú piensas que un programa que tiene cien niños y de esos cien niños hay cuatro duplas, y cada dupla tiene veinticinco niños, imagínate agendar veinticinco niños son tres intervenciones al mes, durante, treinta, treinta, treinta y un días del mes, es difícil,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falto: 3</li> <li>• Realidad: 3</li> <li>• Partir: 3</li> <li>• Fondo: 3</li> </ul>

				<p>y también poh...' hay que descartar los fines de semana (...)" <b>E1</b></p> <p>9. "(...) no tener que seguir licitando para trabajar los objetivos, que quizás no es tan importante desarrollar en que quizás eh...se puede sintetizar de manera más simple, bueno eh... todo un desafío que tenemos que hacer por la misma sobre-intervención." <b>E1</b></p> <p>10. "Por último claro, pucha ya hay sobre-intervención pero págume más, yo diría que podría ser distinto porque la motivación está, si yo no estuviera motivado te juro que voy y renunció, pero como me gusta trabajar en este aspecto del área de infancia (...)" <b>E1</b></p> <p>11. "(...) no podemos sobre-intervenir más allá de esos límites porque eso podría</p>	
				<p>amonestación o el cierre del proceso, o sea el cierre del programa (...)" <b>E?</b></p> <p>12. "(...) hay un sinfin de situaciones, pero sí, yo diría que sí o sí la política pública actual si contribuye a una sobre-intervención." <b>E1</b></p> <p>13. "(...) sin duda que, es una problemática colateral, y no intencional pero sí generan, que los pacientes activos puede que no sean los más adecuados y de alguna perspectiva dañan a los niños y niñas, sin duda (...)" <b>E2</b></p> <p>14. "(...) el problema de la sobre-intervención tiene que ver con la política pública, tienen que ver con los profesionales tienen que ver con todo, todos los actores tienen implicaciones, no sólo la política pública, todos somos responsables de que esto no</p>	

				<p>funcione, el principal responsable es el estado ya que garantiza los derechos de los niños listo, y mueve la plata y tiene que generar contexto favorables, y las instrucciones que se creen el cuento de lo que están haciendo y que la vocación aparezca en serio (...). <b>E2</b></p> <p>15. “(...) la sobre-intervención sobre todo cuando es un circuito 24 horas de PIE es altísima, porque eh... ya desde PIE en adelante digamos, porque PPF no es muy compatible con otras cosas, pero PIE y PRM por ejemplo, son compatibles con FAE, entonces el usuario puede estar ingresado en FAE y también puede estar en PRM y alguien de esa misma familia u otro niño, puede estar ingresado en el FAE también como familia pero puede que esté en otro dispositivo, entonces la familia podría estar intervenida por tres dispositivos (...).” <b>E3</b></p>	
				<p>16. “(...) pero en el fondo el servicio te pide que hayan tres intervenciones, una en cada una de las áreas, eso significa que tienes que ir y hablar con redes, con la familia, con el niño, ver si el niño está con fragilidad educativa, con problemas en el colegio uno hacer la derivación a PDE y en PDE, tiene una tutora que va al colegio, que le ayuda con las tareas, que lo cita a PDE o a veces le hacen reforzamiento en PDE y si tiene algún tema de consumo de drogas o de consumo experimental, quizás no problemático o problemático también, van a ir a PDC, entonces van a estar intervenidos por tres programas del circuito, entonces qué es lo que hace uno ahí, efectivamente se ve como una sobre-intervención.” <b>E3</b></p> <p>17. “(...) hay que coordinar entre redes, porque la sobre-intervención era mucha, entonces</p>	

				<p>uno agota al usuario, agota a la familia, incluso a aquellas que están más dispuestas (...)" <b>E3</b></p> <p>18. " (...) incluso uno pudieses pensar que si uno interviene como de muchos blancos, como que lo tiene bien cubierto, pero surge la sobre-intervención cuando el trabajo o es mancomunado, cuando el trabajo no es eh...eh no es coordinado (...)" <b>E3</b></p> <p>19. " (...) uno tiene que escuchar a su usuario, estoy cansado, no quiero venir, no tengo ganas, porque esta sobre-intervenido, pero hay casos en los que no se si llamarlo sobre-intervención, pero sí constancia, en que es importante por ejemplo cuando estamos con algún usuario que es eh, que en una escala columbia te tira que esta con un riesgo suicida o una ideación suicida muy alto, entonces es necesario verlo semana a</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>semana, pero hay que evaluar en qué otros dispositivos está siendo visto y también lo otro que hay que evaluar fuera de la adherencia es la vinculación, porque puedo tenerlo en todos los dispositivos, pero a lo mejor su vinculación es con uno, su vinculación es con un dispositivo con algunos de sus profesionales y es ahí donde hay que jugar (...). <b>E3</b></p> <p>20. “ (...) yo efectivamente he experimentado la sobre-intervención, he cometido el error de creer al inicio que entre más los cito, más los retengo, más los tengo he...tengo más cubierta la familia, entonces la familia va a estar mejor, pero la familia se agota, se agota mucho, se cansa mucho.” <b>E3</b></p> <p>21. “ (...) el agotamiento del usuario yo diría que es el primer signo y diría que el siguiente signo es la mala coordinación con otras</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>redes, la coordinación con redes es clave, como el problema de la sobre-intervención se origina cuando yo no tengo coordinación con otras redes, cuando no tengo comunicación con los profesionales intervinientes, cuando no tengo... no hago un traspaso de casos, cuando no hago una derivación asistida, ese es el principal problema de la sobre-intervención, que la sobre-intervención no solo se da en la cantidad de veces que yo intervengo en el mes un caso, la sobre-intervención también viene dada cuando en algún caso viene de muchos dispositivo y se ha tenido que relatar muchas veces lo mismo (...). <b>E3</b></p> <p>22. “(...) efectivamente cuando no existe una coordinación correcta entre redes y una entrega de información clara o un traspaso en caso claro, nosotros sobre-intervenimos y re victimizamos además...”. <b>E3</b></p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>23. “(...) muchas veces te topas en la intervención que tú dices, como hago calzar esto que hice en alguna paramétrica y tienes que hacerlo calzar, las paramétricas vienen con descripción abajo, entonces tú vas cambiando y a veces te pasa que hiciste muchas intervenciones y no todas son pagables y al final del mes, todos los niños tienen que tener al menos uno pagable porque si no se paga la subvención y esa burocracia del sistema, finalmente entorpecen poh... y te hacen sobre-intervenir (...)”. <b>E3</b></p> <p>24. “ (...) la verdad que nosotros siempre estamos preocupados de la sobre-intervención, de hecho, eh..., nosotros cuando por ejemplo hay programas, nosotros podemos trabajar con programas de la red de intersectorial del servicio, por ejemplo,</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>colaborativamente, con programas que son eh... que trabajan con nosotros, que son paralelos, que vienen como acompañar nuestra intervención, que vendrían siendo los PEC o los PDC, que son programas que trabajan con niños que han eh... tenido desescolarización o niños, el PDC y el PD perdón, son programas que son del servicio y que pueden trabajar con nosotros.” <b>E4</b></p> <p>25. “(...) cuando el- el- el caso está por ejemplo, en un, en un FAE que es un programa ya de mayor especialización o un PRM, nosotros tenemos que, cierto, eh, regresarlo, o sea, no, no podemos tener duplicidad y todo eso para evitar la sobre-intervención (...)”. <b>E4</b></p> <p>26. “ (...) sobre intervenir los casos ya sobre intervenir que hayan eh... muchos profesionales qué es lo que pasa aquí, porque pasa que los niños han estado en</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>diferentes programas, cierto, han desertado, vuelven a ingresar al servicio y cierto, y eso, eh..., está comprobado que, eh..., finalmente, eh..., no ayuda, sino que perjudica cierto, las capacidades que tienen de resolver la familia, y finalmente vuelven, se vuelven ellas mucho más dependientes, ¿Cierto? Y pierden su, sus posibilidades de autonomía frente al desarrollo de sus problemas o de solucionar sus problemas. Entonces desde ahí nosotros siempre estamos preocupados de poder eh... sobre intervenir lo menos posible, o sea, incluso indicando al tribunal que él, por ejemplo, el niño ya recibió tratamiento o el niño, por ejemplo, no quiere recibir tratamiento, también es, eh..., nosotros se lo indicamos al tribunal porque eh..., es importante tener eh..., claridad en el fondo de la motivación y la participación de los niños, ya, y siempre velando en el fondo</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>para no caer en la sobre-intervención (...)."  <b>E4</b>  27. "(...) es una forma que hemos podido nosotros velar efectivamente de evitar esa sobre-intervención, siempre estar en contacto directo con la familia, con la eh..., con su realidad, cierto, a partir de los relatos de ellos, cierto, y de la construcción en conjunto de ese diagnóstico y posteriormente tratamiento." <b>E4</b>  28. "(...) nosotros siempre tenemos que estar preocupados de la sobre-intervención, siempre es algo que está presente, como te decía antes de que el caso ingrese, durante el proceso de intervención y luego post al- al, egreso, ya, nosotros tenemos que estar todo el rato mirando eh... Como, como los estos actores ciertos, están participando dentro de la vida del niño para poder configurarse como factores protectores, cierto y futuras herramientas de- de, resolución (...)." <b>E4</b></p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>29. “ (...) a veces pasa que las familias han sido tan sobre intervenidas que y que han tenido malas experiencias también con las instituciones donde ellos finalmente no creen en las instituciones, no creen en la, no creen en, en, en la, en, en las leyes, no creen en las instituciones, de hecho las ven eh..., como, eh- eh..., como de riesgo, o sea, no, no lo ven como un factor protector.” <b>E4</b></p> <p>30. “(...) yo creo que un factor puede ser, eh..., desconocer la causa. Ya, o sea, por eso es tan importante saber de dónde se origina, la situación que afecta al niño (...)”. <b>E4</b></p> <p>31. “ (...) yo creo que eso es súper importante, eh... para no caer en la sobre-intervención, realmente tener un juicio cierto, un juicio eh... científico, y que ese juicio cierto científico que no es un juicio desde, desde-desde, un desde- desde, mis principios, sino más bien desde una posición profesional y científica, y es la única forma de- de, tener</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>ese acercamiento con la realidad, es a partir de la del conocimiento de la historia misma de la familia, cierto, eh... donde se ubica de acuerdo a su tiempo, a su ciclo, a su ciclo vital, a su ciclo histórico y considerando todos los factores tanto ambientales, comunitarios, históricos, donde esa persona culturales, donde esa persona se ha desarrollado, que ha hecho que esa persona en este minuto o ese niño tenga ese tipo de- de, conducta, comportamiento.” <b>E4</b></p> <p>32. “Sí, pero sucede netamente por no saber dónde está el otro.” <b>E5</b></p> <p>33. “Desde no saber en qué están los programas, en la falta también de constantes análisis de casos y mesas de trabajo y en los egos profesionales, de menospreciar la pega del otro, donde se produce falta de diálogo, lo cual no solo provoca sobre intervención, sino que desorientación a las familias.” <b>E6</b></p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>34. “ (...) la sobre-intervención es algo que se da mucho con nuestras familias, en general, la gran mayoría está en este programa que es de corte voluntario, que es importante igual decirlo, porque eh... esto de la sobre intervención se da cuando la familia está judicializada y son derivados a distintos programas (...).” <b>E6</b></p> <p>35. “Entonces sí se da mucho y es complicado por igual en algunos casos porque tenemos a familias cansadas igual po' (...).” <b>E6</b></p> <p>36. “(...) entonces eso definitivamente se traduce en un agote, en un estrés, en un cansancio y que les impide de repente responder de manera satisfactoria porque cada programa tiene un objetivo (...).” <b>E6</b></p> <p>37. “ (...) mira a mí la única manera que yo veo que me podría afectar la sobre-intervención de una familia es en una parte en el agote y el cansancio no es la misma disposición y tiempo.”</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>38. Pucha las familias comienzan a hacer sobre intervenidas cuando son derivadas, porque por ejemplo, si una familia comete vulneración de derecho en contra de algún niño, pero eso no es diferenciado por las redes, no tenemos familia sobre-intervenidas sino que tenemos familias que funcionan desde su negligencia y no hay conocimiento, pero si una familia es derivada o es parte e ingresa, eh digámoslo así, a un programa de Mejor Niñez por vulneración de derecho y está adulta no modifica ya su conducta, su comportamiento y no es egresada a este programa, la adulta no va a salir de la red, la adulta va a seguir siendo eh derivada a otros programas y desde distintos dispositivos también se levantan (...).” <b>E6</b></p> <p>39. “(...) si ese adulto, no responde al programa no está, está inubicable y no participa, la familia no va a salir más, no va a salir más, se va a mantener el Colegio atento, lo más</p>	
--	--	--	--	--	--

				probable que el CESFAM ya haya estado en alerta y tengamos una adulta visualizada por el Colegio, una adulta que va a recibir visitas de la asistente social del consultorio y además, notificaciones constantemente en su casa (...)" <b>E6</b>	
	2. Caracterizar la intervención de los profesionales de primera línea que cuentan con la experiencia de trabajo en el Programa de Prevención	2. Concepto de Intervención en los programas licitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol del ejercicio profesional en infancia</li> <li>• Procedimiento de intervención</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “ (...) las intervenciones sociales muchas veces se distribuyen en duplas psicosociales o triadas.” <b>E1</b></li> <li>2. “ (...) al menos se espera en este programa, una intervención por mes por temas de licitación de emergencia y en el PPF, donde están anteriormente, comúnmente piden tres intervenciones al mes mínimo”. <b>E1</b></li> <li>3. “(...) como capacitados para ser líderes, por ejemplo, no hay un acompañamiento con el</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención: 58</li> <li>• Niño: 28</li> <li>• Familia: 21</li> <li>• Programar: 20</li> <li>• Red: 14</li> <li>• Mes: 12</li> <li>• Objetivar: 11</li> <li>• Objetivo: 9</li> <li>• Programa: 9</li> <li>• Nivel: 9</li> <li>• Área: 8</li> <li>• Casar: 8</li> </ul>

	Focalizada (PPF).			<p>trabajador, no hay una especie de supervisión de carácter positiva (...)" <b>E1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. “(...) la exigencia con los informes (...)" <b>E1</b></li> <li>5. “(...) uno llega al trabajo a cumplir a lo que tiene que hacer, por ejemplo, tengo agendado a las diez a un niño, tengo que hacer un informe para el viernes, entonces, yo tengo que estar enfocado en lo mío y eso igual genera que descuido el-el-el-el trato que tengo con mis compañeras, con mis compañeros (...)" <b>E1</b></li> <li>6. “ (...) como que claro reunirse un rato para hablar de un caso o de hablar de cualquier cosa entremedio, era mal visto, entonces era-era mejor evaluado estar sentado al frente del computador, escribiendo informes, redactando los registros de intervención,</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manera: 8</li> <li>• PPF: 7</li> <li>• Ejemplo: 7</li> <li>• Trabajar: 7</li> <li>• Servicio: 7</li> <li>• Necesidad: 6</li> <li>• Año: 6</li> <li>• Adulto: 6</li> <li>• Fondo: 6</li> <li>• Modelar: 6</li> <li>• Recurso: 5</li> <li>• Acompañamiento: 5</li> <li>• Vulneración: 5</li> <li>• Ámbito: 4</li> <li>• Cumplimiento: 4</li> <li>• Tiempo: 4</li> <li>• Relatar: 4</li> <li>• Apoyar: 4</li> <li>• Procesar: 4</li> <li>• Niñez: 4</li> <li>• Colegio: 4</li> </ul>
--	-------------------	--	--	---	--

				<p>que-que como que manteniendo la, el clima óptimo del programa (...)." <b>E1</b></p> <p>7. "(...) si muchas veces me ha tocado intervenir para cumplir, me ha tocado intervenir para completar ese margen (...)." <b>E1</b></p> <p>8. "(...) nosotros por lo menos acá en el PRM, estamos como bien adaptados a eso, o sea, una intervención al mes, es maravilloso, siempre, eso va a durar hasta que se licite, probablemente nos exigian más, pero, eso es claramente una exigencia que, que hace que tengamos que hacer intervenciones muy fugaces (...)." <b>E1</b></p> <p>9. "(...) se pierden el foco, que el objetivo quizás no se aborda, como uno espera o que quizás eh... tenemos pensado abordar un objetivo, pero sin querer hacemos otro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PDE: 4</li> <li>● Adherencia: 4</li> <li>● Profesional: 4</li> <li>● Trabajador: 4</li> <li>● Temer: 4</li> <li>● Partir: 3</li> <li>● Tratamiento: 3</li> <li>● Persona: 3</li> <li>● Sistema: 3</li> <li>● AFP: 3</li> <li>● Fortalecimiento: 3</li> <li>● Término: 3</li> <li>● Hacer: 3</li> <li>● Respuesta: 3</li> <li>● Educador: 3</li> <li>● Tema: 3</li> <li>● Supervisión: 3</li> <li>● Carácter</li> <li>● Número: 3</li> <li>● Rol: 3</li> <li>● Usuario: 3</li> </ul>
--	--	--	--	---	--

				<p>12. “ (...) por ejemplo en los programas Down que son diagnósticos ambulatorios, son procesos bastante fugaces, duran yo diría que máximo 2 meses, entonces es una intervención bastante rápida (...)” <b>E1</b></p> <p>13. “Eso en sí no es un rol estándar, eso es más un rol más adaptativo hacia el usuario, entonces eso no está mal visto si dentro de lo estándar permite trabajar la vulneración o generar instancias de intervención (...)”. <b>E1</b></p> <p>14. “Bueno... las intervenciones que se realizan en el programa tienen enfoque clínico comunitario, o sea que se puede decir que PPF es un programa de mayor especialización, en donde se trabaja con más de tres equipos multidisciplinarios (...)”. <b>E2</b></p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>15. “(...) si la intervención se espera llegar a una población más amplia con pocos profesionales obviamente la intervención va a ser precaria porque vas a tener que hacer un doble esfuerzo (...)”. <b>E2</b></p> <p>16. “(...) uno puede hacer la intervención de una manera diferente para cumplir el objetivo, como institución también uno tiene un proyecto propio que se puede emplear en el proyecto del Estado (...)”. <b>E2</b></p> <p>17. “ (...) que los programas también sean un ente de intervención temprana de vulneraciones de otros niños que no son del programa, que las familias también puedan acercarse a pedir sus consultas y que las familias puedan buscar ayuda de manera espontánea (...)”. <b>E2</b></p> <p>18. “ (...) es bueno que tengamos esa libertad de poder proponer otras maneras de</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>intervención, que salgamos de esas intervenciones, si hacemos todos los programas lo mismo con los niños, los niños ya pierden el impacto la intervención entonces nosotros tenemos una decisión de desmarcarse de lo clásico porque la única manera que los niños lleguen a los programas es proponer cosas distintas (...)"</p> <p><b>E2</b></p> <p>19. “ (...) priorizamos la intervención afuera en el patio más que en dentro de una oficina y hay veces que los niños nos dicen tío podemos hablar en un espacio más privado, entonces es ahí cuando los niños nos piden eso nos vamos a un lugar más privado, tío quiero contarle algo delicado, nosotros tenemos ese enfoque de trabajo, de intervención temprana (...)" <b>E2</b></p> <p>20. “ (...) la intervención debe ser de una manera universal, hay que tener recursos (...)" <b>E2</b></p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>21. “(...) lo que nosotros hacemos es intervenir en tres niveles o en tres áreas, que es el área individual, el área familiar y el área comunitaria, pero bien trabajamos en tripletas o en triadas, existe una trabajadora social, una educadora social y una psicóloga (...)" <b>E2</b></p> <p>22. “ (...) la educadora es la que interviene directamente con el NNA, la trabajadora social interviene directamente con la familia y la psicóloga se divide entre ambas, dirige ambas intervenciones, es un híbrido, pero hoy día en mi rol actual como en la intervención, mi intervención es intervención directa con el niño y eso es lo que yo gestiono dentro del programa a través de talleres, a través de sesiones socioeducativas, eh... a veces cuando hay baja adherencia nosotros solicitamos en algún momento el permiso o la autorización al adulto responsable para poder intervenir</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>en los colegios y generalmente creamos una muy buena red con los colegios entonces podemos ir a intervenirlos allá en horario de clases, y así, podemos tener intervención directa que es lo que pide el servicio." <b>E2</b></p> <p>23. " (...) pero en el fondo el servicio te pide que haya tres intervenciones, una en cada una de las áreas, eso significa que tienes que ir y hablar con redes, con la familia, con el niño, ver si el niño está con fragilidad educativa, con problemas en el colegio uno hacer la derivación a PDE y en PDE, tiene una tutora que va al colegio, que le ayuda con las tareas, que lo cita a PDE o a veces le hacen reforzamiento en PDE y si tiene algún tema de consumo de drogas o de consumo experimental, quizás no problemático o problemático también, van a ir a PDC, entonces van a estar intervenidos por tres</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>programas del circuito, entonces qué es lo que hace uno ahí, efectivamente se ve como una sobre-intervención." <b>E2</b></p> <p>24. "(...) incluso uno pudiese pensar que si uno interviene como de muchos blancos, como que lo tiene bien cubierto, pero surge la sobre-intervención cuando el trabajo o es mancomunado, cuando el trabajo no es eh...eh no es coordinado (...)". <b>E2</b></p> <p>25. " (...) en el fondo no es solo intervenir por intervenir, no es solo un número, uno interviene con objetivos y esos objetivos tienen que ser medibles también, entonces uno tiene que ser capaz de plantearnos un objetivo y mostrarle al usuario cual es y cómo queremos lograrlo (...)". <b>E2</b></p> <p>26. " (...) existen dinámicas que van a ir cambiando, las familias se van moviendo, las fechas importantes van haciendo que esto</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>cambie, que sus vidas cambien, entonces la intervención también se mueve, cuando yo genero un plan de intervención que es lo que te pide el servicio, cada tres meses tú tienes que evaluar y tienes que cambiar el plan de intervención (...)." <b>E2</b></p> <p>27. "(...) muchas veces te topas en la intervención que tú dices, como hago calzar esto que hice en alguna paramétrica y tienes que hacerlo calzar, las paramétricas vienen con descripción abajo, entonces tú vas cambiando y a veces te pasa que hiciste muchas intervenciones y no todas son pagables y al final del mes, todos los niños tienen que tener al menos uno pagable porque si no se paga la subvención y esa burocracia del sistema, finalmente entorpecen poh... y te hacen sobre-intervenir (...)." <b>E2</b></p> <p>28. "(...) el servicio Mejor Niñez, te supervisa trimestralmente y en estas supervisiones,</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>hay supervisiones de proceso, que tiene que ver con el proceso interventivo que es de ver desde cual es el objetivo que tú te fijaste y que intervenciones hiciste en relación a ese objetivo carpeta por carpeta, niño por niño, fecha por fecha, es muy extenuante (...)." <b>E2</b></p> <p>29. "(...) si yo tengo un hallazgo en un caso, no tengo el puntaje máximo porque me falta intervención porque ese caso tiene baja adherencia y a lo mejor intentaste todo con la familia, con el joven, con el colegio y no pasa nada, no hay adherencia, porque de verdad que no se puede, porque puede pasar ese caso, ahí hay un hallazgo, baja el puntaje, no podemos dar respuesta, porque no hay adherencia, cachai?, en el fondo uno se siente presionado por el sistema (...)." <b>E2</b></p> <p>30. "(...) nosotros hacemos una intervención en los tres niveles, ya, un nivel individual, un nivel familiar y un nivel, eh... eh... comunitarios ya, en donde eh... realizamos</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>distintas acciones, ya el nivel individual nosotros atendemos directamente a los niños y a las familias a nivel familiar, atendemos al adulto a cargo, cierto, y a nivel comunitario trabajamos con las redes de apoyo, ya, esos son las tres líneas en el fondo (...)" <b>E3</b></p> <p>31. "(...) también nosotros hacemos intervenciones que son de carácter, eh... entrevistas, cierto, carácter individual, hacemos intervenciones grupales, cierto, y también, eh, hacemos intervenciones de red, ya trabajamos con la red fuertemente." <b>E3</b></p> <p>32. " (...) los niveles y los- los sujetos de intervención, nosotros trabajamos desde una intervención sistémica, ecológica, cierto, y eh..., y tenemos un modelo también donde eh... es un modelo que participa, cierto, que hace participar a todos los integrantes de esta red para que nosotros podamos visualizar sus necesidades y luego en</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>conjunto con ellos, poder eh... dar respuesta a esas necesidades identificadas ya. Y eh... también podríamos indicar que, eh..., estas intervenciones sociales que hacemos nosotros lo hacemos con niños de 0 a 18 años, cierto que han sido víctimas de vulneración de derechos de mediana complejidad, o sea no constitutiva de delito." <b>E3</b></p> <p>33. "(...) si un niño está recibiendo atención psicológica, tratamiento psicológico en el consultorio, nosotros acá cierto, resguardamos que el niño tenga ese espacio donde él sea intervenido, cierto, y que aquí nosotros trabajamos, otras áreas, por ejemplo, no las áreas que están trabajando específicamente en- en ese tratamiento más bien clínico, ya nosotros podemos abordar otros temas (...)" <b>E3</b></p> <p>34. "(...) siempre estamos mirando qué actores están presentes antes, durante y después, ya</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>eso es parte de -de la intervención, es parte de- de- de nuestro, eh... -eh..., miradas o sea interventiva, nosotros siempre tenemos que estar mirando quiénes son las personas que componen esa red, ese, esa red o ese mapa de apoyo que- que pueda tener la familia antes de entrar al programa, durante el programa y después del programa y mirarlo en conjunto con ellos, porque ellos también tienen que ver cuáles son sus fortalezas, o sea, cuáles son los recursos en los cuales ellos han accedido durante su historia, cierto para resolver sus dificultades y qué recursos tienen ahora para también poder enfrentar aquellas necesidades que tengan presente y que puedan tener en el futuro (...)" <b>E3</b></p> <p>35. " (...) nosotros tenemos tres ejes de intervención, que sería el ámbito individual directamente con el niño, el ámbito familiar y el ámbito comunitario y el ámbito</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>comunitario, es un trabajo fuerte que tienen los PPF, que es poder mirar y visualizar esos agentes que están presentes, ya que están presentes en..., eh..., en la vida del niño de acuerdo a sus necesidades y a su ciclo vital y las redes también que tiene la familia en términos de- de, del apoyo que puedan ellos para para poder resolver sus necesidades (...)" <b>E3</b></p> <p>36. " (...) por el mismo servicio nosotros tenemos la obligación de al menos cada tres meses tener una coordinación con el colegio y con él, con el CESFAM y además de tener otras intervenciones que pueden ser, por ejemplo, cómo te digo, puede ser con el CRS, que es un servicio de salud especializado, con el COSAM o también podemos con el municipio (...)" <b>E3</b></p> <p>37. "A veces es muy difícil, por ejemplo, intervenir con casos que son altamente complejos, con vulneraciones muy- muy,</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>muy graves ya entonces, ahí casi lo que queda, por ejemplo, por- por, hacer por parte de nosotros que, somos un programa preventivo, es trabajar con las redes, es fortalecer las redes de apoyo que tiene la familia para poder cierto eh..., dar respuesta a las necesidades o interrumpir las vulneraciones que- que, que están afectando a los niños". <b>E3</b></p> <p>38. "(...) es, algo que siempre estamos mirando, o sea, siempre hay que mirar, mirar cómo estamos realizando la intervención, a quién estamos convocando y todo con relación, cierto, a la posibilidad de que la familia pueda en el futuro, eh..., desarrollar o enfrentar las dificultades de manera autónoma." <b>E3</b></p> <p>39. "(...) ahí entra siempre la- la, posibilidad de- de- de- de, entender y- y, de mirar, entender dónde está y por qué se origina esa resistencia y desde ahí poder desplegar</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>cierto eh, estrategias de intervención para disminuir esas resistencias y poder, eh... la familia pueda eh..., sentirse más tranquila y bajar las defensas ya esas defensas y poder eh... trabajar ahí ya en la casa finalmente de- de, la situación que nos está afectando." <b>E3</b></p> <p>40. "(...) el trabajador social antes de cierto intervenir, él debe conocer primero qué es lo que pasa, pero de una mirada objetiva ya, o sea, no solo desde lo que me cuenta esta persona, sino triangular con otros elementos también, o sea, desde el relato de la mamá, desde el relato del niño, desde el relato del papá, desde el relato de las instituciones y desde ahí triangular para poder tener una visión más objetiva de esa realidad." <b>E3</b></p> <p>41. "(...) por toda esa cantidad de, de temas administrativos que debemos cumplir, tanto por la ley como también por el mismo servicio como opera eh... nos resta de</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>tiempo de poder intervenir directamente a la familia, entonces para nosotros ese siempre ha sido un- un- un, tema, un tema ético, un tema real la verdad eh... que- que, nos impide a veces entregar todas las herramientas que quisiéramos entregar a la familia y todo el tiempo que quisiéramos entregar a la familia por estar respondiendo a ese sistema administrativo que es altamente demandante ya entonces desde ahí, eh..., eh..., a veces esas metas o esos objetivos, ¿cierto? Vienen a perjudicar la intervención propiamente tal, porque tenemos que cumplir con esas metas y esos objetivos de número ya, porque finalmente, eh..., lo que nosotros hacemos tiene que ver con una acción más bien cualitativa, no cuantitativa, pero finalmente todo se mida, se mide desde lo cuantitativo ya, entonces eso es lo más válido, más que lo cualitativo</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>en términos de legales, en términos administrativos, entonces ahí se cruza." <b>E3</b></p> <p>42. "(...) nos quitan ese tiempo de poder intervenir directamente a las familias, que es muy rico y lo- lo, que más valoramos nosotros, en el fondo lo que más se valora desde la intervención y desde también desde la apreciación del usuario, del participante." <b>E3</b></p> <p>43. "(...) Si nosotros tenemos que cumplir con un número, nosotros tenemos un tiempo cierto de intervención que son 18 meses, ya, son 18 meses que tenemos que diagnosticar, intervenir y egresar. <b>E3</b></p> <p>44. "(...) por otro lado, también tenemos un periodo de cierre de la intervención, que serían los últimos dos meses, donde nosotros aplicamos las mismas pautas diagnósticas y podemos nosotros cuantitativamente evaluar cierto los avances o no y los retrocesos de ese tratamiento." <b>E3</b></p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>45. “ (...) generalmente lo que hacemos es trabajar con las redes ya, porque el proceso de cierre de la intervención es un, por eso te digo que nosotros trabajamos con la familia, con el niño y con las redes paralelamente, durante todo el proceso.” <b>E3</b></p> <p>46. “Ya entonces nosotros siempre en los procesos de egreso, siempre también estamos avisando a las distintas redes con quienes trabajamos, que el caso va a egresar, ya que el caso está pronto a egresar, que estamos con cumplimiento de objetivos, que hemos alcanzado aquello que necesitamos esto y quedamos en compromiso con esas redes (...)” <b>E3</b></p> <p>47. “(...) ahora los PPF se transforman en AFP con este programa eh... adosado de PF, que es un programa de fortalecimiento familiar, cierto, que viene en el fondo a complementar el trabajo que nosotros ya hacíamos acá en el PPF (...)”. <b>E3</b></p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>48. “(...) aula terapéutica ya donde nos inyectan más recursos y es donde nos nosotros vamos a poder intervenir terapéuticamente con el niño y con el adulto, ya, eh... y además se extiende el período 18 a 2 años ya, y se le inyecta más recursos al- al- al- al- al programa, este nuevo formato para poder nosotros entregar esa prestación más bien clínica terapéutica para el niño y para el adulto que era, que no era el sentido, que tenía el programa de prevención focalizada porque era es más bien no es una terapia, sino que en, o que nosotros éramos una intervención psicoeducativa, pero ahora con este nuevo modelo, nosotros vamos, eh... nos solicita tener un trabajo terapéutico más clínico, pero también con un aula adosada que serían estos programas fortalecimiento familiar (...)”. <b>E3</b></p> <p>49. “Ya. O sea, porque con lo que teníamos nosotros, con el presupuesto teníamos la</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>obligación de tener una intervención directa con el niño y una intervención directa con el adulto, y ahora con este nuevo modelo nos piden al menos dos intervenciones directas con el niño y cuatro con el adulto.” E3</p> <p>50. “Es súper formateado y normado, se trabaja desde la matriz de bienestar con manuales y etapas, lo cual es ilógico porque cada familia es un mundo, lo más importante es la vinculación con las familias.” E5</p> <p>51. “Ya, el acompañamiento como tú bien sabes tiene una duración de 2 años, o sea 24 meses y se busca desarrollar un acompañamiento psicosocial a las cuidadoras y a las niñas que están ingresadas en el programa, es un acompañamiento completo (...)”. E6</p> <p>52. “cada programa, busca de alguna manera dar cumplimiento con su objetivo, pero la familia de repente no pueden poh...”, es difícil poder cumplir con la expectativa de los profesionales también, pero eso se da</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>mucho en el área social, y sobre todo, como te digo, con esta familia, vulneradas con nuestra infancia vulnerable”...</p> <p>53. “Es que lo que pasa es que todos los programas tienen objetivos para dar cumplimiento”...</p> <p>54. “Yo creo que personas siempre son los más importantes, en mi caso particular, o sea, si bien el programa tiene un objetivo, busco dar el cumplimiento del objetivo o sino no tendría sentido ni permanencia acá, pero siempre trato de poner arriba a la gente, o sea, darles su lugar y la importancia que requieren”...</p> <p>55. “El objetivo del programa tiene un fin, como lo dice, tiene un fin, tiene un propósito y se espera lograrlo, cierto, pero también es importante las personas lo que piensan y cómo se sienten”...</p> <p>56. “Es desconocido. Desconocemos totalmente porque este esté esta cobertura termina el</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>próximo año y la próxima postulación es desconocida completamente, sí, afectan porque de alguna manera no nos consideran, son decisiones que toman ahí arriba, profesionales que están completamente desconectados de la realidad, y que no intervienen en el territorio poh”...</p> <p>57. “cómo se articula los programas y cómo se articula el acompañamiento, hay que dar una vuelta completa, o sea, cambiamos de SENAME a mejor niñez, una mejor niñez que cambia de nombre, pero que a la base no tiene ninguna modificación”...</p> <p>58. “estos casos de cómo las profesionales, los educadores intervienen a los niños como hacían estas contenciones muy violentas”...</p> <p>59. “Porque claro, el Ministerio de Desarrollo Social me dice que yo me tengo que enmarcar, aquí esto es lo que tengo que hacer, 3 módulos sesiones ejecutadas durante estos dos años. ¿Cierto? y eso lo</p>	
--	--	--	--	---	--

				tengo que hacer, es un cumplimiento de objetivos, o sea yo no puedo desmarcarme de eso”...	
	3. Develar la relación que señalan los informantes entre el diseño de la política pública y las condiciones para la sobre-intervención bajo su experiencia	3. Criterios que relacionan las Políticas públicas que condicionan la sobre-intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de política pública en intervención</li> <li>• Influencia de política pública en quehacer profesional</li> </ul>	<p>1. “o sea claramente, el quehacer profesional si se afecta por las políticas públicas”...</p> <p>2. “muchas veces las políticas públicas no lo aclaran, ni nada de eso, pero si hay una presencia de enfoque de derechos en este trabajo y en si en los lineamientos técnicos, en si aparecen esos enfoques transversales, enfoques de derechos, enfoque de género, enfoque intersectorial, mm enfoque de redes que a mi parecer son parecidos, hay otro enfoque que-que no es tan famoso pero siempre se me olvida pero hay un sinfin de cosas, pero si, se ve afectado por el diseño, porque en si las políticas públicas están, yo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Político: 32</li> <li>• Programar: 10</li> <li>• Infancia: 7</li> <li>• Vida: 7</li> <li>• Trabajar: 6</li> <li>• Profesional: 6</li> <li>• Intervención: 6</li> <li>• Persona: 6</li> <li>• Enfocar: 5</li> <li>• Bono: 4</li> <li>• Basar: 4</li> <li>• Estándar: 4</li> <li>• Programa: 4</li> <li>• Necesidad: 4</li> <li>• Sociedad: 4</li> <li>• Día: 4</li> <li>• Lineamiento: 4</li> </ul>

				<p>diría que de cierta forma si son buenas, pero hay muchas cosas que están pendientes”...</p> <p>3. “falta aún. Faltan aún para mí...muchas políticas en infancia porque si uno lo piensa bien, igual la infancia sigue siendo vulnerada en muchos aspectos de la sociedad”...</p> <p>4. “sí, todo-todo lo que hacemos nosotros como profesionales ya sea trabajador social, psicólogo, abogado, educador de párvulo, está ligado con el diseño de las políticas públicas porque sabes qué, que no lo podemos hacer porque lamentablemente los lineamientos técnicos y las políticas públicas no lo autorizan”...</p> <p>5. “la exigencia que mencioné hace unas preguntas atrás va de la mano con la política</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Derecho: 4</li> <li>● Desconexión: 4</li> <li>● Orientación: 3</li> <li>● Modelar: 3</li> <li>● PPF: 3</li> <li>● Familia: 3</li> <li>● Temer: 3</li> <li>● Cambio: 3</li> <li>● Proceso: 3</li> <li>● Horario: 3</li> <li>● Condición: 3</li> <li>● Mes: 3</li> <li>● Recurso: 3</li> <li>● Vulneración: 3</li> <li>● Niñez: 3</li> </ul>
--	--	--	--	---	---

				<p>pública porque hay un trabajo muy...ehm... muy importante para la infancia”...</p> <p>6. “yo diría que la política pública actual está orientada a eso como a cubrir esa faltas de trabajo con infancia en años anteriores para encaminar a un futuro quizás mucho más eh...quizás con menos vulneraciones de derechos porque hay créeme que todos los días demandas y denuncias por vulneración y siguen habiendo listas de espera en todos lados”...</p> <p>7. “una corporación actual eh... le están dando el programa a instituciones que quizás no trabajaban en infancia y solamente porque tienen recursos y eso también tiene que ver con que la política pública lo permite”...</p> <p>8. “claramente la sobre-intervención conlleva a que eh...el...la corporación que tiene</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>licitado el programa exija a los trabajadores hacer las intervenciones del mes, que son 3 porque si hacemos menos no logramos la subvención y por ende puede llevar a un posible cierre del programa”...</p> <p>9. “hay un sinfin de situaciones, pero si, yo diría que sí o sí la política pública actual si contribuye a una sobre-intervención”...</p> <p>10. “Son procesos bastante fugaces, duran yo diría que máximo 2 meses, entonces es una intervención bastante rápida”...</p> <p>11. “informar al tribunal para derivar a otro lado, entonces eso igual conlleva a que sea más estandarizado por las exigencias de la política pública”...</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>12. “el impacto en la vida de los NNA concretamente, en eso debería de estar enfocada la política pública”...</p> <p>13. “entonces es una cuestión que aquí me imagino que hay una desconexión muy grande entre los que ejecutan la política pública entre los financiamientos de infancia hay una desconexión con la necesidad real, estos programas parecieran ser paliativos más que buscan contener resolver algunas cosas pero eso no quiere decir que se logre resolver el problema de fondo y en esto hay que inyectar recursos, condiciones, estabilidad laboral”...</p> <p>14. “la política pública hoy día no se adapta a la realidad territorial, a las personas que trabajan en los horarios de oficina, que la comunidad está en un horario diferente a los</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>horarios de los profesionales, o sea quien trabaja los días sábados... muy poco”...</p> <p>15. “insisto en esta desconexión del mundo de la organización de la política pública hay una desconexión con los que somos nosotras la sociedad civil, porque el Estado no interviene directamente nosotros somos el 80% de los programas de intervención son de la sociedad civil tales como la organización como OCA como ONG, corporaciones, fundaciones, no es el estado es la sociedad civil organizada, somos bien de los que nos hacemos cargo de estas problemáticas y pareciera que para el Estado somos un dato para cumplir con los compromisos de los estándares de las convenciones, o desde las nuevas leyes de niñez, hoy en día es algo legítimo pero no se está generando cambios”...</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>16. “la política pública creo que no es mala en el sentido de que las orientaciones dado que incorporen las orientaciones de género, incorporan la interculturalidad, los derechos de la infancia, eh las vulneraciones, técnicamente me gusta y no es mala, el tema más tiene que ver con los presupuestos acá el tema tiene que ver con la dotación de profesionales, con las condiciones laborales, con la cantidad interventora cuántos casos tenemos como profesional como eh la carga laboral, como hacemos que el personal este en un contexto favorable para que pueda lograr cambios favorables para que se generen procesos de cambios reales”...</p> <p>17. “hay un sin fin de cosas que como institución que nosotros creemos y sabemos por eso generamos y facilitamos, y eso no están en las orientaciones de la política pública son cosas que también tenemos otra</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>visión de cómo hacer las cosas, entonces está estandarizado”...</p> <p>18. “El deber de los directores y de la gente que toma decisiones en la política pública, de los superiores técnicos, de los planificadores del mundo de la política, es que deben generar condiciones favorables para los profesionales, para que así los procesos sean significativos”...</p> <p>19. “La política pública siempre va a ser deficiente, porque la política pública es un papel, la política pública son letras que no representan necesariamente la vida de las personas que son mucho más dinámicas que lo que dice el papel en fijo, porque la vida de las personas va cambiando, se va moviendo constantemente, si bien la política pública apunta a darnos ciertos lineamientos no es una tajante de que así es la vida de las</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>personas, porque la política pública estandariza la vida de las personas y sabemos que la vida humana no es un estándar todas son diferentes, entonces la política pública, ayuda en cierto modo a dar orden pero no es lo que principalmente nos ayuda en nuestro trabajo”...</p> <p>20. “la actual política pública o como está formulado el servicio respecto al nivel de intervención, o la cantidad de intervenciones o incluso el sistema en que se ingresan las intervenciones que es el SIS, entorpece completamente el trabajo, lo entorpece completamente”...</p> <p>21. “Lo que pasa es, el SIS, el sistema que está hecho a base de una política pública, que está hecho a base de los lineamientos técnicos, te da parámetros”...</p> <p>22. “efectivamente la política pública actual, eh... a nivel administrativo es insuficiente,</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>para cubrir las necesidades de la vida de las personas y de los usuarios”...</p> <p>23. “Entonces eh... afecta... la política pública está mal diseñada desde ese aspecto, porque esta he... siendo muy he... como es la palabra... he... bueno... además de asistencialista digamos, porque es muy asistencialista, es como atendamos esta urgencia de alimentos, la familia requiere otras herramientas también, he... tiene mucho que ver con el tutelaje”...</p> <p>24. “pero la política pública sigue estando corta, sigue estando al debe con sus profesionales, porque está bien exigir un estándar alto, por lo mismo, porque trabajamos con familias, pero ese estándar tiene que estar equiparado en sueldo y en cuidado del profesional”...</p> <p>25. “ahora los PPF se transforman en AFP con este programa eh... adosado de PF, que es un</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>programa de fortalecimiento familiar, cierto, que viene en el fondo a complementar el trabajo que nosotros ya hacíamos acá en el PPF”...</p> <p>26. “tema este de que estos programas PPF no sean terapéuticos generalmente no ha eh..., no nos permitía tener una- una, intervención más profunda y especializada con las materias que nosotros abordamos, entonces ahora están esta nueva en este nuevo modelo, esta nueva base técnica se supone que vendría a responder a esa necesidad, efectivamente, tener mayores recursos, por tanto, mejores profesionales, eh..., eh... menos casos y más posibilidades de atención directa”...</p> <p>27. “Entonces claramente viene a ser una un modelo distinto. Y esta política que viene ahora, este esta nueva forma de intervenir, va a afectar directamente en- en- en- en, las</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>necesidades de- de, que teníamos ya y que no las podíamos responder ya, y además también todo en la lista de espera, también se supone con este nuevo modelo viene a, se supone que es paulatinamente se iría eliminando porque ya nosotros no trabajaríamos estos tres meses de diagnóstico, sino que los niños ya antes de ingresar a nuestro programa”....</p> <p>28. “Limita mucho”...</p> <p>29. “Estamos hablando de cerca de 22.000 pesos por el grupo familiar, ellos ingresan y reciben el bono, además de otras prestaciones, por ejemplo, si los chiquillos tienen el bono asistencia escolar, bono control niño sano y así, en el caso de que los chiquillos cumplieran con esas características buena asistencia y buenas notas, aparte, les entregan otros bonos también. Entonces ese cambio del ministerio trae consigo consecuencias como la pérdida</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>del bono. Eso te podría hablar un poco de las políticas públicas ¿Cómo están pensando? eh... la SEREMI en esa reunión dijo que a la gente no le importaba el bono, que no lo necesitaban”...</p> <p>30. “eso habla del desconocimiento total de la SEREMI con respecto a nuestras familias, entonces sí, algunas decisiones se toman arbitrariamente y no podemos participar de ellas”...</p> <p>31. “cómo se articula los programas y cómo se articula el acompañamiento, hay que dar una vuelta completa, o sea, cambiamos de SENAME a mejor niñez, una mejor niñez que cambia de nombre, pero que a la base no tiene ninguna modificación”...</p> <p>32. “Yo creo que contribuye a eso, les gusta tener a la familia en programa, programa, programa tras programa, porque así no se hacen cargo no más poh... Derivan nomás derivan, derivan”...</p>	
--	--	--	--	---	--

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, C. (1991). *Reforma de la Constitución Política de la República de Chile de 1980: ley no. 18.825, publicada en el Diario Oficial del 17 de agosto de 1989.*

Editorial jurídica de Chile.

<http://www.bibliotecanacionaldigital.gob.cl/visor/BND:82390>

Aróstica, I. (2006). *Licitación pública: concepto, principios y*

*tramitación.*<https://derecho.udd.cl/actualidad-juridica/files/2021/01/AJ-Num-13-P291.pdf>

Báez, F. (2020) El modelo neoliberal chileno. Una lectura sobre sus contenidos

institucionales y sus consecuencias sociales: 1973-2019. *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*, Vol. 6(1). (p. 8-35). DOI:

<http://doi.org/10.29035/pai.6.1.8>

Banco Interamericano de Desarrollo. (1995). *Políticas Básicas y Procedimientos de del BID.*

[https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/uncp/credito/bid\\_3.htm#:~:text=La%20licitaci%C3%B3n%20es%20un%20procedimiento,la%20propuesta%20m%C3%A1s%20ventajosa4](https://compranetinfo.hacienda.gob.mx/uncp/credito/bid_3.htm#:~:text=La%20licitaci%C3%B3n%20es%20un%20procedimiento,la%20propuesta%20m%C3%A1s%20ventajosa4)

Barranco. C. (s.f). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada.*

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT\\_12\\_05.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf)

Bilbao. M, Martínez. G, Pávez. J, Morales. K. (2018). *Burnout en trabajadores de ONG que ejecutan política social en Chile.*

<https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v17n3/0718-6924-psicop-17-03-199.pdf>

Billig, M. (1993). Citado en el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino. (2009). *La teoría de las representaciones sociales.* (p.38)

[https://www.miteco.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/fondo/pdf/87506\\_6.pdf](https://www.miteco.gob.es/ministerio/pags/biblioteca/fondo/pdf/87506_6.pdf)

Vergara, M (2008). La naturaleza de las representaciones sociales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 6(1), pp. 55-80. Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Manizales, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/773/77360103.pdf>

Campos, J. (1996). *Redes y el Trabajo Social.* (p.31). TAULA ediciones.

<https://www.raco.cat/index.php/taula/article/download/70969/89931>

Carballeda, A. (2013). Citado en Durán, H. (2023). *La intervención en lo social como especificidad disciplinar del Trabajo Social: Una búsqueda en la construcción histórica.* (p.122)

[https://www.academia.edu/4544965/capitulo\\_8\\_modelos\\_de\\_intervencion\\_en\\_ts](https://www.academia.edu/4544965/capitulo_8_modelos_de_intervencion_en_ts)

Casado, T, Cuartero, E, Riera, J. A. *Familias multiproblemáticas y sistemas más amplios. II Jornadas Doctorales de la Universidad de Murcia PS-CO-02*

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/92686/1/Familias%20multiproblem%C3%A1ticas%20y%20sistemas%20m%C3%A1s%20amplios.pdf>

Cisterna, F., (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoria*, 14(1). (p.61-71).

<https://www.redalyc.org/pdf/299/29900107.pdf>

Consejo nacional colegio de asistentes sociales de Chile. (2014). *Código de ética para los trabajadores sociales de Chile.*

<https://www.studocu.com/cl/document/instituto-profesional-diego-portales/codigo-de-etica/codigo-de-etica-trabajo-social-chile/36922804>

Correa, I. (2002). *Manual de licitaciones públicas*.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5583/1/S2002616\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5583/1/S2002616_es.pdf)

Cuevas, J, Peña, S, Valdebenito, J. (2020). *Análisis de las características que adquiere la vulnerabilidad social en las familias de los niños/as que asisten a los jardines infantiles de la fundación educacional Cristo Joven en las comunas de La Cisterna y Peñalolén en el contexto actual*. Universidad Católica Silva Henríquez.

Departamento de Protección y Restitución de Derechos Servicio Nacional de Menores. (2019). *Programa de Prevención Focalizada para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos (PPF)*.

<https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-PPF.pdf>

Fantova, F. (2008). Repensando la intervención social. *Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. 6(48), p.11-56. Edición digital

<https://www.margen.org/suscri/margen48/fantova.html>

Farias, E & Moreno, J. (2015). Estado subsidiario: límites y proyecciones de la democracia territorial en Chile. *Revista temas sociológicos* N°19.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6780162>

Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativo en Investigación Cualitativa*.

[https://www.academia.edu/33412125/El\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_datos\\_cualitativos\\_en\\_Investigaci%C3%B3n\\_Cualitativa\\_Spanish\\_Edition](https://www.academia.edu/33412125/El_an%C3%A1lisis_de_datos_cualitativos_en_Investigaci%C3%B3n_Cualitativa_Spanish_Edition)

Ministerio de Justicia. (2018). *Acuerdo Nacional por la Infancia*. Gobierno de Chile.

[https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Acuerdo\\_Nacional\\_por\\_la\\_Infancia.p](https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Acuerdo_Nacional_por_la_Infancia.p)

Husserl. (1998). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico.

SciELO. *Analytics*, (7)1, p.6-34.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010)

Instituto Profesional Latinoamericano de Comercio Exterior. (s/f). Concurso Público

y Licitaciones. [https://cursos.iplacex.cl/CED/CPL4005/S6/ME\\_6.pdf](https://cursos.iplacex.cl/CED/CPL4005/S6/ME_6.pdf)

Izcara, S. (2007). Introducción al muestreo. Editorial INE. Universidad de

Tamaulipas.

[https://www.researchgate.net/publication/313270855\\_Introduccion\\_al\\_muestreo](https://www.researchgate.net/publication/313270855_Introduccion_al_muestreo)

Martínez, D. (2022). Impacto del Neoliberalismo en el Trabajo Social. [Tesis de

Posgrado]. Saint Joeao de Deu. <https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Sanchez->

[99/publication/364321671\\_Impacto\\_del\\_Neoliberalismo\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Social\\_Revision\\_Bibliografica/links/6347e4a12752e45ef6b48fd4/Impacto-del-Neoliberalismo-en-el-Trabajo-Social-Revision-Bibliografica.pdf](https://www.repositorio.cebsi.gov.br/publication/364321671_Impacto_del_Neoliberalismo_en_el_Trabajo_Social_Revision_Bibliografica/links/6347e4a12752e45ef6b48fd4/Impacto-del-Neoliberalismo-en-el-Trabajo-Social-Revision-Bibliografica.pdf)

Monteagudo, J. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. Universidad de Sevilla. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/12862/file\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/12862/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morales, P. (2018). Ni revolucionarios ni burócratas. Reflexiones de sobre transformación en Trabajo Social. Libro Imaginarios de transformación: el Trabajo Social revisitado, editado por Marcela Flotts y Borja Castro-Serrano. Santiago de Chile: RIL [https://www.academia.edu/43372105/Ni\\_revolucionarios\\_ni\\_bur%C3%B3cratas\\_Reflexiones\\_sobre\\_transformaci%C3%B3n\\_en\\_Trabajo\\_Social](https://www.academia.edu/43372105/Ni_revolucionarios_ni_bur%C3%B3cratas_Reflexiones_sobre_transformaci%C3%B3n_en_Trabajo_Social)

Muñoz Arce, G. (2018). Contra la exclusión: Lugar de enunciación e intervención social en la primera línea. *Revista Latinoamericana*, N.º 49, 2018. (p.259-278). <https://www.scielo.cl/pdf/polis/v17n49/0718-6568-polis-17-49-00259.pdf>

Muñoz G., y Madrigal, J. (2018). Trabajo interprofesional en Chile: neoliberalismo y la producción de subjetividades profesionales críticas. *Intervención*.

*Cuadernos de Trabajo Social*, 8(2). (p.4-22).

<https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/58/85>

Muñoz Arce, G. (2020). *Materiales (de)construcción, crítica, neoliberalismo e intervención social*. Nadar ediciones Ltda.

Muñoz Arce, G. (2020). Trabajo interprofesional en Chile. *Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (21). (p.87-108).

<https://doi.org/10.51188/rrts.num21.394>

Muñoz Arce, G. (2022). Trabajo no reconocido, trabajo "sucio", trabajo precario condiciones de implementación de programas sociales en la coyuntura del cambio constitucional en Chile. *Revista Temas Sociológicos*, 6(3), p.67-89.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8823178>

Mussot, M. (2018). *Intervención social en tiempos de neoliberalismo en América*

*Latina*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2256-54932018000200019#:~:text=La%20intervenci%C3%B3n%20se%20realiza%20en,proviscarretpia%20vida%20\(desarrollo%20humano\)](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2256-54932018000200019#:~:text=La%20intervenci%C3%B3n%20se%20realiza%20en,proviscarretpia%20vida%20(desarrollo%20humano))

Olavarría, M, Navarrete, B, Figueroa, V. (2010). *¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Evidencia desde un estudio de caso*.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-20372011000100004&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-20372011000100004&script=sci_arttext)

Piñero Ramírez, S. L., (2008). La teoría de las representaciones sociales y la perspectiva de Pierre Bourdieu: Una articulación conceptual. *Revista de Investigación Educativa*, (7)9, p.4-60.

<https://www.redalyc.org/pdf/2831/283121713002.pdf>

Pressacco, C, Salvat, P. (2012). *Consideraciones críticas sobre política pública y social de los gobiernos de concertación: Chile, 1990-2010. ¿Del crecimiento con equidad al crecimiento basado en la competencia y el subsidiarismo generalizado?* <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v17n1/v17n1a04.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2012). Programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual Infantil. Bases y orientaciones técnicas. Gobierno de Chile.

[https://siteal.iiiep.unesco.org/bdnp/2396/programas-proteccion-especializada-maltrato-abuso-sexual-infantil-prm-orientaciones#:~:text=Programas%20de%20Protecci%C3%B3n%20Especializada%20en,Abuso%20Sexual%20Infantil%20\(PRM\).](https://siteal.iiiep.unesco.org/bdnp/2396/programas-proteccion-especializada-maltrato-abuso-sexual-infantil-prm-orientaciones#:~:text=Programas%20de%20Protecci%C3%B3n%20Especializada%20en,Abuso%20Sexual%20Infantil%20(PRM).)

Raczynski, D. (1995). *Focalización de Programas Sociales: Lecciones de la Experiencia Chilena.* <http://www.cieplan.org/wp->

[content/uploads/2019/12/pol-econom-y-soc-chile-  
demo\\_Capitulo\\_10\\_compressed.pdf](#)

Reininger, T., y Flotts, M. (2018). Claves de lectura para un trabajo social acrítico desde Jane Addams. *Revista del Departamento de Trabajo Social de la Universidad Alberto Hurtado*, 7. ( p.11-18).

<https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/43/43>

Rojas Lasch, Carolina. (2018). Afecto y cuidado: pilar de la política social neoliberal. *Polis (Santiago)*, 17(49). (p.127-149).

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-  
65682018000100127&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682018000100127&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Rodríguez, M. y Contreras, A. (2019). Una aproximación a los sentidos atribuidos por trabajadores sociales chilenos a la intervención social en el campo de la niñez. *Revista Katálysis*, 22 (3). (p.607-618).

<https://www.scielo.br/j/rk/a/khCpRnmKRzpNGcJhs59tmzx/abstract/?lang=es>

Rojas, X y Osorio, B (2019). *Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa*.

[https://www.researchgate.net/publication/337428163\\_Criterios\\_de\\_Cali  
dad\\_y\\_Rigor\\_en\\_la\\_Metodologia\\_Cualitativa](https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa)

Quiroz, M. (1997). *Antología del Trabajo Social Chileno*. Universidad de Concepción, Proyecto de Desarrollo de la Docencia.

<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000015.pdf>

Quinteros, C, Cortés, M. (2021). *Neoliberalismo, crisis estructural y socio sanitaria en Chile: La resistencia desde políticas emergentes territoriales en*

*Valparaíso*. <http://www.scielo.org.co/pdf/traso/v24n1/2256-5493-traso-24-01-91.pdf>

Urra, E., Muñoz, A., & Peña, J. (2013). *El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud*. *Enfermería universitaria*, 10(2). (p.50-57).

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632013000200004&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632013000200004&lng=es&tlng=es).

Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social, Reflexión metodológica y práctica profesional*. Editorial SÍNTESIS,

S.A.[https://www.academia.edu/24809232/Valles\\_Tecnicas\\_Cualitativas\\_Investigacion\\_Social](https://www.academia.edu/24809232/Valles_Tecnicas_Cualitativas_Investigacion_Social)

Vergara, Velez, Vidarte & otros, (2007). Citado en Vergara, M (2008). *La naturaleza de las representaciones sociales*. (p. 60)

<https://www.redalyc.org/pdf/773/77360103.pdf>

Viveros, L. (2016). Hegemonía y lucha de clases en la práctica del trabajo social.

*Revista Eleuthera*. (4)10, p. 137-152. <https://ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000533.pdf>

Villalobos, C., Wyman, I., Muñoz Arce, G., y Reiningger, T. (2020). Trabajadores y trabajadoras sociales de primera línea frente al Covid-19. Continuidades y transformaciones en Chile. *Intervención*, 10(2). (p.4-29).

<https://intervencion.uahurtado.cl/index.php/intervencion/article/view/97/133>

Viscarret, J. (2007) Modelos de intervención en Trabajo Social (p. 336,338, 340).

[https://www.academia.edu/14098371/I\\_8\\_Modelos\\_de\\_intervenci%C3%B3n\\_en\\_Trabajo\\_Social](https://www.academia.edu/14098371/I_8_Modelos_de_intervenci%C3%B3n_en_Trabajo_Social)

Workplace. (s.f). *¿Quiénes son los trabajadores de primera línea y por qué son tan*

*importantes?*. <https://es-la.workplace.com/blog/frontline-workers#What-is-a-frontline-worker>