EXPERIENCIAS PEDAGÓGICAS SOBRE PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN TRABAJO SOCIAL

Investigación aplicada, sistematización y propuestas de intervención profesional



Víctor R. Yáñez Pereira
Berta A. Sepúlveda Gálvez
Alex J. Retamal Muñoz
(Editores)

Editorial BEATRIX

POSTGRADOS UAUTÓNOMA | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE
MÁS UNIVERSIDAD

Víctor R. Yánez Pereira
Berta A. Sepúlveda Gálvez
Alex J. Retamal Muñoz
(Editores)

EXPERIENCIAS PEDAGÓGICAS SOBRE PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO EN TRABAJO SOCIAL

INVESTIGACIÓN APLICADA, SISTEMATIZACIÓN Y PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Editorial BEATRIX

EXPERIENCIAS pedagógicas sobre producción de conocimiento en Trabajo Social : investigación aplicada, sistematización y propuestas de intervención profesional / Victor R. Yáñez Pereira ; Berta A. Sepúlveda Gálvez ; Alex J. Retamal Muñoz, editores. - 1a ed. - Marchiquita : Editorial BEATRIX, 2025.
Libro digital, DXReader

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-47911-5-3

1. Estrategias de la Investigación. I.Yañez Pereira, Victor R. (editor) II. Sepúlveda Gálvez, Berta A. (editora) III. Retamal Muñoz, Alex J. (editor)
Título
CDD 001.4

ISBN 978-987-47911-5-3



Diseño de portada:
Felipe Carrión Rojas y Sebastián Casanueva Gómez

Diseño general: Sofía Puertas
Correctora editorial: Claudia B. Bazán
Queda hecho el depósito establecido por la ley 11.723

Referato externo:

Miguel Bautista Miranda (miguelbautista76@yahoo.com.mx)

Universidad Autónoma del Estado de México

Leonel del Prado (leonelts@hotmail.com)

Universidad de la República - Uruguay

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN *(Dr. Víctor R. Yáñez Pereira)*	1
CAPÍTULO I INVESTIGACIÓN APLICADA La investigación aplicada. Notas pedagógicas	9
CAPÍTULO II EJERCICIOS DE INVESTIGACIÓN APLICADA EN TRABAJO SOCIAL Desafíos sobre la inclusión social para familias con estudiantes TEA en la Universidad de Atacama–Copiapó 2023–2024. Un estudio cualitativo *(Patricia Escobar Bertrán; Felipe Guarachi Ricci)*	39
Aproximación cualitativa a estilos de crianza y su efecto en el proceso de aprendizaje en primer ciclo básico del Liceo Bicentenario San José de San Javier 2024 *(Pilar Muñoz Márquez; Paula Turina Lépori)*	60
Percepciones de los/as funcionarios/as de la salud sobre el conflicto de las mujeres con la maternidad. Estudio cualitativo en la región de Tarapacá, 2024 *(Eduardo Aguilera Segura)*	75

Aproximación a las intervenciones sociales simuladas. Análisis crítico del Trabajo Social superficial *(Alfonso Barría González)*	97
Aproximación comprensiva a las representaciones sociales de los abogados/as de la LRJE del Maule sobre el rol del Trabajo Social, año 2023-2024 *(Chris Cancino Fuentes; Cecilia Villena Fernández)*	117
Percepción de la calidad del Programa APS en el CESFAM Dr. Carlos Díaz Gidi, San Javier (Primer semestre 2024) *(Ángela Barriga Palma; Cesar Luis Candia Abarza)*	142
Contribución de las redes de apoyo en la percepción de personas mayores *(Andrés Araneda Fernández; Natalie Rodríguez Jara)*	173
Representaciones sociales de personas mayores sobre el cuidado en Hualaihué Puerto, 2023 *(Víctor Andrés Casanova Oyarzo; Deborah Macarena Molina Castillo)*	195
CAPÍTULO III SISTEMATIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL La sistematización de experiencias de intervención. Notas pedagógicas	223

CAPÍTULO IV EJERCICIOS DE SISTEMATIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL Sistematización de experiencias en las prácticas formativas del Trabajo Social Contemporáneo. Docencia Disciplinar en el IP Santo Tomás de Temuco, 2022-2023 *(Luisa Katherine Paredes Fuentes; Gonzalo Julián Vásquez Sandoval)*	243
Reflexiones críticas sobre la intervención en becas de Educación Superior : experiencias del Servicio de Salud de Aysén y la Municipalidad de Frutillar (2018-2023) *(Claudia Smith Cea; Katherine Opitz Santana)*	281
CAPÍTULO V PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL La propuesta de intervención. Notas pedagógicas	319
CAPÍTULO VI EJERCICIOS SOBRE PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL Fortalecimiento a labores y competencias de cuidado en estudiantes mapadres y cuidadores del programa PAEH, Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, período 2023- 2024 *(Natalia Andrea Castro Ilabaca; Nathalia Rocío Rodríguez Campos)*	340

Innovación en el diseño de un Plan prototipo de inclusión laboral integral para organizaciones privadas y públicas. El caso de la empresa Westfaliafruir Chile *(Scarlett Ferreira Cáceres; Daniela Rodríguez León)*	393
Reinserción social de mujeres privadas de libertad. Desarrollo de un Plan de acompañamiento efectivo desde la perspectiva profesional *(Daniela Alcantara Soto; Richard Alarcón Almuna Olave)*	446
Preparación para la vida independiente. Hacia un modelo de acompañamiento a la transición a la vida adulta de adolescentes y jóvenes sin cuidado familiar. Testeo en residencia REM PER, Santa Trinidad, Angol 2024-2025 *(Carla Campos Henríquez; Sebastian Moraga Godoy)*	495
Fortalecer las oportunidades de información en el acceso a la educación superior para estudiantes de cuarto medio, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso durante el período 2024-2025 *(Cristina Cubillos Olave)*	557

INTRODUCCIÓN

Este libro es resultado de una labor académica desarrollada en dos años de formación por un colectivo de estudiantes que son parte del Programa de Magíster en Trabajo Social (cohorte 2022), adscrito a la Dirección de Postgrados en la Universidad Autónoma de Chile. Se centra en los aportes de la investigación aplicada, las propuestas de intervención y la sistematización de tales experiencias, en el marco contemporáneo de producción de conocimiento desde la disciplina.

La producción de conocimiento es el proceso científico a través del cual se responde a preguntas sobre algún tema, fenómeno o asunto de interés que se desea problematizar (Piedra & Martínez, 2007). Eso, por cuanto el conocimiento con validez científica se construye de forma transitoria y perfectible para comprender, explicar y actuar sobre la realidad (Concari, 2001).

Lo importante es tener presente que producir conocimiento se considera un acto y un proceso crítico y reflexivo, respecto del cual es importante resguardar sus impactos sociales, científicos y disciplinares, por lo que es clave mantener la concordancia y

efectividad con la solución de problemas reales y relevantes a nivel de la sociedad y la vida cotidiana de las ciudadanías.

No solo es un ejercicio que requiere de competencias cognitivas, también procedimentales, éticas y axiológicas, ya que junto con aportar el progreso disciplinar de Trabajo Social, ha de contribuir al desarrollo social, en base a la solución de problemas significativos de ser estudiados (Bunge, 2000).

En Trabajo Social producir conocimiento científico busca visibilizar saberes y prácticas vinculadas a la reivindicación de derechos para la justicia e inclusión social de segmentos históricamente marginados, comprendiendo la complejidad de los fenómenos que les afectan, los contextos que les condicionan y sus propios aprendizajes de confrontación. Para ello se basa en la observación sistemática de la realidad, el análisis de sus características y propiedades, la elaboración de conjeturas y refutaciones (Popper, 1991).

Este proceso rompe la dicotomía investigar e intervenir, a la vez que desmitifica el quehacer científico recuperando la experiencia del aprendizaje en la tarea científica del conocimiento, legitimando la pluralidad de saberes existentes (Facuse, 2003).

En este contexto, se reconoce que la investigación aplicada es un proceso constitutivo de Trabajo Social que marca una ruta de saber evidenciada a lo largo de su desarrollo histórico, unido a la proliferación de procesos de intervención en lo social. Según Murillo (2011), se trata de una investigación de tipo práctica o empírica que se caracteriza por el uso del conocimiento obtenido, para al mismo tiempo ir adquiriendo nuevo saber tras la

implementación y sistematización de la práctica basada en la investigación.

Esta investigación produce conocimiento con utilidad científica para abordar problemas concretos, traducidos en situaciones sociales que inciden en la cotidianeidad, razón por la cual debe ser asimilada en términos de sus posibilidades, pero, a través de criterios de validez y confiabilidad, sin perder de vista sus aportes específicos para el cambio social.

De este modo, en el texto se asumen algunas trayectorias teóricas y metodológicas de la investigación aplicada y su asidero en ámbitos de praxis laboral desde donde se afianza la intervención profesional. Eso, pues la toma de decisiones en torno a iniciativas de incidencia social no responde a un asunto de puro diagnóstico, sino además exige efectuar problematizaciones contextualizadas sobre fenómenos cada vez más complejos (García Córdoba & García Córdoba, 2005).

De otra parte, y en relación con la investigación aplicada, se aborda la sistematización de experiencias de intervención, concibiéndola como pieza vital para articular saberes científicos y métodos cotidianos que permiten tanto revisar cómo traducir prácticas en aprendizajes y constructos sociales, comprendidas en sus contextos de circulación y distribución (Yáñez & Retamal, 2022).

La sistematización se fundamenta entre dimensiones teóricas, metodológicas e ideológicas que orientan y potencian la interpretación, deliberación e incidencia de los actores colectivos en múltiples ámbitos de reproducción social y de sus mundos de vida. Esto pone en valor las posibilidades de construir

conocimientos a partir de las prácticas de intervención (Linardelli & Pessolano, 2019).

Permite reconstruir la experiencia de intervención como saber y constructo social, al develar las dimensiones que la componen, los acontecimientos que la interpelan, lo que ella produce y los vacíos en torno a los hallazgos alcanzados. En efecto, implica una reflexión crítica sobre el contenido de prácticas y procesos sociales con la intención de generar una visitación a la complejidad de estos, como fueron vividos y los cambios potenciales en sus resultados.

Ahora bien, la concepción de propuesta de intervención será vista como una forma de dar respuesta a las demandas sociales y ciudadanas, no solo en sentido instrumental, sino además ético y político. Por esa razón, se parte de la base que siempre han de ser negociadas para una flexible posibilidad de ajustes, atendiendo al aseguramiento de sus objetivos y la consecución de elevados patrones de calidad.

De hecho, la configuración de cada propuesta no es ordinal, sino procesual, ya que va poniendo en complementariedad y contradicción los flujos internos del proceso con las influencias externas del entorno y los escenarios que involucra. Eso nos deja ver que, a nivel de las estructuras institucionales, ya sean del sector productivo, gubernamental, científico-tecnológico e, incluso, de la sociedad civil, las propuestas representan un soporte para las capacidades de agencia, es decir, de procesos en que se produce conocimiento para el cambio y la transformación (Rozas- Pagaza, 2002).

Lo anterior refleja una mirada teórica y conceptual, pero además ética y política sobre lo social y las cuestiones que lo

definen empíricamente, las cuales se objetivan en formas concretas de relaciones sociales, por lo que la aplicación de una propuesta no es inmediata, sino que reclama de mediaciones en la dinámica de comprensión de la realidad fáctica. Ello invita a pensarlas desde una construcción adaptable a las características del objeto, los objetivos planteados, los agentes involucrados y los fundamentos que la sustentan, ya que las situaciones sociales se deben abordar desde una perspectiva multidimensional, teniendo en cuenta su complejidad (Carballeda, 2008).

En este sentido, se considera fundamental estimular y fortalecer las capacidades en investigación, sistematización y propuestas de intervención, robusteciendo el desarrollo de un capital humano avanzado, capaz de enriquecer la intervención y la innovación social, a partir de una fructificación del saber (Onfray, 2018). Lo mismo insta a favorecer y maximizar la transferencia del conocimiento generado, como puente para una efectiva vinculación entre el espacio público, el ámbito privado y la sociedad civil.

Por lo tanto, la investigación aplicada, la sistematización y las propuestas de intervención deben sostenerse sobre las bases del aprendizaje continuo, con miras a generar conocimiento para dar respuesta a desafíos sociales actuales, en diferentes escenarios y territorios donde existen, habitan y conviven actores diversos y se cultivan maneras plurales de vivir la vida.

En tal perspectiva, este libro aporta una aproximación a los momentos clave en la dinámica de articulación teórica y metodológica, el manejo de fuentes y contextos, así como los aspectos éticos que definen y orientan estos procesos para producir conocimiento. Eso, pues, se torna sustantivo que los

estándares científicos sean cualificados por principios éticos, que resguarden tanto la integridad como la mayor calidad del conocimiento para el quehacer profesional.

Esto exige enfrentar retos y asumir oportunidades que permitan a Trabajadores/as Sociales ocuparse de las contradicciones sociales que definen los variados ámbitos de vida en sociedad, atravesadas por la globalización, la tensión entre dimensiones económicas, sociales y culturales, transformaciones a nivel de Estado y políticas públicas, con fuertes impactos en el lugar de la sociedad civil y las nuevas ciudadanías.

Nos llama a tratar la tensión entre conocimiento común y científico, lo particular y lo global, la práctica y la teoría, impulsando una reflexión crítica en el manejo de datos y/o antecedentes situados y contextuales, lo que no se limita a narrativas sobre experiencias parciales, también se abre a otras fuentes de información y marcos de referencia.

Aquello supone un esfuerzo intelectual, sistemático y metódico, para describir, interpretar, explicar y prever las relaciones internas y externas que definen la multidimensionalidad que constituye realidades sociales de interés disciplinar.

Para tal cometido, el escrito no se subsume en aspectos teóricos y conceptuales, toma como eje lo metodológico y destaca aspectos logísticos y operativos generales, cautelando la presentación y desarrollo de productos concretos derivados de la investigación aplicada y la sistematización a experiencias de intervención realizadas por estudiantes del Magíster en Trabajo Social.

Es el resultado de un trabajo laborioso de aplicación de la ciencia para comprender a partir de los rostros duros de la desigualdad provocada por la modernización, no solo económica también simbólica, cultural, política. Hablamos de una tarea siempre inacabada que se reactualiza por el peso de interrogantes de la profesión sobre la cuestión social del presente y sus consecuencias por-venir y su conflictiva relación con la producción del conocimiento científico.

Dr. Víctor R. Yáñez Pereira
Director Magíster en Trabajo Social
Universidad Autónoma de Chile

Referencias

Bunge, M. (2000). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía.* Siglo XXI.

Carballeda, A. (2008). Problemáticas sociales complejas y políticas públicas. *Revista CS*, 1, pp. 261-272.

Concari, S. (2001). Las teorías y modelos en la explicación científica: implicancias para la enseñanza de las ciencias. *Ciencia & Educación, 7(1),* pp. 85-94.

Facuse M. (2003). Una Epistemología Pluralista. El anarquismo de la ciencia de Paul Feyerabend. *Cinta moebio 17*, pp. 148-161.

Linardelli, F. & Pessolano, D. (2019). La producción de conocimiento en Trabajo Social, una lectura desde las epistemologías del sur y feministas. Prospectiva, *28*, pp. 17-40.

Murillo, F. (2011). Hacer de la educación un ámbito basado en evidencias científicas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, *(9) 3*, pp. 3-12

Onfray, M. (2018). *Les radicalités existentielles*. Le livre de Poche.

Piedra, Y. & Martínez, A. (2007). Producción científica. *Ciencias de la Información*, *38 (3)*, pp. 33-38.

Popper, K. (1991). *Conjeturas y refutaciones. El desarrollo del conocimiento científico*. Paidós.

Rozas- Pagaza, M. (2002). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social.* Espacio.

Yáñez, V. & Retamal, A. (2022). *El Portafolio Integrado. Constructo y modelo indagatorio en la formación para la intervención del Trabajo Social*. Espacio.

CAPÍTULO I

INVESTIGACIÓN APLICADA

La investigación aplicada. Notas pedagógicas

La investigación aplicada en Trabajo Social apunta hacia la producción de conocimiento útil al abordaje de las cuestiones sociales posibles de problematizar y modificar. Su finalidad radica en buscar soluciones viables a problemas específicos propios del área disciplinar, por lo cual se le da valor empírico y garantía metodológica.

Esta actividad investigativa nos lleva hacia la revisión y aplicabilidad de categorías analíticas para poder razonar y actuar sobre el entorno (Evangelista-Martínez, 2019). Por tanto, esta modalidad de generación de conocimiento se vincula directamente con la intervención social, en cuanto espacio en el que se requiere una constante exploración y examinación tanto de áreas, campos y escenarios de actuación, como de situaciones sociales específicas.

En este sentido y con base en esta forma de investigación, Trabajadores/as Sociales logran articular modelos de comprensión, políticas públicas, institucionalidades y fenómeno sociales, ya que el foco estratégico del conocimiento se orienta hacia la praxis, el cambio y la transformación social.

Así, su utilidad se encuentra en manos de dar respuestas a las emergentes exigencias que la sociedad impone a los y las profesionales, en su tarea de enlazar la ciencia a las

complejidades inscriptas en los diferentes campos ocupacionales, donde se cruzan variados factores vinculados por ejemplo a salud, hábitat, educación, justicia vecinal, identidad local, resolución de conflicto, diversidad cultural, etc., que en el marco de los derechos humanos hacen necesario que la intervención sea robustecida con significativos núcleos generadores de problemas de conocimiento.

En tal cometido, es indispensable pensar el proceso desde un lugar colaborativo y no solitario, es decir, donde los equipos de trabajo se reúnen y vierten sus competencias disciplinares, interdisciplinares, multidisciplinares o transdisciplinares, según sea el caso. Esto pues, una de las finalidades prácticas de la investigación aplicada es el aprendizaje conjunto y la transferencia cruzada de conocimiento, abordando necesidades concretas que afectan a audiencias compartidas, por lo que ha de partirse siempre desde "el contraste con la realidad" (Serrano-Martínez et al., 2020, p. 7).

Si bien investigar es una acción compleja, es menester recordar que se encuentra vinculada a nuestras actividades diarias, aun cuando su cientificidad dependa de un diseño racional y de objetivos conscientes. La investigación es "*un quehacer que genera conocimiento significativo sobre esa realidad, (…) a través de modelos que implican nuevos conocimientos determinados y comprobados en los impactos y consecuencias logradas"* (Falla Ramírez, 2014, p. 68).

Mediante su capacidad para describir, interpretar, explicar y/o predecir ciertos aspectos de la realidad estudiada, este proceso permite obtener conocimiento nuevo y confiable a nuestro saber profesional y disciplinar.

Aquello es consistente con las exigencias de la sociedad del conocimiento, que reclama del desarrollo investigativo constante, en la búsqueda de respuestas efectivas, dinámicas, rigurosas y sistemáticas, a situaciones cotidianas, como también a la comprensión de tensiones que defíneme las relaciones sociales, políticas, económicas y culturales.

La sociedad del conocimiento toma como claves el desarrollo y transformación de la información y la mejora en las condiciones y calidad del saber humano, pues su estructura se basa en la gestión de información, lo que exige no solo obtener sino además fortalecer competencias pertinentes a un mundo globalizado e interconectado (Castro-Maldonado et al., 2023).

Al respecto, la producción del conocimiento y la gestión de la información deben atender a dos tipos de lógica, presentes en el proceso de investigación aplicada, a saber:

- La primera, refiere a la *lógica en uso* que alude a la trayectoria real experimentada por el/la investigador/a, en un camino no lineal ni mecánico, con idas y vueltas, con aciertos y desaciertos, reformulaciones y adecuaciones. Acá, junto con la implementación del proceso ante la contingencia se ponen en juego destrezas de afrontamiento y soluciones directas e inmediatas (rectificación, estabilización, modificación).

- La segunda, es una *lógica reconstituida* que caracteriza los reportes de comunicabilidad de las investigaciones, donde se destaca el orden y la prolijidad, que dan la sensación de que cada pieza, cada decisión y cada resultado calza de manera

perfecta; pues, habiendo aclarado que se trata de un proceso complejo e impreciso, se ordena al momento de ser transmitido en el lenguaje científico, universalmente aceptado.

En este marco, Trabajadores/as Sociales deben enfrentar el desafío de reflexionar desde las condiciones de emergencia en que se expresan los acontecimientos sociales, insertándose e indagando en la incertidumbre, contingencia y riesgo que definen la complejidad de la actual cuestión social (Yáñez-Pereira, 2023).

Los y las profesionales han de estar preparados para problematizar la realidad, a partir de la construcción de objetos de conocimiento, la demarcación de antecedentes que permitan su identificación y razonamiento, el establecimiento de preguntas, objetivos e hipótesis que encaucen la búsqueda de información, su análisis y conclusiones, para definir alternativas de incidencia oportunas y deseables.

Además, la investigación en Trabajo Social presenta retos insalvables que refieren a la protección y resguardo de las ciudadanías, la gestión de conflictos de intereses tanto explícitos como implícitos, la integridad ética en el manejo de datos y la comunicabilidad de resultados (Cazorla-Palomo & Bernal-Cisneros, 2014).

En rigor, la investigación aplicada en Trabajo Social debe entenderse orientada a la comprensión de problemáticas sociales asumidos desde una perspectiva macro y micro social, en pro de examinar de forma minuciosa las contradicciones que las ciudadanías enfrentan en sus ámbitos cotidianos, así como los impactos de los mecanismos con que la sociedad incide en la reproducción, cohesión y cambio de la vida social.

Componentes fundamentales de la investigación aplicada. Objeto, método y propósito

Es indispensable señalar que los objetos de conocimiento, según Serrano-Martínez, Carbonero y Raya Díez (2020), marcan el interés investigativo de cualquier disciplina, lo que en Trabajo Social agudiza su capacidad para dar respuestas científico-técnicas a las tensiones y contradicciones sociales imperantes. Esto es posible a través de la producción de evidencia reflexiva y válida, que actúa como condición de base para la toma de decisiones, evitando el ejercicio reactivo ante los eventos, hechos o situaciones con que se trabaja.

El objeto del conocimiento científico debe ser entendido como aquel conjunto de saberes comprobados de manera metódica y sistemática, a partir de la observación, experimentación y el análisis de fenómenos o hechos sociales. Es un aspecto o asunto de la realidad donde se puede investigar un problema de interés para el conocimiento, que puede actualizarse conforme se adquiere, lo que permite verificar, modificar o reemplazar teorías previas sobre dicho objeto (Corona-Martínez et al., 2021).

Destaquemos que el objeto enuncia aquello que se desea conocer y desde ahí la definición de por qué y para qué se estudia. Entonces, se le ha de concebir como aquella porción de realidad que preocupa ser conocida. *"El objeto nos facilita situarnos hacia aquello que queremos observar y tiene que incorporar las cuestiones referidas acerca de qué estamos realizando, a quién nos dirigimos y dónde se lleva a cabo la acción"* (Serrano-Martínez et al., 2020, p. 5).

Por lo tanto, es preciso afirmar que el objeto de investigación es la parte o recorte de la realidad que se busca traducir en problema de estudio científico, instando al investigador a explorar para comprender su condición y funcionamiento, con el fin de ampliar el saber y usarlo para dar respuestas al problema.

En tal cometido, los procesos de investigación aplicada se ciñen a un método que demarca la tendencia y perspectiva general que se utilizará para abordar el problema estudiado. El método se configura a partir de un enfoque metodológico que orienta la organización del conjunto de procedimientos, técnicas e instrumentos que serán empleados para llevar a cabo la investigación, según ciertos objetivos de conocimiento a alcanzar. Es así que se pueden asumir métodos con enfoques cualitativos, cuantitativos y/o mixtos:

- El método con enfoque cualitativo se inclina hacia el abordaje, indagación y comprensión de fenómenos sociales desde los campos simbólicos, representaciones y discursos de los sujetos que los objetivan, ya que persiguen alcanzar el sentido y significado de los objetos que intentan interpretar para conocer y transformar (dinámicas, acciones, comportamientos, ideas, etc.). Como postula Creswell (2003), persigue explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados para los sujetos que los narran.

- Por su parte, el método con enfoque cuantitativo se centra en describir hechos, mediante el análisis empírico de datos recabados sobre aquellos aspectos observables y

susceptibles de someter a valoración o medición numérica o estadística. Según Bryman (2004), esta mirada persigue conseguir resultados generalizables y extrapolables.

- Mientras que el método con enfoque mixto se ocupa de recoger al menos las dos miradas (cualitativa y cuantitativa) integrándolas mediante una metódica a combinación en que puede existir equivalencia o predominio de una sobre la otra. Se fundamenta en que probar una teoría o analizar un problema desde la combinación o acoplamiento de ambos enfoques permite alcanzar resultados más confiables, no solo en amplitud sino también en intensidad (Hernández et al., 2014).

Ahora bien, la elección del método dependerá siempre del propósito de la investigación, desde el cual se proyectan objetivos generales y específicos que guían el proceso, pues ofrecen las razones e interrogantes que encuadran el acto de conocer. Hallar respuestas a las interrogantes de investigación, es crucial para poder dar solución tentativa al problema estudiado y mejorará las condiciones que lo determinan (Serrano-Martínez et. al 2020).

En definitiva, el propósito que define a la investigación aplicada varía de acuerdo con los diferentes campos y disciplinas científicas con la finalidad de aportar en el avance del conocimiento nuevo, mediante la validación o refutación de teorías, hipótesis, supuestos y marcos conceptuales, que permiten ir mejorando metodologías aplicables a soluciones prácticas. Los propósitos ilustran interrogantes, a partir de las cuales se da la formulación de objetivos generales que a su vez iluminan objetivos específicos.

La investigación aplicada en Trabajo Social. Alcances sociales y científicos

En Trabajo Social la investigación aplicada permite atender no solo al conocimiento de hechos y causas, sino a una comprensión más compleja y sistemática sobre procesos, dinámicas y sistemas de cambio social. Eso, a nivel de aquellas contradicciones en las relaciones sociales que definen a las sociedades contemporáneas, cuyos fenómenos y efectos han propiciado un avance histórico en los procesos de producción de conocimiento disciplinar, lo cual posibilita una renovación de los enfoques teóricos y metodológicos, a la par de posturas éticas, políticas e ideológicas que sitúan la intervención como un campo problemático (Rozas-Pagaza, 2002).

De esta manera, se da respuesta a dilemas que inspiran debates y discusiones contemporáneas, donde el Trabajo Social debe posicionarse en el marco de las ciencias sociales, pero, además, manteniendo consistencia y coherencia con las agendas públicas de desarrollo, para hacer frente a las exigencias de los actuales cuerpos societarios.

Todo esto tiene que ver, además, con aportar conocimiento válido y confiable que favorezca y permita idear, diseñar, desplegar y validar propuestas de incidencia social, sólidamente fundamentadas y afianzadas en principios de integridad e integralidad para el desarrollo de diversos espacios, territorios y colectivos sociales (Falla –Ramírez, 2014).

Para tal cometido, Trabajo Social debe apuntar hacia el aseguramiento de la calidad y modernización en los procesos de

producción científica de conocimiento, acompañando la investigación de la generación de modelos de análisis, sistematizaciones y evaluaciones de impacto, que ofrezcan sostenibilidad en la gestión de propuestas para la intervención y toma de decisiones, incluso, a niveles políticos superiores.

Los esfuerzos por desplegar la investigación aplicada han de centrarse en la deconstrucción y comprensión sustantiva de fenómenos, problemas y situaciones emergentes en contexto de alta complejidad (Yáñez-Pereira, 2016), los cuales tensionan los escenarios sociopolíticos y ciudadanos del presente, objetivando los efectos de la cuestión social en vidas cotidianas.

Esto es factible bajo el imperativo de generar ciencia e investigación útil, es decir, que sea capaz de divulgación, transferencia y soporte de asesoramiento en distintos niveles y órganos decisionales, así como también, hacia la comunidad en general, aportando a crear una sociedad más justa y democrática.

Ese último aspecto es clave para Trabajo Social, pues entre sus misiones contemporáneas se encuentra efectuar fuertes contribuciones en ciencia ciudadana y conocimiento abierto, para que pueda ser utilizado, vuelto a usar y compartido públicamente y sin limitaciones, en cualquier momento, lugar y audiencias (Suazo-Galdames, 2023). Se habla de *demociencia* o democracia científica, llevando el saber científico hacia el lugar de los actores, territorios, colectivos y, por tanto, conseguir una construcción colaborativa y participativa del conocimiento con apropiación social (Cuevas Badallo, 2008).

Así pues, para Trabajo Social la investigación aplicada constituye un proceso intelectual que produce conocimiento de manera sistemática. Eso, con base en el método científico para desarrollar procedimientos de recogida y generación de datos e información, a través del descubrimiento y sistematización de hallazgos tanto relevantes como significativos al problema- objeto estudiado, mediante las respuestas a preguntas, la contratación de hipótesis, la refutación de conjeturas o la argumentación de supuestos orientadores de la intervención profesional.

Entonces, para que el Trabajo Social produzca conocimiento científico útil no basta con adscribir a las exigencias de las ciencias sociales y humanas, sino también, es menester configurar el campo disciplinar en torno a un objeto, un método y un tipo de conocimiento a generar, desde lo cual se definen posibilidades, obstáculos y alcances en el desarrollo de la investigación y la intervención (Yáñez-Pereira, 2007).

Solo así, la producción de conocimiento se realizará en atención a un plan sistemático propio del Trabajo Social, en clave leyes, principios y axiomas científicos, así como de métodos que guíen las actitudes de análisis y síntesis, de interpretación y explicación que los profesionales hagan de la realidad estudiada. Esto no solo para generar conocimiento sobre la disciplina misma, sino ante todo sobre los problemas de la sociedad y las complejidades enfrentadas a nivel de relaciones sociales y ciudadanas, abriendo opciones hacia enfoques inter, multi y transdisciplinares.

En este escenario, es fundamental profundizar y renovar los cuestionamientos éticos, políticos y epistémicos que acompañan la reflexión científica de la disciplina, así como la formación profesional de pre y postgrado, con base en las prácticas de

investigación que aporten conocimiento de primer y segundo orden a la intervención en lo social. Producir conocimiento con identidad profesional implica colaborar, pero sin mimetizarse con otras disciplinas.

Las dimensiones abordadas dentro de los alcances sociales y científicos de la Investigación aplicada en Trabajo Social son por lo menos la diversidad de enfoques, el posicionamiento y coherencia disciplinar, impacto en problemas sociales, metodologías, ética, política y renovación epistémica.

Lo anterior, conlleva reconocer los problemas-objeto de interés al conocimiento de Trabajo Social que permitan abrirse al diálogo con otras disciplinas en ámbitos de investigación e intervención social. Además, favorece la adecuación de los propósitos e intencionalidad de la producción de conocimiento, de acuerdo con las demandas sociales y ciudadanas, según la pertinencia de sus enfoques, métodos, metodologías y operaciones científicas.

Momentos del proceso de investigación aplicada. Utilidades al Trabajo Social

El proceso de investigación aplicada se compone de una serie de momentos que van organizando la trayectoria del conocimiento, los cuales han de responder en términos globales a una cuestión problemática que debe ser comprendida. Eso, a partir de una serie de interrogantes que abren las posibilidades de estudio sobre el conocimiento previo respecto de aquello que se problematiza.

Por tanto, en el proceso se ha de apuntar hacia:

- La observación de un cierto fenómeno social,
- La formulación de preguntas y objetivos de conocimiento,
- La elaboración de hipótesis, conjeturas o supuestos para su entendimiento,
- El diseño de una estrategia metodológica y un método de investigación.
- La recolección de datos e información útil a la comprensión del problema
- El análisis de esa información para constatar o refutar las hipótesis, conjeturas o supuestos.
- La conclusión para responder a la pregunta directriz, la explicación de principales hallazgos y reflexiones en torno a la intervención de Trabajo Social.

En dicha perspectiva, investigar requiere de una dinámica reflexiva, sistemática y concluyente, para conseguir interpretar y explicar las relaciones que definen el problema-objeto estudiado, de manera de prestarle una adecuada atención y un abordaje preciso. Este proceso se compone al menos de los siguientes momentos: 1) definir un interés, 2) plantear un problema, 3) construir el marco de antecedentes, 4) elaborar el diseño metodológico, 5) analizar resultados y 6) concluir la investigación (Hernández Sampieri *et al*., 2014).

I. Definición del interés o idea

Toda trayectoria investigativa comienza con una idea concebida por un/a investigador/a, para lo cual debe existir un interés y motivación lo suficientemente poderosa como para movilizar el esfuerzo científico por conocer, indagar y dedicar tiempo y recursos hacia el logro de su cometido.

Corresponde al punto de partida de cualquier estudio o proyecto científico, ya que manifiesta la concepción inicial que surge de una preocupación no necesariamente clara y concisa, pero sí relevante de abordar (Di Masso, et al., 2014). Será algo así como el radier sobre el cual se edifica cualquier investigación.

Esta emana de la curiosidad intelectual sobre un tema específico, como consecuencia de experiencias previas, revisiones de literatura o incluso de la detección de una brecha en el conocimiento existente.

Es importante comenzar con una somera revisión de fuentes de información para verificar si la idea de investigación puede llegar a transformarse en un tema *ad hoc* a ser estudiado, logrando relevar si este ha sido, o no, lo suficientemente abordado, detectando los vacíos de conocimiento existentes, así como los alcances del Trabajo Social sobre la materia. Eso permite reconocer si la idea es original o innovadora y si aportar algo nuevo al conocimiento existente.

Ahora bien, una vez que se ha despejado la idea de investigación, es necesario desarrollarla y convertirla en una pregunta más concreta que ilumine la definición de objetivos de investigación, y proyecte en base a ellos una metodología

adecuada, viable y factible de realizar en un determinado tiempo y espacio.

II. Planteamiento del problema

Cuando el tema ha sido localizado y validado en su pertinencia, es posible focalizar el área de trabajo, o sea, la forma en que se concreta la idea de fondo, pudiendo iniciar la investigación propiamente tal. Para Hernández Sampieri (2014), la delimitación del tema permite ir hacia el objeto de estudio, pero también seleccionar uno o más métodos y su consecuente implementación en la recogida de datos, para llegar a obtener resultados consistentes. Eso ofrece la posibilidad de formular hallazgos, explicarlos y organizarlos (Vázquez Aguado, 1998).

Con base en la configuración del objeto, se puede avanzar en el planteamiento del problema de investigación, donde el/la investigador/a precisa la idea, situándola según ciertos condicionantes como: el enunciado del problema (lo que se quiere conocer), las preguntas directrices (qué interesa conocer), los objetivos de estudio (para qué se va a conocer), las hipótesis, conjeturas o supuestos (lo que se quiere hallar), así como la contextualización (lo que ya se conoce del problema) y la justificación de lo investigado (por qué se necesita conocer aquello).

Ahora bien, la pregunta de investigación tiene un poder altamente significativo, pues en adelante, todo paso que se establezca será para darle respuestas, garantizando una base lo suficientemente robusta sobre la que construir el proceso investigativo. Por lo mismo, la confección de la pregunta debe ser

lo suficientemente ambiciosa, como para llegar a aportar decididamente a la disciplina; pero, a la vez, debe ser viable y posible de responder en los plazos y con los recursos disponibles. De este modo, debe poseer la necesaria configuración situacional y atender a un objeto de interés para Trabajo Social, pues *"(…) no existe el objeto total, sino objetos parciales"* (Calvo-Rojas, 2010, p. 11).

Hablamos de una interrogante específica, clara, precisa y relevante, que guía la indagación sobre el problema-objeto, al delimitar el alcance y los objetivos de investigación. Si bien ha de ser suficientemente amplia para la adecuada exploración, también tiene que ser concisa para evitar confusiones y desviaciones en la investigación, así como generar respuestas significativas al campo de estudio (Ramos-Galarza, 2016).

La formulación de la pregunta conlleva el análisis reflexivo sobre el tema, para enfocar los esfuerzos en la recolección y trabajo con los datos, siendo comprensible y posible de discutir. Su correcta formulación implica identificar con nitidez el tema de investigación; usar lenguaje claro y conciso; asegurar que tenga potencial para obtener respuestas mediante la investigación; considerar el contexto, las capacidades y los recursos disponibles para abordarla (Garrocho & Amaury, 2012).

Para eso se distinguen al menos tres tipos: preguntas descriptivas (para dar cuenta cualitativa o cuantitativa de características, propiedades, comportamientos y relaciones entre variables); correlacionales (para establecer de modo preferentemente cuantitativo la naturaleza y el grado de relación entre variables) y/o causales (para comprender de forma estadística las relaciones de causa y efecto entre variables

(independiente o causa y dependiente o efecto) o factores que influyen en un fenómeno o evento particular (Iglesias, 2009). Por sus diferencias estos tipos orientan los objetivos, el enfoque y los métodos a ser utilizados.

Una vez configurada la pregunta, es necesario darle asidero mediante la formulación de objetivos de investigación. Habitualmente, se considera un objetivo general, que direcciona la finalidad de conocimiento que se espera alcanzar sobre el problema – objeto de estudio, el cual da lugar a objetivos específicos, cuya función es hacer operativo el objetivo general, indicando lo que se desea lograr en los distintos momentos de investigación (Bautista, 2009).

Los objetivos se formulan contemplando (Hurtado, 2008): un *verbo de acción* (que siempre se une a la necesidad del conocimiento), una *variable* (cierta característica, cualidad o atributo observado en el problema – objeto), unos *sujetos* (quienes se encuentran involucrados en la cuestión analizada), un *espacio* (o lugar de referencia) y un *tiempo* (período de la acción). Ahora bien, la elección de los verbos a utilizar siempre se vincula con el dominio cuantitativo, cualitativo o mixto del estudio a desarrollar.

Cabe señalar que los objetivos orientan las etapas posteriores del proceso. En este sentido, no son meras abstracciones, sino la clave para coordinar la acción y las etapas en el estudio (Martínez Rossiter y Torrecilla, 2015). Por lo mismo, cada objetivo específico debe ser parte de lo propuesto en el objetivo general, a la vez que la totalidad de objetivos específicos debe ser suficientemente exhaustiva como para abordar la complejidad del general.

Entonces, una vez construidas las preguntas y los objetivos de investigación, es necesario contextualizar el problema, es decir, desarrollar articuladamente las distintas dimensiones que le dan sentido y significado, no solo a su existencia, sino a su permanencia, preeminencia y efectos sobre ciertos sujetos y escenarios sociales. En rigor, la contextualización implica describir dónde se sitúa el problema, a quiénes afecta y de qué manera, desde cuándo y cómo ha sido abordado (Oliva, 2020).

Es importante tener presente que los contextos se componen y a la vez rodean todas las costumbres, reglas sociales, sistema económico, estructura política y social, marcos de eticidad, etc., en los que el problema se desarrolla y sostiene. Según Restrepo (2012), están constituidos por un entramado de relaciones que dan lugar a un fenómeno, *"que puede incluir diferentes escalas, pero siempre referidas a lo concreto, es decir, a lo existente en un espacio y momento dados"* (p.134).

Finalmente, el planteo del problema exige justificar la investigación, rescatando el por qué se debe llevar a cabo y para qué servirán sus resultados. *"La justificación es una operación racional mediante la cual fundamentamos nuestros actos, creencias y conocimientos"* (Sabaj-Meruana & Landea-Balin, 2012, p.316), sobre todo en el ámbito de la ciencia. Se debe argumentar en atención a criterios de relevancia social, valor teórico, valor metodológico y utilidad práctica (Hernández Sampieri *et al.*, 2014), para atender al problema, los sujetos involucrados y el ámbito de conocimiento respectivo. Entonces, es importante explicar si lo propuesto puede responder o no a la pregunta y a los objetivos, así como si tiene asidero dentro del campo disciplinar y los aportes que hará a la ciencia y su método.

III. Marco de referencia

Este apartado constituye el *corpus* que sustenta el fundamento del proceso, porque en él se han de encontrar las respuestas ya proporcionadas al problema y a su pregunta de investigación, pero además lo que aún no se ha resuelto en ellos. Es lo que se conoce sobre el tema de estudio hasta la instancia de realización de la investigación, por lo cual, es clave sostener que el marco de referencia siempre puede irse enriqueciendo, nunca es definitivo, solo hasta el cierre del proceso. Su principal función es otorgar fundamento a la investigación que se llevará a efecto (Sierra Bravo, 2007).

La construcción de los referentes exige la rigurosa y exhaustiva revisión de la literatura científica, acceso a fuentes especializadas *ad hoc*, que permitan armar esta revisión desde un soporte epistemológico, conceptual y empírico en torno al problema. Para la selección de la información y contenido del marco de referencia, es necesario considerar su capacidad para describir, explicar y predecir el problema, ya que debe orientar al investigador/a para focalizar en variables o categorías determinadas y evitar desvíos en la formulación de hipótesis, conjeturas o supuestos de conocimiento (Canales et. al, 2000).

Señalemos que el desarrollo *conceptual* y *empírico* del problema-objeto implica atender a las diferentes categorías que lo componen, trabajando datos de investigaciones previas y fuentes oficiales, rastreando y rescatando conceptualizaciones e información que proviene de la evidencia científica existente pertinente, a partir de los hallazgos de la investigación disponible. Por lo cual, es importante ir organizando comparaciones y

contrastes que permitan componer el problema y objeto como constructos ya validados por el trabajo científico. No se trata entonces de crear o seleccionar solo una definición por cada variable o categoría (dado que no es un glosario), sino que debe desarrollarse un argumento capaz de correlacionar, analizar y explicar una batería de conceptos y, además, contrastarlos con datos empíricos confiables (incluidos antecedentes legales, históricos y normativos).

De otro lado, las perspectivas teóricas para el análisis del problema-objeto deben hacer posible abordar lo que ya se ha trabajado sobre el tema de investigación, destacando las principales tesis (o ideas matrices de esas teorías) que los autores hacen proliferar. Eso, aludiendo a cómo abordan, entienden y explican el problema-objeto, para luego ir viendo sus diferencias y relaciones. Para Cruzado y Flores (2019), la investigación en Trabajo Social debe contener paradigmas teóricos sobre la profesión, con un 40% de representación, considerando que son la guía para futuros procesos de intervención profesional.

En rigor, el marco de referencia ofrece estructura, organizar y proyecta la comprensión y explicación sobre lo que se investiga, abordando de forma sistemática el problema-objeto de estudio, ya que no solo lo identifican sino que los configuran como cuestión analítica (Diéguez, 2024). Para eso es importante situarlo en su condición actual de desarrollo científico, según las variables o factores desde los que se ha trabajado, así como los descubrimientos sobre su complejidad en un nivel teórico útil a los fines del estudio.

Es necesario identificar los vacíos que existen en torno al análisis previo del problema-objeto, según las perspectivas

teóricas trabajadas (lo que no contemplan y podrían abordar). Con base en lo anterior, y tomando las categorías teóricas rescatadas, se debe dar razones sobre la complejidad del problema – objeto de estudio, resguardando una lectura disciplinar del mismo.

IV. Diseño metodológico de la investigación

Esta instancia corresponde a la composición consistente de la estructura metodológica de la investigación, conforme va avanzando el proceso lo que promueve el interés y compromiso de los/las trabajadores/as sociales con las prácticas indagatorias y su orientación hacia la calidad (Ávila Gutiérrez et al., 2021).

El marco metodológico orienta las decisiones acerca del "*cómo*" se llevará a cabo la investigación, teniendo en cuenta el enfoque de base (cuantitativo, cualitativo o mixto), así como su diseño específico (experimental, no experimental, cuasi experimental), que refieren al mayor o nulo control en los grupos de sujetos y con mayor o menor intervención en la realidad observada (Sierra Bravo, 2007). Sin embargo, lo más usual es que en Trabajo Social se utilicen diseños no experimentales.

También, se debe considerar el tipo de estudio de acuerdo con su profundidad (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo), entendiendo que son tipos ideales no excluyentes. A su vez, se da a conocer si se trata de una investigación que se enfoca en un momento determinado (transeccional) o si se centra en la evolución de un fenómeno a través del tiempo (longitudinal), mediante dos o más mediciones u observaciones (Hernández Sampieri *et al.*, 2014). De este modo, pueden

desagregarse más criterios para perfilar el tipo de estudio, con el detalle que se estime necesario.

En paralelo, es necesario exponer el universo, la población, la muestra y el tipo de muestreo a utilizar con la que se trabajará, precisando tanto su número, como los criterios de inclusión y exclusión, exhibiendo el listado de características a cumplir por cada una de las necesidades y condiciones que deben respetar los sujetos de estudio (Bautista, 2009).

En atención al enfoque de la investigación, se presentan las técnicas e instrumentos que se usarán para medir u observar las variables y/o categorías de estudio. De tal modo, se pondrá en evidencia su origen, si se encuentran validadas (o no) en el país o región, si hay (o no) adaptaciones, si se trata de un instrumento creado especialmente para la investigación, en cuyo caso convendrá su validación a través de un panel de expertos, aplicación de *pre-test*, entre otros. En definitiva, lo importante es asegurarse de que tales procedimientos son los más adecuados para la recogida de datos e información (Rojas-Soriano, 2006).

Para cerrar este momento del proceso, es importante dar a conocer el plan de análisis que establece las indicaciones sobre técnicas, modalidades y softwares en el procesamiento de datos e información para llegar a los resultados, así como el abordaje de los criterios de confiabilidad y validez para la investigación, lo cual significa, básicamente, si se puede demostrar que el estudio observa o mide lo que desea medir y si la aplicación sucesiva de mediciones u observaciones arroja similares resultados, todo lo cual apunta a criterios de cientificidad (Tamayo, 2004).

V. Análisis de resultados

El análisis de resultados es un momento sustantivo del proceso, ya que implica trabajar analítica y relacionalmente los datos e información procesada como conocimiento nuevo respecto a los logros de la investigación en torno a cada objetivo establecido, así como exponer el material necesario para dar respuesta a la pregunta directriz. La información ha de organizarse en atención a cada objetivo específico, haciendo comprensible el abordaje de las variables y/o categorías involucradas en ellos, según la acción de conocimiento que se persiga, ya que no es lo mismo describir, caracterizar, explicar, interpretar, entre otras posibilidades previstas en cada objetivo (Tamayo, 2014).

Los resultados deben ser comprensibles a la lectura de diversos públicos, siempre orientando la discusión que lleva a la conclusión de la investigación. No basta con presentar datos, sino que es necesario esbozar de forma argumentada explicaciones basadas en el marco de antecedentes, intentando atender a los vacíos en el conocimiento.

Cabe aclarar que, para el análisis de los resultados, es indispensable un trabajo intelectual previo que implica describir y sintetizar datos e información, lograr reconocer la relación entre variables y/o categorías, compararlas en sus similitudes y diferencias, efectuar algunas proyecciones, solo por mencionar algunas acciones claves. Tengamos presente que el análisis es un examen detallado de los distintos componentes del problema objeto de estudio, para producir mayor conocimiento a partir del método y la acción teórico-práctica que guía el proceso.

VI. Conclusiones

El momento de la conclusión sobre la investigación realizada se considera el foco más interesante de un estudio, pues nos aproxima a respuestas fundadas ante a la pregunta de investigación, que ha de ser explicada desde los principales hallazgos obtenidos, siempre en contraste y diálogo con el marco de referencia y el problema planteado.

Estas permiten a los/as investigadores/as sintetizar los descubrimientos y resultados del estudio, exponiendo reflexiones propias sobre la importancia de los hallazgos y su relación con la hipótesis, conjetura o supuestos postulados. No deben aportar información que no haya sido abordada en la investigación, pero sí recomendaciones para nuevos estudios y el tratamiento al problema.

En su redacción es indispensable evitar tecnicismos que puedan dificultar su comprensión, manteniendo la coherencia con el problema, la pregunta, objetivos, marco de referencia y resultados. Estas conclusiones ilustran posibles alternativas para abordar desde Trabajo Social y su intervención sobre el fenómeno, contextos y situaciones analizadas, aportando soluciones innovadoras.

Además, puede iluminar nuevas preguntas significativas que dinamicen la investigación posterior sobre la materia atendida. Esto nos ayuda a superar la separación entre saber y hacer, incluyendo la anticipación de posibles derivaciones en otros procesos de conocimiento y transformación social (Scarpino y Bertona, 2021).

Revisión de fuentes de información. Rigurosidad en la consulta de documentos, archivos y evidencia científica

Las fuentes de información forman parte relevante de cualquier proceso de investigación, lo cual implica poner bajo la lupa el problema a ser abordado, en referencia a la evidencia científica, conceptualizaciones y teorías a disposición para sustentar el trabajo realizado.

Puede ser bibliografía, documentos o sujetos que se consultan para obtener datos fidedignos sobre el problema objeto estudiado, actuando como soporte para producir un sistema de argumentación, interpretación y explicación. Es indispensable reconocer y clasificar fuentes confiables y pertinentes, pues contribuyen a un mejor entendimiento de lo que ya se sabe y de cómo se ha atendido la cuestión analítica, así como también visualiza los vacíos que existen al respecto en el campo del conocimiento.

Esta dinámica ocurre tanto al nivel de la información generada como al de la organización metodológica para su tratamiento, las alternativas de solución planteadas, los principales descubrimientos, entre otros aspectos. De esta manera, podemos identificar a las fuentes de información, como lo expone Bueno (2013), en:

> *Numerosos debates [que] se han puesto en los escenarios del Trabajo Social tanto a nivel nacional como internacional, ya sea en revistas, encuentros, en las dinámicas cotidianas de discusión e incluso en la literatura gris que se encuentra en la red, todos ellos en pro de fortalecer nuestra disciplina como una búsqueda constante.* (p. 127)

Las fuentes de información se pueden clasificar en los siguientes tipos:

Fuentes Primarias	Fuentes Secundarias	Fuentes Terciarias
- Directamente relacionadas con el problema objeto. - Presentan la menor cantidad posible de intermediaciones, por ejemplo, los testimonios directos, documentos oficiales, respuestas a cuestionarios, etc.	- Se basan en fuentes primarias, reflexionando sobre ellas, analizándolas, interpretándolas, evaluándolas y sintetizándolas. - Se encuentran en informes, reportes, libros, videos, monografías, revistas especializadas, informes de investigaciones, artículos académicos.	- Recopilan y comentan las fuentes primarias y/o secundarias. - Representan una revisión, lectura e interpretación mixta. - Pueden ser manuales, diccionarios, enciclopedias, resúmenes de entrevistas, etc.

Clasificación de Fuentes de Información
Fuente: Elaboración propia, a partir de Yáñez-Pereira, 2019

Dimensión ética de la investigación. Un reto constante

Los aspectos éticos son fundamentales en la aplicación y significado del conocimiento en procesos de investigación aplicada en Trabajo Social, ya que implica establecer un marco de trabajo que considere al otro y a lo otro como parte integral del proceso.

Este soporte forma parte de las capacidades y competencias del/la investigador/a, que deben ser fortalecidas por ciertos estándares y criterios éticos previamente establecidos a nivel nacional e internacional, para asegurar resguardo a la integridad y cientificidad en cada decisión, conforme avanza el proceso (Castro, 2014).

En rigor, las dimensiones éticas apuntan al uso de la información, el consentimiento informado, los asentimientos, la revisión por parte de los comités de ética, los formatos para tales consentimientos y/o autorizaciones institucionales, la revisión de las cuestiones tales como la reserva de la identidad de los participantes, el resguardo de los datos sensibles, el almacenamiento de la información, las condiciones de uso de la información generada, etc.

Lo anterior entonces debe llevarse a cabo de manera rigurosa, otorgando las garantías de cumplimiento para todas las normas éticas y legales que el caso amerite, con base en los acuerdos y convenciones a nivel nacional e internacional. En Chile, la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo de Chile (ANID) ha establecido un valioso precedente al unificar los estándares éticos a nivel nacional.

Para lograr ese objetivo, la ANID ha tenido en cuenta tanto los lineamientos éticos internacionales como los vigentes a nivel nacional en el ámbito de la investigación científica, y su aplicabilidad en el contexto chileno (ANID, 2020).

Referencias

ANID (2020). *Lineamientos para la Evaluación Ética de la Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades.* Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación de Chile. https://tinyurl.com/2a86uryo

Ávila Gutiérrez, M., Aguayo González, F. & Lama Ruiz, J. (2021). *Metodología del diseño. Técnicas de análisis y síntesis con teoría y casos prácticos*. RC Libros

Bautista ME. (2009). *Manual de Metodología de la Investigación.* Talipip.

Bueno, A. (2013). Producción de conocimiento sobre investigación en Trabajo Social. *Revista Trabajo Social* 15, pp. 125-141.

Bryman, A. (2004). Qualitative research on leadership: A critical but appreciative review. *The Leadership Quarterly, 15*(6), pp., 729–769.

Calvo Rojas, V. (2010). El Objeto de Estudio en Trabajo Social: Una visión desde el Psicoanálisis, la Ley y la Estructura. *Portularia,* X (2), pp. 9-20. DOI:10.5218/prts.2010.0013

Canales F., Alvarado E.L., Pineda E.B. (2000). *Metodología de la Investigación*. Limusa, S.A.

Castro, M. (2014). *Ética de la investigación social. Experiencias y reflexiones*. El colegio Sonora.

Castro-Maldonado., J.J. Gómez-Macho., L.K. y Camargo-Casallas., E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140-174. https://doi.org/10.14483/22487638.19171

Cazorla-Palomo, J. & Bernal-Cisneros, S. (2014). Ética aplicada en la investigación del Trabajo Social. La mirada ética como eje

vertebrador de la investigación. *Trabajo Social Global*. 4 (7), pp. 3-19. https://doi.org/10.30827/tsg-gsw. v4i7.2508

Corona-Martínez L, Fonseca-Hernández M, Alvarez Y. (2021). El objeto y el sujeto en la investigación científica. *Medisur, 20(1),* pp., 155-166.

Creswell, J. (2003). *Research Desing. Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

Cruzado Saucedo, L. H. y Flores Pérez, Y. B. (2019). Concepción de objeto de estudio en la investigación de los Trabajadores Sociales. *SCIÉNDO; 22 (3)*, pp. 249-255. DOI: https://doi.org/10.17268/sciendo.2019.032

Cuevas Badallo, A. (2008). Conocimiento científico, ciudadanía y democracia. CTS. *Revista Iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. 4 (10)*, pp. 67-83

Di Masso, R.J., Gayol, M. del C., & Tarrés, M.C. (2014).El proceso de investigación. De la idea disparadora al artículo científico. *Revista Veterinaria, 25(2),* pp. 146-153.

Diéguez, A. (2024). *La ciencia en cuestión. Disenso, negación y objetividad*. Herder.

Evangelista Martínez, E. (2019). *Aproximaciones al trabajo social contemporáneo*. Editorial Académica Española

Falla Ramírez, U. (2014). *La Investigación En El Trabajo Social Contemporáneo*. Ed. Universidad Colegio Mayor De Cundinamarca. Colombia.

García Córdoba, F. y García Córdoba, L. T. (2005). La Problematización. Etapa determinante de una investigación. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México. Recuperado de: https://cutt.ly/0CiQHeg

Garrocho, J., & Amaury, P. (2012). ¿De dónde surgen las preguntas de investigación? En A. Gordillo, U. Medina, & M.

Pierdant, *Manual de Investigación Clínica* (págs. 1-10). México DF: Manual Moderno.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrwall Hill. https://cutt.ly/I1m5Pp3

Hurtado de B J. (2008). *Cómo formular objetivos de investigación. Una comprensión holística*. Ediciones Quirón.

Iglesias, R. (2009). ¿A quién debe servir la investigación? ¿Qué preguntas debe responder? *Revista Argentina de CArdiología, 77* (5), 437-438.

Oliva J. M. (2020). Sobre la importancia de contextualizar las investigaciones en didáctica de las ciencias. *Revista Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las Ciencias 17*(1), 1001. doi: 10.25267/Rev_Eureka_ensen_divulg_cienc.2020.v17. i1.1001.

Ramos-Galarza, C. (2016). La pregunta de investigación. *Av. Psicología*. 24(1), pp. 23-31.

Restrepo, E. (2012). Apuntes sobre estudios culturales. En Antropología y estudios culturales: disputas y confluencias desde la periferia. Siglo XXI.

Rojas-Soriano, R. (2006). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Plaza y Valdés.

Rozas-Pagaza, M. (2002). *Una perspectiva teórica metodológica de la intervención en Trabajo Social*. Espacio.

Sabaj Meruane, O. & Landea Balin, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en artículos de investigación en español de seis áreas científicas. *Onomázein, 25*, pp. 315-344.

Serrano-Martínez, C., Carbonero, D. y Raya Díez, E. (2020). *Investigación, práctica y trabajo social*. Ed. Universidad de La Rioja.

Scarpino, P. & Bertona, L. (2021). Sobre la relación entre investigación e intervención en el Trabajo Social: Un estado de la cuestión y posibles derivas. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar,* 10, 5-25. DOI: https://doi.org/10.6018/azarbe.480121.

Sierra Bravo, R. (2007). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios.* Paraninfo, S.A.

Suazo Galdames, I. (2023). Ciencia Ciudadana: apropiación del conocimiento por la sociedad. *SciComm Report*, *3*(1), 1–6. https://doi.org/10.32457/scr.v3i1.2152.

Tamayo M. (2004). *El proceso de Investigación Científica*. Limusa.

Vázquez Aguado, O. (1998). Pensar la epistemología del trabajo social. Departamento de Sociología y Trabajo Social. Universidad de Huelva. España. Recuperado de: https://core.ac.uk/download/pdf/16359374.pdf .

Yáñez-Pereira, V. (2007). *Visibilidad/Invisibilidad del Trabajo Social. Los fundamentos de una cosmología disciplinar.* Espacio.

Yáñez-Pereira, V. (2016). Trabajo Social en contextos de alta complejidad. Sobre la dimensión sociopolítica. Espacio.

Yáñez-Pereira, V. (2019). *Peritaje en Trabajo Social. Resignificación teórico-metodológica*. Espacio.

Yáñez-Pereira, V. (2023). Trabajo social en contextos de crisis, catástrofes y pandemias: miradas y desafíos contemporáneos. Universidad Autónoma de Chile. DOI: https://doi.org/10.32457/UA.101

CAPÍTULO II

EJERCICIOS DE INVESTIGACIÓN APLICADA EN TRABAJO SOCIAL

Desafíos sobre la inclusión social para familias con estudiantes TEA en la Universidad de Atacama–Copiapó 2023-2024. Un estudio cualitativo

Patricia Escobar Bertrán
Felipe Guarachi Ricci

Resumen

Los desafíos sociales y de inclusión, que deben enfrentar los y las estudiantes con Trastorno de Espectro Autista en la educación superior, en la Universidad de Atacama, representan para ellos y ellas como también a sus familias un tema de relevancia, donde se ven enfrentados a sus miedos y aprehensiones, como también a sus propias metas y objetivos propuestos. Donde la importancia de la aplicabilidad de la Ley de Autismo, como también el rol fundamental de la profesión del Trabajo Social es primordial, la búsqueda de estrategias y acciones para una efectiva inclusión, como también la concientización respecto al Autismo, permite a los y las profesionales expandir conocimientos y trabajar en torno al posicionamiento de una atingente y real inclusión en la educación superior.

Palabras clave: *Autismo, Desafíos, Familia, Inclusión, Universidad*

Introducción

Resulta significativo el dilema que presentaron los padres y/o tutores referentes a la implementación de inclusión social, como también los docentes dentro de la Universidad de Atacama, puesto que, consideraron que la educación superior simboliza un gran desafío para los y las estudiantes con autismo, sin embargo, los y las docentes quienes son los encargados de formarlos profesionalmente, no flexibilizan la comprensión de las necesidades de sus estudiantes, donde no siempre observa gestión y motivación para trabajar con el Departamento de Inclusión, o en una adecuación curricular correspondiente, y esto se debe a que los y las estudiantes necesariamente tienen que desplegar herramientas y habilidades para afrontar la vida estudiantil de manera autónoma, y no bajo el modelo del acompañamiento familiar que se había desarrollado en la etapa básica y media del ciclo vital y de desarrollo estudiantil

Por lo que, a través de estas interrogantes, se permitió que el estudio brindara instancias que vincularon al Trabajo Social con el Trastorno Espectro Autista, puesto que es una realidad que cada vez se está haciendo más presente y visible en la sociedad, entendiéndose que todos y todas deberían poseer los conocimientos necesarios y relevantes en torno al autismo, como también ser idóneos de percibir que no todo individuo posee la misma capacidad de procesamiento que otros, tanto cognitivo, como en habilidades sociales, rutinas, desarrollo social, etc., por lo que, existen los *"Neurotípicos"* y los *"Neurodivergentes"* y que es importante efectuar concientización a la sociedad respecto a ambas descripciones, como también para generar una sociedad más justa, integral e inclusiva. Una forma clara de comprender los

conceptos mencionados es por medio de la descripción que otorga Rosales (2022) *"Una persona neurotípica es aquella que tiene un funcionamiento cerebral acorde con lo que espera la sociedad mientras que una persona neurodivergente es la que percibe el mundo de una manera que infringe con lo que definimos como normal"* (p. 42).

Frente a lo anterior, la inclusión social es un punto relevante que debe ser implementado en todo ámbito de la sociedad, el que implica un cambio cultural, especialmente en la educación superior, dónde el Trabajo Social cumple un rol importante que está disciplina será la encargada de vincular los desafíos que afrontan las familias sobre la inclusión de estudiantes con Trastorno Espectro Autista en la Universidad de Atacama. El Trabajo Social es el responsable de velar por los derechos de cada estudiante y familia, cómo también es el encargado de promover la visión inclusiva de los docentes y pares de estudiantes TEA.

El Trabajo Social como disciplina, no puede ser excluido de este proceso y es primordial que se genere el cambio sentido y profundo en el ámbito escolar, puesto que la sociedad avanza, y con ello también las necesidades cambian, por lo que la intervención social que se realiza desde el que hacer del Trabajador o Trabajadora Social, permite que se promueva el sello inclusivo de una educación integral para todas y todos. La vinculación principal es potenciar y fomentar desde la perspectiva de la comunidad educativa (estudiantes, docentes familia, entre otros) la inclusión en espacios de conversación, de concientización y de educación en torno al Trastorno Espectro Autista y las implicancias que existen y los desafíos que existen para la profesión en el ámbito educativo, tales como el

fortalecimiento o creación de unidades de inclusión en el sistema educativo.

Metodología

Se trabajó bajo un enfoque cualitativo que, al decir de Pinto (2018), permite *"interpretar, describir, analizar y comprender los datos recopilados a través de la observación que adoptan la forma de entrevistas, descripciones, notas de campo, grabaciones, videos"* (p.20). Asimismo, cuenta con un diseño descriptivo/ transversal simple, que según Morales (2012) *"consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas*" (p.3). Este diseño se presenta como estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico (Gerstman, 2013). También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición (p. 142). Al ser transeccional Baray (2006) plantea que asume una *"descripción de las características medidas en uno o más grupos"* (p.45).

La muestra fue intencional, por lo que, existen dos tipos de criterios para la selección de sujetos. No se identifican sesgos en la selección de los y las participantes, porque la selección corresponde a características que no se encuentran presente en el universo total de la comunidad estudiantil. Se requirieron de instrumentos cualitativos para la recopilación de información los cuáles permiten profundizar en la problemática a través de la experiencia de las familias con estudiantes TEA. Se utilizó como técnica la entrevista grupal con el fin de analizar datos en común,

asimismo, se aplicó la entrevista individual donde el método para extraer los datos más personales permitió un mayor acercamiento a la realidad. Los resultados se basaron en el análisis de contenido el cual permitió desarrollar una síntesis referente a la experiencia familiar. Los antecedentes recopilados fueron utilizados íntegramente con fines académicos, donde se resguarda de forma confidencial la información de cada familia participante.

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

La Sociedad Chilena de Pediatría (2013) reafirman que *"no existe una evidencia de relación entre la causa del autismo y alguna vacuna inoculada, como la del sarampión, la parotiditis y la rubéola, puesto que investigaciones anteriores mencionan una posible conexión, sin embargo, en su investigación la metodología presentaba algunos reparos y fallos"* (p. s/n). En Chile, la presencia del Autismo ha incrementado en el área urbana, donde la muestra fue del 1,96% (intervalo de confianza del 95%: 0,81-4,63), lo que se traduce en 1 de cada 51 niños, con una proporción de 4 niños por cada niña (Yáñez et ál, 2021). La Ley TEA número 21.545, siendo esta la primera ley en nuestro país que regula de forma tácita los derechos de las personas quienes han sido diagnosticadas con autismo.

Para desarrollar una sociedad integral y un ambiente más seguro se debe potenciar una inclusión social, donde Rojas (2018) lo plantea como *"proceso que no depende de la voluntad consciente de las escuelas de incluir o excluir a sus estudiantes. La forma de abordar la inclusión en una comunidad escolar está*

condicionada por las normativas de políticas educativas que la regulan" (p.220). Es importante tener noción del factor principal que conlleva la investigación por lo que se debe tener presente el concepto de Autismo, donde Baldares & Orozco (2012) presentan una descripción sobre el autismo como *"Trastorno del desarrollo que persiste a lo largo de toda la vida. Se hace evidente durante los primeros 30 meses de vida y da lugar a diferentes grados de alteración del lenguaje y la comunicación*" (p. 45).

En este sentido las relaciones significativas abren un proceso que tuvo gran impacto en los y las estudiantes con trastornos espectro autista son las diversas relaciones significas que establecen a lo largo de su vida, por lo que Montoya et ál (2016) refieren estas relaciones como *"recursos de tipo afectivo e interpersonal que ponen en contacto al joven con recursos de tipo material, y tienen potencial para que emerjan conductas resilientes*" (2016, p.3).

La familia es una red de apoyo fundamental para cada estudiante, y es por esto por lo que González et al (2019) comprende a la familia como *"instancia dónde el infante adquiere sus primeras experiencias, valores y concepción del mundo; cumple también propósitos importantes en el desarrollo biológico, psicológico y social del individuo, lo cual permite una mejor relación con sus pares y demás entornos sociales"* (2019, p. 103). Cabe señalar que existen situaciones en las cuales las familias no son los responsables del cuidado de los menores, por ende, el Ministerio de Justicia establece un tutor el cuál cumpla con el objetivo de velar por los derechos de los individuos cuando la familia no se encuentra en las condiciones aptas. Dentro de todo Guerra (2020) indica ciertos aspectos relevantes del tutor *"Los deberes del tutor son amplios y comprenden el aspecto*

personal y el patrimonial. En el primero, se encuentran los deberes de alimentación y educación, y la protección y defensa de su persona" (p. 13).

Un aspecto para tener presente cuando los y las estudiantes con Trastorno Espectro Autista toman al momento de ingresar a la Educación Superior, son los riesgos que debieron afrontar, ya que es una nueva modalidad de estudio por el cual ya no se requiere de la presencia de un *"apoderado"* para las gestiones académicas, por ende, se debe tener presente lo que conlleva los riesgos. Según Echemendía (2011) *"La palabra riesgo es tan antigua como la propia existencia humana. Podemos decir que con ella se describe, desde el sentido común, la posibilidad de perder algo (o alguien) o de tener un resultado no deseado, negativo o peligroso*" (p. 471). Se debe tener en cuenta el concepto de la vulnerabilidad, el cual permite conocer la realidad del individuo y su familia, por lo que Thomasz et al (2014) plantean el concepto como *"La vulnerabilidad es definida cómo una situación latente caracterizada por la convergencia de circunstancias que aumenta la probabilidad de las personas y hogares de sufrir contingencias que disminuyan dramáticamente su bienestar"* (p. 31).

La dinámica familiar, cómo factor fundamental en el desarrollo académico de los y las estudiantes con Trastorno Espectro Autista, permite que exista una tranquilidad y seguridad en el acompañamiento, por lo que se requiere conocer las diversas dinámicas familiares que tienen los y las estudiantes y sus familias para enfrentar la educación superior, por lo que es importante conocer una base teórica respecto a lo denominado dinámica familiar, donde Barboza et al (2017) a través de su estudio lo expresan cómo *"los participantes conceptualizan a la*

dinámica familia, como un factor que influye en la construcción de un proyecto de vida, estando constituido por cinco componentes: ambiente familiar, funcionalidad familiar, comunicación, afectividad y estructuras familiares" (P. 160).

En la estructura familiar para el desarrollo de cada estudiante, existe un sistema de creencias el cual le permite tener un desarrollo integral en las áreas de educación, social, cultural, religiosas, entre otras. Por ende, se debe comprender que los sistemas de creencias pueden generar un impacto en los y las estudiantes dependiendo de lo presente que estén. Según Garzón (2012) *"El Sistema de Creencias de las sociedades de servicio se caracteriza por una visión democrática de la organización social y política, cierto rechazo de los cambios sociales radicales y altos niveles de confianza interpersonal"* (p. 441).

Cabe señalar que el Autismo se hace más presente en la actualidad, ya que el acceso a un diagnóstico es más accesible, por lo qué, es importante establecer diversas orientaciones de abordaje para el cuidado de Estudiantes con Trastorno Espectro Autista en la educación superior, por lo que, Godoy & Aguilera (2010) brindan una descripción respecto a las orientaciones del abordaje para el cuidado de estudiantes TEA *"La entrega de información a la familia y profesores, persiguiendo un doble objetivo: dar a conocer características del TEA al profesorado para que comprendan la situación del alumno/a y ofrecer orientaciones sobre la respuesta educativa más ajustada*" (p. 86).

Al respecto, hoy la inclusión es un tema de debate, ya que uno de los principales objetivos del Trabajo Social es que logre reflejar la inclusión a nivel mundial, partiendo por la educación, por lo que Duk & Murillo (2016) exponen *"La inclusión cómo derecho exige que todas las escuelas acogen a los niños, niñas y*

jóvenes de la comunidad independiente de sus capacidades, origen sociocultural, género, etnia, orientación sexual, situaciones de vida" (p. 12). Por otra parte, tenemos el proceso de integración social, el cual puede ser similar al concepto anterior, sin embargo, presenta diferencias, dónde Lozares et al (2011) brindan una descripción *"parte de la existencia de distintos colectivos sociales, previamente definidas sus fronteras, así como la naturaleza de sus entidades o unidades, por tanto, la integración social supone la existencia de roles, atributos, clases, posiciones, grupos, colectivos, asociaciones, familias"* (2011, p. 15).

El autismo presenta ciertos aspectos de importancia en algunas personas y con ello cambios en su vida, comprendiendo que con ello requieren de necesidades importantes y diversas, una de ellas las cuáles se destacan corresponde a las relaciones significativas, las cuáles las familias consideran que esto se desarrolla y establece en toda su vida, iniciando por la infancia. Un claro ejemplo corresponde a lo planteado por Rodríguez (2024) dónde indica *"Una de las áreas en las que los niños con TEA tienen mayor dificultad es la comunicación y la interacción social. Las relaciones saludables y el bienestar general dependen de la capacidad de los niños para controlar sus emociones.*" (2024, p. 12). Esto permite un sistema de creencias en la familia respecto a los desafíos que los y las estudiantes con Autismos desarrollan al momento de cambiar su entorno y redes, como el ingreso a la educación superior.

Análisis de resultados

Las familias poseen sus propias dinámicas de afrontamiento, donde la importancia de gestionar los miedos y aprehensiones propias son un desafío, pero también una oportunidad de crecimiento y desarrollo de habilidades no reconocidas como tal. El apoyo de sus figuras significativas es crucial para los y las estudiantes TEA, pues implica visibilizar estrategias nuevas de socialización y generación de redes propias, puesto que en este ámbito las familias no se posicionan mayoritariamente dentro del contexto educativo, desde lo que la comunidad educativa les permite, pero si son total presencia en el contexto personal y familiar.

> *"…ha avanzado mucho, mucho, eso es lo bueno, eh el hecho de estar en una universidad le ha servido bastante, porque el entorno digamos…"* (Entrevista Grupal Fam. N°1).

En consecuencia, la importancia de reconocer los riesgos y vulnerabilidades presentes por parte de las familias y/o tutores es de gran relevancia, ya que les permite aceptar y afrontar de forma significativa y propositiva los nuevos desafíos presentes en la educación superior, donde el grupo familiar se encuentra distante pero significativamente presente y atento a cómo se van desarrollando los y las estudiantes en un ambiente nuevo, distinto a lo vivenciado en la etapa preescolar y escolar. Los riesgos que el grupo familiar identifica en su entorno cuentan con una tendencia por la preocupación de no lograr adecuarse en un ambiente seguro, por lo que, se presenta una dependencia de querer estar presente en sus vidas cotidianas. Es por esto, que Pérez & Artigas (2020) indican lo siguiente:

> *Las situaciones ambiguas se convierten en agotadoras y perturbadoras, los acontecimientos inesperados se perciben como negativos y deben evitarse, y se juzga que un futuro incierto es injusto. Todo ello suele interferir en el funcionamiento de la persona a diferentes niveles: académico, laboral, social, relacional, familiar* (p.18).

> *"...hasta el día de hoy cuando recuerdo sufro, sufro mucho, porque la pasamos remal, bullying, golpes, todo tipo de cómo se llama, de falta de empatía, respeto, sí hubiésemos tenido el diagnóstico a edad temprana, todo hubiese sido mucho más diferente…" (Entrevista Grupal Fam. N°2).*

Por consiguiente, visualizar y anteponerse a lo que pueda generar una sensación de bienestar, lo que se contrapone frente a los miedos propios de situaciones de vulnerabilidad tanto física como de salud mental, las que en algunas ocasiones han debido enfrentar bajo contextos altamente vulnerantes a lo largo de todo su ciclo vital y su historia de vida, donde han debido reponerse de situaciones complejas, afectando profundamente y de manera negativa la aparición de cuadros de ansiedad, angustia y riesgo en torno a bienestar en salud mental. Es importante tener presente la creencia que se tienen sobre el autismo, ya que esto puede influenciar en las futuras relaciones de generan los y las estudiantes con Trastorno Espectro Autista con sus pares y docentes, es por esto por lo que Álvarez et al (2014) difieren que *"no es una fase del desarrollo que se superará, pero tampoco es determinante de una vida dependiente e inútil, no existe una cura, pero sí existen medicamentos que aminoran los síntomas y tratamientos terapéuticos dirigidos a mejorar las habilidades sociales"* (p. 38).

> *"…pienso que sí, que estamos a años luz de que haya una real inclusión. mira yo pienso qué, que pienso que más que ustedes hagan estudios internos, pero más que eso, yo creo que después del estudio y según los resultados del estudio, debiera haber una intervención y te lo digo por experiencia propia.…"* (Entrevista Grupal Fam. N°3).

Resulta crucial que los y las estudiantes con Trastorno de Espectro Autista como sus familias y/o tutores posean la correcta orientación y entrega de información oportuna de los procesos, como también de las estrategias que implementa la entidad educativa para garantizar un ambiente libre de discriminación y violencia, como también que la estrategia educativa se encuentre orientada a cumplir la normativa legal en torno a la temática, como también promover las acciones necesarias orientadas a la concientización por parte de la comunidad educativa, como también a la capacitación oportuna del cuerpo docente en torno a los desafíos y mejoras tendientes a incrementar la inclusión en la educación superior.

En este aspecto, la percepción de las familias sobre la inclusión social arroja pleno conocimiento de los desafíos a enfrentar por parte de los y las estudiantes con Trastorno de Espectro Autista, lo que les hace ver la realidad desde una perspectiva concreta, donde entienden que los logros, retrocesos y avances son parte del proceso educativo, permitiendo de esta forma anteponerse a episodios que puedan afectar de manera negativa la salud mental, tanto personal como familiar. La inclusión social sin duda es un tema importante para las familias y para los y las estudiantes con Autismo dónde se debe garantizar la protección adecuada de derechos, como también de acceso garantizado a prestaciones adecuadas del estado, que permitan

otorgar aspirar a un desarrollo de vida en plenitud, de manera equitativa e inclusiva.

La problemática conllevó desafíos enfrentados por las familias entre los cuáles se pudo destacar por medio de las experiencias familiares. El primero hizo referencia al proceso de las relaciones significativas que se identifican cuando el hijo con Autismo ingresa a la educación superior:

> *"...Eran muchas las emociones juntas y entre ellas, no se po, alegría, orgullo, le decía que siempre he estado bien orgulloso del xxxxxxx, en todo lo que ha hecho, como es como persona, alegría porque a la final él estudió o ingresó a estudiar lo que él quería, dónde él quería…"* (Entrevistado N°3).

Un aspecto esencial del estudio fueron los diversos factores de riesgos y vulnerabilidad que afrontan las familias cuando sus hijos ingresan a la universidad, ya que implicó un cambió del entorno y un desarrollo educativo (nuevos horarios y pares). Ahora bien, esto puede brindar un camino para la creación de sistemas de creencias.

Por medio de las dinámicas familiares se logró comprender que el sistema que emplearon en sus vidas cotidianas es diferente a los considerados neurotípicos, dónde tienen mayor presente los diversos riesgos y proceso de vulnerabilidad que se puede presentar al ingresar a la educación superior, por lo que a través de un sistema de creencias que implementan les permita potenciar la inclusión social.

Conclusiones

Las relaciones significativas como también la aprehensión y la vinculación de familias de los y las estudiantes con TEA son positivas, ya que han generado sus propias estrategias de afrontamiento a nuevas rutinas. Asimismo, la comprensión del riesgo y la vulnerabilidad de la dinámica familiar de los y las estudiantes con Trastorno de Espectro autista mantienen una importante relación con el medio social e historial familiar en donde se han construido.

De acuerdo con los sistemas de creencias en la dinámica familiar de los y las estudiantes diagnosticados con TEA, se desarrollaron sobre sus principales temores en torno a la vinculación y a la aceptación tanto de los propios estudiantes respecto a su condición. Es por esto, que es fundamental el oportuno abordaje respecto al trato de los y las estudiantes con Trastorno Espectro Autista, para prevenir situaciones de riesgo; actualmente basado con la Ley TEA. Ahora bien, como aporte a la disciplina del Trabajo Social, se proponen Proyecciones para una intervención social:

1. Usabilidad de la herramienta legal, Normativa de la Ley N°21.545 de las decisiones del Trabajo Social;
2. Brechas y tensiones en entornos universitarios en relación con las familias en contextos TEA y;
3. Fortalecimiento de los equipos multidisciplinarios en Departamento de Inclusión Universitarios.

La integración requiere de la mirada desde la disciplina social, donde se busca la gestión efectiva de la Ley TEA y que el Trabajo Social tenga una oportunidad de mejora, el cual requiere de un cambio en el tiempo. Esto facilitará la comprensión de lo

que se debe distinguir entre lo que conlleva un proceso de inclusión y la integración.

Referencias

Álvarez-López, E. M., Saft, P., Barragán-Espinosa, J. A., Calderón-Vázquez, I. A., Torres- Córdoba, E. J., Beltrán-Parrazal, L., ... & Morgado-Valle, C. (2014). Autismo: Mitos y realidades científicas. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, *14*(1), 36-41. Recuperado de https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2014/muv141f.pdf

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta*. Fidias G. Arias Odón. Recuperado de: https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=arias+f+2012+investigacion&ots=kYrQhquuj5&sig=Wom9C1f0qc0MFg-Xy9osoi14Y2E

Baldares, M. J. V., & Orozco, W. N. (2012). Autismo infantil. *Revista cúpula*, *26*(2), 44-58. Recuperado de: https://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v26n2/art5.pdf

Baray, H. L. Á. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Juan Carlos Martínez Coll. Recuperado de: https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=r93TK4E

ykfUC&oi=fnd&pg=PA13&dq=investigacion+transeccional&ots=iAhgV1oYHC&sig=nLQMeKOBoig6htXuY6B2FPq 1PAQ

Barboza-Palomino, M., Moori, I., Zárate, S., López, A., Muñoz, K., & Ramos, S. (2017). Influencia de la dinámica familiar percibida en el proyecto de vida en escolares de una institución educativa de Lima. Psicología escolar e Educacional, 21, 157-166. Recuperado de: https://www.scielo.br/j/pee/a/gxZNd36kd4qhbhM7MZNJxkt/

Bejarano, M. A. G. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, *1*(2), 1-9. Recuperado de: https://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/7/8

Bolados, C. Marambio, H. (2021). "Orientación docente hacia la integración educativa de alumnos con Trastorno Espectro Autista (TEA) de 1° a 4° Medio, pertenecientes al liceo Politécnico de la ciudad de Arica". Arica. Universidad de Atacama. Recuperado de: http://sb.uta.cl/CargadorTesis/TesisDigitalesARI/80045-Bolados%20Camila.pdf

De la Luz, M. *M. en C. Roberto Hernández Sampieri* (Doctoral dissertation, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey). Recuperado de: https://www.academia.edu/download/39330312/metodologia-investigacion.pdf

Duk, C., & Murillo, F. J. (2016). La inclusión como dilema. Revista latinoamericana de educación inclusiva, 10(1), 11-14. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718- 73782016000100001&script=sci_arttext

Echemendía Tocabens, B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. Revista cubana de higiene y epidemiología, 49(3), 470-481. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf+

Escartín-Caparrós, M. J. (1992). El sistema familiar y el trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, N. 1 (octubre 1992); pp. 55-75*. Recuperado de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5898/1/ALT_01_05.pdf

Fernández, F. D. L. S. (2018). Intervención social con niñas y niños diagnosticados con el Trastorno del Espectro Autista y sus familias. *Voces desde el Trabajo Social*, 202-223.

Garzón. A. (2012). Incorporación y adaptación del sistema de creencias postmodernas. *Psicothema*, *24*(3), 442-448. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/727/72723439017.pdf

Gerstman, BB (2013). La epidemiología se mantuvo simple: una introducción a la epidemiología tradicional y moderna. John Wiley e hijos. Recuperado de:https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=-Vg8mxnkszEC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Gerstman+BB.+Epidemiology+Kept+Simple:+an+introduction+to+traditional+and+modern+epidemiology.+3rd+Ed.+San+Jos%C3%A9:+Wiley%3B+2013.&ots=GSvxPRWtF1&sig=p1R33oEMsFmisO-MmBnJGeHCdzY

Godoy, P., & Aguilera, C. (2010). Manual de apoyo a docentes. Educación de estudiantes que presentan trastornos del espectro autista. Recuperado de https://especial.mineduc.cl/wpcontent/uploads/sites/31/2016/08/201404031020530.ManualTrastornoEspectroAustista.pdf

González, M. L. H. (2013). Acerca de la investigación sociológica y la entrevista cualitativa. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, *5*(8), 82-93.Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6552334.pdf

González, Y. I. M., Ruiz, L. A. M., & Palacio, Y. P. M. (2019). Calidad de vida: la familia como una posibilidad transformadora. Poiésis, (36), 98-110. Recuperado de: https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/poiesis/article/view/3192/24 37

Guerra (2020). Régimen Legal de Cuidado personal y patria potestad: Aspectos críticos ante la falta de padre y madre. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN. Recuperadode:https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/28951/1/BCN_RegimenCuidado_y_Administracio n_de_Bienes_de_Menores Final.pdf

Herrera, C. D. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista general de información y documentación*, *28*(1), 119. Recuperado de: https://core.ac.uk/download/pdf/159630116.pdf

Kaufmann, L. (2018). Las raíces intersubjetivas del autismo. Acerca de la soledad de no sentirse pensado por el otro. Revista Inclusiones, 50-76. Recuperado de: https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2294

Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica, 3(1), 47-50.Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749

Lozares, C., Pericàs, J. M. V., Martí, J., López-Roldán, P., & Molina, J. L. (2011). Cohesión, Vinculación e Integración sociales en el marco del Capital Social. Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales, 20(1), 1-28. Recuperado de: https://revistes.uab.cat/redes/article/view/v20-n1-lozares-verd-marti-et-al/407- pdf-es

Ministerio de Salud [MINSAL]. (2023). Ley 21545. Establece la promoción de la inclusión, la atención integral, y la protección de los derechos de las personas con trastorno del espectro autista En El Ámbito Social, De Salud Y Educación. Biblioteca del Congreso Nacional. Recuperado 23 de mayo de 2024, de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1190123

Montoya Vásquez, E. M., Puerta Henao, E., Hernández Holguín, D. M., Páez Zapata, E., & Sánchez Gómez, I. C. (2016). Disponibilidad y efectividad de relaciones significativas: elementos claves para promover resiliencia en jóvenes. *Index de Enfermería*, *25*(1- 2), 22-26. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132- 12962016000100006

Morales, F. (2012). Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa. *Recuperado el*, *11*(3).

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Internationaljournal of morphology*, *35*(1), 227-232. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717- 95022017000100037

Payne, M. (1995). Teoría Contemporáneas del Trabajo Social, una Introducción crítica. Barcelona: Paidós.

Pérez, I., & Artigas-Pallarés, J. (2020). La intolerancia a la incertidumbre en el autismo. *MEDICINA (Buenos Aires)*, *80*, 17-20. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/pdf/medba /v80s2/v80s2a05.pdf

Piza Burgos, N. D., Amaique ma Márque z, F. A., & Beltrán Baque rizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, *15*(70), 455-459. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf

Pinto, J. E. M. (2018). M*etodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. Recuperado de: https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=enfoque+cualitativo+metodolog%C3%ADa&ots=6ldP6SIDY4&sig=VeP0xOXCUDGIg6GjvReg AlJEGFY

Quintero, A. P., Sarguera, R. B., & Mato, D. D. L. C. P. (2019). La resiliencia en la familia del niño con autismo: actitud y condición de desarrollo. *Revista Científica Ciencia y tecnología*, *19*(23). Recuperado de: https://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/articl e/view/253/389

Rodríguez Silva, M. E. (2024). *Fomento de habilidades sociales en niños con autismo* (Doctoral dissertation, PUCESE-Escuela de Licenciatura en Educación Inicial). Recuperado de: https://repositorio.puce.edu.ec/items/8bb534e3-1e10-4eba-8aaf- e7adf86c2be5

Rojas Fabris, M. T. (2018). Inclusión social: miradas de los docentes y apoderados frente a la mixtura social en sus escuelas. Estudios pedagógicos (Valdivia), 44(3), 217-234.Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718- 07052018000300217

Rosales Argudo, A. M. (2022). Personas neurodivergentes y el síndrome de Asperger. Recuperado de: https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/22431

Sandín Esteban, M. P. (2000). Criterios de validez en la investigación cualitativa: de la objetividad a la solidaridad. *Revista de Investigación Educativa*, *18*(1), 223–242. Recuperado a partir de https://revistas.um.es/rie/article/view/121561

Sociedad Chilena de Pediatría (2013).Las vacunas salvan vidas y no causan autismo. Sochipe. 12 de Agosto. Recuperado de: https://sochipe.cl/v3/post.php?id=3221

Thomasz, E. O., Caruana, M. E. C., Massot, J. M., & Eriz, M. (2014). Riesgo social: medición de la vulnerabilidad en grupos focalizados. *Cuadernos del CIMBAGE*, (16), 27-51. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/462/46230868003.pdf

Yáñez, C., Maira, P., Elgueta, C., Brito, M., Crockett, M. A., Troncoso, L., ... & Troncoso, M. (2021). Estimación de la prevalencia de trastorno del Espectro Autista en población urbana chilena. Andes pediátrica, 92(4), 519-525.Recuperado de: ttps://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452- 60532021000400519

Aproximación cualitativa a estilos de crianza y su efecto en el proceso de aprendizaje en primer ciclo básico del Liceo Bicentenario San José de San Javier 2024

Pilar Muñoz Márquez
Paula Turina Lépori

Resumen

Las relaciones familiares son un pilar fundamental en el área personal de la formación y desarrollo de la niñez, esta investigación tiene por objetivo conocer la influencia familiar en el aprendizaje escolar de los/as niños/as.
En los ambientes educativos, un factor clave para que los procesos de enseñanza-aprendizaje tengan un impacto significativo es el rol de la familia como agentes activos en la vida escolar del estudiante. Es así, como las relaciones familiares sólidas y significativas tienen un impacto positivo en el aprendizaje escolar de los niños al proporcionarles apoyo emocional, una comunicación abierta, rutinas estructuradas, valoración de la educación y participación en su educación.

Palabras clave: *Relaciones familiares, proceso de enseñanza aprendizaje, estudiantes*.

Introducción

Esta investigación tiene por objetivo poder conocer cómo influyen las relaciones familiares y cómo tiene directa relación en el aprendizaje de los/as niños/as niñas. El estudio busca clarificar

cómo las relaciones interpersonales de los hijos se reflejan en el proceso de aprendizaje.

Una de las interrogantes clave es indagar en la representación familiar que poseen los adultos responsables de estudiantes de primer ciclo básico, como relevancia social, podemos inferir que, en la actualidad, se intenciona en disminuir las brechas existentes a nivel educativo, generando una concientización de las responsabilidades generadas en esta díada familia –escuela.

Muchos padres han incorporado a su metodología de crianza formas, ritos o mitos basados en sus propias experiencias de vida. Lo anterior, genera una tremenda contradicción ya que, en el mundo de las familias contemporáneas, la crianza se ha adecuado al mundo ajetreado y estresado que viven los padres contemporáneos (Ojeda,2020).

La crianza puede incluir diferentes aspectos, como la atención física, emocional y educativa de los niños. Los padres son responsables de cubrir las necesidades básicas de sus hijos, como su alimentación, higiene y seguridad, así como también de brindarles afecto, amor y apoyo emocional.

Además, son responsables de establecer límites y pautas de comportamiento para sus hijos, enseñarles habilidades sociales y valores morales, y proporcionarles oportunidades de aprendizaje y desarrollo. La forma en que los padres realizan estos procesos de crianza puede variar según la cultura, los valores personales y las circunstancias individuales.

La crianza tiene un impacto significativo en el desarrollo de los niños. Una crianza afectiva y adecuada promueve un

desarrollo saludable y equilibrado, mientras que una crianza negligente o abusiva puede tener consecuencias negativas en el desarrollo físico, emocional y cognitivo de los niños.

El rendimiento académico es el resultado de la multiplicidad de factores que inciden de manera directa o indirecta en el estudiante. En este aspecto, si bien no se garantiza el éxito, sino que es el resultado de la presencia que tienen los adultos responsables de los estudiantes, lo que impacta de manera directa con el funcionamiento académico que puede desarrollar un niño en etapa escolar. Dentro de las líneas de abordaje a nivel cognitivo, también existen actitudes y rasgos propios del educando, las que se miden por medio de calificaciones académicas y estándares conductuales establecidos culturalmente que se consideran aceptados en los diversos contextos en donde se desenvuelven.

Metodología

Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo que permitió evidenciar, desde la experiencia de los agentes clave, aspectos relacionados con su entorno y cultura, describiendo su relación con el contexto institucional. Se utilizó diseño fenomenológico, para analizar la información por medio de la naturalidad en las respuestas, adoptando una reflexión sobre las experiencias de los sujetos. El estudio fue transeccional y descriptivo, pues *"los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables"* (Hernández et al., 2014, p. 6).

Mediante entrevista semiestructurada y pauta de preguntas abiertas (Díaz-Bravo, 2013), se trabajó con una muestra intencionada de 24 familias por nivel del primer ciclo formativo, del Liceo Bicentenario San José, que cumplían con criterios de selección establecidos. Se centró la mirada en padres, madres y/o apoderados, cuyos pupilos en la actualidad cursan desde primero a cuarto año básico como estudiantes regulares, que vivan con ellos y figuren como apoderados/as del/la estudiante. Para la aplicación se contemplaron aspectos éticos de consentimiento informado, confidencialidad y respeto a la integridad de entrevistados/as.

La investigación se centró en los estilos de crianza (Tinitana et al., 2023), con una exploración en la narrativa de agentes y compresión de su identidad cultural (González, 2000). Se utilizó análisis de discurso a partir de transcripciones. *"La confiabilidad y la validez de los hallazgos recaen en la fuerza y la lógica argumentativa"* (Urra et al., 2013).

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

El aprendizaje es el resultado de una constante construcción de conocimientos, acompañada de la reestructuración de aprendizajes previos. Esto facilita que los estudiantes adquieran conocimientos de forma continua y en diversos temas. El conocimiento se construye a través de la interacción del individuo con su entorno y que ese proceso de construcción del conocimiento ocurre en etapas o niveles de desarrollo cognitivo y se da a través de la asimilación y la acomodación. La asimilación consiste en incorporar nueva

información o experiencias a nuestras estructuras de pensamientos existentes, mientras que la acomodación implica ajustar o modificar esas estructuras para adaptarse a la nueva información o experiencias.

> *"Una sociedad moderna reconoce a los niños y niñas como sujetos, desde una posición sicoanalista que lo identifica en su unidad psíquica, corporal y en su manifestación social es decir tienen igualdad de condiciones que los adultos ante la ley."* (Moreno & Ramírez, 2019, p. 114)

Según Jiménez & Hernández (2011) uno de los factores que incide directamente con el proceso de vinculación es la imitación de las conductas que los niños observan de sus cuidadores. El tipo de interacción posee mayor probabilidad de generar un estilo de apego seguro. La clave se presenta en los patrones de comunicación entre el niño y el cuidador.

> *"El conocimiento no es el resultado de una mera copia de la realidad preexistente, sino de un proceso dinámico e interactivo a través del cual la información externa es interpretada y reinterpretada por la mente. A su vez, el estilo de crianza es Actitudes y comportamientos de padres y madres hacia los hijos, en los que se involucran al desarrollo del niño o la niña, por medio de la experimentación de bienestar subjetivo, actitudes y expectativas sobre el desarrollo del infante."* (Jiménez & Hernández, 2011, p.31).

El estilo de crianza nos permite ver el campo del mundo familiar, que enfrenta al mundo educativo, lo que en antropología se denomina choque cultural. La crianza es como un modelo de trabajo, sino que en cómo el niño desempeña actividades en pro

de la herencia cultural o la herencia formal normativa de la familia, ya que en contexto de familia se define un actuar en cuanto a la aceptación o el rechazo a ciertos estímulos o acciones.

Según Tinitana, Morales y Villavicencio (2023), los estilos de crianza constituyen aquellas actividades realizadas por los progenitores en la comunicación, afectividad, asertividad e integración socio-familiar con cada uno de sus integrantes, a través de estas actividades se logra establecer un vínculo parental con el infante. En esta etapa se desempeñan de mejor manera las funciones parentales, formando vínculos afectivos sanos.

Los padres forjan modelos internos de restricción normativa, por lo tanto, los modelos son transmitidos desde la familia por medio de los estilos de crianza, cuyas diferencias y relaciones, refieren que existen factores del entorno que condicionan los patrones de conducta de los niños, en donde los estilos de crianza tienen directa relación en el cómo el estudiante se vincula con sus pares, logrando procesos de socialización que van de la mano con la adquisición de conocimientos.

En este sentido, los patrones de conducta, la internalización de saberes por medio de la observación participante propiciará el clima y entorno necesario para que el niño direccione su actuar por medio de conductas preconcebidas en su memoria, logrando identificar la discrepancia del accionar.

La participación de la familia en los procesos educativos puede tener un impacto significativo en el aprendizaje y desarrollo. Los apoderados pueden desempeñar un papel clave en proporcionar oportunidades y apoyar el proceso de

construcción del conocimiento, facilitando el acceso a diferentes experiencias, fomentando la indagación activa.

Uno de los factores que determinan la conducta de un niño o niña a nivel social es el claro reflejo de sus padres, en cuanto a formas de vinculación, canales comunicacionales y procesos de apego que se experimentan en la infancia. Es por ello por lo que, la interacción que poseen hijos e hijas con sus padres, determinan la conducta y el comportamiento.

Las prácticas de crianza reflejan un proceso multidimensional y siempre se tiende a incluir dos dimensiones básicas relacionadas: una vinculada con el tono emocional de las relaciones nivel de comunicación referido al apoyo o afecto parental y la otra, con las conductas puestas en juego para controlar y encauzar la conducta de los hijos e hijas el tipo de disciplina. La primera motiva la autonomía, autoafirmación y autorregulación, mientras que la segunda tiene el objetivo de lograr la adaptación social de los hijos (Córdoba, 2014).

El rendimiento académico queda entendido como lo que los alumnos obtienen en un curso, tal como queda reflejado en las notas o calificaciones escolares. Estas notas son también producto social, en cuanto que responden a lo estipulado por las legislaciones educativas y son un indicador de la capacidad productiva del estudiante (Amateis, 2020).

> *Aquí se observa un fenómeno creciente (y preocupante) en el cuidado: la sobre exigencia que está generando niveles muy altos de estrés crónico en los niños y niñas (y ya sabemos que el estrés crónico no solo produce dificultades emocionales, sino también físicas). Por ende, aquí el adulto suele tener todo un set de expectativas del niño, las*

> *cuales si no se cumplen significa que recibirá algún tipo de comentario o acción negativa* (Lecannelier, 2016, p. 18).

Es importante comprender los estilos de crianza desde sus representaciones y constructos socio culturales y afectivos De lo contrario, la historia social solo se instituye como un espacio lejano, inerte y vacío, algo que solamente fue (Yáñez, 2013). La configuración sociohistórica y cultural de la crianza viene aparejada de mitos, ritos y un posicionamiento de la realidad que se encuentra develada en la interacción y cuidado.

> *El mundo no es una estructura estática, sino un producto que nace de la complejidad del pensamiento y del conocimiento del observador que, incluido en aquello que observa, permanentemente lo construye, deconstruye y reconstruye* (Yáñez, 2013, p. 29).

Hay que mencionar que, tensionar los estilos de crianza desde su acervo de conocimiento cultural, permitirá romper los nichos del conocimiento, posicionando la comprensión de saberes desde la complejización, traspasando lo conocido y lo meramente aparente, situado en un qué y para qué; posicionando al quehacer disciplinar en el poder traducir los conceptos, mitos y ritos ya conocidos, desde un lente observador, pero que a su vez comprende la dinámica de la crianza no por sí misma, sino desde la vereda de los propios agentes transformadores de cambio.

> *El lenguaje y las coyunturales reglas de la cultura no se derivan, necesariamente, de estructuras sociales subyacentes o de sistemas de significados estables, sino de interacciones sociales en las que las personas definen*

> *situaciones vividas, atribuyéndose nombres y significados* (Gadea, C. 2018, p. 44)

Desde la disciplina de la educación se pretende formar la articulación entre la familia y la escuela para incorporar a las familias en los procesos educativos, esperando potenciar el rendimiento escolar, generando en los niños y niñas mayor confianza y seguridad aumentando la autoestima, desarrollando de esta forma las habilidades blandas. Es por lo anterior que el compromiso de los padres y la buena comunicación padres-hijos en temas escolares impactan en un resultado académico positivo (Gubbins e Ibarra, 2016).

Análisis de resultados

Respecto de los *estilos de crianza*, las familias que poseen una claridad en lo que se espera de sus hijos, con rutinas claras, canales de comunicación efectivos, logran un alcance académico favorable, permitiendo el cumplimiento del proceso enseñanza aprendizaje. El rol que la familia le atribuye a la institución, logrando la visualización como un ente socializador, capaz de enriquecer no solo académicamente a la educación de los estudiantes, sino que de manera integradora, logrando la complementariedad educación formativa (Tinitana et. al 2023). Es posible observar que los padres y madres que fueron entrevistados para esta investigación conciben la participación de la familia con un actor relevante en los procesos educativos de sus hijas e hijos (Velásquez, 2020). Es en este sentido, donde se aprecia que, el tener un espacio de escucha activa frente a la narrativa del contexto natural de las familias, fue percibido como una instancia positiva, logrando recopilar antecedentes centrados

en rutinas, normas, costumbres, trato, logrando robustecer el proceso de investigación.

En cuanto a la *dimensión socioeducativa,* cabe señalar que la educación por medio de procesos de aprendizaje permite el desarrollo de la identidad, lengua y valores culturales, es un medio en el que las personas adquieren habilidades para desarrollarse y lograr ser partícipes de la sociedad e integrarse a la comunidad a la que pertenecen, colaborando en la construcción de proyectos de vida. La familia es fundamental en el proceso de desarrollo y bienestar de los y las educandos, considerando su rol de ente socializador principal, respondiendo a las dificultades y problemáticas que puedan presentarse, además de internalizar valores, principios y creencias. Es así como la familia es una entidad con un rol social.

Sobre la *participación social* se refiere a la existencia y promoción de redes de apoyo que permitan la integración social de las personas. Desde esta perspectiva se entiende que la ausencia o escasez de relaciones sociales significativas, pueden convertirse en un obstáculo social que afecte el bienestar de las personas. Por tanto, fortalecer las prácticas de cooperación y apoyo mutuo, así como las capacidades asociativas de las comunidades, contribuye al bienestar familiar.

Respecto de la *dimensión cultural,* las familias entrevistadas no se sienten identificadas con el sello declarado por la institución, sino que logran identificar aspectos de aprendizaje, prestigio, relaciones sociales y vinculares con pares, seguridad y resguardo que entrega el establecimiento, estándar sociocultural del entorno en el que se desenvuelven sus hijos e hijas. Se encuentran identificadas con el proyecto educativo, generan una

fusión cultural especialmente en el área formativa, normas y reglas, dando cumplimiento y acoplándose a los parámetros esperados por la institución, especialmente en sentido de responsabilidad, cumplimiento de deberes y saberes, fusionando el área formativa con la académica (Molano, 2007).

Conclusiones

Visibilizar aspectos relacionados a los estilos de crianza, permite analizar en profundidad las representaciones de crianza desde un enfoque cultural ejercida por familias del Liceo Bicentenario San José de la comuna de San Javier en primer ciclo básico y su impacto en los procesos de enseñanza aprendizaje de sus hijos.

Conforme a lo anterior, existe un acervo cultural importante que se ejerce en contextos escolares, logrando la disfunción del colegio y la familia; en este contexto escolar, se visibilizan aspectos que no necesariamente van en dirección a lo que declara el proyecto educativo con énfasis en lo religioso, sino que, los parámetros de cultura que los padres consideran relevantes, son aquellos asociados a aspectos de respeto, estructura, orden, organización y liderazgo tanto a nivel formativo como a nivel académico. En este sentido, es relevante mencionar que, las familias entrevistadas no se sienten identificadas con el sello declarado por la institución, sino que logran identificar aspectos de aprendizaje, prestigio, relaciones sociales y vinculares con pares, seguridad y resguardo que entrega el establecimiento, estándar sociocultural del entorno en el que se desenvuelven sus hijos e hijas.

Las familias visualizan como prioridad que el centro educativo cumpla con los parámetros y exigencias de entrega de contenidos en un periodo determinado y que los estudiantes sean personas con valores (Banquet et al., 2021. Sin embargo, otro factor importante es que el clima de aula se otorgue para el aprendizaje, de esta manera, se logra la fusión entre la familia y el colegio, ya que la institución declara *"la sala de clases como un lugar sagrado*", la que debe tener los estándares disciplinarios y académicos necesarios para la adquisición de conocimientos.

En la investigación se logró dar cuenta de los fundamentos que definen los estilos de crianza y tienen directa relación con los tipos de familia y el concepto de este, desde ahí la organización para los roles, funciones dentro de la familia y formas de crianza.

En la primera etapa escolar se aprecia mayor compromiso por parte de los y las apoderados/as a ser partícipes de los procesos educativos (Barrenechea, et al., 2021). Se visibiliza que los padres privilegian un establecimiento educacional de calidad donde presentan altas expectativas de las capacidades que puedan llegar a desarrollar sus hijos y las oportunidades y beneficios que ello puede traer a futuro, aspirando a una vida independiente con mayores accesos y recursos que los que presentan en la actualidad los familiares. Por lo que la prioridad está en optar por un establecimiento educacional que cumpla con los objetivos esperados por la familia, independiente de las creencias religiosas y culturales, enfocados en un estilo de crianza estricto en cuanto a lo académico donde existen normas y límites claros para alcanzar un buen rendimiento escolar, basados en rutinas de estudios y espacios de comunicación relacionados en las actividades escolares.

Referencias

Amateis, M. C. Estilos de crianza y rendimiento académico en adolescentes de 14 a 18 años, en una Escuela de Gestión Privada de la ciudad de Paraná [en línea]. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica Argentina. Facultad Teresa de Ávila. Departamento de Humanidades, 2020. Disponible en: https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10900

Banquet, D, Bedoya, L, Bolaño, N & Montoya, L. (2021). Diferencias Interculturales en los procesos de crianza de 32 familias de Urabá y Área Metropolitana. Tecnológico De Antioquía, Institución Universitaria. Trabajo de Grado.

Barrenechea, T. y Padilla, J. (2021). Estilos de Crianza que favorecen conductas Asertivas en estudiantes de Educación Inicial. Universiadda Cesar Vallejos, Lima – Peru. Tesis doctoral. Recuperado De Https://0710j6vzl-Y-Https-Elibro-Net.Itmsp.Museknowledge.Com/Es/Ereader/Uautonoma/228701?Page=46.

Cordero-Lopez, B. & Calventus, J. (2022). Modelos Predictivos del Bienestar Adolescente: Estilos y Prácticas Parentales. Límite, 17 (2). Http://Dx.Doi.Org/10.4067/S0718-50652022000100202.

Córdoba, J. (2014) Estilos De Crianza Vinculados A Comportamientos Problemáticos De Niñas, Niños Y Adolescentes, Ed. Universidad de Córdoba.

Díaz-Bravo, L, Torruco-García, U, Martínez-Hernández, M, & Varela-Ruiz, M. (2013). La Entrevista, Recurso Flexible y Dinámico. Investigación en Educación Médica, 2(7), 162-167.

Gadea, Carlos A. (2018). El interaccionismo simbólico y sus vínculos con los estudios sobre cultura y poder en la contemporaneidad. Sociológica (México), 33(95), 39-64. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732018000300039&lng=es&tlng=es

Gubbins, Verónica, & Ibarra, Sebastián (2016). Estrategias Educativas Familiares en Enseñanza Básica: Análisis Psicométrico de una Escala de Prácticas Parentales. Psykhe (Santiago), 25(1), 1-17. https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.25.1.773

Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. &; Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. Mcgraw-Hill

Jiménez, J. E. & Hernández, N. (2011). Evaluación del progreso de aprendizaje en lectura dentro de un Modelo de Respuesta a la Intervención (RtI) en la Comunidad Autónoma de Canarias. Escritos de Psicología - Psychological Writings, 4(2), 30-64.

Lecannelier, F. (2016) A.M.A.R. Hacia un cuidado respetuoso del apego en la infancia. Planeta Chilena (Diana), Santiago de Chile, 303 páginas.

Moreno, P. &, Ramirez M. (2019). Educación moral en la familia: desafíos y oportunidades. Rexe. Revista de Estudios y Experiencias en Educación, (11), 113-124.

Molano, O. (2007). Identidad Cultural. Un Concepto que Evoluciona. Revista Opera, (7), 69-84. Pág 6

Ojeda, M. (2020). Estilos de Crianza Parental en el Rendimiento Académico. Podium. 37, pp. págs. 89-106. Https://Doi.Org/10.31095/Podium.2020.37.7

Tinitana, V., Mayra, A, Morales, N. & Villavicencia, C. (2023). Estilos de Crianza y Conductas Disruptivas en Niños en Tiempos de Pandemia. Fides Et Ratio, 25 (25), Pp.45-68.

Urra, A., Muñoz, B. & Peña, C. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. Enfermería Universitaria;10(2), pp.50-57.

Velásquez, M. (2020). Estilos de Crianza. Una Revisión Teórica. Universidad Señor De Sipán. Perú. Tesis de Grado. Recuperado de: https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7286.

Percepciones de los/as funcionarios/as de la salud sobre el conflicto de las mujeres con la maternidad. Estudio cualitativo en la región de Tarapacá, 2024

Eduardo Aguilera Segura

Resumen

En Chile, una de las formas en que se puede hacer familia es por medio de la adopción y, para que ello ocurra, deben necesariamente existir madres que se encuentren dispuestas a ceder a sus hijos/as en adopción. La presente investigación recoge los discursos de 6 funcionarios de la salud que han tenido vinculación con el Programa Familias de Origen en Conflicto con la maternidad, el cual pertenece al Servicio de Protección Especializado a la Infancia y a la Adolescencia. La presente investigación, de enfoque cualitativo, describe y analiza los discursos en torno a la cesión de hijos por parte de familias en la región de Tarapacá.

Palabras clave: *adopción, infancia, maternidad, conflicto, trabajo social*.

Introducción

Los seres vivos, y en particular, los seres humanos en el mundo occidental pasan a lo largo de su vida por una serie de etapas que los marcan profundamente. El ingreso al mundo escolar, las expectativas puestas en el trabajo, el inicio de la vida en pareja, las separaciones o la viudez, son etapas que marcan a

millones de personas. En el caso de las mujeres, ocurre con la menarquia, el inicio de la vida sexual como también, para muchas, la concepción de una nueva vida, son cambios que algunas esperan o también anhelan vivir en algún momento. Sin embargo, en ocasiones, no se dan algunas condiciones ideales para que suceda. En ocasiones, suele ocurrir que las decisiones que tomen las mujeres se encuentran con diversas visiones entrecruzadas, por diversos factores, siendo uno de los principales la carga moral (Carrillo, 2020).

Cuando los embarazos ocurren en contextos específicos, como producto de una violación, una relación ocasional, producto del ejercicio del comercio sexual o no encontrándose las mujeres social o económicamente preparadas para ello, surgen los conflictos con la maternidad. Si bien evidentemente no se trata de una situación que afecte principalmente a las mujeres, en nuestro país (como en gran parte del mundo) son ellas quienes se enfrentan a este desafío sin el apoyo de los progenitores, debiendo asumir la decisión de continuar su embarazo y, posteriormente, determinar si se hará cargo de asumir la crianza del bebé.

Frente a estas situaciones, el Estado de Chile, por medio de la ley 19.620 establece en su artículo 8, letra a que: el menor cuyos padres no se encuentran capacitados o en condiciones de hacerse cargo responsablemente de él y que expresen su voluntad de entregarlo en adopción ante el juez competente, como así también en el artículo 9 de la citada ley, donde hace alusión respecto al padre o la madre que haya expresado su voluntad de entregarlo en adopción respecto a un hijo o hija, dándole la oportunidad que sea apartado de su lado y crezca bajo otra familia, distinta a la propia.

Aquí surgen diferentes voces, como de ONG's que tienden a favorecer que las mujeres se queden con sus hijos, como así también entidades religiosas que pueden permear las decisiones de las gestantes. De la misma forma, existen otros actores que pueden condicionar la decisión que tomen las familias en conflicto con la maternidad, como son los profesionales que se desempeñan en algún centro de atención primaria de salud y que les corresponde atender a estas personas, siendo necesario conocer sus expectativas y experiencias al verse enfrentados a situaciones de esta naturaleza.

Es aquí donde cobra relevancia el rol y la posición que tienen éstos frente a la maternidad y en especial a la posibilidad de entregar una respuesta integral, considerando a la cesión en adopción de sus futuros hijos. Emerge la pregunta: ¿de qué forma los/as funcionarios/as de la salud, de la región de Tarapacá, perciben la cesión de hijos e hijas de familias que se encuentran en conflicto con la maternidad? Por tanto, la investigación se centra en comprender la forma en que los/las funcionarios/as de la salud, en la región de Tarapacá, perciben la cesión de hijos e hijas de familias que se encuentran en conflicto con la maternidad en el año 2024.

Metodología

Se elaboró una estrategia de trabajo cualitativa, por cuanto este enfoque plantea que la realidad se construye a partir de las interpretaciones de los participantes en la investigación, respecto de sus propias realidades (Hernández-Sampieri, et al, 2006, p.9). El diseño fue fenomenológico de corte transeccional por cuanto

se intenta conocer las vivencias de personas sobre alguna situación determinada, identificando las distintas formas en que ella es concebida (Hernández-Sampieri, 2006). Así mismo, involucra el tipo de estudio descriptivo respecto a la recogida de la información por cuanto se *"recolectan"* datos en un solo momento, en un tiempo único.

Respecto al universo/muestra, este fue intencionado y consideró a la totalidad de profesionales de los Centros de Salud Familiar de la región de Tarapacá que alguna vez utilizaron el Programa Familias de Origen en conflicto con la maternidad, los cuales corresponden a 6 personas. Cabe precisar que se realizó un muestreo de tipo teórico, o también conocido como intencionado, donde si bien se inicia el muestreo por medio de personas que voluntariamente participen en la investigación, posteriormente se efectúa un proceso de avalancha. Y es que no se busca la representatividad estadística, por cuanto se intenta comprender los patrones culturales y la manera en que se estructuran determinados comportamientos (Monje, 2011).

La unidad de análisis refiere en primera instancia a la existencia de aprehensiones de parte de los/as profesionales de la salud vinculados con las familias de origen que en alguna oportunidad tuvieron relación con el programa. En segundo lugar, se encuentra la experiencia práctica de estos/as profesionales, respecto al tema, con el objeto de recoger sus relatos e impresión del funcionamiento de éste. Y en tercer lugar es posible señalar las representaciones sociales de los distintos profesionales relacionados con la cesión de familias en conflicto con la maternidad.

Como técnica de recolección de la información, se utilizó la entrevista semi estructurada, por cuanto ésta busca un tema

en particular, pretendiendo que la información recogida sea lo más específica posible, manteniendo el investigador una postura de escucha activa (Díaz-Bravo, L, et al. 2013). El instrumento utilizado fue una pauta de preguntas abiertas. Para el análisis de datos elegida al momento de analizar la información, se utilizó como instrumento una matriz esquemática, en la que se vació la información de forma tal que permitiese desagregar e identificar los códigos en los relatos de los/las profesionales. Se utilizó un plan de análisis, luego de la recogida de datos, por medio de la transcripción de las entrevistas y posteriormente la interpretación de datos con el objeto de realizar su análisis de contenido, para finalmente contrastarlo con los antecedentes teóricos previamente seleccionados.

El estudio procuró *"asegurar que la información que se va a recolectar sea realmente, la que se necesita y como se necesita para medir lo que se propone medir*" (Borjas, 2020, p.79). Además. Los instrumentos se sometieron a pruebas para abordar el fenómeno (Arias y Girlado, 2011).

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

A lo largo de la historia de la humanidad, ha sido la mujer la persona encargada de ofrecer los cuidados necesarios a los niños y niñas que crecen a su alrededor, para la subsistencia. Y es que la palabra maternidad se encuentra formada desde las raíces latinas *"mater"* (madre) *"nus"* (que es un sufijo que indica pertenencia o procedencia) y el sufijo *"dad"* (calidad), por ende, se entiende que esta cualidad es de exclusiva propiedad de las mujeres.

En la antigua Grecia se invocaba a las diosas encargadas de la fecundidad, de la tierra y de las mujeres, para que tuviesen un embarazo y parto a tiempo, según lo esperado. Las mujeres eran entonces parte fundamental de las diversas civilizaciones, preocupándose de la transmisión de la cultura y de las tradiciones (Valero, 2017).

Con el pasar del tiempo, y entre los siglos XVII y XVIII ocurre un cambio respecto a la percepción de la niñez, observándola dentro de su inocencia y como un ser que necesita protección. Rousseau ocupa un lugar de preponderancia en estos años, inspirando a la ciudadanía con una idea romántica respecto a la rehabilitación de la humanidad, partiendo desde los niños. Fue de esta manera, que las mujeres abandonaron en forma paulatina el mundo del trabajo para asumir el cuidado de los hijos e hijas.

De esta forma, es posible señalar, tal como dice Cristina Palomar en Agudelo y Chapman (2021) que *"La maternidad no es un "hecho natural", sino una construcción cultural multideterminada, definida y organizada por normas que se desprenden de las necesidades de un grupo social específico y de una época definida de su historia"* (p.198).

En contraposición al apartado anterior, surge lo que se entiende por mujeres en conflicto con su maternidad, concepto que para Giberti, corresponde a que *"la denominación alude a la oposición de esa mujer a lo que sería su maternidad como función natural y, por extensión, inapelable. No acatar la convivencia y mantención del niño la encuadra en el ámbito del conflicto"* (Gilberti en Schramm, 2007, p. 150).

De esta manera, se sanciona a aquellas mujeres que expliciten su deseo de no querer ser madres, negándose a serlo, por cuanto esto iría contra la *"naturaleza"* de lo femenino, como así también a la serie de expectativas puestas en el rol materno, como es la de criar y transmitir los valores de la sociedad en que esa mujer se encuentra inmersa (Carrillo, E., 2020). Para esta autora, es esta situación la que genera un mayor nivel de dificultad al momento de que la sociedad se enfrenta a una mujer que desea ceder a su hijo/a en adopción.

Por otra parte, resulta del todo relevante señalar que se entenderá como funcionarios/as de la salud, a todas aquellos/as trabajadores que pertenezcan a alguna entidad administradora de salud municipal, que además *"ejecuten en forma personal y exclusiva acciones directamente relacionadas con la atención primaria de salud"* (MINSAL, 1995).

De la misma forma, y en consideración a que la presente investigación fue desarrollada con profesionales que se encuentren desarrollando funciones en los centros de salud familiar de la región de Tarapacá, es necesario detenerse y poner atención respecto a las personas que allí laboran, y en especial de aquellos que se relacionan de forma directa con el tema de madres en conflicto, como matronas/es, Psicólogos/as y Trabajadores Sociales.

Y es que su trabajo resulta clave al momento en que los/as progenitores/as manifiestan en algún momento del proceso de embarazo, la idea o noción que podrían eventualmente ceder a sus hijos en adopción. Es aquí donde lo que ellos/as piensan se traduce en lo que hacen, siendo gravitante en el futuro de la mujer embarazada y de su hijo.

Muchas veces, los/as profesionales de la salud tienden a dejar fuera los procesos ideológicos y sociales que les son propios, por cuanto de manera frecuente, creen (quizás inconscientemente) que su actuar debe ser principalmente desde lo técnico (Altamirano, 2016).

Inevitablemente, los *"supuestos básicos"* o representaciones sociales de estos/estas profesionales, se forman a través de las experiencias, tanto personales como profesionales, siendo estas sumadas a las creencias, prejuicios e ideologías, los que son puestos al servicio de los pacientes, los que no siempre pueden ser efectivamente demostrados, pero existen, no siendo del conocimiento consciente siquiera de quienes las poseen (Lorez, M. en Altamirano, 2016).

Alrededor de la década de los años 60, Serge Moscovici planteó que las representaciones sociales son *"una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de comportamiento y la comunicación entre los individuos"* (Moscovici en Maldonado, 2019, p. 413). El autor habla respecto de los conocimientos sociales, aludiendo a fenómenos específicos, diferenciándose de la mirada durkheimniana de representaciones sociales.

Moscovici además indica que las representaciones sociales son más dinámicas y están sujetas a transformaciones en función del contexto social, como así también al hecho de que éstas son contextualizadas y se relacionan con el intra-grupo, y no a nivel de inter-grupos, sumando además que nacen del debate y del desacuerdo entre grupos que comparten un mismo contexto social (Navarro y Restrepo, 2013).

Otro de los conceptos que aparecen en el planteamiento de Moscovici, corresponde al de anclaje social, el cual puede entenderse como una *"una representación consiste en su enraizamiento en el espacio social para usarlo cotidianamente"* (Valencia, S. en Maldonado 2013, p. 64). Este concepto resulta relevante, toda vez que uno de los antecedentes teóricos que permitieron consolidar la investigación dice relación con que las representaciones sociales observadas en los discursos de los/as profesionales de la salud entrevistados/as, quienes presentaron determinados planteamientos que posibilitaron conocer precisamente aquellos que se encuentran anclados en su forma de pensar respecto a la cesión de hijos de madres que se encuentran en proceso de determinar la cesión de sus bebés.

De esta forma, se conoció cómo interpretaban la realidad observada y vivida y cómo ésta es incorporada a su quehacer cotidiano laboral. Aquí radica, como fue señalado precedentemente, el centro del planteamiento de Moscovici para la presente investigación, por cuanto el foco se encuentra puesto en el hacer de las personas, y como este anclaje influye en su forma de proceder ante determinados momentos, que, en este caso, corresponde al momento de darle la opción a las mujeres a ceder a sus hijos.

Para Denisse Jodelet las representaciones sociales se refieren a *"los procesos que caracterizan el pensamiento de sentido común, es una forma de pensamiento práctico, socialmente elaborado, marcado por un estilo y una lógica propias, y compartido por los miembros de un mismo colectivo social o cultural*" (Jodelet, 2020, p.52). Es así como a diferencia de Moscovici, esta autora agrega el sentido de la colectividad entre

pares, entre personas que comparten determinadas formas de insertarse en la comunidad.

La autora, a la vez, considera las representaciones sociales como propias de determinadas personas, las hace suyas, aludiendo que estas ideas o preconcepciones le pertenecen a determinado grupo humano y en la medida que se tomen estos elementos, se puede llegar a conocer en definitiva sus deseos, intereses y motivaciones personales (Jodelet, 2020).

De otro lado, Tomás Ibáñez, quien describe a las representaciones sociales como aquel *"pensamiento constituido y pensamiento constituyente. En tanto que pensamiento constituido, las representaciones sociales se transforman efectivamente en productos que intervienen en la vida social como estructuras preformadas a partir de las cuales se interpreta, por ejemplo, la realidad*" (Ibáñez en Rubira-García, R. y Puebla-Martínez, B. 2018, p.148). Llama la atención en esta definición, que el autor no señala que esta concepción de la realidad se encuentra acabada, sino que, por el contrario, se encuentra en un continuo proceso de construcción-deconstrucción, lo cual genera una realidad en constante evolución.

Como marco referencial del problema estudiado se encuentra el hecho de que el Programa de Apoyo y Orientación a las familias de Origen en conflicto con la maternidad, perteneciente al Servicio de Protección Especializado a la Infancia y a la Adolescencia, nace de la necesidad de otorgar atención al niño/a y a sus madres y/o padres cuando éstos presentan ambivalencia o claramente se han planteado la alternativa de renunciar a los cuidados del hijo/a, proyectando en estos casos, su integración a familia adoptiva, a fin de restituir su derecho a

vivir en familia. Nace como una respuesta legislativa en la Ley 19.620, en el año 1999, cuyo objetivo central es otorgar información y acompañamiento a mujeres y sus familias que se encuentran en situaciones complejas, ya sea de tipo económica o social. Al respecto, cabe señalar que el Programa adquiere este nombre desde el año 2024, según el Informe de detalle de Programas Sociales, Evaluación Ex Ante – Proceso de Formulación Presupuestaria 2024.

Otros aspectos que fue posible de conocer gracias a la revisión de documentos existentes en la dirección regional y a los que el investigador tuvo acceso (con fecha 01 de abril de 2024), producto de las labores que desempeña, se relacionan con las instituciones derivantes, que fueron en su mayoría los Centros de Salud Familiar, alcanzando un 42%, seguidos por la fundación San José con un 29%, al igual que el programa Chile Crece Contigo del Hospital Regional con un 29% de derivaciones.

Tal como es posible observar, el mayor porcentaje de derivaciones del año 2023, al igual que como arrojan las estadísticas del año 2022 (a las cuales el investigador de igual forma tuvo acceso), corresponden a los funcionarios de la salud municipal, razón de ello es que la investigación se generó a través de éstos.

Análisis de resultados

En términos generales, es posible señalar que, en su mayoría, los entrevistados indicaron que la decisión de ceder a los hijos en adopción es primeramente un derecho, infiriéndose que se trata de una determinación que se desprende de la

posibilidad que otorga la ley respecto a entregar a un/a hijo/a en adopción, amparado en el artículo 9 de la ley 19.620, aludiendo que principalmente son las mujeres aquellas personas que debieran tener esta "*alternativa legal*" (Entrevistada 2), considerándola entonces como una opción que se encuentra dentro de la legislación chilena respecto a la determinación de decidir por ellas mismas en cuanto a llegar a convertirse en madres o dedicarse a la crianza.

Por otra parte, se encuentran la percepción de la decisión de entregar al bebé a una familia que cuente con los recursos suficientes como para hacerse cargo de éste, no reduciéndolo al tema económico, sino más bien al aspecto afectivo *"así como también es el derecho del niño/a de vivir en con un grupo familiar donde sea querido"* (Entrevistada 3).

Esta respuesta trasciende a la mujer en conflicto con la maternidad, extrapolando la situación hacia el futuro del niño/a, observándose mayor amplitud en la posibilidad de visualizar más allá que respecto a la usuaria. Similar respuesta se obtuvo del entrevistado 4, quien, de la misma forma, aludió a la priorización del *"bien mayor del niño",* considerando de esta manera, que la cesión no tan solo involucra a las/los madres/padres, sino que además con el bebé, *"es el acto de entregar un niño que no tuviste tú para que otras personas se hagan cargo de él tanto desde el punto de vista personal como legal"* (Entrevistado 5), señalando que en el corto plazo los/as hijos/as de estas personas serán efectivamente adoptados. Tal como lo señala Valdés, 2019, quien a la vez indica que *"no se trata de que la familia sea algo simplemente bueno, deseable o conveniente para las personas, se trata de un derecho humano"* (p.39) dirigido puntualmente a

todos/as los niños y niñas, independiente del contexto en el cual nazcan.

De esta forma, es posible señalar que los profesionales entrevistados no presentan aprehensiones respecto al tema de la adopción, sino que, por el contrario, lo consideran como un derecho, tanto para las progenitoras, como para sus hijos/as.

Los entrevistados manifestaron en su totalidad que ésta ha sido positiva, señalando además que no han tenido experiencias negativas que obstaculizaran el realizar derivaciones. Cabe indicar que en razón de ello, han derivado desde 2 hasta a 8 mujeres al programa, señalando además que si bien no cuentan con la certeza respecto a lo que el programa Familias de origen en conflicto con la maternidad se dedica, si logran referirse a que la labor realizada por los profesionales que allí laboran es la de acompañar, guiar y orientar a las mujeres que presentan dudas respecto a ceder a su hijos en adopción para *que "la madre pueda tomar una decisión consciente y responsable, entendiendo la complejidad de lo que significa tomar esa decisión"* (Entrevistado 1).

De la misma forma, los/as funcionarios/as de la salud, que participaron de la investigación, perciben al programa como un espacio que ofrece acompañamiento profesional al proceso de aceptación, valorando positivamente la instancia y validándola como un puente que ofrece nuevas oportunidades a los/as hijos/as de madres que participan del programa.

Los/s entrevistados/as brindaron importante información en cuanto a las experiencias vivenciadas por éstos, señalando que *"ha sido muy beneficioso porque a través del Cesfam poder*

generar una estrategia en común, es decir, me he sentido parte de la estrategia para ir en apoyo de la chica que estábamos atendiendo en ese momento y también de su familia porque en ese momento también atendimos a la mamá de la niña que estaba muy afectada" (Entrevistado 1) observándose una mirada favorable respecto la experiencia. De afirmaciones como esta, es posible desprender que se evalúa positivamente el hecho de proyectarse una intervención integral al grupo familiar, sin desplazar al foco de la atención, que son los bebés, sino que de igual manera centrando el actuar coordinado en pro de acciones concretas para proteger y entregar una atención basada en los derechos humanos, de las mujeres que cedieron a sus hijos/as en adopción.

De igual manera, es posible señalar que la experiencia práctica es considerada como positiva, por cuanto *"el trabajo era directo con la gente de la Unidad para ver qué acciones podíamos hacer en conjunto"* (Entrevistada N°5), otorgándole un valor adicional a la complementariedad de la intervención. Así mismo, la entrevistada pudo observar que *"se pesquisaron sentimientos de preocupación, angustia, temor e incertidumbre por el futuro junto a su hijo/a, información que ha dejado en alerta para derivar al programa"* pudiéndose de esta manera, realizar un trabajo en conjunto e hipotetizar eventuales derivaciones en el futuro.

Cabe señalar que, frente a este punto, es la pesquisa de determinados casos, desde una mirada integral, lo que resulta altamente positiva en términos de la detección temprana de situaciones que podrían generar una derivación al programa, concibiéndose que se debe prestar atención precisamente a

aquellos aspectos relacionados con el estado emocional de las gestantes.

Además, es posible señalar que para la presente investigación se entrevistó a 6 profesionales, quienes son trabajadores sociales, entre los 28 y 50 años de edad, con amplia experiencia en el campo de la salud, y quienes han realizado derivaciones al programa de Familias en Conflicto con la maternidad en reiteradas ocasiones. Razón de ello, se presume que cuentan con la noción del funcionamiento y objetivos que persigue el Programa de Familias de Origen en conflicto con la maternidad.

Cabe agregar en este punto, que uno de los aspectos que no fueron señalados por los entrevistados, pero que aparece en la bibliografía, es lo investigado por Altamirano, F. (2016) quien señaló que los/as entrevistados coincidieron que se en la temática en sí no era posible de encontrarse en capacitación o formación académica propiamente tal, aspecto que resulta del todo congruente con la realidad nacional, donde tampoco existen diplomados o cursos especializados para el abordaje de esta temática en particular. Este aspecto resulta interesante de abordar, por cuanto no fue un tópico que estuviese presente en el discurso de ninguno de los entrevistados, lo que podría deberse a que cuentan con información suficiente respecto al funcionamiento del programa, como tomar contacto con los profesionales a cargo, vía de derivación de los casos, entre otros.

En virtud de lo anterior, no se observaron mayores diferencias en las representaciones sociales de los profesionales de la salud en cuanto a la percepción de la cesión de las familias de origen en conflicto con la maternidad.

En términos generales, los/as entrevistados/as lograron señalar aquellos aspectos que identificaron como relevantes en cuanto al tema de la cesión de hijos/as como también del programa Familias de Origen en conflicto con la maternidad. Respecto a ello, se registró que la percepción es positiva, por cuanto, no hubo mención alguna a algún sesgo, comentario discriminatorio o transcripciones que den cuenta de una sanción social de parte de los/as trabajadores/as de la salud en cuanto a aquellas mujeres que deciden libremente ceder a sus hijos/as en adopción. De igual manera, llama la atención que emerge el cuidado de los niños como un aspecto preponderante en el análisis.

Conclusiones

Respecto a los aportes para la intervención de Trabajo Social, estas consideran principalmente el redoblar esfuerzos para realizar una difusión más permanente con los/as profesionales de la salud, realizando intervenciones en el mismo CESFAM, coordinando espacios de capacitación a los/as nuevos profesionales y otorgando la posibilidad de efectuar una debida y necesaria retroalimentación respecto a los casos derivados. Esto, favorecerá que aquellos/as profesionales que no conocen aún el funcionamiento del programa Familias de Origen en Conflicto con la Maternidad, tengan la oportunidad de informarse respecto al funcionamiento de éste, y de paso, sirva esta instancia para fidelizar la oportuna derivación de las situaciones que generaron el ingreso al Programa.

Otro de los aspectos a mejorar, y esta vez desde la política pública, corresponde al hecho que, en la región, no se cuenta con

una residencia, o programa con recursos asignados, que posibilite ofrecer a las familias de origen en conflicto con la maternidad, una solución a los problemas que le aquejan de manera mucho más eficaz y eficiente. Y es que algunas mujeres se encuentran en precarias condiciones cuando acceden al programa, identificándose bajo nivel sociocultural y educacional, como así también dificultades económicas considerables.

En la medida que existiese una casa de acogida creada en parte, para acoger a mujeres que se encuentren atravesando una situación como la señalada, sería una oportunidad de descanso para éstas y con una mirada más integral.

Finalmente, otro de los aspectos a abordar desde el Trabajo Social, se encuentra el visualizar nuevas formas de vincularse con familias en conflicto que poseen un bajo nivel educativo o un descendido nivel cognitivo, por cuanto los temas abordados generalmente por el Trabajador/a Social de la unidad de adopción, en el cual se encuentra el Programa aludido en la presente investigación, se encarga de transmitir aspectos legales y sociales, como el acceso a FONASA (Fondo Nacional de Salud), respecto a mecanismos para acceder a beneficios sociales, obtener horas de atención médica, entre otros, los cuales deben ser compartidos por medio de técnicas creativas y acorde al perfil del usuario, aspecto que puede ser mejorado considerando los aportes que entrega la tecnología, como aplicaciones de celular, mostrándoles páginas web, entre otras.

Referencias

Agudelo-González, Á., Chapman-Quevedo, W. (2021). Maternidad y lactancia a través del discurso de la comunidad médica en Barranquilla, primera mitad del siglo XX. Historia y MEMORIA, (23), 197-225. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2027513720210002000197

Altamirano, F. (2016) Las prácticas profesionales de lxs trabajadorxs sociales de hospitales públicos en la Ciudad de Buenos Aires, frente a la problemática de entrega de recién nacidxs con fines de adopción (tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires. http://repositoriouba.sisbi.uba.ar/gsdl/cgi-bin/library.cgi?a=d&c=adrmaster&cl=CL1&d=HWA_5014

Arias, M. & Giraldo, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. Investigación y Educación en Enfermería, p. 500-514- http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000300020

Biblioteca del Congreso de Chile, Ley 19620. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=140084

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. Trascender, contabilidad y gestión, p. 79-97. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882020000300079

Carcasi, R. M. Q., & Lázaro, H. E. F. (2018). Conflictos subjetivos acerca de la maternidad de un grupo de mujeres. Revista Epistemología, Psicología y Ciencias Sociales, (1), 63-75. https://www.academia.edu/download/62082889/Revista-Epistemologia-Psicologia-y-Ciencias-Sociales-Vol-2-Final.-Con

flictos_Subjetivos-Ruth_Quispe20200212-102304-13gy5sv.pdf

Carrillo, E. (2020). La entrega de un hijo(a) en adopción: Discursos y prácticas de asociaciones de apoyo a mujeres embarazadas en México. Revista de estudios de género, 6(51), p.188-214. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362020000100188&lng=es&nrm=iso>

Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & trabajo, 17(54), 159-165. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext.

Climent, G. I. (2009). Voces, silencios y gritos: Los significados del embarazo en la adolescencia y los estilos parentales educativos. Revista argentina de sociología. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1669-32482009000200004&script=sci_abstract&tlng=pt

Cuevas, Y. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. Cultura y representaciones sociales, 11(21), 109-140. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-81102016000200109&lng=es&tlng=es

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Dorado-Barbé, A., Hernández-Martín, G., & Lorente-Moreno, J. (2015). La gestión del conflicto en la intervención

social. Prisma Social, (14), 443-469. https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744530014.pdf

Gómez, E., Muñoz, M. M., & Haz, A. M. (2007). Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e intervención. Psykhe, 16 (2), 43-54. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282007000200004&script=sci_arttext

Jodelet, D. (2020), Las representaciones sociales: un recurso para indagar la complejidad psicosocial: el caso de la Vejez, Red Sociales, Revista del Departamento de Ciencias Sociales, Vol. 07, N° 01: 50-61 https://redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2020/04/4.-Las-representaciones-sociales.pdf

Maldonado, G., González, A., Molina, E. (2019). Representaciones sociales y creencias epistemológicas. Conceptos convergentes en la investigación social. Cultura y representaciones sociales, 13(26), 412-432. https://doi.org/10.28965/2019-26-15

Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma.https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002

Méndez, A., Barraza, A. (2014). Una mirada al desarrollo profesional de docentes de primaria desde las representaciones sociales. Estudio plurimetodológico. http://200.23.125.59/PDF/Libros/Alejandra.pdf

MINSAL, (1995) Decreto 1889. Biblioteca del Congreso. https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=18693

Monje, C. (2011) Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Universidad Sur Colombiana. https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Navarro, O., Restrepo, D. (2013) Representaciones Sociales: perspectivas teóricas y metodológicas. CES Psicología. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-30802013000100001

Rateau, P., Lo Monaco, G. (2013) La Teoría de las Representaciones Sociales: Orientaciones conceptuales, campos de aplicaciones y métodos . CES Psicología, pp.22 - 42. https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419003.pdf

Rouquette, M. (2010) La Teoría de las representaciones sociales hoy: esperanzas e impases en el último cuarto de siglo (1985-2009). Revista Polis México. Universidad Autónoma Metropolitana. Vol. 6. Número 1. Pp. 133-140. https://polismexico.izt.uam.mx/index.php/rp/article/view/213

Rubira, R., Puebla-Martínez, B. (2018). Representaciones sociales y comunicación: apuntes teóricos para un diálogo interdisciplinar inconcluso. Convergencia, 25(76), 147-167. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352018000100147

Rubira, R., García, B. (2017) Representaciones sociales y mediaciones: una lectura crítica desde la perspectiva latinoamericana de Comunicación BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, núm. 22, pp. 81-97. https://www.redalyc.org/journal/3221/322153762005/html/

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Liberabit. Recuperado desde Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y

retos. Liberabit.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en

Sename, 2018. Orientaciones Técnicas para la Adopción. https://www.sename.cl/web/index.php/marco-legal/

Soto-Lesmes, V. I., & Durán de Villalobos, M. M. (2010). El trabajo de campo: clave en la investigación cualitativa. Aquichan, 10(3), 253-266. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972010000300007&script=sci_arttext

Urbina, J., Ovalles, G. (2018). Teoría de las representaciones sociales. Una aproximación al estado del arte en América Latina . Psicogente 21(40), 495-544. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372018000200495

Valdés, A. I. (2019). El Derecho a vivir en familia y la subsidiaridad de la adopción a la luz del interés superior del niño. Revista Facultad de Jurisprudencia, (6), 37-69. https://www.redalyc.org/journal/6002/600263450002/600263450002.pdf

Valero, S. F. (2017). Breve historia de la mujer. Editorial Nowtilus.

Valencia, J. (2024). La nueva (e inminente) ola migratoria que sufrirá Latinoamérica tras "victoria" de Maduro en Venezuela. Bio Bio. https://www.biobiochile.cl/noticias/internacional/america-latina/2024/08/04/la-nueva-e-inminente-ola-migratoria-en-latinoamerica-tras-la-victoria-de-maduro-en-venezuela.shtml

Vilar, J., & Riberas, G. (2017). Tipos de conflicto ético y formas de gestionarlos en la educación social y el trabajo social. Retos en las políticas de formación. Archivos analíticos de políticas educativas, Vol. 25, núm. 52 (2017). https://dau.url.edu/handle/20.500.14342/906

Aproximación a las intervenciones sociales simuladas. Análisis crítico del Trabajo Social superficial

Alfonso Barría González

Resumen

El siguiente trabajo intenta poner en discusión la real eficacia de la intervención social en Trabajo social desde los claroscuros de ésta, es decir, desde las fronteras donde lo existente y verificable puede ser finalmente solo una apariencia de cambio y transformación. Se busca a través del análisis de entrevistas a Trabajadores/as Sociales y de una extensa revisión de la literatura, develar las prácticas, ejercicios y patrones profesionales que construyan intervenciones sociales simuladas, esto es, que validadas técnica y metodológicamente, no tributen a la idea de cambio y transformación que la disciplina esencialmente busca. Las practicas vacías de contenido y de fondo, deben dejar de leerse como prácticas erradas y enfrentarlas como la distorsión legitimada que son, para avanzar en intervenciones sociales profundas e incuestionables y denunciar y excluir profesional y políticamente las vacías y sin sentido.

Palabras clave: *not-trabajo social, trabajo social superficial, trabajo social simulado, trabajo social de fachada, trabajo social placebo.*

Introducción

La búsqueda de una definición de Trabajo Social no parece una empresa fácil, porque cuando se hace referencia a esta disciplina no se habla siempre de lo mismo, condicionan las reflexiones los momentos históricos, contextos sociales y políticos, y, por consiguiente, los proyectos ideológicos y políticos que utilicen al Trabajo Social como herramienta (Karsz, 2007).

A pesar de lo anterior, existe consenso de que el Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que refiere siempre en última instancia (dentro de todas las posibilidades y áreas susceptibles de intervención social) a las intervenciones realizadas para cambiar situaciones sociales de manera tal que las necesidades de quienes precisan apoyo o están en peligro se satisfagan, se cubran o se enfrenten de mejor forma que si no se interviniese (Smale y otros 2000).

Sin embargo, al igual que la empresa de alimentos producidos a través de algoritmos que igualan sabor y texturas conocidos como Not Co, podríamos estar en presencia de intervenciones sociales que parezcan intervenciones sociales, se constituyan como intervenciones sociales, se realicen por Trabajadores y/o Trabajadoras Sociales, se evalúen como intervenciones sociales, pero que en el fondo, no lo sean, porque el cambio y la transformación como fin último y verificable o no sea relevante o sencillamente no exista como objetivo de su proceso.

Para Ruiz Ballesteros (2010) la intervención social es primero la síntesis de una forma de pensar, es la forma operativa de las construcciones abstractas respecto a cómo vemos a la sociedad y a los hombres y mujeres que la habitan, esto implica

en principio, desde la óptica de la condición posmoderna de Lyotard)1987), dos problemas: el primero es que nunca una forma de pensar puede representar a cabalidad todas las experiencias sociales y el segundo es que por lo mismo, no existe una sola forma de ver a la sociedad.

Cabe preguntarse entonces ¿Qué se hace cuando se interviene socialmente?, ¿qué se hace y qué se deja de hacer?, ¿qué se busca realmente?, ¿cuáles son los reales sentidos propios en los procesos de intervención?, ¿existe o no espacio para lo propio en la intervención social en el marco de las políticas públicas?

La intervención social entonces se va cargando de elementos que la complejizan y se terminan autoconstruyendo y auto legitimando independiente de su origen, porque se transforman en una expresión de cómo pensar la sociedad (Ruiz Ballesteros, 2010).

Ahora bien, la concepción de que la intervención social puede ser la expresión de las innumerables formas de pensar y que en cada caso influye la forma de ver la sociedad donde los individuos que la operativizan, hacen caer en la trampa de una verificación laxa, que permite incorporar como propia, en la disciplina, procesos de intervención que no buscan el cambio, la transformación, el avance en las condiciones materiales o inmateriales o en procesos de desarrollo que apunten a criterios de plenitud ya sea a nivel micro o macrosocial.

A veces, las intervenciones sociales pueden jugar a la trampa de las profecías autocumplidas, donde ellas mismas terminan siendo un fin en sí mismo y su finalidad es su propio

ciclo de ejecución, es decir, donde el éxito de la intervención está dado por su cumplimiento y no necesariamente por sus efectos. Es decir, una práctica de simulación asentada y legitimada, donde la construcción de la realidad no tiene que ver con lo verdadero o lo falso, (o cómo podríamos pensar a la hora de verificar una intervención social, si se puede observar el cambio o la transformación de una situación inicial), sino más bien con presentar como cierto lo que no existe (Perniola, 2009; Baudrillard, 1978).

La búsqueda de esos sentidos grises, que cohabitan en la disciplina, validándose de formas incoherentes muchas veces o siendo registradas como prácticas erróneas o mal implementadas, donde la crítica a las mismas solo permite su reproducción, nunca su enajenamiento disciplinar o profesional, es el objetivo de este trabajo indagativo, nombrar lo que está en las penumbras pero presente, para debatir políticamente respecto a las responsabilidades que genera intervenir socialmente y sobre todo para disputar teórica, metodológica y políticamente al Trabajo Social que simula serlo, pero que no lo es.

Metodología

El abordaje en este caso considera un esquema de tipo cualitativo, atendiendo a lo que para Quesedo y Castaño (2002) implica que los estudios cualitativos intentan describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos

observados en distintos contextos), así como el descubrimiento de relaciones causales, pero evita asumir constructos o relaciones a priori. Intentan descubrir teorías que expliquen los datos Las hipótesis creadas inductivamente, o las proposiciones causales ajustadas a los datos y los constructos generados, pueden posteriormente desarrollarse y confirmarse.

La investigación es de tipo exploratorio descriptiva; no pretende dar explicaciones respecto del objeto de estudio, sino recopilar información, identificar antecedentes generales, ubicar aspectos relevantes, como tendencias y relaciones potenciales entre variables que habrán de examinarse a profundidad en futuras investigaciones.

El universo del estudio: es la definición del conjunto desde el cual se extraerá la información y hacia el que se generalizarán las conclusiones obtenidas. En el caso de esta investigación el universo de estudio son Trabajadores /as sociales chilenas. La muestra en esta investigación es de 5 Trabajadores Sociales, que dan cuenta de una variedad de experiencias profesionales, abarcando tanto áreas de intervención como responsabilidades de coordinación y responsabilidades directivas. Contemplan su participación mediante firma de consentimiento informado.

Considerada la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como *"la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto"*.

Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación.

Las entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos.

Para esta investigación en donde los tópicos e ideas son aún parte de un proceso de reflexión, la entrevista semi estructurada da pie para, desde una pregunta o idea, poder escalar en las reflexiones según sea las experiencias o caudal teórico de los entrevistados.

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

El Trabajo Social es una disciplina profesional y científica, sistemáticamente formada y ordenada forma parte de las ciencias Sociales contribuyendo al desarrollo Social y humano desde diferentes ámbitos y espacios (Celedón, 2011)

El objeto del Trabajo Social contemporáneo, entendiendo que el objeto de la disciplina varió desde sus propios orígenes y desarrollo en el tiempo, puede entenderse como la capacidad para mensurar qué aspectos de un problema o una necesidad Social, son susceptibles de modificar positivamente, entendiendo como positivamente la idea de avance, de mejora o de cobertura de brecha, a través de una intervención Social (Conde, 2011)

Para que la intervención social sea verificable en su fin, debe existir la develación y delimitación del o los problemas a intervenir, no solo por la evidencia de lo que se tienen que intervenir asumiendo que un problema Social puede contener a sí mismo que matices, sino que también por la necesidad de evidenciar la propia intervención a través del contraste de lo realizado en torno a lo que existía, es decir la capacidad de la propia intervención de modificar positivamente la realidad a través de acciones y estrategias.

Así la intervención social no es necesariamente lo que se realiza, si no que ante todo es lo que genera, cuanto pudo, si es que lo intento, modificar una realidad definida como problema o como necesidad. De esta premisa surgen múltiples espacios de debate, uno que interesa en este trabajo es la capacidad de la intervención social como productora de realidades.

Si las intervenciones sociales son las expresiones de las formas de pensar la sociedad, cada espacio ideológico la toma como la forma de construir realidades, es decir lo bueno, lo malo, los problemas, las soluciones, las tensiones Sociales no son en sí mismas objetivas para todos, sino más bien existen como tal en la medida que son leídas como prioritarias por el controlador del poder en ese momento.

Esta idea es consistente desde el control y la construcción de hegemonías, y es intransable en el devenir político, pero así como intenta autocontenerse y auto explicarse también transita con una fisura de inicio que le coloca fecha de vencimiento de manera taxativa, para Laclau (1998) las ideas de control social y construcción de hegemonías siempre intentan representar en su totalidad a la sociedad, pero esa totalidad es inconmensurable, y

además cambiante, por lo que cualquier planteo hegemonizante, es en principio imposible.

Entonces, ante la imposibilidad de fiarse en un relato hegemónico que explique toda la realidad, surge la urgencia de la reproducción del Estado, es decir lo que nos da certezas no puede ser la construcción de un tipo articulado de sociedad desde lo político a lo filosófico, pasando por lo económico y lo legal, sino más bien el establecimiento de cientos y miles de procedimientos públicos, igualitarios y obligatorios, permanentes en el tiempo y que en su ausencia se reclaman y ante el surgimiento de un problema se sobre entiende la necesidad del ejercicio de su forma, más allá del fondo.

Esa performatividad de Luhmann en clave de intervención Social, porque se convierte en soportes de reunión, acercamiento, tensión entre lo distintivo y lo próximo (Hernández, 2011), en definitiva, constituyéndose como marcos de transformación que se verifican y legitiman desde las formas, en tanto se reproducen y pueden ser reconocidas, más que en el fondo o la evidencia de sus consecuencias.

Desde una lectura general de la obra de Joan Subirats (2012) sobre políticas públicas, podemos establecer que las intervenciones sociales superficiales se refieren a aquellas que no abordan los problemas de manera profunda o que apuesten a cambios plausibles y evidentes. Las intervenciones sociales superficiales encuentran su sentido al mostrar acción o respuesta ante una situación específica, pero sin un análisis exhaustivo ni una implementación efectiva que busque resolver las causas subyacentes de los problemas. Es decir, son las formas, la visibilidad de esas formas y el relato subyacente lo que se valida

como acción. La realidad por transformar queda en un segundo plano.

De la lectura y de las entrevistas podemos señalar al menos 3 formas o expresiones de las intervenciones Sociales superficiales: las simulaciones, las fachadas y los placebos.

Para Mario Perniola (2011) la simulaciones en nuestra contemporaneidad no son otra cosa que la construcción de una realidad que sin ser copia de algo, no es original porque se refiere a la suma de matices esperados, pero que en el fondo construye una imagen sin identidad: no es idéntico a ningún original externo y carece de una originalidad propia autónoma. Es decir, una simulación es la repetición de un procedimiento que por tanto repetirse no solo se valida, si no que en muchos casos se toma como referencia, así las simulaciones encuentran legitimidad siempre desde las formas, y en un mundo que necesita calmar su ansiedad y qué no esperar que la realidad sea un espacio debatible, no solo la toma como referencia, si no que las sigue reproduciendo.

Para Jean Baudrillard (1978) el centro de las simulaciones es aparentar lo que no se tiene, disimular es fingir no tener lo que se tiene. Simular es fingir tener lo que no se tiene. Lo uno remite a una presencia, lo otro a una ausencia. De ahí que las simulaciones encuentran al menos 2 puntos centrales en sus expresiones: la necesidad de sostenerse desde la exposición y la consciencia de lo que no se posee. Es decir, así como un truco de magia, las simulaciones necesitan ser vistas porque su legitimación solo pasa en la medida que transcurren entre nosotros y por otro lado esa exposición anula la necesidad de contenido.

Este juego de apariencias termina constituyendo a la sociedad como ya un telón de fondo donde la vida transcurría como mencionaba Adorno, sino que es la sociedad la que, en palabras de Guy Debord, se espectacularíza, priorizando la apariencia y las formas, así el Estado asume la apariencia de la lucha contra la pobreza y la desigualdad,

> *…el proletariado saciado asume la apariencia de una buena calificación crediticia, la redistribución de la riqueza asume la apariencia de Socialismo, un megalómano asume la apariencia de protagonista del fascismo, la cultura asume la apariencia de un mecanismo de empoderamiento…* (Russell, 2022, p.45).

El Trabajo Social de fachada si bien puede tributar a una simulación, a diferencia de esta no esconde un vacío sino más bien, oculta propósitos diversos o en muchos casos contradictorios, es decir la construcción de una intervención de fachada es la capacidad de constituirse dialógicamente con unos objetivos, un relato, e incluso valores determinados, pero en el fondo sostener otros, la facha por tanto se constituye más que en un engaño, como una llave, que empatizando con el humor Social, dice lo que la sociedad quiere escuchar, son altamente simbólicas, desde el discurso como materialmente, muchos casos palpables, pero escasamente útiles en el mediano o largo plazo (Hall, 2022).

Para Murillo (2021) un placebo es un preparado farmacéutico inactivo cuyos efectos benéficos solo son debidos a la sugestión del paciente de estar tomando un medicamento para su enfermedad, es decir un placebo busca intencionalmente un efecto en terceros a propósito de la sugestión de lo que se

supone para las personas representa un medicamento o sustancia.

¿Podemos entonces señalar que existen intervenciones Sociales placebos?, sin duda que tenemos luces que existiendo intervenciones Sociales que simulan serlo o intervenciones Sociales que son fachada de otros objetivos, la repetición y la superposición de la repetición de operativas, pueden en sí mismo provocar en las personas sensaciones de bienestar, basado en la lectura Social de las mismas, más que en las transformaciones reales de las intervenciones, es decir las intervenciones Sociales placebos, son procedimientos pensados en generar sensaciones de bienestar, incluso de abordaje de problemas o necesidades, pero que por sostenerse en la sensación de efectividad, no busca ser efectivo o eficaz, sino más bien calmar y desmovilizar a las personas desde sus urgencias.

Análisis de resultados

Superficialidades en la intervención social

¿Existen intervenciones Sociales que se basan y se legitiman en base a apariencias?, desde el Trabajo Social observamos que indistintamente de las dimensiones de las intervenciones Sociales, ya sean a nivel individual, colectivas o intervenciones Sociales macro, en lo que podrían entrar las políticas públicas, las mismas en muchos casos se someten a la posibilidad de ser parte de un relato de la construcción de la sociedad por una lado, y por otro abarcar los problemas desde la visibilización de la acción propuesta, donde además los

elementos verificadores están al servicio de la acción, no de los resultados o de los efectos.

Pensemos en los procesos de participación ciudadana estandarizados de las obras públicas en chile: un documento que independiente de la obra o estudio, exige exactamente lo mismo para desarrollar un proceso de participación previo, hasta acá como relato de una gestión pública contemporánea y democrática cumple con lo esperado, pero el cumplimiento de los objetivos se dispone por indicadores que solo apuntan a la forma de establecer esos procesos (cantidad de reuniones, cantidad de fotografías, tipos de cámara de video para el registro, calidad de los refrigerios y normas gráficas estrictas para la difusión del proceso), pero en ningún se propone siquiera sumar algún indicador respecto a la incidencia de las personas en aquellas obras, es decir podemos desarrollar procesos de participación ciudadana exitosos técnica y administrativamente, sin necesariamente incorporar la opinión de las personas, lo que en teoría es lo que moviliza a estos procesos.

Uno de los Trabajadores Sociales entrevistados señalaba lo siguiente:

> *"existe una necesidad de ser más efectistas que efectivos en muchas de las políticas públicas que se transforman en nuestras intervenciones finalmente, es decir para las autoridades es más importante mostrar que van a hacer algo que preocuparse de que esa acción sea realmente efectiva, prefieren tranquilizar a la gente que realmente mejorar sus condiciones de vida."* (AB)

Esta superficialidad en muchos casos es consciente, es decir la posibilidad de jugar con las expectativas de las personas y

construir procesos que apunten a las sensaciones de satisfacción son parte de una construcción mayor, en donde lo importante es en realidad el control del relato social, aun cuando ese relato sea efímero (Lyotard, 1978).

Simulaciones en la intervención social

¿Cuándo una intervención social supone la existencia de lo que no se tiene?, ¿qué es lo que se carece cuando logramos detectar una intervención social simulada?, en el juego de hacer como si se interviniese, no nos podemos olvidar que la simulación implícita es parte de una realidad, es decir una simulación de una intervención es una intervención existente que a la vez no lo es, que deja evidencias de su existencia, pero no de alguna intencionalidad de cambio. No es holográfica (Perniola, 2011) porque la materialidad es aún requisito de existencia, incluso en intervenciones que ocupan la realidad virtual como herramienta[1], el proceso de virtualidad es parte de un todo con sentido.

Las intervenciones simuladas entonces son acciones planificadas, desarrolladas, ejecutadas y evaluadas, es decir existentes, que se legitiman desde las formas, y donde su fin en sí mismo es la verificación de su propia existencia pero que carecen de la intencionalidad de cambio o transformación, requisito mínimo para identificar las intervenciones sociales

[1] Chelsea Serrano busca revolucionar el mundo de la nutrición y la salud mental. https://www.ntn24.com/noticias-especiales/ideas-para-celebrar/chelsea-serrano-busca-revolucionar-el-mundo-de-la-nutricion-y-la-salud-mental-422213

> *"En seguridad pública era común ver cómo las autoridades tenían la premura de repartir, a través de proyectos comunitarios, alarmas y la construcción de plazas de juegos, en la gran mayoría de las veces ni eran efectivos, ni eran necesarios, pero el solo hecho de inaugurarlos y de sumar al catálogo de obras de las autoridades como una lista meritoria, encontraban y aún encuentran un lugar en muchas políticas públicas comunales."* (BS).

Las intervenciones sociales simuladas entonces deben leerse como las acciones sin contenido que intentan adueñarse de la idea de intervención Social, ya sea por la necesidad de aumentar el volumen de las acciones demostrables en el ámbito Social o porque se descansa en lo demostrable la capacidad para generar procesos de cambios y transformación, que siempre son más lentos y sus resultados son imperceptibles en el corto plazo.

Intervenciones sociales de fachada

En general se entiende la idea de fachada como la parte del edificio, casa o construcción que lo relaciona con su entorno, que lo encierra y lo limita, al tiempo que le da acceso. La fachada es a la vez una presentación y una mediación entre lo exterior y el contenido (Hernández-Minguillón, 1996).

Pero la fachada en su intento de comunicar puede sobredimensionar el contenido de su interior comunicando desde afuera, un contenido o experiencia distinta a la de su interior. Desde ahí, se observa que las intervenciones Sociales en esta lógica de construir una realidad, en base a operaciones y relatos validados, pueden ser en sí mismas mascarones de proa o

fachadas de otros intereses, objetivos o fines, muy distintos a los declarados, se presentan de una forma, pero en el fondo buscan cosas distintas a lo declarado.

Para el Trabajador Social IM

> *"es evidente que muchas políticas públicas centrales se presentan como espacios para la solución de problemas sentidos por las personas, cuentan con presupuestos altísimos, objetivos muy nobles, pero te das cuenta que solo son una fachada para activar una máquina que en el fondo se centra en sí misma, cuando ves que los indicadores de éxito son el mero cumplimiento formal de las acciones y no la verificación de cambios, es decir existen para sí mismas o para operar políticamente y no por los objetivos que muestran"*

Es posible caracterizar de la siguiente manera las intervenciones sociales de fachada:

-*Apariencia sin sustancia:* Están diseñadas para dar la impresión de que se está abordando un problema, pero carecen de acciones concretas y efectivas.

-*Enfoque en la comunicación:* Se invierte más en la comunicación y en la propaganda de la política que en su implementación real.

-*Ausencia de resultados tangibles:* No generan cambios significativos o medibles en la situación que intentan resolver.

-*Falta de participación real:* No involucran a las partes interesadas de manera significativa, lo que lleva a una desconexión entre las intervenciones Sociales y las necesidades reales de la población.

-*Desatención a la sostenibilidad:* No están diseñadas para ser sostenibles a largo plazo, lo que las convierte en soluciones temporales o simplemente en gestos políticos.

Intervenciones sociales placebo

Un placebo es una sustancia que, careciendo por sí misma de acción terapéutica, produce algún efecto curativo en el enfermo, si este la recibe convencido de que esa sustancia posee realmente tal acción (Murillo, 2021).

Las intervenciones sociales podrían transformarse en placebos cuando la intervención Social se plantea de tal modo que sus enunciados provocan en los usuarios (a nivel micro o macro), la sensación de satisfacción por el solo hecho de plantearse, o cuando las acciones realizadas apuntan a des somatizar las sensaciones de los problemas que se aquejan, generando una sensación de satisfacción o calma, que dura hasta que el problema se vuelva a hacer evidente, porque nunca fue solucionado (Jirón y otros, 2020).

Para el Trabajador Social RQ

> *"muchas veces hemos tenido que armar reuniones de participación ciudadana donde se nos pide convocar a las personas, van autoridades dialogan, se tocan ciertos temas complejos, pero no existe el espacio de incidencia real de parte de los vecinos, pero la reunión sirve como una suerte de anestesia en sí misma, los problemas siguen, pero se adormecen por un tiempo"*

Sintetizando, las características de las intervenciones sociales placebos son las siguientes:

-*Apariencia de acción efectiva:* las intervenciones Sociales placebos crean la ilusión de que se están tomando medidas efectivas para resolver problemas Sociales, cuando en realidad solo abordan los síntomas y no las causas subyacentes.

-*Temporalidad y falta de sostenibilidad:* Estas intervenciones suelen ser temporales y carecen de un impacto duradero. Proporcionan alivio momentáneo, pero no generan cambios sostenibles.

-*Desvío de la atención:* son intervenciones Sociales que actúan como una distracción, desviando la atención del público de los problemas reales y estructurales que requieren soluciones más profundas y complejas.

-*Reproducción del estatus quo:* las intervenciones Sociales placebos pueden perpetuar las estructuras de poder existentes y evitar cambios que podrían desafiar estas estructuras.

Conclusiones

La intervención social desde Trabajo Social es un proceso de cambio y transformación social situado y que responde a múltiples requerimientos y asume múltiples características según el momento de la historia, y el territorio o espacio de desarrollo. Tales intervenciones son también instrumentos operativos cargados de ideologías, doctrinas o meta relatos que intentan construir hegemonías Sociales, políticas, jurídicas y económicas.

Las intervenciones sociales, en tanto dispositivos políticos, pueden ser objeto de manipulación consciente o inconsciente, en donde se transforman en fines en sí mismas y no intentando generar cambios o transformaciones con el desarrollo de sus procesos.

Estas intervenciones sociales pueden llegar a ser superficiales cuando apuntan en todo momento a legitimarse a través de las formas y de lo que comunican, sus efectos en muchos casos o son mínimos o nulos. Se autoconstruyen y se auto verifican en tanto se validan mientras existen.

En estas intervenciones superficiales es posible encontrar a las que son simuladas, que aparentan ser factores de cambio, pero no contienen ningún elemento de transformación verificable, las intervenciones sociales de fachada que aparentan buscar objetivos que luego no se condicen con el contenido de sus procesos y finalmente las intervenciones Sociales placebos que buscan desarrollar sensaciones de satisfacción o mejora, pero en el fondo solo consolidan en estatus quo de las situaciones que provocan los problemas.

El Trabajo Social debe dar un paso adelante y debatir en torno a la verificación de los fines reales de las intervenciones sociales, debemos visibilizar y debatir críticamente en torno intervenciones sociales que no conduzcan a procesos de cambio y transformación ya sea por debilidad técnica o metodológica, o por ser un dispositivo político manifiesto u oculto de establecimiento forzado de estatus quo o manipulación que genere retrocesos sociales.

Referencias

Baudrillard, Jean (1978). Cultura y Simulacro. Editorial Kairos.

Baudrillard, Jean (2010). La Ilusión Vital. Ediciones Akal.

Blanco Lopez, Juan y otros (2010). Paradojas y geometrías en los procesos de intervención social. Editores: Aconcagua Libros.

Butler, Judith; Laclau, Ernesto y Zizek, Slavoj. (2011). Contingencia, hegemonía, universalidad. Diálogos contemporáneos en la izquierda. Editorial: Fondo de Cultura Económica.

Covarrubias, Israel (2012) ¿Es posible pensar la política como simulacro?. Revista de Filosofía (Universidad Iberoamericana) 133: 269-275,

Hall, Ronald E. (2022). Social Work's Feminist Façade: Descriptive Manifestations of White Supremacy . The British Journal of Social Work, Volume 52, Issue 2, March 2022, Pages 1055–1069, https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab093.

Hernández-Minguillón, Rufino. (1996). Fachadas. Re. Revista De Edificación, 22, 3-3. https://doi.org/10.15581/020.22.36439.

Jirón Martínez, Paola; Imilán Ojeda, Walter; Langé Valdés, Carlos; Mansilla Quiñones, Pablo. (2020) "Placebo Urban Interventions. Observing Smart City Narratives in Santiago de Chile". Publicada en Journal Urban Studies, August 2020, 27 p.

Karsz, Saul (2007). Problematizar el Trabajo Social. Definición, figuras, clínica. Editorial Gedisa.

Lash, Scott. (1990). Sociología del posmodernismo. Editorial: AMORRORTU.

Lyotard, Jean-François (1987). La condición postmoderna. Informe sobre el saber. Editorial R.E.I. Argentina S.A. V. Virasora-1739/47 - (1414) Bs. Aires - R. Argentina Segunda edición: junio 1991.

Murillo Godínez, Guillermo. (2019). Sobre la palabra placebo. Acta médica Grupo Ángeles, 17(2), 195-197. Epub 19 de mayo de 2021. Recuperado en 23 de septiembre de 2024, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-20320190002001 95&lng=es&tlng=es.

Perniola, Mario (2012). La sociedad de los simulacros. Editorial: Amorrortu.

Russell, E.-J. (2022). Nada es ya lo contrario de nada: La sociedad del espectáculo de Guy Debord hoy. Constelaciones. Revista De Teoría Crítica, (14), 426–434. Recuperado a partir de https://constelaciones-rtc.net/article/view/4981.

Smale, Gerald y otros (2003). Problemas sociales y trabajo social. Editorial morata. 9788471124845. España.

Subirats, Joan (2012). Análisis y gestión de políticas públicas. Editorial Ariel – 9788434400108. España.

Vásquez Rocca, Adolfo (2011). La Posmodernidad. Nuevo régimen de verdad, violencia metafísica y fin de los metarrelatos Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences, vol. 29, núm. 1, enero-junio, 2011 Euro-Mediterranean University Institute Roma, Italia.

Aproximación comprensiva a las representaciones sociales de los abogados/as de la LRJE del Maule sobre el rol del Trabajo Social, año 2023-2024

Chris Cancino Fuentes
Cecilia Villena Fernández

Resumen

Esta investigación aplicada cualitativa está asociada a conocer la visión de los abogados/as en torno al rol que cumplen los trabajadores sociales en los procesos de defensa de los niños, niñas y adolescentes en la Línea de Representación Jurídica Especializada de la región del Maule en el año 2024 . Con base en lo señalado, se plantea como objeto teórico las Representaciones Sociales y como objeto empírico el rol del Trabajo Social, por medio de un estudio con un diseño no experimental, transeccional-descriptivo. A través de focus group y entrevistas semi estructuradas, se logra visualizar la relevancia del trabajo en dupla socio jurídica en todos los casos, ampliar la dotación de trabajadores sociales y mayores espacios de diálogos entre las disciplinas.

Palabras clave: *Trabajo social, dupla socio jurídica, representaciones sociales y defensa de NNA.*

Introducción

En Chile y tras la promulgación y publicación de la ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia (BCN, 2022), se crea en el año 2022 la Línea

de Representación Jurídica Especializada (en adelante LRJE) para niños, niñas y adolescentes (en adelante NNAs) de las Corporaciones de Asistencia Judicial del país. En octubre del año 2022, se implementa en la práctica en la región del Maule, contando con Abogados, Trabajadores Sociales y personal administrativo.

Considerando el año y medio de funcionamiento del programa, el presente estudio invita a visibilizar la participación que tienen Trabajadores/as Sociales en los procesos de representación jurídica de los NNAs desde la perspectiva de los abogados/as en la labor en dupla socio- jurídica, por medio de la aproximación a sus representaciones sociales y el rol que le atribuyen al Trabajo Social.

Es una aproximación cualitativa con un diseño no experimental, transeccional y descriptivo. Con un muestreo no probabilístico, mediante focus group y entrevistas semiestructuradas, realizando categorización en base a los objetivos y en torno a la problematización entre las representaciones sociales como objeto teórico y el rol del Trabajo Social como objeto empírico.

El Focus group permitió reunir a un grupo de abogados/as de la LRJE de la región del Maule en un momento único, generando un diálogo enfocado en el rol del Trabajo Social e interdisciplinariedad, indagando y develando los fundamentos que sustentan las representaciones sociales respecto a dicho rol desde su accionar en dupla e identificar las principales dimensiones en términos de innovación que se deberían implementar en la intervención socio - jurídica, que se está realizando en los procesos de representación de los derechos de NNA en los tribunales de la región, cuyos hallazgos se

profundizan con las entrevistas semiestructuradas a sujetos seleccionados.

Con los resultados se visualizan los principales avances y nudos críticos en la implementación del programa *"la Niñez y Adolescencia se defienden"*, cómo se fusionan a nivel interdisciplinario el Trabajo Social y el Derecho en la exigibilidad de garantías de la niñez y adolescencia.

A nivel disciplinar, produce conocimiento en Trabajo Social, analizando procesos de investigación/intervención pretendiendo *"desarrollar un saber y un hacer situado"* (Yáñez, 2013). Al ser una implementación reciente por medio de la política pública, con los resultados se pretende impulsar cambios y transformaciones en pro de mejorar futuras para el posicionamiento del Trabajo social y su rol validado desde la otra disciplina, como lo es la abogacía.

Metodología

Es una investigación de corte cualitativo que busca develar cómo se va generando este entramado interdisciplinario que da origen a la interrogante y planteamiento del problema. Desarrollar una mirada holística de la realidad y llegar a comprender la importancia de los hechos y fenómenos sociales mediante la creación de una relación dialéctica (Rojas, 2022).

Corresponde a un diseño de investigación no experimental observando el fenómeno de manera natural, en el cotidiano, sin manipular las variables, si no desde la percepción de los/as abogados/as desde su experiencia adquirida desde el trabajo en

dupla con Trabajadores/as Sociales, para posteriormente analizar los hallazgos (Arispe Claudia et al., 2020).

A su vez, según su alcance temporal es transeccional y según su profundidad es descriptivo, capturando la realidad desde los/as abogados/as de la Niñez y Adolescencia se defienden, en un tiempo dado y particular (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

La muestra estuvo compuesta por Abogados/as de la Línea LRJE que se encuentran trabajando en el programa en cuestión desde sus inicios a la fecha de aplicación de instrumentos, excluyendo a quienes se incorporaron posteriormente por encontrarse en período pre o postnatal, con contrato de reemplazo, con licencia médica, con interrupción del trabajo en dupla socio jurídica o su incorporación fue en el año 2024. Se trata de un muestreo no probabilístico intencional estableciendo criterios de selección y exclusión (Hernández, 2021).

Para asegurar la confiabilidad y validez, se realiza seguimiento y retroalimentación de los instrumentos con profesora guía, aprobación del guión temático por evaluador externo asignado por la Universidad Autónoma de Chile.

Se utiliza en primera instancia la técnica de focus group a fin de unir en un momento único a los/as abogados/as seleccionados en una instancia de carácter grupal ofreciendo una mirada a las percepciones, visiones y experiencia y complementado a través de la observación de las discusiones e interacciones de los participantes (Torresburriel Estudio, 2024).

La segunda técnica aplicada fue la entrevista semiestructurada a 2 abogados y 2 abogadas que buscó poder

lograr la saturación de la información generando un conocimiento más exhaustivo y robustecido a fin de dar una respuesta más enriquecedora a la pregunta de investigación aprovechando además la paridad de género; estableciendo un guión temático ad-hoc (Folgueras, 2016). Y aprovechando criterios tales como el trabajo continuo en dupla socio jurídica y que los y las participantes mantuvieran procesos de representación jurídica en los distintos Tribunales de Familia del Maule, abarcando de manera integral el territorio regional representado en el estudio.

Para generar los resultados y reflexiones de las técnicas e instrumentos se utiliza el programa de análisis de datos cualitativos ATLAS TI versión 24.1.0.30612 y matriz de reducción de datos cualitativos.

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

El abordaje focaliza dos principales enfoques teóricos con la finalidad de lograr abordar en profundidad la investigación aplicada, estos son la Teoría de las Representaciones Sociales propuesta por Serge Moscovici (1979), enunciada por Martín Mora Athenea (2002), quien expone que el concepto es una modalidad singular del conocimiento, cuya finalidad y objetivo es fabricación de los comportamientos, conductas y la comunicación entre los sujetos que se interrelacionan en el cotidiano.

Esto, en directa relación con la pregunta directriz de investigación, dado que se busca conocer cómo desde la realidad del quehacer interdisciplinario entre trabajadores/as sociales y

abogados/as se van construyendo y deconstruyendo conceptos disciplinares en torno el rol de los Trabajadores/as Sociales en LRJE de la región del Maule.

Para García y Puebla-Martínez (2018) el concepto de representaciones sociales está directamente relacionado con la alianza entre realidades comunicativas y fácticas, entre la acción y la imaginación, actuando en un proceso dialéctico entre el mundo exterior e interior de los agentes del cotidiano.

Ya en el siglo XXI, Jean-Claude Abric (2001) refiere que las representaciones sociales son fenómenos sociocognitivos estables en el centro, pero flexibles en sus límites.

Los/as trabajadores/as sociales en la LRJE tienen roles definidos, sin embargo, es posible visualizar su actuar de manera flexible en el apoyo de las representaciones jurídicas de los NNAs en atención a las propias demandas del quehacer diario, así también, Abric, Moscovici y otros autores como Jodelet, coinciden en que las representaciones sociales son ventajosas para determinar las perspectivas, visiones y cosmovisiones de un colectivo, sobre objetos focalizados o determinado de conocimiento con los que se interrelaciona, interactúa y/u comunica.

Desde la teoría general del derecho, considerando lo planteado por Kelsen (1982) quien considera a las normas jurídicas como contenidos significativos queridos y representados, se capta conceptualmente cualquier hecho solo en tanto constituya el contenido de normas jurídicas, su problema es la específica legalidad propia de su esfera de sentido.

Junto a la Teoría pura del derecho, propio de la abogacía, se desprende el enfoque de derechos, el cual está interrelacionado con ambas profesiones (Trabajo Social y Derecho), desde ahí Sonia Solís Umaña (2003) menciona que esta perspectiva tiene su origen en aspectos teóricos y conceptuales, en la indagación e investigación de la reconfiguración del desarrollo social a nivel general y del progreso humano a nivel individual.

En esta misma línea, el Ministerio de Justicia de Chile (2017) y UNICEF (2022), ponen énfasis en el desarrollo humano y arreglos necesarios para el efectivo cumplimiento de los derechos de las personas, validando los diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos (DDHH), como un marco normativo y conceptual que permite orientar procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas públicas.

Se ha observado, progresado y relevado en estas tres últimas décadas, no solo el enfoque de derechos propiamente tal, sino también el enfoque de derechos de las infancias, que se fundamenta y sustenta desde el enfoque anterior y se materializa en la implementación de las LRJE como parte de la oferta que entrega el estado en esta materia.

En el último tiempo la defensoría de la Niñez (2022) ha publicado a nivel nacional que el enfoque de derechos plantea que el Estado es el garante y responsable principal de los derechos de la niñez y adolescencia, pero, al mismo tiempo, establece de manera positiva los roles de garante de derechos de la sociedad civil, la comunidad y personas cercanas a cada NNA.

Entrelazando las Representaciones Sociales, desde la visión de los Abogados/as, respecto del trabajo en dupla socio- jurídica que realizan con los/as Trabajadores/as Sociales en los procesos de los NNAs en los tribunales del país y específicamente en la región del Maule, es fundamental argumentar desde Serge Moscovici (1979) y Agurra (2012), quienes precisan a un procesamiento constante de lo nuevo, una traducción, una versión de la realidad que es dinámica, variable y que se transforma. Tales autores fundamentan que existen distintas formas de conocer y comunicarse, conducidas por objetivos diferentes, lo cual, no significa jerarquía ni aislamiento de cada profesión, solamente distintos propósitos y puntos de vista, en el trabajo en dupla socio jurídica.

Para Barrionuevo et al., (2019) la interdisciplinariedad implica múltiples superposiciones entre las disciplinas lo que hace cada vez más difícil hallar líneas divisorias claras entre ellas.

Respecto al rol de Trabajo Social destaca Freire (1969), quien manifiesta que el rol de la profesión es mantener una visión crítica de lo social, dado que en la medida que se va transformando lo social, va a ir variando la función de los/as Trabajadores/as Sociales, dado las necesidades que el/la profesional va identificando en el contexto también cambian.

Para Conde, J (2003) el rol del Trabajo Social se visualiza en la integridad del fenómeno social abordar e intervenir, como también lo relevante de situarse desde las instituciones, dispositivos, organizaciones, etc., para conocer las verdaderas potencialidades de dicho rol.

En cambio, para Aravena, C & Contreras, N (2018) las funciones y roles del Trabajo Social serían: preventiva, de

atención directa, de planificación, docente, de promoción e inserción social, supervisión, evaluación, gerencial, investigación y coordinación.

Considerando a los autores ya mencionados, se puede indicar que el rol del/la Trabajador/a Social, es holístico, integral y relevante a la hora de investigar e intervenir en los diversos fenómenos sociales. Por lo cual, es posible adentrarse a cómo ha sido la interacción del Trabajo Social con el ámbito Jurídico y cómo el rol ha ido variando (o no) a través de la historia en Chile.

Es relevante poder entrelazar el rol del Trabajo Social desde aspectos jurídicos, visibilizando a Yáñez, V (2019) quien desglosa desde los años 50, exponiendo cómo se ha expandido su campo de intervención en materia de familia, incorporándose en los tribunales chilenos, específicamente en los ex tribunales de menores, se ha ido posicionando el rol del Trabajo Social de mayor manera desde el apoyo a Jueces y Juezas en los asuntos de familia, visualizando la labor del/la consejero/a técnico y del/la Perito/a Social.

En los años 70, como consecuencia del golpe militar, surge un Trabajo Social en derechos humanos, que engrana a familia, infancia y adolescencia, detenidos desaparecidos de dicha época, surgiendo la Vicaria de la Solidaridad, entidad que prestaba una variedad de servicios (jurídicos, técnicos, sociales, etc.) a las víctimas del gobierno militar.

En los años 80, con la nueva Constitución Chilena y, específicamente, la derivada ley N°17.995, se reemplaza a los consultorios del Colegio de Abogados, al concederle personalidad jurídica a los Servicios de Asistencia Judicial, que brindan asesoría

y representación gratuita, según evaluación socioeconómica realizada por un/a Asistente Social, para el efectivo ejercicio de derechos (Yáñez, 2019).

Considerando que la LRJE- NAD, pertenece a la Corporaciones de Asistencia Judicial de Chile, se puede distinguir que, antes de la existencia de la Línea, dentro de este aspecto jurídico las funciones del o la Trabajador/a Social han sido de orientación, difusión, promoción de derechos, resolución alternativa de conflictos (en adelante RAC), atención a víctimas de delitos violentos, interactuando con la profesión del Derecho, dejando finalmente la representación judicial solo a los Abogados/as s y la RAC a los Trabajadores/as Sociales (Navarro et al., 2014).

Ya en el año 2017, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Chile, creó el Programa Mi Abogado (PMA), que consiste en asignar a NNAs en residencias del ex-Servicio Nacional de Menores (SENAME) un abogado y una dupla psicosocial que puedan velar por sus derechos y trabajar por acelerar el proceso de salida de tales instituciones mediante mecanismos tales como adopción, recepción de familia de acogida o reinserción a su familia de origen (DIPRES, 2022).

En el marco de la Ley 21.430, sobre Garantías y protección integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) y las Corporaciones de Asistencia Judicial, se inicia la LRJE *"La Niñez y Adolescencia se Defienden"*, la cual tiene como objetivo:

Garantizar su acceso a la justicia, en todos los asuntos que demanden de su defensa letrada, especializada y autónoma, asegurando su comparecencia y participación en las decisiones

que los afecten como sujetos de derecho, en el marco de un debido proceso desde una perspectiva centrada en los derechos de los NNA.

En el caso de la Región del Maule, se representa a los NNAs en los Juzgados de las provincias Cauquenes, Curicó, Linares y Talca. Además, de Tribunal de Apelaciones de Talca, corte suprema, corte interamericana de derechos humanos u otras entidades de justicia.

Análisis de resultados

Dentro de los principales hallazgos se evidencia que existe una percepción de los/as abogados/as de la LRJE en relación al rol Trabajo Social asociado principalmente a la gestión de redes, a la articulación de beneficios sociales y a la facilitación de conocimientos acerca de la oferta programática a la que pueden acceder las personas en una primera instancia.

El focus group implementado mostró características de la representación social que le otorgan abogados y abogadas al Trabajo Social desde lo que ellos fueron adquiriendo y permanecen en sus recuerdos y en los ámbitos de acción en los cuales han interactuado durante su vida profesional, llegando a una construcción e interpretación de la realidad, a partir de una visión común dada (Ubina & Rodríguez, 2018). Una representación centrada en el asistencialismo, en el acceso y gestión de beneficios estatales.

Los/as participantes del estudio observan el rol del Trabajo Social centrado en el trabajo en red. Desde la visión de Ubieto

(2012) se expone cómo la atención de casos en el trabajo en red se basa en la existencia de una conversación regular entre diferentes profesionales que integran la red. Esa conversación implica una comunidad de experiencias que se constituye como un vínculo social entre los servicios de atención social, educación y salud, a partir de un territorio común y una realidad de trabajo compartida.

Posteriormente, los/as abogador/as aluden a que el rol del Trabajo Social ha ido mutando a través del tiempo, visualizando desde un enfoque más integral en la colaboración de la integración de las personas a la sociedad. Se destacó la metódica labor de los y las profesionales del Trabajo Social en el accionar de los casos, se visualiza una investigación/intervención desde el enfoque de derechos humanos, develando la gran relevancia la opinión técnica de los y las profesionales a la hora de toma de decisiones ante un caso en particular de un/a NNA.

En cuanto al rol del Trabajo Social en LRJE y según refiere Zapata (2012), la complejidad de la intervención disciplinar es mayor en respuesta a la naturaleza compleja del producto que elabora, la descomposición del trabajo en múltiples tareas muy especializadas y limitadas en su ámbito de acción. Se hace aquí cierta la necesidad de alcanzar cierta profundidad y variedad de conocimientos para demostrar una adecuada respuesta a tales demandas.

Es tal la importancia que le otorgan a la intervención de Trabajadores/as Sociales en LRJE que desde la perspectiva interdisciplinaria -como dupla socio jurídica- según Arcajo (2023), el/la profesional que se desempeña con perspectiva socio-jurídica, implementa su saber científico y aborda problemáticas complejas que podrían o no dirimirse en los

estrados judiciales. Se inicia un proceso de intervención desde la postura profesional orientada a la asistencia como base, pero como un proceso en constante búsqueda de restitución de derechos en NNA en articulación con otras Instituciones sociales y comunitarias.

Según indica Arcajo (2023) y en relación a lo pesquisado en el proceso de entrevistas y focus group respecto del quehacer de Inter sector que desarrollan Trabajadores/as Sociales y la importancia de incrementar su participación en el proceso judicial de los NNAs refuerza, en este sentido las problemáticas sociales requieren de un ejercicio permanente de los diversos agentes intervinientes y de las distintas disciplinas e instituciones involucradas, para objetivar y problematizar la realidad social, priorizar y diseñar estrategias de intervención con acciones concretas que permitan la construcción y atención de la problemáticas identificadas.

Desde ahí, el valor de complementar la interdisciplinariedad en todos y no solo en algunos de los procesos de representación judicial de los NNAs en LRJE de la región del Maule, con la finalidad de abarcar de manera más holística y con mayor dotación de contratación de Trabajadores/as Sociales, ya que dado las variables de análisis que se desprenden de los instrumentos aplicados, de manera trasversal hacen hincapié en lo fundamental del rol de los trabajadores sociales, y el aporte técnico a los procesos de representación de los NNAs, como mediadores entre lo certero de las leyes y lo variable de lo social y las individualidades de cada NNA representado, su entorno, su situación de vulneración y su necesidad técnica.

En esa línea, Arcajo (2023) señala que las problemáticas sociales se manifiestan en la tensión histórica e innegable entre necesidades y derechos, la diversidad de las expectativas sociales y un conjunto de diferentes dificultades que trascienden a las instituciones, dirimiéndose en campos sociopolíticos - jurídicos que requieren la atención, tratamiento y restitución de derechos. Esto establece la corresponsabilidad de todos los agentes sociales intervinientes para lograr aquella situación deseada y favorable de bienestar de las personas, resaltando a los/as Trabajadores/as Sociales como agentes de cambios activos en los procesos de restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes de la región.

Se observa que los/as abogados/as que participaron de ambas técnicas vagamente conocen los sustentos y fundamentos del Trabajo Social, lo cual genera representaciones sociales asociadas en mayor medida a la beneficencia y asistencia.

El Trabajo Social, es una profesión que se sustenta en las interconexiones que se generan entre agentes de una realidad y/o fenómeno determinado para promover bienestar, un bien común. Para Yáñez (2013), el espíritu disciplinar de Trabajo Social se encuentra alineado, puesto que su existencia está dada hacia un mundo definido, simplemente, por su relación de complementariedad con las demás disciplinas de las ciencias sociales, y no a la inversa, por una relación que garantice una diferencia con ellas, un antagonismo emanado desde lo más esencial de su mismidad, para conseguir así distinguirse efectivamente de todo aquello que es otro ajeno a su sí mismo, y, en la base de su propia creación identitaria, lograr visibilizarse como un ser que en su propio devenir se ha dado al mundo social.

Desde un contexto del quehacer a nivel interdisciplinario, respecto del rol del Trabajo Social, en el focus group y entrevistas semiestructuradas, se valoran el análisis en conjunto previo a cualquier instancia judicial. El trabajo en dupla socio jurídica en contextos de representación social, converge en aunar criterios y puntos de vista respecto de un contexto determinado, que, en la mayoría de los casos de trata de espacios sociales de trasgresión de límites en todas sus formas, vulneración de derechos y ausencia de redes de apoyo y acceso a un buen vivir.

Se aprecia, la visión del/la Trabajador/a Social, más allá de lo que conlleva una representación jurídica desde la abogacía, donde se interpretan situaciones y se le otorgan significados, se construye- deconstruye y reconstruye un fenómeno desde una semántica que aporta un fundamento explicativo más allá de lo concreto de la ley, que aporta al análisis cualitativo de la situación de niños, niñas y adolescentes. Para Yáñez (2013), es relevante observar cómo desde un segundo orden dejamos de habituarnos, de seguir realizando lo acostumbrado. Inspiramos nuestras tradiciones en vivificar y retraducir los conceptos que ya acuñamos, las palabras con las que designamos cosas, los nombres mediante los cuales visibilizamos la realidad.

Para innovar, de manera transversal, solicitan la incorporación permanente de Trabajadores/as Sociales en los procesos de representación, que no se limiten a la gestión de recursos y entrega de opinión técnica ante situaciones de vulneración compleja, apelando a la incorporación de más profesionales del área para complementar la visión jurídica en las representaciones, sobre todo con relación a la complejidad de los casos en su contexto social.

Los resultados de la investigación visibilizan la relevancia de la interdisciplinaridad y de regímenes de miradas a la hora de solicitar que se aplique la ley a favor de los NNA, dependiendo de un sinfín de elementos entre el contexto, lo social, lo comunitario, lo público, familiar, individual, etc.

Para Yáñez (2013), la tarea está en poner en marcha la lógica de nuestras racionalidades y los talentos intelectuales, dejando de subyugarnos por meros procedimientos y estrategias aplicadas para unificar el conocer y el actuar, yendo más allá de análisis de situaciones en particular, la invitación es, por tanto, a complejizar la realidad desde y en su propio contexto circunstancial e interpretar lo que se visualiza desde miradas complementarias.

Conclusiones

El rol del Trabajo Social visto desde las representaciones sociales de la abogacía en la LRJE, se asocia a parámetros de trabajo colaborativo, se valida desde parámetros técnicos y específicos sobre una realidad determinada como es la representación de cada NNA, se visualiza como una gran fuente de conocimiento respecto de un análisis cualitativo de determinadas situaciones asociadas a vulneraciones de derecho y acceso a redes comunitarias complementando el accionar socio jurídico que se lleva a cabo en cada caso particular.

Una de las principales limitaciones del estudio se asocia a la planificación de estrategias de acción a nivel nacional, lo cual dificulta y obstaculiza la posibilidad de integrar en su totalidad lo pesquisado para mejoras en su funcionamiento. Si bien existen

parámetros estándar, cada LRJE tiene la posibilidad de flexibilizar y adaptar dentro de los marcos normativos de funcionamiento la incorporación de diversas estrategias que sustenten una entrega de servicio de calidad en realidad a la oferta local.

De manera transversal y la totalidad de los/as abogados/as participantes del proceso de investigación, solicitan mayor dotación de profesionales del área social para así complementar la visión socio jurídica en las representaciones judiciales de los NNAs, sobre todo con relación a la complejidad de cada uno de los casos en su contexto social y origen de vulneraciones.

Es esencial implementar políticas públicas que garanticen el bienestar y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el ámbito de la representación jurídica, como también los estudios constantes de los resultados de dichas implementaciones a fin de realizar análisis críticos/reflexivos para las mejoras permanentes en torno a la exigibilidad de los derechos de la niñez en chile y en la región del Maule.

Referencias

Abric, J. (2001). Prácticas sociales y representaciones. México D.F.: Ediciones Coyoacán.

Agencia de Calidad de la Educación (2013a). Balance de gestión integral año 2013. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=text=En%20este%20sentido%2C%20Abric%20(2001,0comportamientos%1cticas.

ACNUDH (2016). Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo, Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra. Recuperado de: https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FactSheet37_SP.pdf.

Agudelo Viana, L. G., & Aigneren Aburto, J. M. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. Recuperado de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacion…pdf

Agurra, A. (2012). Teoría de las Representaciones Sociales. Recuperado de: https://ru.ceiich.unam.mx/bitstream/123456789/3378/1/Investigacion_Feminista_C ap14_

Aravena, C & Contreras, N. (2018). Tesis El Rol del Trabajo Social en el contexto escolar, Una mirada multidisciplinaria desde la comunidad educativa del Centro Educacional Municipal Horacio Aravena Andaur, Población La Legua. Universidad Academia Humanismo Cristiano. Recuperado de http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/5259/TTRASO%20587.pdf?sequence=1.

Arcajo, M. (2022). Trabajo Social Forense en el ámbito de la Salud Pública. Abordaje socio - jurídico e interdisciplinario en situaciones de presunto Abuso Sexual en niñas, niños y adolescentes. Recuperado de: http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/16971.

Arendt, H. (2005). La condición humana, Barcelona, Editorial Paidós. Recuperado de: https://proassetspdlcom.cdnstatics2.com/usuaris/libros_contenido/arxius/54/53587_La_condicion_humana.pdf.

Arispe Claudia, Yangali, J., Guerrero, M., Lozara, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La investigación cientifica: Una aproximación para los estudios de post grado. repositorio.uide.edu.ec.

https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf

Arruda, Á. (2012). Teoría de las representaciones sociales y teorías de género. En Investigación feminista. Epistemología, metodología y representaciones sociales. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, UNAM; Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, UNAM; Facultad de Psicología, UNAM. Recuperado de: https://ru.ceiich.unam.mx/handle/123456789/3378.

BCN. (2022). Historia de la Ley N° 21.430. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7982/.

Bell Rodríguez, R. F., Orozco Fernández, I. I., & Lema Cachinell, B. M. (2022). Interdisciplinariedad, aproximación conceptual y algunas implicaciones para la educación inclusiva. Uniandes Episteme, 9(1), 101–116. Recuperado a partir de https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2518.

Ballestero, A., Viscarret, J. J. y Úriz, Mª. J. (2013). Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España. Cuadernos de Trabajo Social, 26 (1), 127-138.

Barrionuevo, S. (Comp.), Bottazzi, T. (Comp.) & Bressan, R. (Comp.). (2019). El desafío de la interdisciplinariedad en la investigación: la ciencia y el tiempo. CLACSO. https://0710j1x69yhttpselibronet.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/184632

Calvo, M & Picontó, T. (2014). Teoría socio-jurídica del derecho. Recuperado de: https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/doctrina36379.pdf.

Carballeda. A. (2024). La importancia de un trabajo Social Involucrado. Revista de trabajo social buenos aires. Núm. 100. Recuperado de: https://revistatrabajosocial.uc.cl/index.php/RTS/article/view/81446.

Conde, J. (2003). "El rol del Trabajador Social: consideraciones psicosociales para la innovación de rol" en cuadernos de Trabajo Social. Recuperado de: file:///C:/Users/khris/Downloads/TSH%20100-43-63.pdf.

Cvetkovic-Vega et al., (2021). Estudios transversales. Scielo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [online]. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100179&script=sci_arttext&tlng=en

Defensoría de la Niñez. (2022). Boletín N° 2, "Enfoque de derechos en el reconocimiento de la niñez y la adolescencia en la nueva constitución: principios generales". Gobierno de Chile. Disponible en https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/01/Boletin-N%C2%B02-enfoque-de-derechos-en-el-reconocimiento -de….pdf

DIPRES (2022). Evaluación Impacto del programa Mi Abogado. Informe Final. División de Control de Gestión Pública. Santiago, Chile. Recuperado de: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-266613_r_ejecutivo_institucional.pdf.

Erazo, M. E. V. (2015). Confiabilidad y validez de la investigación cualitativa. Fedumar Pedagogía y Educación, 2(1), 7-10. Recuperado de: https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/817/744

Freire, P. (1969). El rol del Trabajo Social en el proceso de cambio. Revista Hoy en el Servicio Social, 16. Recuperado de https://www.academia.edu/27389095/rol_del_trabajador_social_en_el_proceso_de_cambio.

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). La entrevista. Recuperado de: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf

Gabriel, A. V. L., & Miguel, A. A. J. (2008b). Diseños de investigación experimental y no-experimental. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/2622.

Gobierno De Chile. (2022). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Subsecretaría de Justicia. OF.ORD:N°4614

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002.

Kelsen, H. (1982). Teoría pura del derecho. instituto de investigaciones jurídicas. Serie G: estudios doctrinales 20. universidad nacional autónoma de méxico. Recuperado de: https://etica.uazuay.edu.ec/sites/etica.uazuay.edu.ec/files/public/Teor%C3%ADa%20pura%20del%20Derecho%20-%20Kelsen.pdf

La Universidad en Internet. (2024). Tipos de técnicas de muestreo: los principales y sus características. UNIR. Recuperado de https://mexico.unir.net/noticias/ingenieria/tipos-tecnicas-muestreo/

Línea de representación jurídica de niños, niñas y adolescentes en las corporaciones de asistencia judicial. (2023). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Gobierno de Chile. Recuperado 15 de septiembre de 2024, de https://www.minjusticia.gob.cl/media/2022/07/Linea_Representacion_Juridica_de_NNA_CAJ-lanzamiento_Minuta.pdf

Martínez Reyes, N. R. (2023). Reseña metodológica sobre los grupos focales: Methodological review of the focus groups. Diá-Logos, 6(9), 47–53. Recuperado a partir de

https://www.revistas.udb.edu.sv/ojs/index.php/dl/article/view/193.

Ministerio de Justicia de Chile. (2017). Guía para la incorporación del enfoque de derechos Humanos en Políticas Públicas. Que constituye una adaptación del documento "Ganar Derechos" elaborado por Julieta Rossi y Javier Moro, y publicado por el Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR (IPPDH), en el año 2014. Recuperado de https://www.minrel.gob.cl/minrel_old/site/artic/20171114/asocfile/20171110145451/Guia_para_la_incorporacion_del_enfoque_de_derechos_humanos_en_politicas_publicas.pdf.

Mora, M. (2002). «La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici». Athenea digital,2002, n.º 2. Recuperado de: https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/34106.

Navarro, P, Oyanedel, J & Curtze, J. (2014). Resumen ejecutivo corporaciones de asistencia judicial. Ministerio de Justicia Subsecretaria de Justicia. Recuperado de: ttps://www.dipres.gob.cl/597/articles-139812_r_ejecutivo_institucional.pdf

Niño, R. (2011). Metodología de la Investigación: diseño y ejecución: (ed.). Ediciones de la U. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Diseno-y-ejecucion_2011.pdf.

Novales, M. C. G. T. (s/f). Teoría socio-jurídica del derecho. Com.ar. Recuperado el 30 de agosto de 2024, de https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/doctrina36379.pdf.

Pacheco, F & Salazar, V. (2020). Grupos Focales: Marco de Referencia para su Implementación. INNOVA Research

Journal, 5(3), 182-195. https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1401.

Quintana, A. (2006) Metodología de Investigación Científica Cualitativa. En Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds) Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: UNMSM

Rojas, W. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. Recuperado de: file:///C:/Users/khris/Downloads/juan,+05-sv-2022-rojas%20(1).pdf

Solís, S (2003). El enfoque de derechos: aspectos teóricos y conceptuales. Escuela de Trabajo Social,Universidad de Costa Rica. Disponible en: https://www.academia.edu/7984665/El enfoque de derechos....

Rubira-García, R., & Puebla-Martínez, B. (2017). Representaciones sociales y comunicación: apuntes teóricos para un diálogo interdisciplinar inconcluso. Convergencia Revista de Ciencias Sociales, 76, 147. https://doi.org/10.29101/crcs.v25i76.4590.

Tome, A. M. (2022). Teoría de las representaciones sociales: Una revisión de la literatura. Subjetividad y Procesos Cognitivos, Vol. 26 Núm. 1. https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/subyprocog/article/view/1351.

Torresburriel Estudio. (2024, mayo). Cómo organizar y analizar los datos de un focus group. Recuperado 15 de septiembre de 2024, de https://torresburriel.com/weblog/como-analizar-datos-focus-group/

Ubieto, J. R. (2012). La construcción del caso en el Trabajo en Red. Teoría y práctica (Vol. 217). Editorial UOC. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WsVEFC1v5VQC&oi=fnd&pg=PA11&dq=trabajo+en+red&ots=0_Nf5cj-l5

UNICEF. (2022). El Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez, Serie de formación sobre el enfoque basado en los

derechos de la niñez de su Módulo 1. Santiago, Chile Disponible en: https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pdf

Urbina Cárdenas, J. E., & Ovalles Rodríguez, G. A. (2018). Teoría de las representaciones sociales. Una aproximación al estado del arte en América Latina: Approach towards a state of the art on theory of social representations in Latin America. Psicogente, 21(40), 518–531. https://doi.org/10.17081/psico.21.40.3088.

Vallejo Erazo, M. E. (2015). Confiabilidad y validez de la investigación cualitativa. Fedumar Pedagogía Y Educación, 2(1), 7–10. Recuperado a partir de https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/817.

Valenzuela, I. R. C. (2014). El trabajo social en contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar. Víctor Yañez Pereira. Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5154908

Yáñez, V. (2007). Visibilidad / Invisibilidad del trabajo social: los fundamentos de una cosmología disciplinaria: (ed.). Espacio Editorial. https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/28580/39623.

Yañez, V. (2013). El trabajo social en contextos de alta complejidad: reflexiones sobre el pensum disciplinario. Tomo I: (ed.). Espacio Editorial. https://0710jprri-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/171281

Yañez, V. (2019). Peritaje en trabajo social: resignificación teórico metodológica. Espacio Editorial. https://0710j217p-y-https-elibronet.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/172259

Yáñez Pereira, V. R. & Retamal Muñóz, A. J. (2022). Portafolio integrado: constructo y modelo indagatorio en la formación para la intervención del trabajo social contemporáneo: (1 ed.). Espacio Editorial. https://0710juchp-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/232930

Zapata Rotundo, G. J. (2012). Tipos de trabajo y la formación de la especialización de tareas en la organización. Revista de Ciencias Sociales. 18(1), 2012: (ed.). Red Universidad del Zulia. https://0710jpqyu-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/17437

Percepción de la calidad del Programa APS en el CESFAM Dr. Carlos Díaz Gidi, San Javier (Primer semestre 2024)

Ángela Barriga Palma
Cesar Luis Candia Abarza

Resumen

La siguiente investigación aplicada con enfoque cuantitativo se realizó en el área de salud, enfocada en la percepción sobre la calidad del programa de Atención Primaria en Salud (APS) de las y los usuarios del CESFAM Dr. Carlos Díaz Gidi de la Comuna de San Javier durante el primer semestre del año 2024. Lo trascendental es conocer los nudos críticos de la calidad de atención del servicio. Esta investigación tiene como espíritu ser un aporte para Trabajo Social y a la atención primaria en salud, desde un enfoque integral, relevando la perspectiva de usuarios/as hacia los profesionales de los equipos interdisciplinarios. Se busca contribuir y sugerir mejoras a partir de los hallazgos como resultado de dicho proceso investigativo aplicado.

Palabras clave: *Percepción, calidad, Salud Pública, programa APS, Trabajo Social.*

Introducción

La calidad de la salud pública es una preocupación constante a lo largo de la historia y un tema crítico en la actualidad. En el caso de Chile, el programa de Atención Primaria en Salud (en adelante APS), está bajo el escrutinio constante por

parte de las usuarias y los usuarios. Se observa, que no siempre responde de manera oportuna y eficaz a sus demandas, lo que genera un cuestionamiento sobre la capacidad del sistema para ofrecer una atención de calidad.

El Trabajo Social en el ámbito de la salud tiene un papel fundamental al investigar y abordar los factores psicosociales que influyen en los procesos de la salud pública. Las y los Trabajadores Sociales colaboran estrechamente con otros profesionales de la salud, para ofrecer un enfoque integral en el tratamiento de las problemáticas de salud.

El objetivo principal de Trabajo Social en este contexto es ofrecer una intervención sistémica que abarque tanto las dimensiones individuales y colectivas. Este enfoque integral permite abordar de manera más efectiva las diversas problemáticas sociales que afectan la salud y el bienestar de las personas. Al hacerlo, se busca no solo la rehabilitación de los pacientes, sino también el mantenimiento de su salud a largo plazo.

Esta indagación tiene como pregunta central, saber ¿Cuál es la percepción sobre la calidad del programa de Atención Primaria en Salud de las usuarias y los usuarios del CESFAM de la Comuna De San Javier durante el primer semestre de 2024? Por otro lado, plantea como objetivo general: Analizar las percepciones en relación con el componente trato digno centrado en las y los usuarios del programa de Atención Primaria en Salud de las usuarias y los usuarios del CESFAM de la Comuna de San Javier durante el primer semestre de 2024.

Como objetivos específicos: Determinar los principales nudos críticos con relación a la calidad del programa de Atención Primaria en Salud de las usuarias y los usuarios del CESFAM de la Comuna de San Javier durante el primer semestre de 2024. Y Describir las principales alternativas de mejora al programa de Atención Primaria en Salud, que surgen a partir de la percepción de las usuarias y los usuarios del CESFAM de la Comuna de San Javier durante el primer semestre de 2024.

Consistentemente, el objeto de investigación es la percepción que tienen las usuarias y los usuarios del CESFAM de San Javier, en relación a la calidad de la atención de la implementación del programa APS con el propósito de que esta investigación aplicada, traducida en este artículo, permita ampliar la mirada, hacia el desarrollo de estrategias y acciones, como también identificar los aspectos más significativos para la mejora continua desde el servicio, y se conviertan en acciones, que entreguen una mejor calidad en la atención que finalmente se traduce en un beneficio para las y los usuarios.

Es esencial conocer si se está proporcionando un servicio de calidad que cumpla con los objetivos, funciones y protocolos establecidos, además de evaluar las prácticas laborales actuales y la percepción a través de la experiencia de las y los usuarios. Este artículo, no solo pretende clarificar la realidad vivida por las y los usuarios, sino también proporcionar conocimientos valiosos al campo del Trabajo Social, fortaleciendo los conocimientos prácticos, a través de datos empíricos, para una atención más efectiva y estratégica a nivel local.

Para alcanzar el objetivo, se estableció analizar datos a partir de una encuesta dirigida a las usuarias y los usuarios del CESFAM.

Método

El enfoque de investigación cuantitativo, por lo que tiene énfasis en la objetividad, la reproducibilidad y la generalización de resultados, permitiendo obtener conclusiones cuantitativas. El diseño es no experimental y se caracteriza por observar el fenómeno tal y como se presenta en su entorno natural, sin intervenir ni manipular variables. Se recopila información a través de una encuesta con el propósito de estudiar la situación de la APS tal como se presentan en su contexto real, realizado a través de la encuesta presencial en dependencias del CESFAM de la comuna de San Javier, y por supuesto, a las usuarias y los usuarios con adherencia al servicio.

Según su alcance temporal, la investigación es transeccional, también conocida como de corte transversal, porque se centra en el análisis de datos recopilados en un momento específico en el tiempo. En segundo lugar, es de tipo descriptiva, se enfoca en caracterizar fenómenos o variables tal como se presentan. Permitiendo obtener una suerte de fotografía instantánea del fenómeno o situación. Su principal fortaleza radica en la capacidad de proporcionar una visión general y actualizada de un tema, pero su limitación reside en que no permite examinar cambios o tendencias a lo largo del tiempo. En este caso, corresponde al primer semestre del año 2024 en el CESFAM Dr. Carlos Díaz Gidi de la comuna de San Javier.

En este caso se trata de una muestra no probabilística de sujetos tipo con un total de 150 encuestados. En relación con los

criterios de inclusión, la muestra está conformada por: usuarias y usuarios del CESFAM Dr. Carlos Díaz Gidi de la comuna de San Javier, mayores de 18 años, sin tope de edad, que tengan adherencia al establecimiento de salud antes mencionado y los criterios de exclusión, son aquellas personas menores de edad, consultantes, acompañantes y no pacientes, principalmente población flotante.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación son fundamentales para obtener información relevante y precisa. En este caso, para el estudio se encuestó a 150 usuarios del CESFAM Carlos Díaz Gidi, la encuesta estuvo compuesta por un total de 21 preguntas categorizadas, el tiempo de aplicación por usuarios aproximado es de 10 minutos. Las preguntas *"Contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a ellas*" (Hernández, 2018). Hay que destacar que el instrumento pasó por todos los procesos de validez y confiabilidad necesarios, para su aplicación, como pilotaje y validación de expertos.

El análisis de los datos: *"Es un proceso a través del cual se perciben las características de los eventos y se clasifican, categorizan e interpretan dichas percepciones en función de una serie de reglas o convenciones previamente establecidas*". (Hernández, 2014). El análisis de los datos es a través de estadística descriptiva, que comprende, medidas de tendencia central, distribuciones de frecuencia, información organizada a través de tablas y gráficos. Se usó software, es SPSS, su utilización se justifica a partir de la agrupación, codificación, y tabulación de los datos obtenidos, simplificando la tarea de análisis y

elaboración de conclusiones, a través de tablas y gráficos estadísticos.

Para asegurar la validez y confiabilidad en la investigación, Para asegurar la validez y la confiabilidad del estudio se utilizan diferentes técnicas y estrategias, como la aplicación de pilotajes, el uso como guía de instrumentos validados en relación con medición de calidad en salud, el control de variables externas, el empleo de muestras representativas y el análisis estadístico. Como la utilización de Pre- test a un grupo pequeños de usuarios/as para poder apuntar y afinar de mejor forma la utilización del instrumento tanto en la precisión de las preguntas como también en el tiempo de su aplicación, se realizó una capacitación a los tres encuestadores de este estudio con la finalidad de poder tener encuestadores que pudieran obtener la información plasmada en los objetivos, como también ser una ayuda a los encuestados.

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

Chile tiene una larga tradición de desarrollo en el tema de salud. En el año 1924 se dictó la Ley de Seguro Obrero Obligatorio (Ley N.º 4.054), por la que empleadores y obreros debían imponer mensualmente a un fondo solidario o seguro de enfermedad e invalidez. Este desarrollo temprano en el tema de la seguridad social en salud llevó a los médicos chilenos a realizar propuestas relacionadas con lo que posteriormente sería definido como atención primaria de salud. Ejemplo de ello se puede encontrar en el *"Plan de salud, atención médica y medicina social"* (Chile-1964), (Bass del Campo, 2012). Dicho esto, la APS

traduce, es el pilar que sostiene el sistema de salud pública en Chile.

La Atención Primaria en Salud (APS), es

> *Una estrategia sanitaria global fue inicialmente abordada en la Conferencia Internacional de Atención Primaria de Salud (Alma Ata, 1978), cuya Declaración expresó que la APS respondía a la necesidad de una acción urgente por parte de todos los gobiernos, profesionales sanitarios e implicados en el desarrollo y por parte de la comunidad mundial para proteger y promover la salud para todas las personas del mundo* (Gattini, 2019, p. 26)

Con relación a la instalación del modelo en Chile,

> *En el plano local, un hecho que tiene importancia para describir el itinerario de la APS en su historia reciente es la denominada reforma de salud del año 2005, durante la presidencia de Ricardo Lagos. Brevemente, esa propuesta se enfocó en los siguientes temas: Acceso Universal de Garantías Explícitas; Autoridad Sanitaria; Regulación de las; Alza de Impuestos; y Ley de Derechos y Deberes del Paciente. Precisamente, ese conjunto de normas abrió un debate en torno al impacto que significó en el terreno de la APS y cuyos ecos resuenan hasta hoy* (López, 2018, p 23).

Así, con el transcurso de los años, y la necesidad de mejoramiento, se consolida el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), que da respuesta a las demandas de las y los usuarios de dicho sistema de salud.

El Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) se define como:

> *El MAIS corresponde al conjunto de acciones que contribuyen a la atención eficiente, eficaz y oportuna, cuyo centro son las personas y sus necesidades en salud, que son consideradas en su integralidad física y mental como miembros pertenecientes a familias y comunidades en constante adaptación e integración a medios físicos, sociales y culturales.* (Ministerio de Salud, s/f).

El modelo de integral de salud familiar y comunitario tiene como principios fundamentales ser: Centrado en el usuario, Integralidad, continuidad, Gestión de las personas trabajadoras de salud, Intersectorialidad, Énfasis promocional y preventivo, Enfoque familiar, Centrado en la atención abierta, Participación en salud, Uso de tecnología aprobada, Calidad. Dicho lo anterior, se reconoce que, dentro de los principios del modelo de intervención integral en la salud pública, existe como principio la calidad. Entonces la calidad como problema de estudio, se convierte en un pilar fundamental, desde donde convergen los principios fundamentales, de la atención centrada en la persona.

Entonces, la atención en salud, desde sus orígenes, se ha orientado a un objetivo de integralidad, entre lo biológico y lo social, esperando como bien superior, entregarle un sentido y sentir de bienestar a las y los usuarios. Concebidos de igual forma, como un todo, y que la atención propiamente tal debe ser orientada como centro de su función en la persona. Se ha reconocido la importancia de considerar la salud como un concepto holístico, abordando no solo las dimensiones físicas, sino también las emocionales y sociales de las personas.

En este contexto, el objetivo primordial ha sido proporcionar una atención centrada en la persona, reconociendo que la salud no es simplemente la ausencia de enfermedad, sino un estado de completo bienestar físico, mental y social. La idea fundamental es tratar a los individuos de manera integral, considerando sus contextos familiares, comunitarios y culturales para garantizar una atención que realmente responda a sus necesidades y contribuya a mejorar su calidad de vida.

En la panorámica actual, y reconociendo las transformaciones históricas de la salud, pasando del reconocimiento de esta, como un derecho a ser considerado como una prestación de un servicio, en el periodo de dictadura militar, siendo lo que tensiona constantemente el análisis, político social del sistema y que consagra el sistema de salud chileno como uno donde coexisten 2 subsistemas de salud, uno público y otro privado.

El año 2022 el sistema privado de salud (ISAPRE) cerró con un total de 3.076.622 beneficiarios, representando una baja de 5,3% respecto a los afiliados que había a diciembre de 2021 que llegaron a 3.249.997. Por otro lado, en el sistema público de salud FONASA, a nivel país, más de 15 millones de personas están protegidas. Esta cifra corresponde al 77% de la población, considerando las proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadísticas. Lo anterior, como fenómeno de migración desde el sistema privado hacia el público. Y, por otro lado, FONASA (Fondo Nacional De Salud) opera como un organismo estatal que brinda cobertura de salud a través del sistema público.

Este sistema proporciona atención médica a todas y todos los ciudadanos, independientemente de su capacidad de pago.

Por otro lado, las ISAPRES son entidades privadas que ofrecen planes de salud a través de un sistema de seguros privados, permitiendo a sus afiliados acceder a servicios médicos específicos según el plan contratado. La elección entre FONASA e ISAPRE depende de factores como ingresos, preferencias y necesidades de cobertura médica, lo que ha generado un debate constante sobre la equidad y la calidad del sistema de salud en Chile.

La calidad de atención en el sistema de salud, a partir de lo que se expone en el estudio ¿Qué es *"Trato Digno"* para los pacientes? (2013), sobre la importancia de que ella, esté centrada en la persona, se entiende que:La calidad en la atención de salud se puede abordar desde distintas aristas, no obstante, uno de los valores que interesa desarrollar en este estudio es lo relacionado con el concepto de *"trato digno*" de los pacientes o usuarios. En este sentido, ambas leyes consideran la temática de trato digno, por una parte, a través del sistema de acreditación que incorpora el ámbito Dignidad del Paciente (DP-1), donde su componente básico es que el prestador debe resguardar que el paciente reciba un trato digno y por otra, la Ley de Derechos y Deberes del Paciente, que señala que, en su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. (Superintendencia de Salud, 2013).

Sin embargo, en la misma línea, el 65% de las y los usuarios del sistema público considera que las instituciones de salud no respetan los derechos de los pacientes (Superintendencia de Salud, 2015). Esta percepción refleja un desafío importante en la calidad y la humanización de la atención médica. Abordar estas preocupaciones es esencial para fortalecer

la confianza en el sistema de salud y garantizar que las y los usuarios reciban atención médica de calidad, respetando plenamente sus derechos y promoviendo un entorno de cuidado más efectivo y centrado en la persona.

La participación de las personas en las políticas públicas de salud es fundamental para garantizar un sistema de atención efectivo y equitativo. Cuando los ciudadanos se involucran en la formulación, implementación y evaluación de políticas de salud, se promueve la transparencia y la toma de decisiones informadas. Además, al dar voz a sus necesidades y preocupaciones, se pueden identificar problemas reales y diseñar soluciones que se ajusten mejor a las realidades de la comunidad. La participación ciudadana en las políticas de salud no solo fortalece la calidad de la atención, sino que también fomenta un sentido de empoderamiento y responsabilidad del paciente, lo que contribuye a una sociedad más participativa en su conjunto.

A nivel internacional existe un creciente interés por involucrar a las y los usuarios en proyectos de investigación (Rediman et al., 2021; Tembo et al., 2021).

Algunos de los efectos de la participación de pacientes en investigación incluyen una mejor estrategia de reclutamiento y retención de participantes, lo que es mayor cuando se incluye a personas con la misma condición de salud. Además, contribuye a resguardar los aspectos éticos de estas iniciativas y asegurar el aumento de la calidad de las investigaciones con miras al desarrollo de temáticas relevantes para la comunidad, lo que podría impactar positivamente en la transferencia de los resultados (Boivin et al., 2018), por lo que, incluir a las y los usuarios en la participación de políticas de salud es fundamental

para el óptimo desarrollo de una salud de calidad en Chile y cualquier otro territorio, el componente de involucramiento de todas y todos sus actores, fortalece la musculatura social, lo que se traduce, en una sinergia, en el ejercicio mismo de la contribución tanto de los usuarios, como de quienes están a cargo de ejecutar las políticas públicas.

El derecho a la salud es fundamental dentro de los derechos humanos, ya que garantiza no solo el acceso a la atención sanitaria, sino también la autonomía y autodeterminación de las personas respecto a su salud. Además, se reconoce el derecho de los migrantes a acceder a servicios de salud, educación y trabajo, lo que posiciona a la salud como un derecho básico que debe ser protegido por el Estado.

La atención médica no debe ser vista como un servicio mercantil, sino como un bien esencial que debe ser garantizado por los estados, asegurando los más altos estándares de calidad para todos los ciudadanos. La salud pública, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que el máximo disfrute de la salud es un derecho humano fundamental. Desde un enfoque integral, la salud pública debe atender las necesidades biopsicosociales de las personas, actuando sobre los determinantes sociales que afectan su bienestar, como la educación, el empleo y el ambiente.

La protección social juega un papel importante en este aspecto, brindando seguridad a las personas durante toda su vida y contribuyendo a generar condiciones de mayor igualdad y oportunidades para todos. En este contexto, la calidad en la atención sanitaria es un pilar esencial para el bienestar y el desarrollo de cualquier sociedad. La OMS define una atención de

calidad como aquella que identifica y aborda las necesidades de salud de manera oportuna y precisa, utilizando los recursos disponibles de la manera más efectiva.

Garantizar que todas y todos las y los ciudadanos tengan acceso a servicios sanitarios eficaces y equitativos es no solo un imperativo ético, sino también una inversión en el progreso y estabilidad de un país. Una población saludable es más productiva, tiene una mejor calidad de vida y es más resiliente frente a las crisis. Por lo tanto, los sistemas de salud deben enfocarse tanto en la prevención como en la atención oportuna para reducir costos a largo plazo y mejorar los resultados sanitarios.

En cuanto a las dimensiones sociales, éticas y legales de la salud pública en Chile, se ha avanzado en reducir las disparidades en el acceso a los servicios de salud, buscando garantizar que todas las personas, sin importar su origen socioeconómico, puedan recibir la atención necesaria. Desde una perspectiva ética, se promueve la equidad en el acceso, el respeto a la autonomía del paciente, la confidencialidad de la información médica. A nivel legal, la Constitución chilena reconoce el derecho a la salud y establece un marco normativo para regular la prestación de servicios tanto en el sector público como en el privado. Además, se implementan normativas para garantizar la seguridad alimentaria, la calidad de los medicamentos y la protección de los datos de salud de los pacientes.

El Trabajo Social tiene un rol esencial en la Atención Primaria de Salud (APS), especialmente en la intervención con las poblaciones más vulnerables. Las y los trabajadores sociales actúan como un puente entre los pacientes y el sistema sanitario, ayudando a identificar necesidades psicosociales y facilitando el

acceso a los servicios. La investigación en este campo es fundamental, ya que permite una mejor comprensión de las necesidades de la población, facilita la optimización de recursos y contribuye a la mejora de la calidad de los servicios. Además, permite diseñar estrategias para reducir las desigualdades en el acceso a la salud y mejorar la coordinación entre diferentes servicios, asegurando que las intervenciones sean más holísticas y adaptadas a las realidades locales.

La investigación en la APS es clave para abordar los desafíos del sistema de salud, identificando áreas de mejora en la coordinación de servicios y desarrollando políticas que promuevan la justicia social y la equidad. Al contar con datos y evidencia, se pueden tomar decisiones informadas que permitan mejorar la eficiencia y sostenibilidad del sistema de salud, fortaleciendo el rol del Trabajo Social dentro del mismo. Además, estas investigaciones permiten diseñar modelos de atención más integrados y efectivos, que aborden no solo las necesidades físicas, sino también los aspectos psicosociales de los pacientes, contribuyendo a un sistema de salud más justo, equitativo y adaptado a las necesidades de la población.

En resumen, la salud pública en Chile enfrenta importantes retos relacionados con la equidad en el acceso, la calidad de los servicios y la coordinación entre el sector público y privado. El papel del trabajo social en este contexto es crucial, no solo para mejorar la atención a las personas, sino también para identificar y abordar las brechas existentes en el sistema. La investigación en este campo es una herramienta clave para impulsar cambios que aseguren un acceso más equitativo a la salud y promuevan el bienestar de toda la sociedad.

Análisis de resultados

Caracterización de la muestra

Gráfico N°1

Distribución de participantes según la edad

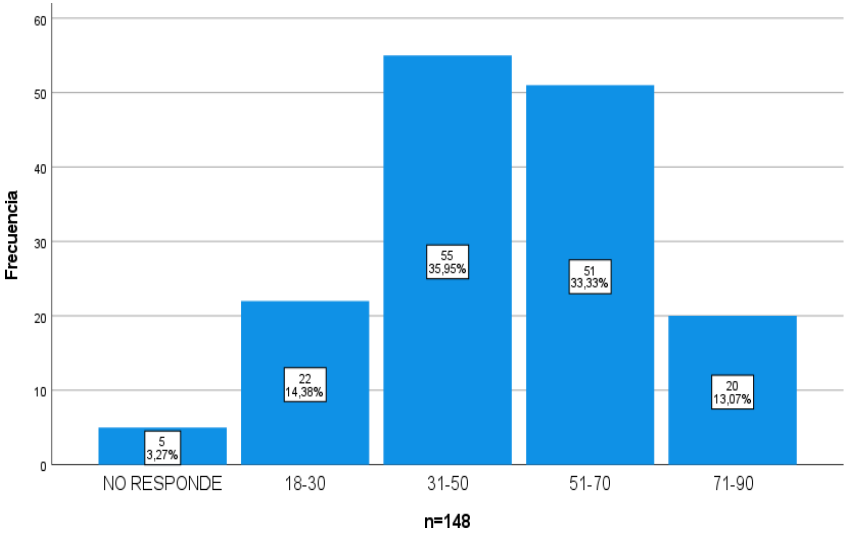
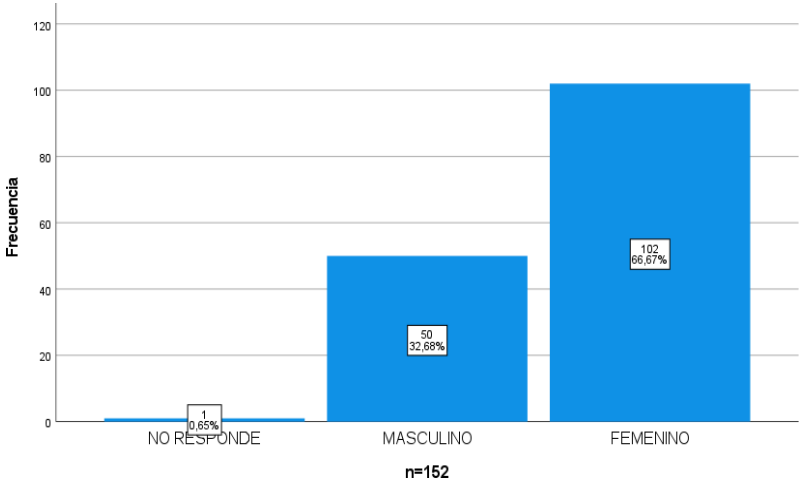


Gráfico N°2

Distribución de participantes según sexo

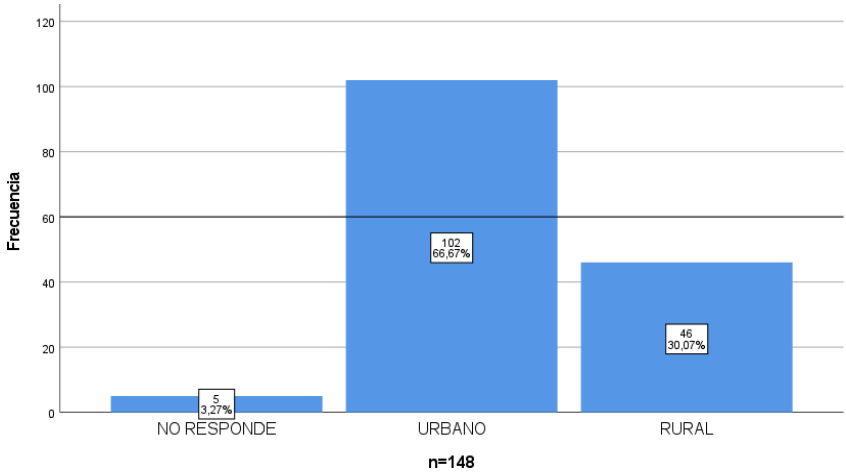


En relación, a la caracterización de la muestra, y los aspectos que presentan los gráficos N°1–N°2, existe una alta participación de los rangos de edad de 31 a 50 años, correspondiente al 40%, seguido por el 33,3% que corresponden a la edad de 51 a 70 años. Respecto a la participación por sexo, la mayor participación es femenina con un 66,6%, mientras tanto solo el 32,6% corresponden al sexo masculino.

En cuanto a la ocupación, un 36,6% de los encuestados/as se encuentran empleados/as; un 32% de los encuestados/as declara dedicarse a labores domésticas o de cuidado, el 16% pensionado y solo un 11,7% se encuentra desempleado.

Gráfico N°3

Distribución de participantes según localidad

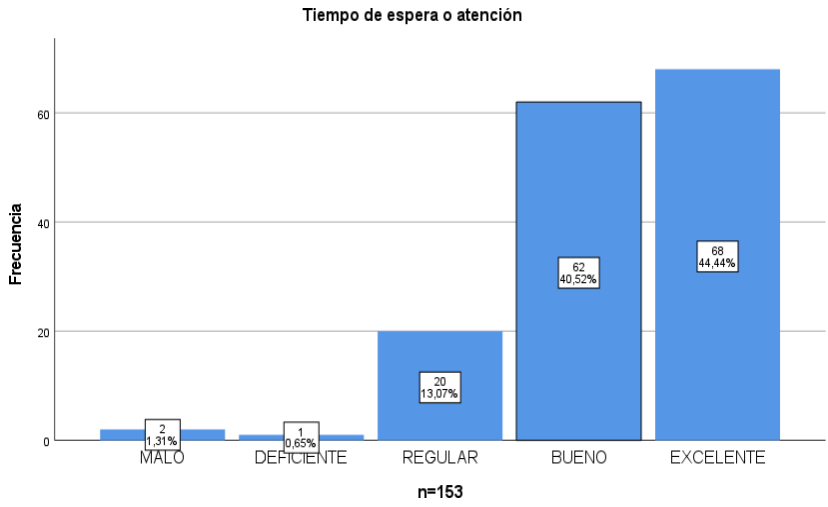


Con relación a la localidad de procedencia, un 67% de los/as encuestados/as vive en sectores urbanos, mientras tanto solo un 30% rural.

En relación con la variable, tiempo de espera, al menos un 44,4% de los/as encuestados/as afirma que se encuentran conforme con el tiempo de espera desde que, de su atención, considerando aspectos, de la espera para la hora de citación. Con relación a la atención recibida por los/as funcionarios/as administrativos/as del CESFAM resulta ser mayoritariamente positiva, en alto porcentaje afirma que se encuentran conforme con la información proporcionada.

Gráfico N°4

Tiempo de espera o atención

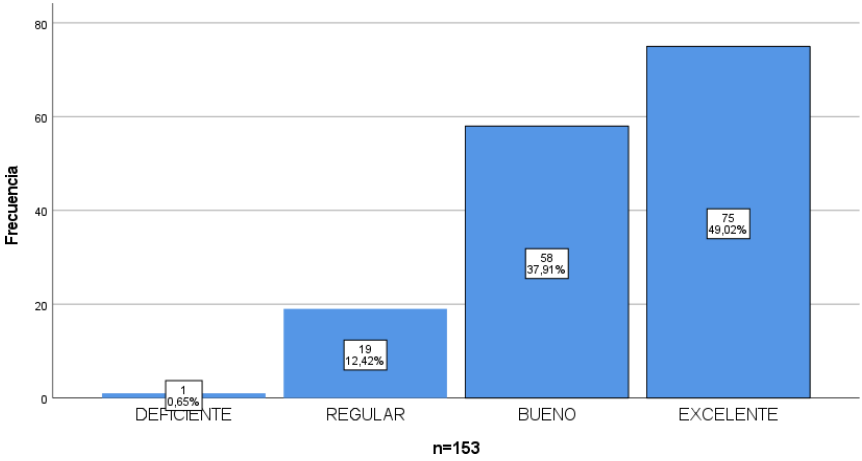


Según el portal del paciente del Ministerio de salud, (2023), entre enero de 2022 y marzo de 2023 la mediana de tiempo de espera se redujo en un 39%, pasando de 549 a 330 días. En el caso de las consultas de especialidad, esta disminución fue de un 25%, bajando de 350 a 261 días. Así lo informó la ministra de Salud, Ximena Aguilera, quien dio a conocer el avance que ha tenido la cartera en una de las materias que le encomendó el presidente Gabriel Boric y que son prioritarias para el gobierno. Ello habla, de un esfuerzo en la reducción de listas de espera, pero también, de los tiempos en la atención de interconsultas, y de la atención propiamente tal. Este es un panorama, que, si bien aún falta por mejorar, coincide con los

resultados obtenidos de acuerdo con la información recogida desde los pacientes del CESFAM.

Gráfico N° 5

El tiempo de su atención por parte de los funcionarios administrativos fue el que ustedes esperaban



Calidad- trato digno- nudos críticos- mejora

En relación con los gráficos N°6–N°10, contenidos en la variable *"Calidad"*, un 97% declara que sintió seguridad y confianza en torno a la atención entregada por los profesionales y que dicho trato, es *"excelente y bueno"*. Un 87% de los/as encuestados/as declara que la calidad en el trato recibido por parte de los funcionarios en la atención es *"excelente y bueno"*.

Gráfico N°6

Cómo evalúa la calidad humana en el trato de los funcionarios administrativos al momento de la atención

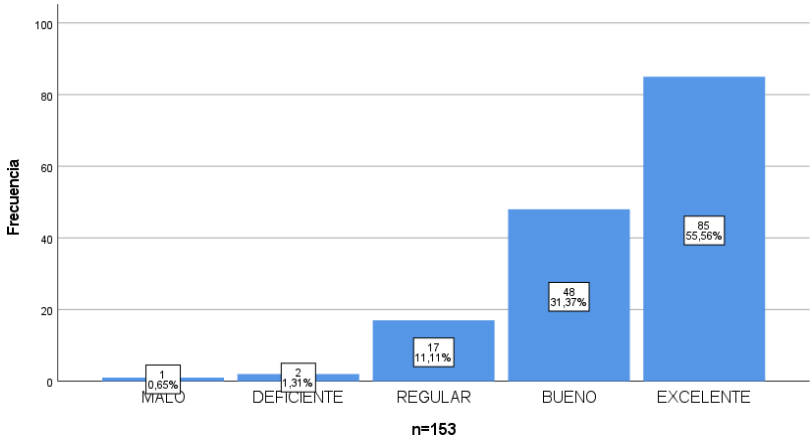


Gráfico N° 7

Durante su atención sintió confianza y seguridad con el equipo

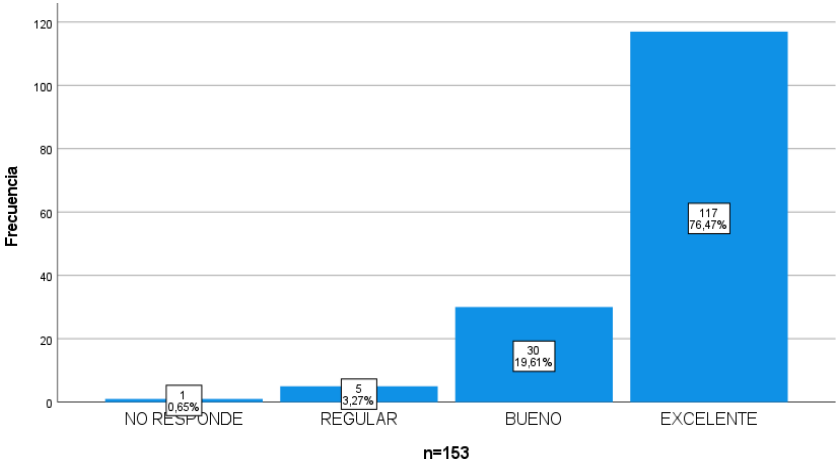


Gráfico N°8

Cómo cree usted que lo atienden los funcionarios del CESFAM de San Javier

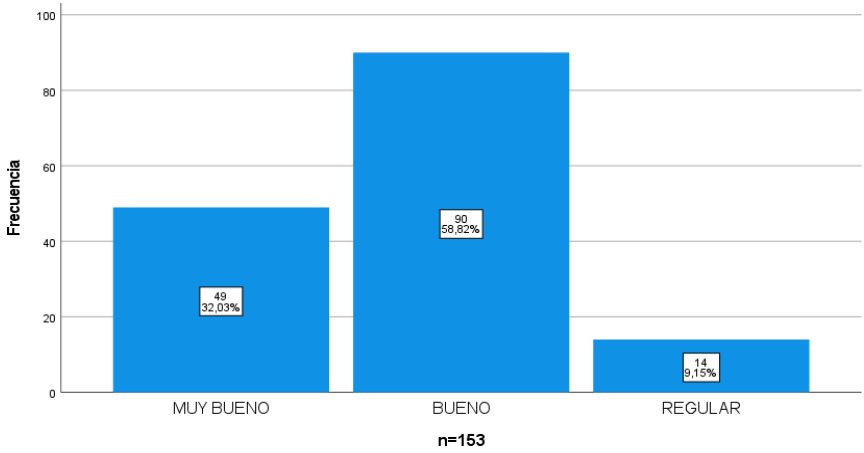


Gráfico N° 9

Cuán satisfecho/a se encuentra con la calidad de atención

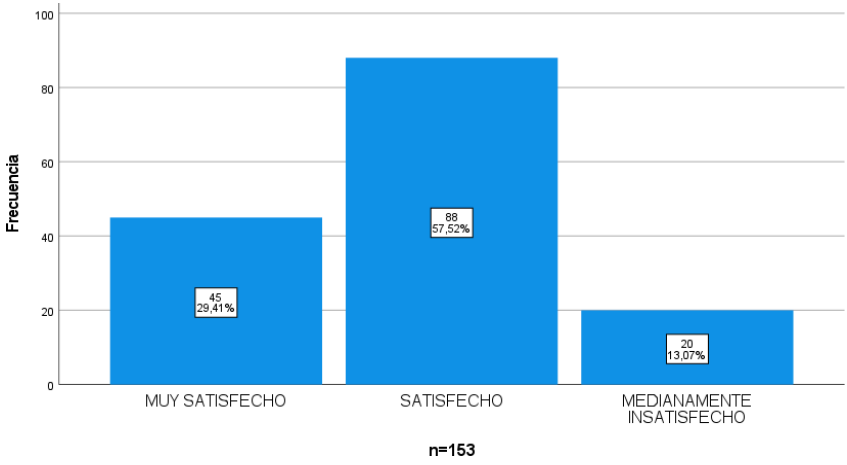
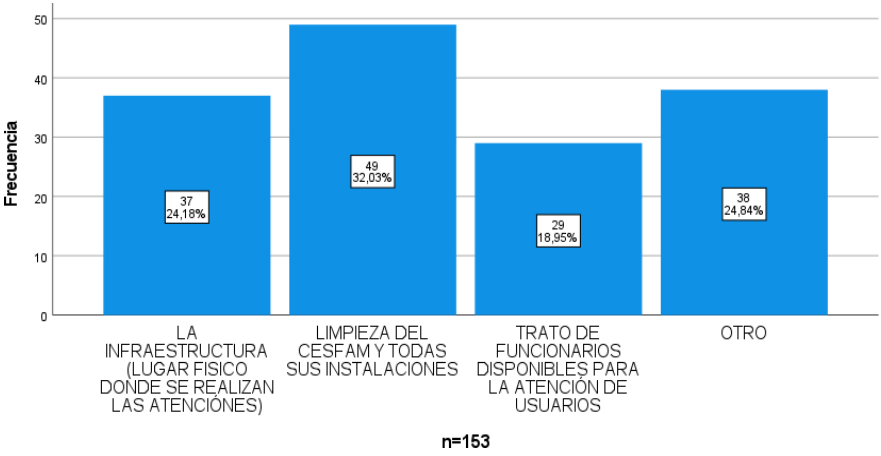


Gráfico N°10

De los siguientes aspectos cree usted deben ser mejorados para el buen funcionamiento del CESFAM de San Javier



Por otro lado, consideran que la calidad humana percibida por parte de los profesionales es *"excelente y buena"*, lo que traducido en cifras es el 99% del total de encuestados/as. Un 97% declara que sintió seguridad y confianza en torno a la atención entregada por los profesionales es *"excelente y buena".* EL 57% de los encuestados/as declara sentirse *"Satisfecho/a"* con la calidad de atención que recibe, seguido por un 29% como *"Muy Satisfecho/a"*. Por el contrario, un 13% declara sentirse *"Medianamente Insatisfecho*" con la atención.

Por otro lado, con relación a los aspectos de mejora en la calidad, creen que el aspecto principal a mejorar es *"la limpieza del CESFAM y sus instalaciones"*, opción que se ve reflejada por

un 32% del total de respuestas, seguido un 24% que considera que se debe mejorar la *"infraestructura".*

Sin embargo, los y las pacientes reconocen 13 categorías distintas a las expuestas, entre ellas se destaca: La integración de diversos profesionales para una mejor atención, la mejora del trato hacia los pacientes, en especial a los adultos mayores. Considerando los resultados, los/as encuestados/as consideran que se sienten conforme con las atenciones centradas en la calidad humana de las/os profesionales. Y que aspectos como la limpieza y las instalaciones, son importantes de mejorar.

Según el, estudio del reconocido Institute for Health Metrics and Evaluation de la U. de Washington reveló factores la buena evaluación actual del sistema de salud, Chile también resalta como uno de los países de la región que más aumentaron el acceso y la calidad en el período medido, con un incremento de 21,9 puntos. Solo Colombia (22,2) y El Salvador (21,3) lo superan, aunque sus evaluaciones actuales están muy lejos de la de Chile, con 61,1 y 54,7, respectivamente (Mercurio, 2022). Lo que señala este estudio, va en concordancia, con Los hallazgos del artículo, puesto que reafirma que existe una percepción de una buena calidad del servicio, al menos en los aspectos evaluados. Por otro lado, Tobar y Acuña (2012), señala: *Que la relación entre usuario/profesional favorece el cumplimiento de indicaciones, obtención del resultado terapéutico esperado y la confianza con el profesional de salud. Tal como lo señalan los resultados, donde los/as consultados/as, revelan un alto nivel de satisfacción en relación con el trato en la atención por parte de los/as profesionales de la salud*.

Por otro lado, con relación a los aspectos de mejora, que se considera en los hallazgos, tienen que ver con aspectos de

infraestructura, y acondicionamiento de los espacios del servicio, tal como lo señala, la universalidad de la APS:

Para asegurar avanzar en la cobertura y acceso a la APS se implementarán una serie de estrategias en base a la mejor experiencia nacional e internacional, las recomendaciones de la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad, y los lineamientos técnicos del Ministerio de salud, para reducir las brechas existentes en un mediano plazo y alcanzar la cobertura universal.

Lo que finalmente también constituye la necesidad de que la cobertura universal, sea el principio de la equidad en el acceso a la salud, y por sobre todo al fortalecimiento de su red asistencial por completo, y que se traduzca, en mejores condiciones, tanto de atención como de confort en sus instalaciones, pensando en que los/as usuarios/as, necesitan de condiciones óptimas de atención para todos y todas. Sin embargo, hay que reforzar, que, considerando los resultados, es un escenario favorable para el servicio, lo que se debe traducir en un desafío de constante mejora, y por su puesto en la posibilidad de abrir nuevas posibilidad de una gestión de calidad, tomando lo que se realiza bien, y mejorando aquello donde se identifican debilidades.

Conclusiones

La discusión sobre el derecho a la salud y su implementación en Chile, en el contexto de la atención primaria y Trabajo Social, revela una serie de desafíos y tensiones que requieren una revisión crítica. El derecho a la salud, como un

derecho humano fundamental, debe ser garantizado por los Estados, pero en la práctica esto no siempre ocurre de manera equitativa ni eficiente. Aunque la legislación chilena y los tratados internacionales suscritos por el país reconocen el acceso a la salud como un derecho, las desigualdades socioeconómicas y geográficas limitan su disfrute pleno para todos los sectores de la sociedad.

Uno de los puntos clave es la dualidad entre el sector público y privado en la salud chilena. Si bien el sistema público está destinado a brindar atención a toda la población, las diferencias en la calidad de los servicios entre ambos sectores generan una brecha significativa. Las personas con mayores recursos económicos acceden a una atención más rápida y de mejor calidad en el sistema privado, mientras que las personas con menos recursos deben enfrentar listas de espera prolongadas y servicios de menor calidad en el sistema público. Esta situación contradice los principios de equidad y justicia social que deberían guiar un sistema de salud fundamentado en los derechos humanos.

El enfoque biopsicosocial que guía la atención primaria de salud (APS) en Chile es un avance importante, pues reconoce que la salud no puede abordarse únicamente desde una perspectiva biomédica, sino que debe considerar los contextos sociales, psicológicos y económicos de los individuos. Sin embargo, la implementación de este enfoque se enfrenta a limitaciones tales como la falta de recursos, tanto en términos de personal especializado como de infraestructura adecuada, lo que pone en evidencia una contradicción entre el ideal del derecho a la salud y las condiciones reales bajo las cuales se presta la atención.

Es necesario que el MINSAL implemente instrumentos flexibles para conocer la realidad de una localidad determinada, la información recogida será clave para los equipos multidisciplinarios de trabajo en salud, en relación a las nuevas necesidades o problemas que perciben los usuarios del programa APS y, de esta manera, poder cubrir las demandas de salud a nivel nacional.

El rol de Trabajo Social en este escenario es crucial, ya que los profesionales no solo actúan como intermediarios entre pacientes y sistema de salud, sino que también desempeñan un papel activo en la promoción de la equidad y la justicia social; su capacidad para identificar necesidades psicosociales y coordinar intervenciones más holísticas es clave en la mejora del sistema de salud, por tanto, es necesario fortalecer este rol, tanto a nivel formativo como en su integración el equipo de atención primaria.

En cuanto a la investigación, se plantea como un medio fundamental para mejorar el sistema de salud, al proporcionar una base empírica para la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas. La investigación puede identificar las desigualdades en el acceso a los servicios de salud y proponer intervenciones que aborden estas disparidades. Por ejemplo, las desigualdades regionales en Chile, donde las zonas más alejadas y rurales carecen de acceso adecuado a servicios de salud, requieren soluciones específicas que solo pueden ser identificadas a través de un análisis profundo de las realidades locales.

Además, la investigación es fundamental para mejorar la calidad de los servicios de APS y optimizar el uso de recursos. La coordinación entre los diferentes actores del sistema de salud,

como hospitales, centros de atención primaria y servicios comunitarios, es clave para ofrecer una atención más integrada y efectiva. Sin embargo, la fragmentación de los servicios sigue siendo un obstáculo importante. A través de la investigación, es posible explorar modelos más eficientes de atención en red y colaboración intersectorial que puedan mejorar la experiencia de los usuarios y reducir las barreras en el acceso.

Otro aspecto relevante es la dimensión ética en la salud pública, particularmente en relación con la equidad y el respeto a la autonomía del paciente. En un sistema de salud donde la atención debe ser equitativa y respetuosa de los derechos de las personas, la realidad chilena a menudo refleja deficiencias en estos aspectos. La autonomía del paciente, por ejemplo, está relacionada con la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas sobre su salud, pero esto requiere que se les proporcionen tanto los recursos como la información adecuada. La falta de acceso a tratamientos o a una atención digna afecta directamente este derecho y subraya la importancia de fortalecer las políticas que garanticen una atención de salud centrada en la persona.

El marco legal en Chile ofrece una base importante para la protección del derecho a la salud, pero su implementación presenta fallas estructurales. Aunque existen leyes que protegen los derechos de los pacientes y regulan el sistema de salud, su aplicación es inconsistente, lo que genera una desconexión entre lo que las normativas establecen y lo que las personas experimentan en la práctica. Esta brecha es especialmente evidente en los sectores más vulnerables de la sociedad, que enfrentan mayores obstáculos para acceder a la atención médica.

La discusión sobre el derecho a la salud en Chile, en el marco de la atención primaria y el trabajo social, revela tensiones entre el ideal de la equidad y la justicia social, y las desigualdades estructurales que afectan el acceso y la calidad de los servicios. El rol del trabajo social, fortalecido por la investigación, puede ser clave para reducir estas brechas, pero esto requiere una mayor inversión en recursos y un reconocimiento más amplio de la importancia de la atención integral y colaborativa en salud.

Finalmente, en relación con los resultados se señala que, aunque el CESFAM de San Javier ofrece un servicio bien valorado, especialmente en términos de trato humano y profesional, existe una necesidad imperativa de mejorar las condiciones físicas de las instalaciones para asegurar una experiencia de atención óptima para todos los usuarios. La infraestructura y el mantenimiento de las instalaciones son aspectos fundamentales que, si se abordan, pueden elevar aún más la satisfacción del usuario y contribuir a un sistema de salud más equitativo y eficiente. El estudio subraya la importancia de un enfoque de mejora continua en la gestión de la APS, que no solo mantenga los altos estándares de calidad en el trato, sino que también mejore las condiciones físicas del CESFAM, alineándose con los esfuerzos nacionales por garantizar una cobertura de salud universal y de alta calidad.

Referencias

Aguilera,chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/ https://medicina.udd.cl/centro-epidemiologia-politicas-salud/files/2019/12/estructura-y-funcionamiento-de-salud-2019.pdf

Bass del Campo, G. (2012). Modelo de salud familiar en Chile y mayor resolutividad de la atención primaria de salud: ¿contradictorios o complementarios? Disponible en https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138083.

Concha, Villacura .M (2022) Cirujano Dentista y funcionaria del Área de Salud Ilustre Municipalidad De San Javier Región Del Maule (entrevista realizada el 28/09/2022).

Collao. G, (2019) Atención primaria de salud en Chile y el contexto internacional Vigencia, experiencia y desafíos.

Departamento Comunal De Salud Ilustre Municipalidad De San Javier –Plan Comunal De Salud 2022 (Pag.5- 8).

El mercurio. (2022). Chile es el país con mejor índice de acceso y calidad de atención de salud de toda América Latina.

Lehrer, L. (30 de junio de 2022). Definición de deconstrucción. Su origen y aplicación en la filosofía, las cuestiones de género y la gastronomía. Definicion.com.

López Campillay, M. (2018). ¿Salud para Todos? La atención primaria de salud en Chile y los 40 años de Alma Ata, 1978-2018. Ministerio de Salud.

Gómez, Á., (2019). Epistemología y metodología de la investigación científica en la filosofía experimental.

González, A. y Hernández, A., Positivismo, dialéctica materialista y fenomenología: tres enfoques filosóficos del método científico y la investigación educativa, doi.org/10.15517/AIE.V14I3.16155, Actualidades Investigativas en Educación,14(3), 1-20 (2014).

Gattini, C. (2019). Atención primaria de salud en Chile y el contexto internacional. Vigencia, experiencia y desafíos Santiago, Chile. Recuperado de: chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ochisap.cl/wp-content/uploads/2022/04/APS_en_Chile_e_Internacional_Gattini_OCHISAP_201 9.pdf

Ministerio de Salud. Subsecretaría de Redes Asistenciales. División de Gestión de la Red Asistencial. Modelo de Atención Integral en Salud. Serie Cuadernos Modelo de Atención N.º 1. Ministerio de Salud. (s/f). Enfoques de planificación en la red de Atención de Salud Pública. Recuperadode: Chrome extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/09/ANEXO-01-2022.pdf.

Navarro, Waltrick, Sepúlveda (2019) Universidad Del Biobío, Centro De Atención Primaria De Salud Chilena.

Observatorio de calidad en salud. (2018). Calidad y seguridad asistencial en Chile para alumnos de carreras de la salud. Recuperado de: Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-16609_recurso_1.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2015). Salud y Derechos Humanos. Recuperado de: http://www.who.int/media centre/factsheets/fs323/es.

Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2008: La atención primaria de salud, más necesaria que nunca. [Internet]. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2008. [citado el 23 de oct. de 2016]. Disponible en: http://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf

Pontificia Universidad Católica" Experiencia usuaria en salud: hacia un modelo de atención que escucha a los usuarios" Temas de la Agenda Pública Año 16 / No 134 / marzo 2021 ISSN 0718-974 (Pag.9- 10).

Soto, Muñoz (enero 2014) Una atención primaria fuerte: la base del sistema de salud en Chile.

Superintendencia de Salud. (2015). Estudio de Usuarios de Salud respecto de la Ley de Derechos y Deberes. Informe Preliminar. Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl Superintendencia de salud 2013.chromeextension:// efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.supersalud.gob.cl/difusión/665/articles-9004_recurso_1.pdf

Tobar, M., y Acuña, O. (2012). Relación entre Satisfacción Usuaria y adhesividad al Tratamiento y Control de Salud en Usuarios diabéticos Tipo 2. Rev. Chilena de Salud Pública, 131-136.

Vega J, Solar O, Irwin A. Equidad y determinantes sociales de la salud: conceptos básicos, mecanismos de producción y alternativas para la acción ((4),p.16).

Yáñez, V. (2007) Visibilidad / Invisibilidad Del Trabajo Social "Los Fundamentos De Una Cosmología Disciplinaria" (Pag.187).

Contribución de las redes de apoyo en la percepción de personas mayores

Andrés Araneda Fernández
Natalie Rodríguez Jara

Resumen

El propósito de la investigación fue analizar la contribución de las Redes de Apoyo en la percepción de bienestar de las personas mayores que habitan la comuna de Punta Arenas durante el período de 2018 a 2022. Con tal propósito se estableció como objetivo de investigación analizar la contribución de las redes de apoyo sobre la percepción de su bienestar social, con énfasis en los elementos subjetivos que subyacen en la configuración de sentido de las personas mayores. Como método se aplicaron un total de 56 encuestas a usuarios pertenecientes a tres centros dedicados a la atención de personas mayores en la comuna, obteniendo como hallazgos la valoración positiva respecto al impacto de las redes sociales en el bienestar psico-socioemocional de los encuestados, como, asimismo, la presencia de una crisis existencial cuando existe una presencia débil de las redes de apoyo.

Palabras clave: *Redes sociales de apoyo - Bienestar – calidad de vida – soledad – percepción.*

Introducción

El problema-objeto que configuró esta investigación se vincula con la contribución de las redes de apoyo en la percepción de las personas mayores, en este caso sobre su sentido de bienestar. En esta línea, la articulación del problema-objeto remite a comprender que las redes se constituyen en una categoría que "*fluye a través de las unidades por medio de las relaciones que se dan entre ellas a partir del intercambio de dicho contenido […] Evidentemente implica, y es lo que realmente interesa, un tipo de comportamiento o acción, e incluso percepción de tal relación, entre dos unidades*" (Lozares, 1996, p.109). No obstante, el hecho que el problema-objeto genere su propio significante de la realidad por medio de la configuración de la percepción del sujeto, representa un elemento crítico de su aplicación, puesto que "*puede variar en la función de cada persona*" (Deltoro, 2020, p.15).

Respecto a la delimitación del problema, éste se enmarca en un contexto territorial específico como es la comuna de Punta Arenas. Esta ciudad se caracteriza por poseer una población total de 131.592 habitantes, con una proyección para el año 2023 de 144.938 habitantes (Biblioteca del Congreso Nacional, 2023). Según el Censo 2017, el grupo etario comprendido por la población de 65 años y más, registró un total de 15.628 habitantes, con una proyección para el año 2023 de 20.035 habitantes, siendo su variación del 13,8% idéntica al porcentaje regional, pero superior al registrado a nivel nacional (13,3%) (Biblioteca del Congreso Nacional, 2023).

Entre los antecedentes territoriales que se relacionan con la población en estudio se puede mencionar que, el índice de ruralidad de la comuna proyectado para el año 2023 es de un 5%.

Además, la comuna presenta un Índice de Dependencia Demográfica de 45,1% y un Índice de Adultos Mayores de 80% para la proyección del citado año. Por último, la comuna presenta una tasa de pobreza de 5,4%, siendo esta menor que la registrada a nivel regional y nacional. La población carente de servicios básicos se registra en 6,5% y los hogares hacinados alcanzan el 5,9% (Biblioteca del Congreso Nacional, 2023).

Analizando el contexto nacional se observa que un 22% de las personas mayores se encuentran en diversas condiciones de dependencia, y se estima que para el año 2025 los mayores de 60 años serán, por primera vez, más que los menores de 15 años (Mora y Herrera, 2018, p. 14); por ende, se desprende que abordar problemáticas sociales en torno a situaciones de vulnerabilidad de dicha población es un tema de interés permanente para el diseño y ejecución de políticas públicas de parte del Estado chileno.

La importancia del problema de estudio se relaciona con el aumento de la esperanza de vida de la población y el desmantelamiento de los lazos de solidaridad familiar cultivado en décadas pasadas que caracteriza esta modernidad líquida (Bauman, 1999), lo cual ha llevado a que algunas personas mayores experimenten esta etapa de su vida en un contexto de abandono, marginados de la posibilidad de continuar trabajando, experimentando discriminación etaria, estigmatización y desvinculación de sus lazos afectivos (Klein y Chávez, 2015; Amezcua y García, 2020).

Esta problemática es importante para el trabajador social gerontológico pues su enfoque es mejorar las intervenciones con este grupo etario. En este sentido, el rol del Trabajo Social, como

agente de cambio, facilita la puesta en marcha de programas y/o proyectos de intervención estatales para enfrentar las deficiencias públicas que originan estos problemas. De esta forma, como disciplina permite la construcción de conocimientos reales del problema en todas las dimensiones y a la puesta en práctica de métodos interdisciplinarios y novedosos para abordarlos (Piña, 2015; Paola, 2019; Leone y Couselo, 2022).

La pregunta que orienta a esta investigación se cuestiona respecto a ¿Cuál es la contribución de las redes de apoyo en la percepción de bienestar de las personas mayores de la comuna de Punta Arenas, en el período comprendido entre los años 2018 a 2022? Mientras que el objetivo general se articuló en torno a analizar la contribución de las redes de apoyo sobre la percepción de bienestar social de personas mayores. Para operativizar el objetivo general se plantearon tres objetivos específicos. En primer lugar, identificar las principales redes de apoyo de las personas mayores; posteriormente reconocer su percepción respecto a tales redes de apoyo; por último, describir los efectos a nivel del bienestar bio-psico-social que generan la percepción de las redes de apoyo en tal población.

Metodología

Se planteó una estrategia metodológica que adoptó un enfoque cualitativo de profundidad descriptiva. Por ende, resultó relevante caracterizar las actividades generales y las participaciones en particular, que han sido beneficiosas para el bienestar psicológico de las personas mayores que componen el estudio, ya que permiten establecer conclusiones respecto a la influencia de las redes de apoyo como elemento clave de

autoestima de los sujetos de estudio, permitiendo analizar la relación entre redes de apoyo y bienestar de los usuarios. En tal sentido, se determinó utilizar una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual permitió cumplir los objetivos y saturar la información.

Se estableció una muestra de 56 personas para desarrollar el estudio. Dentro de los criterios de inclusión que se utilizaron para determinar la cuota de la muestra se encontraban: Personas de 60 años y más, que hayan brindado su consentimiento de participación, que se encuentren en condiciones cognitivas para ser entrevistados, que pertenezcan a la comuna de estudio, y que sean usuarios del Centro Diurno Referencial, Condominio de Viviendas Tuteladas y Fundación Humanitaria *"Carivatas*". Por otra parte, dentro de los criterios de exclusión que se utilizan para segmentar la cuota de la muestra se puede mencionar: Personas con deterioro cognitivo moderado o severo; personas con dependencia; personas con depresión y/o ansiedad y personas institucionalizadas.

De acuerdo con los diferentes objetivos de investigación se seleccionó la técnica de encuesta, debido a la posibilidad que brinda para aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez.

Respecto al criterio de validez, se tomaron una serie de resguardos, entre ellos el minucioso diseño del instrumento aplicado, y la posterior revisión por parte del docente guía y la validación de un docente externo, en la medida en que los resultados alcanzados reflejan una imagen de las representaciones que poseen los participantes respecto de la influencia de sus redes de apoyo en su bienestar, siendo esta

clara y representativa de la realidad o situación estudiada (Erazo, 2015).

Dada la selección de un enfoque metodológico cualitativo para la investigación, los criterios de validez se relacionan en este caso con los recursos, técnicas y metodologías particulares seleccionadas para recoger y procesar datos e información.

Entre las consideraciones éticas que orientaron la investigación, estas se relacionan con los nueve principios consagrados en la Declaración Global de Principios Éticos del Trabajo Social que fue impulsada en el año 2014 por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en Irlanda. Estas consideraciones contemplan el reconocimiento de la dignidad inherente al ser humano; la promoción de sus derechos y la justicia social; la autodeterminación; la participación; el respeto a la confidencialidad y veracidad de la información; el buen trato, entre otros (FITS, 2018). Además, apegados a los protocolos de estándares éticos establecidos por la ANID (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo).

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

El envejecimiento es un proceso de cambio bio-psico-social que se evidencia previo a que sus manifestaciones confieran al individuo el aspecto de senectud. En este sentido, *"el envejecimiento es un hecho universal, individual, constante, irregular, irreversible y asincrónico"* (Ors y Laguna, 1999). Existen diferentes teorías sociológicas que han intentado explicar la vejez en diversas dimensiones. Se distinguen múltiples modelos de base psicosocial sobre la vejez, que explican aspectos parciales de ésta; y entre éstos los más conocidos se encuentran

la Teoría del Desapego de Cumings y Henry (1963) la cual propone que *"a medida que el sujeto envejece se produce progresivamente una reducción de su interés vital por las actividades y objetos que lo rodean, la cual conlleva a una disminución de las interacciones sociales"* (Clemente, 2003, p. 43).

Por el contrario, la Teoría de la Actividad o del Apego de Maddox (1973) es una respuesta a la Teoría del Desapego puesto que sostiene que las personas mayores *"deben permanecer activos tanto tiempo como les sea posible, buscando reemplazo para aquellas actividades que, por algún deterioro lógico de la edad, ya no les es posible realizar"* (Clemente, 2003, p. 43).

Como complementos contemporáneos de dichas corrientes teóricas del envejecimiento se encuentran las teorías de los roles propuesta por Rodríguez (1994); la teoría de la estratificación por edades propuestas por Riley (1972), a principios de los setenta, y, posteriormente, por Foner (1975); la teoría de la continuidad planteada por Yela (1992) y Gala (1989) y que supone un rechazo a los planteamientos de las teorías del desapego y de la actividad producto de la evidencia contemporánea respecto a los estudios del envejecimiento. Para efectos de esta investigación se ha optado por asumir los postulados de la Teoría del medio social o socio ambiental de Gubrium (1973), la cual intenta *"aunar los factores personales con los sociales, o sea, se concibe la vejez como el resultado de la interacción entre la persona y su entorno (físico y social). Por ello, se defiende que en el nivel de actividad de una persona mayor hay tres factores que inciden fundamentalmente, y son: la salud, el dinero y los apoyos sociales*" (Belando, 2007, p. 82).

La teoría del medio social o socio ambiental para estudiar el fenómeno del envejecimiento permite reconocer el rol que desempeñan las redes sociales de apoyo en la percepción de bienestar en las personas mayores. Para ello, hay que comprender que dicha teoría se enmarca al interior de un enfoque sistémico, que formulado por Bertalanffy (1968) intenta dar explicación a los principios sobre la organización de muchos fenómenos, entre ellos los de carácter social. En este sentido, el constructo red social se consolida en el enfoque sistémico por medio de los trabajos de Bateson (1976), quien plantea que *"las fronteras del individuo no están limitadas por su piel, sino que incluyen a todo aquello con lo que él interactúa (familia, entorno físico, etc.)"*.

También agrega *"…que las fronteras del sistema significativo del individuo no se limitan a la familia nuclear o extensa, sino que también interviene el conjunto de los vínculos interpersonales del sujeto. Una visión sistémica evolutiva de la familia y de la red social significativa que la rodea, concibe a la red familiar como un sistema fluido de fronteras poco definidas en evolución constante, a la que los individuos se incorporan al nacer y abandonan al morir"* (Clemente, 2003, p. 34).

Por su parte, a nivel conceptual dos son las categorías centrales que se relacionan con los objetivos de trabajo planteados: red social de apoyo y bienestar. Respecto del primero, en la segunda mitad del siglo XX este concepto de red social fue desarrollado de forma acumulativa por diferentes autores, entre los cuales cabe destacar a Lewin (1952), cuya teoría del campo incluye explícitamente variables centradas en las relaciones sociales informales. Para Sluzki (1979) la red social de una persona puede ser registrada en forma de mapa y que

incluye a todos los individuos con los que ella interactúa. A partir del siglo XXI la red social es entendida como un conjunto de relaciones percibidas como más significativas por las personas, que contribuye al propio reconocimiento del individuo (Clemente, 2003). El análisis de la red social puede desarrollarse a través de: su estructura, sus funciones y sus vínculos.

El concepto de bienestar como categoría de análisis permite indagar *"en las causas de la satisfacción o insatisfacción a partir de los juicios cognitivos de los individuos y en sus reacciones afectivas"* (Diener, 1994). Para efectos de la investigación, el concepto de bienestar subjetivo resulta de utilidad para explicar los fenómenos de percepción de los usuarios relacionados a sus redes sociales de apoyo. De esta forma, el bienestar subjetivo *"tiene bases mucho más emocionales, y se lo ha evaluado a través de indicadores como la felicidad, la afectividad positiva y negativa o la satisfacción vital*" (Blanco y Díaz, 2005). Como indica Zubieta et. al. (2012) *"las personas con un mayor bienestar subjetivo hacen una valoración más positiva de sus circunstancias y eventos vitales; mientras que las "infelices" evalúan la mayor parte de estos acontecimientos como perjudiciales"*.

Por otro lado, el estado del arte ha demostrado que el interés en el estudio de las redes sociales de apoyo se mantiene vigente a nivel internacional, puesto que los diferentes enfoques han permitido ir enriqueciendo las miradas epistemológicas respecto al fenómeno social. En este sentido, se puede citar el trabajo de Gallardo, et. al. (2023) titulado *"La investigación sobre soledad y redes de apoyo social en las personas mayores: una revisión sistemática en Europa"*. Dicha investigación procedió metodológicamente a realizar una revisión bibliográfica de la

literatura europea sobre la materia durante la última década, consultando para ello un total de 1.591 artículos en total en las plataformas digitales WoS y Scopus. Sus principales conclusiones se relacionan con el predominio de investigaciones españolas y neerlandesas sobre la materia, exhibiendo además una preferencia por la realización de investigaciones cualitativas principalmente por medio de la aplicación de las escalas De Jong Gierveld Loneliness Scale (DJGLS) y University of California at Los Ángeles (UCLA) Loneliness Scale.

A nivel latinoamericano se puede mencionar el trabajo de Lambiase, et. al. (2020) titulado Redes de apoyo social y calidad de vida percibida de los adultos mayores del Gran Mendoza, el cual describió las características de las redes de apoyo social de las personas mayores del Gran Mendoza y la calidad de vida percibida. Para ello, aplicando una Entrevista Estructurada de Fuentes de Apoyo Social (EEFAS) y la escala WHOQOL-BREF a una muestra de 119 personas, arribaron a la conclusión que los encuestados poseen un buen nivel de calidad de vida autopercibida; no obstante, destacan que los encuestados estructuran sus redes de apoyo por medio de pocos integrantes de la familia directa, cuyas funciones de apoyo están visiblemente delimitadas.

A nivel nacional, otro estudio reciente relacionado con redes de apoyo social en personas mayores se encuentra el desarrollado por el Observatorio del Envejecimiento de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2020) titulado *"Redes de Apoyo en Personas 60+"*. Dicho estudio utiliza como base para el desarrollo de sus análisis los resultados de la aplicación de la Encuesta CASEN 2017, aunque recurre a diversas estadísticas presentes en dicho instrumento desde la década de 1990 en

adelante. El informe del Observatorio del Envejecimiento concluye que un porcentaje importante de personas mayores participan hoy en día en diferentes organizaciones, cuyo objetivo es fomentar la participación a través de las Redes de Apoyo, de las cuales estas deben de alinearse a las necesidades e intereses de la población estudiada.

Respecto a la categoría bienestar y su relación con la percepción de calidad de vida de las personas mayores, ha sido un tema bastante trabajado por la literatura. En este sentido, por su relación con los objetivos de investigación planteados, el trabajo de Rodríguez (2019) titulado *"El bienestar social y su relación con la salud y la calidad de vida en personas adultas mayores"* resulta clave. Dicho estudio pretendió determinar la relación que existe entre el bienestar social, la salud y la calidad de vida de la persona adulta mayor que participa en programas institucionalizados en Costa Rica, para ello, se encuestaron a 138 participantes entre 60 y 86 años a quienes se les aplicó el cuestionario SF-36 analizando las respuestas siguiendo la Escala de Ansiedad y Depresión de Goldberg. El resultado del estudio concluyó que *"las personas que asisten a programas institucionalizados donde realizan actividad física en forma de caminata, baile, aeróbicos y otras actividades lúdicas, poseen un bienestar social elevado, relacionado con una buena salud percibida y una buena calidad de vida"* (Rodríguez, 2019, p. 132).

Por su parte, a nivel nacional, el trabajo de Álvarez, et. al. (2020) titulado *Percepción de Bienestar Psicológico y Apoyo Social Percibido en adultos mayores*, tuvo como propósito describir los niveles de Bienestar Psicológico y Apoyo Social Percibido en los adultos mayores de la ciudad de Arica, llegando a la conclusión que los encuestados poseen altos niveles de bienestar psicológico

y apoyo social percibido, estableciendo una correlación entre ambas variables, las mujeres presentaron una mayor puntuación en dominio del entorno y amigos, los participantes de SENAMA presentan una mayor autonomía que los no participantes. Por último, en qué tipo de actividad tiene efecto en los niveles de Bienestar Psicológico y el Apoyo Social Percibido.

Por último, la reciente publicación de la Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez, organizada por Centro UC de Estudios de Vejez y Envejecimiento, el Programa Adulto Mayor UC y Caja Los Andes, *"representa un esfuerzo conjunto para generar un impacto positivo en la vida de las personas mayores y en aportar información oportuna y pertinente para la toma de decisiones políticas y sociales que los involucren"* (Sánchez, 2023, p. 5). El objetivo general de la citada Encuesta Nacional fue "*dar cuenta de las condiciones de vida de las personas mayores en Chile, incluyendo aspectos del bienestar subjetivo. Con este propósito, se realizan preguntas generales sobre satisfacción con la vida y otros particulares respecto a preocupaciones*" (UC- Caja Los Andes, 2023, p. 13).

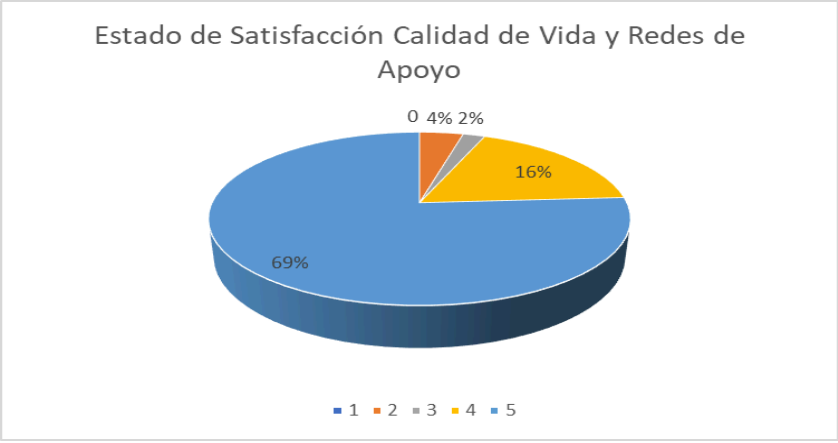
Análisis de resultados

Los hallazgos indican que han sido organizados conforme a los objetivos de investigación que se estructuraron en relación con las encuestas de los participantes. A este tenor, es importante exponer la siguiente disposición: los contextos y las redes de apoyo.

Calidad de vida y redes de apoyo

Los resultados indican que los entrevistados manifiestan estar conformes con su calidad de vida y encontrándose satisfechos con las redes de apoyo internas y externas, dado que el 2% se encuentra insatisfecho con sus nexos y en cambio un porcentaje considerado del 69% están contentos siendo significativo para el trabajo de investigación.

Gráfico 1. Satisfacción, calidad de vida y redes de apoyo



1. Deficiente; 2. Regular; 3. Satisfecho; 4. Bueno; 5. Sobresaliente

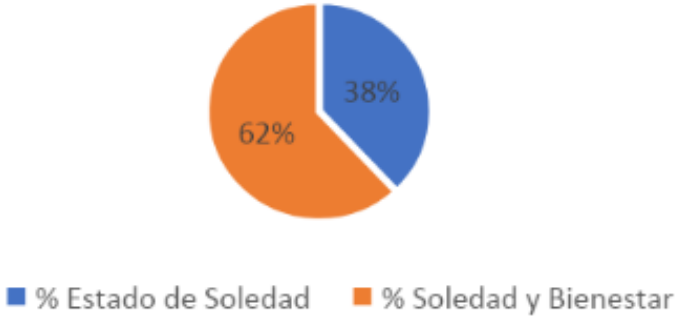
Estado emocional

Respecto al estado emocional, de la totalidad de los entrevistados, un 62% menciona no haber vivido un sentimiento de soledad, debido a que cuentan con representantes de sus

familias o personas cercanas a su círculo, o bien lo asumen como algo positivo, considerando su espacio, libertad, autonomía, costumbre e independencia. Al contrario, un 38% han vivido o viven la soledad actualmente como un abandono, desinterés de sus seres queridos o no poseer familiares cercanos.

En el gráfico 2 gran parte de los entrevistados se considera a gusto con su estado emocional, sabiendo armonizar de manera positiva entre un sentimiento de soledad y bienestar social. Al respecto expresan: "*Yo creo que a veces es necesario estar sola y hacer lo que quieras en tu casa, a la vez igual compartir con gente es necesario al menos para mí y también es necesario para mi persona"* (Mujer 18, 68 años). Otro usuario señaló al respecto que "*no significa nada para mí la soledad, me siento bien, he vivido solo por 24 años, lo único es mi enfermedad"* (Varón 8 ,71 años).

Gráfico 2. Estado emocional, hombres y mujeres



Proyecciones de vida

Una de las preguntas realizadas a la totalidad de las personas mayores sin distinguir sexo ni lugar de aplicación de la entrevista, es que se visualizaran en tres años más, las respuestas fueron las siguientes en orden decrecientes: *Con vida; con salud; con las mismas energías que tengo en la actualidad; participando de los talleres con la vitalidad que tengo ahora; que mis enfermedades no sigan en aumento; junto a mi familia; quizás ya no este con vida; ojalá muerta*." En atención a este aspecto los entrevistados complementan que "*no tengo a nadie en esta vida, me refiero a familia sanguínea, solo cuento con las personas que comparto dos veces a la semana de los talleres de yoga, pero después sigo sola, desearía no estar con vida de aquí a tres años más*" (Mujer 14, 83 años). Otro usuario señalaba "*desearía despertar todos los días con la misma vitalidad con la que despierto hoy, me siento bien, tengo a mis hijos, mis nietos, buenas amigas y por supuesto a mi esposo, además me pone feliz participar de talleres, asisto 3 veces a la semana con eso me conformo*" (Mujer 13, 67 años).

Cabe mencionar que el nivel de expectativas positivas de las personas mayores presenta resultados favorables, muchos de ellos viven la soledad y aun así aspiran a que sus vidas mantengan el mismo ritmo que se tiene en la actualidad, por último, un número menor desearía no estar con vida en los próximos tres años, son conscientes del potencial deterioro en su calidad de vida.

Experiencia aislamiento social Covid19

En la narración sobre las experiencias de los entrevistados durante el confinamiento, se muestra una distribución equitativa entre las valoraciones positivas y negativas, donde mencionan que durante ese largo proceso de encierro fue la oportunidad de estar en familia, muchos descansaron y otros sacaban a la luz sus habilidades artísticas o poco exploradas que por los ajetreos de la vida diaria impedían dedicar tiempo para ellos (tejer, leer, pintar, realizar jardinería, o simplemente sentarse a ver una novela, etc.).

Complementando de la siguiente manera algunos de los comentarios señalaban que *"estuve encerrada con mis hijos, fueron momentos de unión familiar, ellos fueron mis principales redes de apoyo, también venían a verme del policlínico a entregar mis medicamentos y alimentos. Estoy muy agradecida, gracias a dios fueron unos meses de satisfacción, y ninguno de mis integrantes se contagió."* (Mujer 36, 68 años). Otro usuario señalaba que "*me despidieron en pandemia, pero lo tomé como un descanso, las redes de apoyo me funcionaron de maravilla.*"(Varón 9, 68 años).

En contraposición a estas visiones negativas hubo quienes mencionaron que ya desde la segunda semana sintieron desórdenes emocionales y a medida que pasaban los días iban empeorando, fue un periodo de adaptación muy complejo, cuando son personas que frecuentan mucho salir y compartir con sus redes sociales. Como resultados generales, las personas mayores vivenciaron de manera regularmente negativa su calidad de vida en periodos de confinamiento, cambiando de manera obligatoria sus estados emocionales y físicos debido a la falta de movimientos (hubo aumento de peso). Muchos de ellos

deseaban en ese momento haber contado con más espacios en sus hogares o contar con antejardines más habilitados y cómodos para su bienestar o comodidad. Por último, destacan nuevas experiencias familiares.

Conclusiones

Los resultados y hallazgos presentados en el desarrollo de los distintos objetivos de investigación, se puede señalar que se estaría evidenciando un reconocimiento de las personas mayores sobre el rol fundamental que desempeñan sus redes de apoyo social en el fortalecimiento de su percepción de bienestar. En este sentido, en el primer objetivo específico los hallazgos permiten observar una amplia e importante red de apoyo social institucionalizado existente en la comuna de Punta Arenas, que surge de las necesidades de las propias personas mayores y de los esfuerzos de las organizaciones públicas, tanto locales como de los organismos administrativos.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados muestran que cuanto más activas son las redes sociales de las personas mayores, menor es su percepción de soledad y mayor su bienestar, estando estos resultados en sintonía con los hallazgos de otras investigaciones (Gené-Badia 2018; Pochintesta 2019; Campo et. al. 2021) que señalan que las relaciones sociales de apoyo junto con una red social activa, posee importantes beneficios para ellos, tanto en su salud física como mental, influyendo en su percepción de bienestar y calidad de vida.

En línea al tercer objetivo específico, un hallazgo significativo es la existencia de una crisis existencial que pueden

experimentar las personas mayores con sus redes de apoyo social débil. La inevitabilidad de una eventual muerte o pérdida de su pareja, acompañado de la inestabilidad familiar, acrecienta la percepción de soledad y abandono, que incide con la valoración de su bienestar. Además, este antecedente refuerza los denominados *"Factores de riesgo de la fragilidad"* de las personas mayores descrito por Etxeberria y Gallo (2020), en el sentido de ser un elemento que incide en la disminución de la percepción de calidad de vida.

Las personas mayores reconocen tanto sus problemas como sus capacidades y potencialidades, por eso es importante encontrar soluciones a sus demandas, conectándose y promoviendo mayor cantidad y mejor calidad de redes de apoyo, fomentando la participación y implicándolos en organizaciones de su interés, favoreciendo su ejercicio pleno de derechos y cumplimiento de diversos roles, siendo lo anterior, campo de análisis y desarrollo profesional de la disciplina del Trabajo Social.

Referencias

Augsburger , N., González, M. y León, C. (2021). Autopercepción de la calidad de vida en salud de personas mayores institucionalizadas. Revista Electrónica de Trabajo Social. Universidad de Concepción, Nº23. https://trabajosocial.udec.cl/wp-content/uploads/2023/08/REVISTA-TS-UDEC-23-2021.pdf#page=10.

Bauman, Z. (1999) Modernidad Líquida. FCE. https://catedraepistemologia.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/05/modernidad-liquida.pdf.

Bertalanffy, L. (1968) Teoría General de Sistemas. Fondo de Cultura Económica. México D.F. https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf.

Belando, M. (2007) Modelos sociológicos de la vejez y su repercusión en los medios. Comunicación e persoas maiores: Actas do Foro Internacional. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2651197

Biblioteca del Congreso Nacional (2023) Punta Arenas. Reporte Comunal.https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2023&idcom=12101.

Clemente, M. A. (2003). Redes sociales de apoyo en relación al proceso de envejecimiento humano. Revisión bibliográfica. Interdisciplinaria, 20(1). https://www.redalyc.org/pdf/180/18020103.pdf.

Colmenares, A. (2012) Investigación-acción participativa: una metodología integradora de conocimiento y la acción. Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación, Vol. 3, No. 1, 102-115. https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/1833/investigacion%20accion%20participativa%20una%20metodologia%20integradora%20del%20conocimiento%20y%20la%20accion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deltoro, A. (2020) Deltoro Rubio, A. (2020). Percepción social del trabajo social sanitario como disciplina y profesión. Trabajo Fin de Máster. Universidad Oberta de Cataluña. https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/125186/6/adeltoroTFM0620memoria.pdf

Díaz, R., González, S., López, N. y Montero, M. (2019). Sucesos estresantes en mujeres mayores desde la teoría ecológica de Bronfenbrenner. Neurama. Revista electrónica de psicogerontología. https://www.neurama.es/articulos/12/neuramavol6_2.pdf#page=5

Erazo, M. (2015). Confiabilidad y validez de la investigación cualitativa. Fedumar Pedagogía y Educación, 2(1). https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/817/744

Gené-Badia, J., Comice, P., Belchín, A., Erdozain, M. Á., Cáliz, L., Torres, S., y Rodríguez, R. (2018). Perfiles de soledad y aislamiento social en población urbana. Atención primaria, 52(4), 224–232. https://doi.org/10.1016/j.aprim.2018.09.012

Etxeberria, B., y Gallo, L.(2020) La fragilidad de las personas mayores de Gipuzkoa. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria. Revista de servicios sociales, Nº. 72. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7606571

Klein, A. y Chávez, A. (2015). La resignificación de ser adulto mayor. Cambios en la herencia, el lazo social y la capacidad de transmisión. Culturales, 3(2), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187011912015000200007&lng=es&tlng=es

Lozares, C. (1996) La teoría de redes sociales. Papers, Nº 48. https://papers.uab.cat/article/view/v48-lozares

Mora, T. y Herrera, F. (Ed) (2018) Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: Análisis de brechas legislativas y propuestas para su implementación en Chile. Santiago. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

https://www.senama.gob.cl/storage/docs/SENAMA_libro_DDHH_final_FINAL.pdf

Piña, M. (2015) La formación del espíritu científico en el Trabajo Social y la vigilancia epistemológica en el campo gerontológico. En Paola, J., Tordó, M., y Danel, P. Más mayores, más derechos. Diálogos interdisciplinarios sobre vejez. EDULP. La Plata. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46091/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pochintesta, P. (2019). Vida cotidiana, Apoyo Social y experiencia de Soledad en Personas Mayores del Área Metropolitana de Buenos Aires, Argentina. Iluminuras, Porto Alegre, 20 (49), 172-194. https://www.researchgate.net/publication/333599116_Vida_Cotidiana_Apoyo_Social_Y_Experiencia_de_Soledad_en_Personas_Mayores_del_Area_Metropolitana_de_Buenos_Aires_Argentina

Pontificia Universidad Católica de Chile y Caja Los Andres (2023) Chile y sus mayores. Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez. Santiago. https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf

Rodríguez, M. (2019) El bienestar social y su relación con la salud y la calidad de vida en personas adultas mayores. En Revista Pensamiento Actual - Vol 19 - No. 33. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7395943

Sánchez, I. (2023) Presentación. En Pontificia Universidad Católica de Chile y Caja Los Andres (2023) Chile y sus mayores. Sexta Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez. Santiago. https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/u

ploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf

Servicio de Vivienda y Urbanización (2024) Minvu avanza en la construcción de viviendas para personas mayores. https://serviumagallanes.minvu.gob.cl/noticia/minvu-avanza-en-la-construccion-de-viviendas-para-personas-mayores/

Observatorio del Envejecimiento (2017) Redes de Apoyo en Personas 60+. Pontificia Universidad Católica de Chile y Compañía de Seguros Con futuro. https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2020/02/redes_de_apoyo_en_personas.pdf

Ors, A. y Laguna, J. (1999). Reflexiones sobre el envejecimiento y la calidad de vida. Cultura de Cuidados. Departamento de Enfermería de Alicante, Alicante. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5304/1/CC_02_10.pdf

Zubieta, L., Muratori, M., Fernández, O. (2012) Bienestar subjetivo y psicosocial: explorando diferencias de género. Salud & Sociedad: investigaciones en psicología de la salud y psicología social. https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-74752012000100005#:~:text=El%20bienestar%20emocionales%2C%20y%20se,Blanco%20y%20D%C3%ADaz%2C%202005).

Representaciones sociales de personas mayores sobre el cuidado en Hualaihué Puerto, 2023

Víctor Andrés Casanova Oyarzo
Deborah Macarena Molina Castillo

Resumen

Este estudio aporta un enfoque inexplorado de las representaciones sociales sobre el cuidado de la vejez en comunidades rurales chilenas, particularmente en el sector Hualaihué Puerto, lo que representa una contribución original en el ámbito del Trabajo Social Gerontológico. De esta manera, utilizando el diseño no experimental, de profundidad descriptiva y su alcance transeccional abordando las cuatro dimensiones trascendentales en este estudio. En la generación de conocimiento, la aplicación de la técnica del focus group e instrumento guión temático, revisado por expertos el cual garantiza su validez y confiabilidad, permitiendo profundizar en las percepciones subjetivas de las personas mayores sobre el cuidado en la vejez.

Palabras clave: *Representaciones Sociales, Personas Mayores, Cuidado, Trabajo Social.*

Introducción

En los tiempos actuales, el envejecimiento constituye una realidad sin precedentes a nivel mundial y uno de los cambios demográficos más importantes en nuestra sociedad. demográficos más importantes en nuestra sociedad. Además de ser una de las

mayores evidencias de políticas públicas costo efectivas que enfrentamos.

Considerando que Chile experimenta un sostenido crecimiento en el número de personas mayores, proyectándose alcanzar los 6,9 millones al 2050, no obstante, según datos evidenciados por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), existe poca visibilidad sobre las diversas realidades en las que se desarrolla el envejecimiento en el país, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE).

Además, el Plan Nacional de Salud Integral para Personas Mayores y su Plan de Acción 2020-2030 es la Política Integral de Envejecimiento Positivo que enmarca las acciones presentes y futuras para mejorar la calidad de vida de este colectivo prioritario

Así en la última cuenta pública realizada por el presidente Gabriel Boric, anunció que presentará un proyecto de ley que dotará de un marco institucional al Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados, denominado Chile Cuida. Al respecto, adelantó que la iniciativa reconocerá y garantizará progresivamente el derecho al cuidado, con especial protección a las personas en situación de dependencia y a quienes les cuidan.

De modo que, indagar en las representaciones de las personas mayores centrada geográficamente en la Décima Región, Provincia de Palena, Comuna de Hualaihué con una superficie 2787.7 km2, específicamente en localidad rural de Hualaihué Puerto; donde la población de estudio ha crecido considerablemente en la extrema ruralidad con un total de la población según censo 2017 es de 8.944, de los cuales 3.333 son personas mayores provocando en éstos un intercambio de roles

debido al aumento de la esperanza de vida y las condiciones en las cuales enfrentan su vejez.

Por lo tanto, el abordaje de las representaciones sociales se hace relevante como desafío para la generación conocimiento desde la multidisciplinariedad del Trabajo Social Contemporáneo , lo que intervención supone siempre la capacidad de construir nuevas formas de encuentro con el otro, con la subjetividad del otro (Carballeda, 2013); permitiendo que la investigación desde el Trabajo Social puede y debe recuperar esa capacidad para abrir pasos a futuras investigaciones que logren descentralización del conocimiento con respecto al fenómeno de estudio.

De este modo, surge el interrogante ¿Cuáles son las representaciones sociales que las personas mayores del sector de Hualaihué Puerto, presentan respecto del cuidado percibido en su vejez, en el año 2023?

Metodología

En las ciencias sociales, la investigación permite situar a las personas o colectivos a través de diversos contextos que de tal manera son analizados de forma cualitativa para la generación de conocimientos ante nuevas realidades o expresiones complejas de fenómenos sociales contemporáneos. Se llevó a cabo bajo la metodología cualitativa, la que se caracteriza por ahondar en los fenómenos, experiencias y opiniones de los investigados, aportando información subjetiva respecto a cómo ellos perciben su realidad. En base a lo anterior, se procederá a comprender, escuchar y observar, con el fin de analizar sus puntos de vista desde su propio entorno.

La elección del diseño no experimental ofrece la posibilidad de que las categorías y/o variables de estudio respecto de los y las participantes puedan ser analizados y evaluados en su contexto natural, logrando que no sea alterado el momento. Además, el tipo de estudio según su profundidad es descriptivo, permitiendo caracterizar denotar las percepciones de las personas mayores en su más fiel transcripción y se recogerá la información en un único momento. Según su alcance temporal esta indagación es de carácter transeccional, considerando un corte en el tiempo en el primer semestre de 2024.

El enfoque utilizado es fenomenológico, el cual busca conocer los significados que las personas dan a sus experiencias. Dentro de los principales fundamentos de este enfoque se encuentra la interpretación y comprensión de los fenómenos desde el estado subjetivo. De esta manera, el autor (García 2018) señala que *"La fenomenología es una escuela de pensamiento filosófico que subyace a toda la investigación cualitativa. La investigación cualitativa toma de la filosofía de la fenomenología el énfasis en la experiencia y la interpretación. En la conducción de un estudio fenomenológico el foco estará en la esencia o estructura de una experiencia (fenómeno) explorando sistemáticamente el sentido de lo que acontece y la forma en la que acontece"*. (p. 14).

Continuando con el autor (García 2018) destaca que: *"El método fenomenológico no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, del cual hace un análisis descriptivo en base a las experiencias compartidas. Del mundo conocido y de las experiencias intersubjetivas se obtienen las señales, indicaciones para interpretar la diversidad de símbolos. A partir de allí es posible interpretar los procesos y estructuras sociales. En las ciencias sociales se requieren de constructos y tipos para investigar*

objetivamente la realidad social; éstos deben tener las características de una consistencia lógica y una adecuación al fenómeno estudiado". (p.15). García (2018); cita a Seiffert (1977): *"La fenomenología en sí es un método ahistórico, pero tácitamente se sitúa siempre en un determinado horizonte histórico. Describe estados, vivencias, sentimientos como universalmente válidos"* (p. 15). Además, el método fenomenológico conoce mediante la percepción cotidiana de los individuos y que, a su vez, cada percepción se considera como objeto de las vivencias reflejadas de las personas. Esta mirada permite obtener en base a las auténticas experiencias de las personas mayores una visión del mundo desde su perspectiva.

El estudio fenomenológico se sustenta de las siguientes premisas:

Los investigadores enmarcan las experiencias desde el punto de vista de cada participante al describir y entender los fenómenos en el contexto trabajo con focus group en términos de su temporalidad, espacio, corporalidad e interacción. Se basa en el análisis de discursos y temas específicos, así como en la búsqueda de los posibles significados entregados por las personas mayores, donde el investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes. A lo anterior, el enfoque fue seleccionado, debido a que analizar y describe las vivencias percibidas de las personas mayores participantes del estudio; siendo vital la generación de conocimientos para los hallazgos y resultados de la investigación.

Como técnica principal de esta investigación, se utilizó focus group, que consiste en reunir a un conjunto de informantes para que expresen su opinión, debatan y contesten las preguntas en torno a un tema o temas de interés para el investigador. Para esto,

fue relevante describir la base muestral de la investigación y a su vez los criterios de inclusión y exclusión pertinentes para llevar a cabo la aplicación del instrumento seleccionado para los hallazgos y conclusiones del estudio.

La base muestral se compone por personas mayores de la comuna de Hualaihué, pertenecientes a la comuna de Hualaihué autovalentes en rango etario de 60 hasta 80 años. También, pertenecientes al sector rural de Hualaihué Puerto de la comuna de Hualaihué entre un rango de 81 años y más. Dentro de los aspectos éticos de la investigación destacan la voluntariedad de las y los participantes, el respeto a la confidencialidad, resguardo de la información para este estudio, aspectos que han quedado consagrados en consentimientos informados, en donde constan estos tales derechos de las y los participantes. Realizando un allanado personalizado con las 13 personas mayores a participar, en horario de inicio 14.30 y duración de 2 horas, con posibilidad de extensión, la actividad fue grabada, con registro de asistencia y con firma de autorización por cada participante. Para llevar a cabo la actividad el moderador, llevó control de los tiempos y planteó las preguntas para su debido orden y fomento de la participación de cada uno de los informantes.

Consistente con esta técnica, se diseñó como instrumento un guión temático, de acuerdo con los objetivos del estudio el que fue revisado por docente guía y un revisor externo y experto con dichos conocimientos, realizándose los ajustes necesarios previo a su aplicación como una medida para garantizar su validez y confiabilidad. Si bien este enfoque para interpretar datos subjetivos facilita que el investigador se mantenga concentrado en grandes conjuntos de datos, también es flexible, pero depende en gran medida de la calidad de los datos para que el investigador

traduzca los matices de la retroalimentación humana en análisis de datos cualitativos. Aunque el análisis temático tiene ventajas y desventajas, sigue siendo uno de los métodos de análisis de datos cualitativos más importantes, ya que registra la experiencia humana para cultivar nuevas teorías que pueden aplicarse a la población en general.

Posterior al proceso de transcripción, se realizó una codificación abierta, lo que permitió llevar a cabo un análisis de las respuestas, permitiendo establecer códigos de clasificación, y en un segundo momento agrupando estos discursos en uno o varios de los códigos creados. Tras esta instancia, se presenta la información recabada mediante una matriz de reducción de datos, creada especialmente para el presente estudio, lo cual permitió facilitar la comprensión de la compleja red de información obtenida, favoreciendo la posterior elaboración de conclusiones interpretativas. Para garantizar la confiabilidad y la validez, se consideraron una serie de medidas tales como la realización de prueba del instrumento para introducir adecuaciones, revisiones tanto internas como externas al equipo investigador, la transcripción literal respetando plenamente el discurso de las y los participantes.

Desarrollo teórico, conceptual y empírico

La gerontología es un área de conocimiento de la gerontología que tiene por objetivo conocer, analizar, modificar y optimizar la relación entre la persona que envejece y su entorno físico-social, desde perspectivas y enfoques interdisciplinarios, que abarcan disciplinas como geografía, psicología, arquitectura, diseño, urbanismo, ciencias de la salud, trabajo social, sociología y

otras ciencias a fines (Wahl & Weisman, 2003; Rowles & Bernard, 2013).

Para la gerontología, las categorías de vejez y envejecimiento son cruciales; mencionando que se vinculan entre sí; es decir, vejez apunta al ciclo de la vida y etapa que el ser humano vivenciada en su edad fisiológica y el envejecimiento se asocia a los cambios en diversos factores biológicos, psicológicos y sociales. Siendo que ambas son relevantes para este estudio; ya que, se enmarcan desde el sustento que proporcionan los enfoques anteriormente analizados.

De esta manera, que se enuncian las definiciones de las categorías que se adhieren este estudio; para esto vejez: "*Está relacionada al concepto de edad que, a su vez, asume distintos caracteres: a la edad concebida como años de vida, desde un punto de vista temporal y contemplativo del paso del tiempo, se la define como edad cronológica. Existe también una edad fisiológica asociada al funcionamiento a nivel orgánico y biológico; y una edad psíquica determinada por los efectos psicológicos del paso del tiempo en cada sujeto. A la edad que prescribe los roles en el contexto de una sociedad se la entiende como edad socia*l" (Roqué y Fassio, 2012, p. 15). Por otra parte, la categoría de envejecimiento se menciona como: un proceso que se inicia con el nacimiento y finaliza con la muerte, razón por la cual se refiere a su carácter inexorable y progresivo. (Roque, 2012, p. 15).

El cuidado de las personas mayores está en manos de las propias familias, o ha sido traspasado a instituciones públicas, privadas o fundaciones dedicadas a la atención y cuidados de largo plazo. La situación se hace crítica en particular para las familias y las personas que se encuentran en situación de pobreza (Marín, et Guzmán, & Araya, 2004; Huenchuan, 2016). Como sociedad, se ha

dejado el cuidado de las personas mayores principalmente a las mujeres del grupo familiar, o bien son las propias personas mayores quienes se cuidan entre sí.

Por otra parte, el trabajo de cuidado de personas mayores es un campo esencial y multifacético que abarca tanto el cuidado formal, proporcionado por profesionales de la salud y asistentes de cuidado personal, como aquel realizado de manera informal, realizado por familiares y amigos. Este trabajo es vital para asegurar el bienestar y la calidad de vida de la población envejecida.

El trabajo de cuidado puede ser entendido, habitualmente, como trabajo no remunerado, fundamental para la reproducción de las fuerzas de trabajo, por lo general este aporte a la economía ha sido invisibilizado y hasta hace poco no ha sido considerado a la hora de plantear una comprensión de lo social, pues se ha entendido que estas actividades responden a los intereses de las personas, y a las posibilidades que estas tienen en el campo laboral, reduciendo a lo individual procesos de decisiones que superan este ámbito. (Rodríguez, 2015, pág. 36).

La crisis del cuidado se relaciona, por una parte, con la disminución de la oferta de cuidado y por otra, con la dificultad de avanzar en los niveles de bienestar; ello ha implicado la necesidad que las familias desarrollen estrategias de conciliación y también de incorporación de cuidadoras extranjeras. (Arriagada, 2010). Existe una grave escasez de cuidadores tanto formales como informales. La alta rotación y la baja retención de personal en el sector de cuidado formal, junto con la creciente demanda, exacerban este problema. Además, los cuidadores informales, como los familiares, a menudo enfrentan desafíos de salud física y

emocional debido a la carga de cuidado (National Institute on Aging, AAIC, 2023).

Como respuesta a esta problemática, se ha planteado la posibilidad de fomentar modelos de cuidado comunitario que involucren a voluntarios y organizaciones locales a fin de complementar los servicios de cuidado formales. Tales modelos pueden proporcionar apoyo social y emocional, así como asistencia práctica, ayudando a mantener a las personas mayores en sus hogares y comunidades (National Institute on Aging AAIC, 2023).

Las personas mayores deben tener todas sus necesidades básicas humanas satisfechas, donde el acceso sea equitativo y no se vean dificultades geográficas o por la edad, Además, es importante tener presente un buen estado emocional de las personas mayores, en donde se sientan seguros y con un sentido de poder enfrentar la conexión con el resto de los integrantes de la sociedad.

Es por ello por lo que el bienestar social de las personas mayores es un aspecto crucial para su calidad de vida, ya que implica no solo su salud física y mental, sino también su integración y participación en la sociedad. Este bienestar depende de múltiples factores, incluidos el apoyo social, la participación comunitaria, las políticas públicas y los recursos disponibles. Para la socióloga experta en bienestar, la Dra. Soledad Herrera, el nivel educativo es una fuente relevante de diferencias en los hallazgos revisados: las mujeres suelen tener más vínculos cercanos con los familiares.

En cuanto a la participación en actividades sociales, culturales y recreativas se ha establecido que ellas pueden mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores. en

ese sentido, Un informe de 2020 mostró que las personas mayores que participan regularmente en actividades comunitarias tienen mejor salud mental y física (National Institute on Aging AAIC, 2023).

La investigación se realiza a partir de la problemática del aumento de la población de las personas mayores, en nuestro país y a través de este problema social, es fundamental conocer estas representaciones sociales centrada específicamente en la localidad de Hualaihué Puerto, Comuna de Hualaihué, provocando en éstos un intercambio de roles debido al aumento de la esperanza de vida y las condiciones en las cuales enfrentan su vejez. El problema radica en verificar hasta qué punto influye una persona mayor en las representaciones sociales en diferentes tipos de familias en los rangos etarios de 60 a 70 años, 70 años y más.

A su vez, el estilo de vida al cual se enfrentan hoy las personas mayores y sus representaciones, con respecto a la colonización de tan apartado lugar, quienes fueron pieza fundamental para lograr dar vida a un pueblo desconocido, enfrentados hoy a la tecnología, como lo es la televisión, teléfono, internet, esto hace disminuir la valorización frente a sus familiares.

En cuanto al desarrollo teórico conceptual y empírico se puede decir que; en relación con las representaciones sociales que las personas mayores de la comuna de Hualaihué tienen acerca del cuidado percibido en su vejez, es crucial identificar las categorías que se focalizan en la investigación: La vejez, por su parte, está relacionada al concepto de edad que, a su vez, asume distintos caracteres: a la edad concebida como años de vida, desde un punto de vista temporal y contemplativo del paso del tiempo, se la define como edad cronológica. Existe también una edad fisiológica asociada al funcionamiento a nivel orgánico y biológico; y una edad

psíquica determinada por los efectos psicológicos del paso del tiempo en cada sujeto. A la edad que prescribe los roles en el contexto de una sociedad se la entiende como edad social. (Huenchuan, 2006; Roqué y Fassio, 2012).

En contraposición a la vejez, la idea de envejecimiento es comprendida como un proceso influenciado no solo por factores biológicos, sino también psicológicos y sociales. Estos factores pueden tener un impacto significativo en la calidad de vida de las personas mayores. Tener una red de apoyo social sólida es fundamental para un envejecimiento saludable (SENAMA). El apoyo de amigos y familiares puede proporcionar un sentido de pertenencia y propósito, y ayudar a mitigar los efectos del estrés y la soledad.

Las condiciones socioeconómicas, incluyendo el nivel de ingresos, la educación y el acceso a servicios de salud, también influyen en el envejecimiento. Las personas con mejores recursos tienden a tener una mejor salud y una mayor esperanza de vida. Además, la participación en actividades comunitarias y sociales puede mejorar la salud mental y física de las personas mayores. Estas actividades proporcionan oportunidades para la interacción social, el aprendizaje continuo y la actividad física.

En las prácticas de cuidado conviven tres regímenes morales: el don, la reciprocidad y la mercancía, que están fuertemente generalizados (Comas d'Argemir, 2017). Los cuidados familiares son percibidos como don y como obligación moral para con sus parientes; también como un compromiso que se negocia con la persona cuidada y con el resto de los familiares involucrados en el trabajo de cuidar. Pagar a otras personas para que se encarguen de cuidar se inscribe en el marco de estas obligaciones morales, para resolver las dificultades de dedicarse enteramente a la actividad de

cuidar. Finalmente, el cuidado es percibido también como un espacio donde puede surgir el conflicto y donde interaccionan materialidades que a menudo quedan ocultas bajo la emocionalidad que envuelve el don del cuidado.

En la actualidad, existen diversos modelos de cuidado a las personas mayores. Como ocurre principalmente con las familias siguen siendo los actores principales, con un rol menor del Estado, entregando ayudas y transferencias para el trabajo de cuidado no remunerado. (Miranda et al., 2015). Lo que significa que las personas mayores deben apoyarse en otro tipo de arreglos para recibir cuidado, tarea que recae mayoritariamente en sus familiares, siendo las mujeres el recurso primario (Caruso et al., 2017). Diversas investigaciones han mostrado consistentemente que las redes de apoyo social son cruciales para el bienestar de las personas mayores. En esta línea, Un estudio de 2008 encontró que las personas mayores con fuertes lazos sociales tenían un menor riesgo de mortalidad y mejor salud mental (AAIC 2024).

Por otra parte, la directora del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), Claudia Asmad, plantea el nexo entre edadismo y participación social como algo central: “Como sociedad debemos enfrentar el edadismo y uno de los principales roles que tenemos como Servicio es articular con el resto de la sociedad civil, las propias familias precisamente, cómo abordamos la exclusión de las personas mayores. Estos estereotipos y prejuicios frente a una apariencia física o grupo de edad frenan la participación. Como Servicio Nacional de personas mayores tenemos la tarea de vencer el paradigma, de que son vejeces diferentes, que hay una heterogeneidad del proceso de envejecimiento, de qué cómo enfrentamos la vejez también se ve limitada por la propia

sociedad. Debemos visibilizar el importante rol que tienen las personas mayores en la sociedad.

De acuerdo con la problemática, es urgente que los países de América Latina y el Caribe instauran políticas de Cuidado de Larga Duración (CLD) para las personas mayores, de modo de responder oportunamente al acelerado proceso de envejecimiento de la población y al incremento de los niveles de dependencia que este trae aparejado. De esta manera, a pesar de que no todas las personas mayores requerirán de servicios de CLD, el rápido aumento en la proporción de personas mayores con dependencia representa un reto en materia de cuidados, pues la demanda de servicios de apoyo, acompañamiento y cuidados especializados se está incrementando y lo seguirá haciendo en el futuro.

En el caso de Chile, 798.282 de las personas mayores (22,2%) tienen dependencia funcional en cualquiera de sus grados (ENDIDE 2022) y un gran porcentaje de las personas mayores presentan coexistencia de dos o más enfermedades crónicas (multimorbilidad); condición que incrementa la demanda de servicios de CLD y costos de salud asociados (Leiva et al., 2020). Además, el índice de dependencia en Chile indica que hacia el 2020 existían 4,2 personas mayores dependientes por cada 100 personas no dependientes y se estima que esta cifra aumentará a 12,7 en 2050 (Molina et al., 2020, p.7).

El riesgo a la dependencia en la vejez es más prevalente aún para personas que viven (o han vivido) en situación de pobreza o vulnerabilidad. Esto se muestra por ejemplo en datos de la ENDIDE 2022: en el primer quintil de ingresos autónomos, un 27,6% de las personas mayores está clasificado como dependiente funcional, en comparación con un 12% del quintil más alto. (Hogar de Cristo, 2024 p.52).

Análisis de resultados

Las representaciones sociales de las personas mayores se vinculan a un conjunto de fundamentos que condicionan sus percepciones culturales, experiencias de vida y estructuras sociales, lo que permite reconocer la presencia de un conjunto de opiniones, basadas en saberes y creencias en la realidad social.

Considerando que la teoría de las representaciones sociales presentada por Serge Moscovici (1979) es el inicio para aproximarse a los significados y valores como un enfoque clave que permite el estudio de los fenómenos sociales en los diversos ámbitos como: salud, medio ambiente, educación, género; y también otros como la vejez y el envejecimiento. Ello permite comprender que este fenómeno social en la actualidad presenta desafíos pendientes desde diversas perspectivas como lo territorial, género, cuidado y participación social de las personas mayores, con una observación desde la potencialidades y oportunidades y no desde las falencias.

En cuanto a la dimensión del cuidado, los hallazgos del presente estudio brindan algunas orientaciones como la consideración de la importancia de promover la mantención de un buen estado de salud y la idea de anteponer el autocuidado como base fundamental para posterior cuidado de otros, en tanto expresión de protección familiar: *"Primero cuidar de ti, para después tener la fortaleza para cuidar a otro. Si no estás preparado para eso y para lo que viene…. Por eso para mí cuidar es algo bien amplio, algo que conlleva mucha cosa y hay que tener la mente clara de que, si puedo, lo hago."* (*Mujer, 60 años, Hualaihué Puerto).*

En definitiva, el significado del cuidado para las personas mayores implica un vínculo significativo respecto de los otros y también un sentimiento en los diversos procesos de interacción. Sobre el cuidado percibido por las personas mayores en su vejez se halló que se relaciona principalmente a una definición de la acción de ayudar a otros en el desarrollo y el bienestar de su vida cotidiana; o más bien, ser responsable de otros.

Caracterización del cuidado

Ante esto, la caracterización del cuidado recibido por las personas mayores participantes del estudio, aluden a diversas categorías emergentes que se presentaron como: el tiempo libre, el vínculo con sus pares, la higiene personal y mantener una buena condición de salud son las que les permite un buen desarrollo en su vida cotidiana.

> "*Espacio para reflexionar, acá el tiempo libre es sentarme a mirar los árboles, pájaros, entrega la tranquilidad"* (Mujer, 70 años, Hualaihué Puerto).

Con respecto, a las categorías emergentes mencionadas, los participantes del estudio agregan sobre la importancia de la higiene personal y contar con una asistencia médica controlada y estable en esta etapa de su vida y también realiza acciones o actividades físicas, sociales o culturales que les ayude a potenciar y mejorar su calidad de vida en su vejez.

> *"es importante el cuidado la higiene de uno"* (Mujer, 67 años, Hualaihué Puerto).

"es importante una buena salud, una vida saludable" (Hombre, 62 años, Hualaihué Puerto).

"es importante tomar los medicamentos, para nosotros los adultos mayores" (Mujer, 73 años, Hualaihué Puerto).

En síntesis, la caracterización del cuidado en las personas mayores del estudio se atribuye a que mantener en la etapa de la vejez una buena higiene personal, el tiempo libre, una buena condición de salud, entre otros; ha conllevado que el complemento de su lugar de residencia les permite vivir una vida tranquila y con calma; siendo este un factor positivo y satisfactorio para mantener una salud física, mental y saludable de su vida diaria.

Aspectos éticos del cuidado

Aproximarse a los aspectos éticos asociados al cuidado de las personas mayores implica considerar una serie de principios y valores fundamentales que guían el proceso en este campo.

En este sentido, para toda persona mayor el mantener la autonomía en sus vidas es fundamental, lo que le permite alcanzar sentimientos de realización y actividad, contrarrestando los potenciales efectos del edadismo, incluido el aislamiento social.

Si bien la velocidad con la que se procesan nuevas informaciones puede disminuir con la edad, en el estudio realizado, se muestra que siempre están dispuestos a seguir siendo creadores de ideas y capaces de explorar habilidades para un buen vivir.

Además, se considera la motivación intrínseca, dado que las personas mayores a menudo están motivadas por intereses personales y la aplicación del conocimiento y autoconfianza, en donde estas expectativas personales inciden en su decisión de integrarse a nuevas experiencias de aprendizaje. Entendiendo el envejecimiento como un proceso bio-psico-social, es importante señalar que los cambios corporales se manifiestan influyendo en mayor o menor medida en la salud, la funcionalidad y la calidad de vida.

Las personas mayores concuerdan en que los cambios biológicos que ocurren con el envejecimiento son inevitables, pero con el cuidado adecuado y la adopción de hábitos saludables, se puede mantener una buena calidad de vida. Es importante que las personas mayores y sus cuidadores comprendan estos cambios y tomen medidas proactivas para gestionar los desafíos asociados con el envejecimiento.

Dentro de los aspectos éticos asociados al cuidado se destaca la necesidad de relevar una comunicación efectiva entre los agentes aquí vinculados, cuestión considerada como fundamental por las personas mayores, ya que, influye en múltiples aspectos de su vida, desde la salud física y mental hasta las relaciones sociales y la calidad de vida en general. Lo anterior tiene relación con reducción del aislamiento, por cuanto el mantenerse en comunicación regular con su entorno constituye un factor protector ante el riesgo de exclusión social y sus posibles expresiones tales como depresión y ansiedad. Además, las instancias comunicativas son necesarias para reforzar su autoestima y confianza.

En definitiva, la comunicación efectiva es vital para el bienestar de las personas mayores, por cuanto reconocen que

mejora su salud mental y física, fortalece las relaciones sociales, y promueve su independencia y autonomía. Al reconocer y abordar las barreras a la comunicación, y mediante la implementación de estrategias adecuadas, se puede mejorar significativamente la calidad de vida de las personas mayores.

Principales desafíos del cuidado

El cuidado en la vejez presenta numerosos desafíos debido a la complejidad de las necesidades físicas, emocionales y sociales, ya que las personas mayores a menudo padecen múltiples patologías crónicas, como hipertensión, diabetes, artritis y enfermedades cardíacas, lo que requiere una gestión compleja para su abordaje.

Aproximarse a estos desafíos según las personas mayores requiere un enfoque multidisciplinario que incluya la gestión integral de la salud, apoyo psicosocial, respaldo a los cuidadores (as), la planificación financiera, la mejora del acceso a servicios y la coordinación efectiva del cuidado. Con estrategias adecuadas los entrevistados coinciden en que es posible mejorar su calidad de vida y recibir un cuidado más efectivo y compasivo.

Es importante considerar que, la identidad política de las personas mayores es compleja y multifacética, influenciada por una combinación de experiencias de vida, valores, circunstancias socioeconómicas y redes sociales. Su incidencia en la formulación de políticas públicas es considerada como un aspecto significativo, y agregan que es crucial que los responsables políticos y las organizaciones de la sociedad civil reconozcan y aborden sus necesidades y preocupaciones. Las personas mayores sugieren que

mediante estrategias inclusivas y la promoción de su participación es posible garantizar que sus voces sean escuchadas y valoradas en este ámbito.

Los participantes de este estudio agregan que la participación de las personas mayores en la formulación e implementación de políticas que afectan directamente a su bienestar es crucial para garantizar que sus necesidades y preocupaciones sean adecuadamente atendidas. Mencionando la posibilidad de compartir sus conocimientos y pericias con las generaciones más jóvenes no solo fortalece el tejido social, sino que también promueve el entendimiento intergeneracional y el respeto mutuo.

Por otra parte, es importante considerar que el acompañamiento a personas mayores es fundamental para mejorar su calidad de vida y bienestar general. En este sentido el trabajo social contemporáneo es fundamental para poder apoyar desde apoyo emocional y social hasta asistencia práctica y creando redes para cuidados específicos. El acompañamiento a personas mayores mejora significativamente su calidad de vida al proporcionar apoyo emocional, asistencia práctica y fomento de la autonomía. No solo beneficia a las personas mayores al reducir el aislamiento, mejorar la salud y apoyar la vida diaria, sino que también alivia el estrés de los cuidadores y fortalece las dinámicas familiares.

Promover un enfoque integral en el acompañamiento desde la mirada social puede ayudar a garantizar que las personas mayores vivan con dignidad, bienestar y un sentido de conexión con su entorno.

Además, el envejecimiento de la población es un proceso que atañe a la inmensa mayoría de los países del mundo y que no tiene precedentes en la historia de la humanidad. Consiste en que aumenta el porcentaje de personas mayores en relación con el total de la población al tiempo que disminuyen la proporción de niños y de personas en edad de trabajar, lo cual se debe principalmente a la reducción de la fecundidad y de la mortalidad, en especial la mortalidad infantil, así como al incremento en la esperanza de vida (United Nations, 2007) lo que según To-rralbo y Guizardi (2021) repercute en una distensión o estiramiento de los ciclos vitales.

Tabla de resultados

Dimensiones	**Categorías emergentes**	**Códigos in vivo**
Fundamentos de las representaciones de las personas mayores	Protección Cuidarnos entre nosotros Cuidarse uno mismo Empático	*"Proteger, protección a la familia cuidarnos entre nosotros, ser empático"* *"tener la fortaleza y salud de cuidar a otros"* *"sin salud no podríamos cuidarnos estar atento de cuidar"* *"primero cuidarnos nosotros en la salud para cuidar a otros"* *"si no me cuido yo quien me cuido. cuidar a otro permite tener la mente ocupada"* *"cuidar a otro produce desgaste"* *"Cuidarse uno mismo"*

Caracterización del cuidado	tiempo libre Mi tiempo libre Caminar Compartir Confianza con las personas	*"tiempo para pensar, acá el tiempo libre es sentarme a mirar los árboles, pájaros, entrega la tranquilidad"* *"Mi tiempo libre es andar en bicicleta, acá hay que moverse para vivir"* *"hacer una actividad a su propio tiempo."* *"tomar mate con el vecino es tiempo libre que se valore"* *"Acá se camina y eso es tiempo libre"* *"conversar con los vecinos"* *"el hacer las cosas básicas como caminar "* *"confianza con las personas"* *"salir a caminar"* *"disfrutar"* *"compartir el tiempo con otros"*
Aspectos éticos del cuidado recibido	Sensación rica Rutina Cambio de vida Decisión Comunicación Autonomía	*"es agradable sentirse autónomo"* *"es una sensación rica"* *"cambia nuestra vida"* *"nos saca de la rutina"* *"llegar a un consenso de la decisión, se toman las decisiones entre los dos"* *"En el matrimonio hay que ser respetuoso en la toma de decisión"* *"conversando todo es más fácil"*

Desafíos del cuidado en la vejez	Comunidad Población vieja Red de apoyo Voluntaria-do Zona rural	*"Implementar una casa de acogida por el municipio de nuestra comuna"* *"crear voluntariado, creo que aun algunas personas mayores podemos cuidar a otros"* *"En Hualaihué existe una población vieja, mucho adulto mayor, que sirva como red de apoyo para la casa de acogida"* *"a nuestra zona ha llegado gente mayor, mucha gente jubilada, este es un lugar no está preparado para estas personas"* *"contar con profesionales."* *"las políticas públicas están en deuda con los programas"* *"que los programas sean vistos según territorios lejanos y que se mantengan en el tiempo."*

Conclusiones

El estudio reveló que el cuidado percibido se relaciona principalmente a la acción de ayudar a otros en el desarrollo y el bienestar de su vida cotidiana; o más bien, ser responsable de otros. Además, se demuestra que la esperanza de vida ha aumentado notablemente, alcanzando un promedio de 81,1 años en 2024, surgiendo desafíos asociados con la creciente dependencia y enfermedades crónicas. En Hualaihué Puerto, se observa que las personas mayores, a pesar de estar en un contexto

rural con un envejecimiento poblacional creciente, mantienen una percepción positiva de su calidad de vida. Su participación en la comunidad y la escasez de dependencia funcional contribuyen a un mayor grado de autonomía y bienestar.

En cuanto a la atención ética percibida por las personas mayores en Hualaihué Puerto resalta la importancia de preservar su autonomía y dignidad, permitiéndoles tomar decisiones sobre su vida cotidiana y fomentando su participación en la sociedad. A pesar de los cambios biológicos asociados con el envejecimiento, las personas mayores no pierden su capacidad de aprender y contribuir, lo cual puede mejorar su bienestar psicológico y social.

Para promover este enfoque, es vital que los profesionales cuenten con una formación adecuada que les permita trabajar en equipos interdisciplinarios y ofrecer intervenciones más efectivas. Además, la comunicación en todos los ámbitos de la vida, desde el hogar hasta el contexto social más amplio, es fundamental para mejorar la calidad de vida en la vejez. Este enfoque participativo y respetuoso puede transformar la percepción negativa de la vejez, reconociendo a las personas mayores como agentes activos en su propio bienestar.

Chile ha avanzado con iniciativas como la Política Integral de Envejecimiento Positivo, que busca integrar a las personas mayores en todos los ámbitos de la sociedad. Sin embargo, es crucial promover su participación en la toma de decisiones que afecten su bienestar, fomentar el intercambio intergeneracional y reconocer el valor de sus conocimientos y experiencia.

Por otra parte, los principales desafíos del cuidado en la vejez se centran en la necesidad de reconocer plenamente los derechos de las personas mayores, así como en la formulación y

aplicación de políticas públicas adecuadas que respondan a sus demandas específicas. Las personas mayores, como parte de un fenómeno social creciente, requieren respuestas particulares de la sociedad, especialmente en territorios rurales y lejanos, como Hualaihué Puerto, donde los programas públicos a menudo son limitados en tiempo y alcance

El estudio presenta desafíos críticos que requieren acciones concretas y efectivas. Principalmente, es crucial ajustar los servicios públicos para abordar las necesidades específicas de la población mayor, asegurando accesibilidad y calidad. Es esencial promover la integración social y económica de las personas mayores, fomentando su participación en la sociedad. Esto incluye el desarrollo de políticas públicas y programas que mejoren su calidad de vida y bienestar.

El estudio sobre las representaciones sociales de las personas mayores del sector rural de Hualaihué Puerto en relación con el cuidado recibido en su vejez contribuye de manera significativa al conocimiento en el área del Trabajo Social por comprensión de la realidad rural en la vejez, enfoque en la autonomía y el bienestar, reconocimiento del valor de la participación comunitaria, aproximación ética al cuidado, desarrollo de Intervenciones Interdisciplinarias, en resumen, este estudio no solo ofrece un panorama detallado de las representaciones sociales del cuidado entre las personas mayores en Hualaihué Puerto, sino que también contribuye al desarrollo de enfoques y estrategias.

En materia de retos, la pandemia ha dejado en evidencia varias situaciones a resolver, como la brecha digital de las personas mayores, la importancia de la inclusión tecnológica para la sobrevivencia en situaciones como esta y el abordaje de la salud mental de las personas mayores, un ámbito en el cual, a

consecuencia de las medidas de restricción de la movilidad, se revelaron importantes afectaciones.

Referencias

Asch, PTA y Theory, M. (nd). Teorías psicosociales aplicadas: la teoría de Asch y de Moscovicci. www.elespiadigital.org. Recuperado el 28 de julio de 2023, de http://www.elespiadigital.org/images/stories/Documentos/TEORIAS%20PSICOSOCIALES%20APLICADAS.pdf.

Derechos humanos de las personas mayores en Chile en tiempos de pandemia: acciones de promoción desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA). (2021, 29 diciembre). CEPAL. Recuperado 22 de abril de 2023, de https://www.cepal.org/es/enfoques/derechos-humanos-personas-mayores-chile-tiempos-pandemia-acciones-promocion-servicio#:~:text=En%20Chile%20hay%203.449.362,un%2018%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n
https://www.senama.gob.cl/storage/docs/Politicas-publicas-vejez-cono-Sur.pdf

Cano, G. (2016). La gerontología educativa como una propuesta de intervención desde el Trabajo Social con personas mayores. Perspectivas: revista de trabajo social, (28), 143-160.

García-Castillo, A. (2018). La fenomenología como método en la investigación
educativa. Cinzontle, 3(12). https://revistas.ujat.mx/index.php/Cinzontle/article/view/2461

Martínez, T. Gonzales, C. Castellón, G & González, B (2018) El envejecimiento, la vejez y la calidad de vida ¿éxito o

dificultad? Recuperado el 25 de marzo del 2023 desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2221-24342018000100007

Menéndez Montañés, M. C., & Brochier Kist, R. B. (2011). La actividad física y la psicomotricidad en las personas mayores: sus contribuciones para el envejecimiento activo, saludable y satisfactorio. Textos & Contextos (Porto Alegre), 10(1), 179-192.

Martinez, H., Mitchell, M., & Aguirre, C. (2013). Salud del adulto mayor, gerontología y geriatría. Manual de medicina preventiva y social, 1-19.

Lynch, G., & Bilevich de Gastrón, L. (2021). Teorías y métodos para la investigación de las representaciones sociales de la vejez y del envejecimiento. In XII Congreso Argentino de Antropología Social (CAAS)(La Plata, junio, julio y septiembre de 2021) https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/131568/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar Hernández, R. A. (2017). Participación social y calidad de vida en personas mayores: una mirada a la gestión y desarrollo de las redes de apoyo social en la vejez.

Trabajo Social y envejecimiento en Chile: Una revisión a los lineamientos, metodologías y políticas públicas. (2018). Cuaderno de Trabajo Social. Recuperado 23 de abril de 2023, de https://sitios.vtte.utem.cl/cuadernots/wp-content/uploads/sites/10/2018/11/cuaderno-de-trabajo-social-n11-2018-Quezada-Rojas-Sepulveda.pdf

Osorio-Parraguez, P., Martín-Gómez, A.,Navarrete-Luco, I., RiveraNavarro, J. (2022). Organización social de la provisión de cuidados a personas mayores en territorios rurales: los casos de España y Chile. Cultura de los Cuidados, 26(62).

Recuperado de http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2022.62.13 https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2024/03/Reporte-Envejecer-en-la-ruralidad-explorando-una-realidad-invisibilizada.pdf

Ponce, M. S. H., Rosas, R. P. E., & Lorca, M. B. F. (2014). Capital social, participación en asociaciones y satisfacción personal de las personas mayores en Chile. Revista de Saúde Pública, 48, 739-749.

Sanguino, N. C. (2020). Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa. Revista latinoamericana de metodología de la investigación social, (20), 7-18.

Rueda, M. C. A., & Alanís, L. E. S. (2013). La dimensión emocional del cuidado en la vejez: la mirada de los adultos mayores. Cuadernos de trabajo social, 26(2), 337-347.

Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (NIA,) (15 de septiembre de 2023) ¿Qué sabemos sobre cómo envejecer saludablemente? https://www.nia.nih.gov/espanol/mantener-su-buena-salud/sabemos-sobre-como-envejecer-saludablemente.

Yusta Tirado, R. (2017). El trabajo social y el método de atención centrada en la persona en el ámbito de la gerontología.

CAPÍTULO III

SISTEMATIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

La sistematización de experiencias de intervención. Notas pedagógicas

La sistematización, vista como un proceso ligado a la investigación y la intervención social, articula una metodología profesional de producción de conocimiento con métodos cotidianos y rutinas colectivas para la revisión de prácticas sociales, concibiendo *"explícita e implícitamente, que el conocimiento puede abstraerse de las situaciones en que se aprenda, reaprenda y emplee*" (Díaz Barriga Arceo, 2003, p. 106). Sin duda, toda sistematización debe partir del supuesto de que el saber generado, "es situado, es parte y producto de la actividad, contexto y cultura en que se desarrolla y utiliza" (Esteban-Carbonell & Del Olmo-Vicén, 2021, p. 5).

Contribuye a generar conocimientos sobre la base de experiencias vividas, así como recuperar la memoria histórica-cultural del proceso, revisar y entender de manera crítica las prácticas involucradas, abstraerse de lo que simplemente se hace o se vive para interpretarlo y traducirlo en constructos y hallazgos que orientar la toma de decisiones y acciones deliberativas, por ejemplo.

Conforme a lo anterior, la sistematización de experiencias de intervención debe entenderse como un proceso sistémico, dinámico y emergente, pero también como un acto social y político que conlleva acciones de:

> *Apropiación social de aprendizajes y conocimientos construidos mediante la interpretación crítica de las experiencias, que se produce en primer lugar por la participación activa y protagónica de quienes forman parte de [ella], así como de las distintas instancias del […] desarrollo (elaboración e implantación) de proyectos de socialización de los resultados del proceso.* (Capó *et al.*, 2010, p. 14).

Sin duda, la sistematización no se limita al simple acto de recopilar datos sobre hechos o sucesos, reconstruirlos o narrarlos, tampoco es el simple ordenamiento y categorización de la información. Con la sistematización se pretende explicar los cambios sucedidos durante la intervención social, los factores incidentes, los resultados y las lecciones aprendidas que deja el proceso (Acosta, 2005). En esa medida, basados en las propuestas de Mejía (2008), se puede decir que la sistematización buscando extraer conocimiento a partir de la intervención, así como de aquellos saberes producidos durante su desarrollo, interpretando y explicando la dinámica de las dimensiones que definen el curso asumido en el trabajo realizado.

Impulsa el aprendizaje en la construcción de conocimiento social entre quienes han experimentado la intervención, sus hallazgos y productos. Además, promueve la creación de sentidos de realidad y oportunidades de cambio en un horizonte de transformación social (Cifuentes Gil, 2000).

En esa perspectiva, la sistematización posee un carácter ético y político, ligado a un objetivo transformador, que se concibe en línea directa con la "*esencia […] revolucionaria y dialéctica de este método"* (Capó *et al.,* 2010, p. 15).

Enfoques de sistematización. Bases de fundamentación

Los fundamentos teóricos, metodológicos e ideológicos que guían la sistematización representan los cimientos sobre los cuales se erige y fortalece el sistema de interpretación y argumentación de agentes sociales comprometidos con el ejercicio crítico y creativo de producir conocimiento a partir de la experiencia vivida en la intervención. Estos fundamentos no solo facilitan la comprensión y el desarrollo de propuestas significativas de producción de aprendizajes, hallazgos y constructos, sino también capacitan a los agentes para actuar e incidir en diversos ámbitos de la vida social, económica, política y cultural.

En su esencia, la sistematización se configura como un proceso emergente de empoderamiento colectivo al brindar a los agentes sociales oportunidades para pensar sus realidades y potenciar sus capacidades como sociopolíticas para insertarse e influir conscientemente en sus entornos (Mejía, 2008). Los enfoques abren la puerta a la exploración de significados subyacentes en el contenido de las prácticas sociales, fomentando la integración entre lo objetivo y lo subjetivo, favoreciendo la articulación de iniciativas y propuestas transformadoras en los contextos de vida cotidiana (Cifuentes Gil, 2000, p. 25).

Así, la sistematización incorpora una dimensión afectiva y otra ideológica, la primera vinculada al sentido de participar en la interpretación de la experiencia y, la segunda, respecto de la manera en que esa interpretación compromete a los agentes involucrados. Por tanto, siempre estará influenciada por el conocimiento parcial y la subjetividad de los diversos participantes, encarnados y localizados en una perspectiva concreta. De esta

manera, se rompe la asimetría entre el experto y el lego. "*Se considera que todo sujeto es sujeto de conocimiento, puesto que, como resultado de su práctica, cuenta con una percepción y un conocimiento de la realidad*" (Verger i Planells, 2007, p. 630).

Ahora bien, establecer enfoques permite interpretar conceptos y explicar resultados, buscando en esa dinámica las dimensiones que puedan argumentar hallazgos y conocimiento situado (Caparrós et al., 2017, p. 62). De acuerdo con Ghiso (1998), algunos de los enfoques más representativos se mencionan a continuación:

a) *Enfoque histórico-dialéctico:* para el que las distintas vivencias forman parte de una práctica social e histórica amplia y también en constante cambio, compleja y con contradicciones, entendiendo a las mismas como *"una unidad rica y contradictoria, plena de elementos constitutivos que se hallan en movimiento propio y constante"* (Ghiso, 1998, p. 8). Para su comprensión y explicación se requiere advertir la relación constante, dinámica e intrínseca que poseen con prácticas sociales similares en otros contextos.

b) *Enfoque dialógico e interactivo:* a partir de esta óptica, las prácticas y modos de vida se conciben como espacios donde la interacción, la comunicación y las relaciones son fundamentales. Se enfatiza en la relevancia de comprenderlas a través del lenguaje cotidiano utilizado y los vínculos sociales presentes en dichos entornos. Además, se destaca la importancia de construir conocimiento a partir de factores tanto externos como internos, los cuales permiten abordar áreas problemáticas evidenciadas en los diálogos que surgen en cualquier ámbito social. De este modo, la clave fundamental radica en *"reconocer toda acción como un espacio dialógico,*

relacionar diálogo y contexto, o sea introducir el problema del poder y de los dispositivos comunicativos de control, reconociendo en las diferentes situaciones los elementos que organizan, coordinan y condicionan la interacción" (Ghiso, 1998, p. 8).

c) *Enfoque hermenéutico:* esta mirada enfatiza la importancia de comprender a los miembros participantes en proyectos socioculturales y educativos, a través de procesos reflexivos y prácticos. Las dinámicas observadas revelan aspectos como intenciones, predisposiciones, suposiciones, significados y evaluaciones que están presentes en la acción. Desde esta perspectiva, la sistematización se considera como una labor interpretativa que involucra a todos los actores participantes, permitiendo desentrañar los significados implícitos y las dinámicas que facilitan la reconstrucción de las relaciones entre los actores, los conocimientos y los procesos de legitimación. Esto implica comprender la riqueza cultural de la experiencia. En este marco, entonces, se sustenta la siguiente premisa: *"sistematizamos experiencias, esto es, interpretaciones de un acontecimiento, desde el espesor sociocultural de cada uno de los participantes"* (Ghiso, 1998, p. 8).

d) *Enfoque deconstructivo:* se podría interpretar la sistematización como una intervención que posibilita acceder a la voz y a la autoconciencia de las estructuras institucionales, así como de los ámbitos informales donde se ejerce el poder de manera institucionalizada. Implica escuchar las áreas periféricas de la maquinaria institucional y cuestionar todo lo que se presume que funciona correctamente. Así, se genera conocimiento al identificar las huellas dejadas por la acción y sus raíces, ya que estas nunca desaparecen. Vale aclarar que este enfoque se

> edifica sobre una columna vertebral que ubica a la incertidumbre como cimiento, la cual *"propicia a lo largo del proceso de sistematización la generación de preguntas que colocan a los actores en la posibilidad de abandonar lo que se es, para colocarse en un horizonte de construcción de lo que puede ser"* (Ghiso, 1998, p. 9).

Los enfoques reconocen una diversidad de agentes, lógicas, culturas y discursos que influyen en la construcción del saber relacionado con el contenido y las prácticas en la intervención de Trabajo Social. Al utilizar estos enfoques, se apela a la definición de criterios teóricos y metodológicos para estructurar una estrategia integral de trabajo, que implica analizar, planificar, diseñar y sistematizar procesos coherentes y secuenciales que conduzcan a una transformación cualitativa de la situación inicial del proceso.

Esta postura desafía la noción de que lo metodológico se reduce únicamente a técnicas. Las preguntas teóricas y metodológicas precisan de una visión integradora que guíe la totalidad de los procesos de sistematización a la intervención social. Lo teórico y lo metodológico se entrelazan en la definición de criterios y principios que aportan unidad y coherencia a todos los elementos, momentos y acciones dentro del proceso de producir conocimiento a partir de la intervención.

En definitiva, retomando los aportes de Jara (2017) sobre el poder del conocimiento para transformar la realidad, como propósitos de la sistematización se halla:

> (…) *fortalecer su capacidad para elaborar y producir conocimientos, apropiándose de manera ordenada, sistemática y progresiva de conocimientos científicos, así como de la manera científica de producir conocimientos. De*

> *esta manera, se busca fortalecer la capacidad de transformar la realidad*.
>
> *De acuerdo con esto, las más importantes cuestiones teórico/metodológicas están referidas, pues, a aspectos que cruzan todo el sentido y orientación de los procesos: ¿Cómo podemos articular el conocimiento común y cotidiano con el conocimiento científico? ¿Cómo vincular lo particular de nuestra realidad inmediata y personal con la realidad global? ¿Cómo articular la práctica con la teoría?* (pp. 4-5).

Al hacer hincapié en la concepción teórico/metodológica, se busca transmitir la idea de que los enfoques de sistematización no son simplemente un agregado de herramientas o técnicas, sino que representan una estructura profunda que impulsa y da dirección a la acción. Los enfoques promueven una reflexión crítica que recalca la importancia de una comprensión compleja del conocimiento derivado de lo que los procesos de intervención en Trabajo Social producen en los contextos, escenarios, situaciones y agentes sociales, sus mundos de vida, cotidianeidades y maneras de vivir.

Dimensión metodológica. Diseño del método de sistematización a la intervención de Trabajo Social

La dimensión metodológica refleja el aprendizaje de competencias necesarias para dar rigor científico a la sistematización y, a la vez, enriquecer esos aprendizajes a partir de ella. Refiere al diseño de un método para desplegar el proceso de conocimiento para responder a las preguntas de entrada y los

objetivos orientadores, dando lugar a nuevos aprendizajes, hallazgos y constructos sociales.

En el proceso de sistematización permite organizar la recopilación, análisis, reflexión crítica, construcción de narrativas, participación, documentación y difusión de una experiencia o proceso con el objetivo de aprender de ella y mejorar las prácticas futuras (Esteban-Carbonell & Del Olmo-Vicén, 2021). En rigor, debe considerársela como una herramienta valiosa para la generación de conocimiento y la toma de decisiones informadas en diversos campos.

La elección metodológica dependerá de diversos condicionantes, tales como: ejes, objetos y objetivos de sistematización, los enfoques teóricos, las experiencias y contexto disponibles para sistematizar, los saberes y recursos involucrados.

A continuación, se presentan algunas metodologías de uso frecuente en el diseño e implementación de procesos de sistematización:

a. *Metodología de marco lógico:* esta metodología se basa en la creación de un marco nomológico que define objetivos, actividades, indicadores y resultados esperados de un proyecto o programa en revisión. La sistematización implica analizar/sintetizar cómo se desarrollaron estas actividades, impactos e implicancia de sus resultados esperados (Cárdenas Torrado, Cruz Casallas & Álvarez Cardona, 2022).

b. *Metodología de historias de vida:* esta recopila y narra historias de personas y colectivos sociales que han participado en una experiencia o práctica de intervención social. Las historias de vida pueden proporcionar una perspectiva

enriquecedora sobre el impacto de una iniciativa en la vida de las personas, sus tramas de relaciones, configuración de mundo y acervos de conocimiento a mano (Ferrarotti, 2007).

c. *Metodología de estudio de casos:* esta permite a la sistematización la posibilidad de reconstruir episódicamente una experiencia representativa de la práctica o proceso en detalle. Esto implica recopilar información detallada sobre cada situación, contexto, relaciones y discursos, para realizar un análisis comparativo que permite extraer lecciones y patrones (Martínez Carazo, 2006).

d. *Metodología de aprendizaje organizacional:* se centra en el aprendizaje dentro de una organización o colectividad. Por medio de esta vía se promueve la reflexión constante y la adaptación de las prácticas a medida que se realiza un proyecto o programa. La sistematización se realiza de manera continua a lo largo del tiempo (Estable-Rodríguez, 2016).

e. *Metodología de evaluación participativa:* implica la participación de las personas involucradas en la experiencia en la sistematización. Se utilizan técnicas participativas, como talleres y entrevistas, para recopilar información y reflexionar sobre la experiencia (Núñez López, 2023).

f. *Metodología de investigación-acción:* en este enfoque la sistematización se realiza en paralelo a la implementación de un proyecto. Los participantes investigan y analizan su propia experiencia, lo que permite ajustar las acciones a medida que se avanza (Guevara Alban et al., 2020).

g. *Teoría fundamentada:* se afianza en un enfoque inductivo, lo que significa que el punto de partida son datos en bruto y se

trabaja para desarrollar teorías o conceptos, a partir de observación y análisis de datos. No se parte de una teoría preexistente ni de hipótesis específicas, permitiendo codificar, revisar y analizar dichos datos recopilados, identificando patrones, categorías y conceptos emergentes, permitiendo refinar y desarrollar categorías y conceptos a lo largo del proceso de sistematización (Vivar *et al.*, 2010).

Cada metodología tiene sus propias ventajas y desafíos, por lo que la elección dependerá de los objetivos específicos de la sistematización y de las características del proceso o experiencia que se está analizando. Finalmente, cabe destacar la importancia de poder adaptar la metodología a las necesidades particulares del proceso y a la naturaleza de los datos disponibles, así como los posibles de ser generados para su interpretación reflexiva y crítica.

Momentos del proceso de sistematización. Utilidades al Trabajo Social

Los momentos del proceso de sistematización implican una secuencia de reflexión/interpretación/análisis/síntesis de una experiencia o práctica interventiva, con el objetivo de extraer lecciones y aprendizajes, así como hallazgos y elaborara constructos. Estos momentos clave permiten transitar de un estado de conocimiento a otro:

a) Recopilación de información. En este primer momento, se recopilan todos los documentos, registros, informes y cualquier otra fuente de información relacionada con la experiencia o práctica a sistematizar. Es importante tener acceso a toda la información, datos y antecedentes, además,

de códigos en vivo y textuales relevantes para interpretar completamente la experiencia (López Tejeda & Pérez Guarachi, 2011).

b) Descripción de la experiencia. En este segundo momento, se realiza una descripción detallada de la experiencia de intervención, incluyendo sus contextos, objetivos, actividades, recursos utilizados y resultados obtenidos. Esto proporciona una visión general/específica de lo que se está sistematizando (Guzmán Gómez & Saucedo Ramos, 2015).

c) Análisis y reflexión. Aquí es donde comienza el análisis crítico. Se examinan los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y lecciones aprendidas, estableciendo hallazgos importantes, constructos relevantes y aprendizajes significativos. Desde la base anterior, se reflexiona sobre facilitadores y/o obstaculizadores de la experiencia y se intenta comprender el ¿por qué? ¿qué? y ¿cómo? de ellas (Lara-Subiabre, 2018).

d) Identificación de lecciones aprendidas. En este momento se pone de manifiesto la identificación e interpretación de las experiencias y prácticas revisadas. Estas lecciones o aprendizajes pueden estar relacionadas con aspectos críticos o fortalezas, y su objetivo es guiar la toma de decisiones futuras (Ril Valentin *et al.*, 2013).

e) Documentación de hallazgos, constructos y/o aprendizajes. Para que esta tarea se lleve a cabo de manera clara y concisa, se requiere la creación de informes, incidentes, resúmenes o documentos que capturen las lecciones, descubrimientos y nuevos conceptos a partir de teorizaciones y proposiciones argumentadas (Castro & Guzmán de Castro, 2005).

f) Comunicación y difusión. Las conclusiones y lecciones aprendidas, los hallazgos y constructos sociales se comparten con agentes y colectivos que fueron parte de la experiencia, además, a agentes decisionales. Se requiere incluso de presentación a la comunidad disciplinaria y difusión científica. Esto puede incorporar la presentación de informes, talleres, seminarios, publicaciones o cualquier otro medio de comunicación que permita que otros se beneficien de la experiencia (Rincón de Parra, 2010).

g) Retroalimentación. A lo largo del proceso es esencial fomentar un ciclo continuo de retroalimentación, que implica la capacidad de adaptarse y mejorar continuamente en función de las experiencias pasadas (Pertuz & Pérez, 2020).

Cabe destacar que la sistematización es un proceso flexible y los momentos pueden variar según la naturaleza y el alcance de la experiencia de intervención que se está abordando. Su cometido es poner el saber en movimiento tanto para tomar decisiones documentadas, como para usar ese conocimiento para mejorar las acciones que se llevarán a cabo después o en otros procesos. En definitiva, ofrece un mapa que se adapta a cada terreno, pero siempre con el propósito de aprender a mejorar o modificar lo realizado.

Dimensión ética de la sistematización. Aspecto sustantivo del proceso

La ética, como fuente de acción, significa establecer un marco de trabajo que tome en consideración al otro y a lo otro como parte de la realidad abordada en el trabajo de

sistematización. Esta dimensión se encuentra presente en todos los ámbitos con que nos involucramos en la vida diaria, especialmente cuando aplicamos nuestro conocimiento y nos comportamos de cierta manera en nuestras relaciones.

Esto exige a las distintas disciplinas desarrollar un campo ético *de* responsabilidad y compromiso, desde una base axiológica que tomar conciencia del impacto que tienen las decisiones y cuales son más adecuadas, basándonos en valores y principios de acción, considerando cómo afectan a los demás y los entornos que nos rodean (Salazar Raymond *et al*.,2018).

La ética perfila los vínculos de colaboración entre profesionales y agentes sociales, así como otros actores vinculados, incluso la comunidad en general. Depende del ambiente cultural y el aprendizaje de valores, pues la ética debe estar necesariamente presente […] y debe ser respetada, a través de marcos regulatorios consensuados en la comunidad disciplinaria y en contextos de la vida cotidiana (Salazar Raymond *et al.,* 2018, p. 309).

Según Contreras Tasso (2014) los dilemas de la ética, con especial atención a los nuevos desafíos que impone el conocimiento científico, apuntan a la transformación de la acción, derivada del avance exponencial del conocimiento en los últimos decenios (pp. 9-27). Refiere a una relación de principios y valores que guían el comportamiento y los hábitos de los/as científicos/as en su búsqueda de conocimiento aplicable y de sus impactos en la vida social, incluyendo la integración del saber, el trato humano a los y las participantes, la divulgación y difusión de resultados y productos, el respeto social a las diferencias, etc.

Un principio sustantivo en la sistematización es la integridad, cuyo fundamento parte en rigurosos estándares de probidad y transparencia en todos los momentos del proceso, para evitar caer en la manipulación de antecedentes o datos, que alteren la verdadera implicancia de la sistematización y su aporte al conocimiento bajo estándares de validez situacional y contextual.

Por otro lado, en su divulgación y difusión del conocimiento deben basarse en la transferencia de hallazgos de manera precisa, clara y completa, evitando la omisión selectiva de resultados o la manipulación de la información. También deben respetar los derechos de autor y reconocer debidamente la contribución de otros y otras profesionales. Por último, considerar el impacto de la sistematización en la vida cotidiana de los agentes y aspectos del desarrollo disciplinar (Acevedo Pérez, 2002).

En consecuencia, los y las profesionales deben evaluar permanentemente vacíos y posibles riesgos, así como beneficios de sus procesos, para tomar decisiones válidas basadas en criterios universales e imperativos consensuados por la comunidad científica, sobre su aplicación, significado y uso tanto responsable como consciente de sus efectos e impactos.

Para Amaro Cano (2006), es clave entender los valores éticos universales desde un juicio que nutra, fortalezca y potencie la producción de conocimiento, estos deberían ser universales y contextuales a la sistematización y supervigilados, actualizando su impacto en pro del abordaje de nuevos fenómenos sociales y experiencia de intervención, en cuenta los siguientes preceptos:

1. No todo lo que se pretende conocer, necesariamente tiene que ser éticamente correcto. Por ello, al enjuiciar un proceso de conocimiento habría que valorarlo según sus finalidades y objetivos.

2. "El fin no justifica los medios". Por ello, en segundo lugar habría que considerar el juicio ético que merecen los medios utilizados para conseguir ese fin.

3. Aunque tanto el fin del proceso de conocimiento, como los medios utilizados fueran éticamente irreprochables, habría que considerar también si las consecuencias próximas o lejanas son beneficiosas o no para el hombre, individual o socialmente, y para la naturaleza (Amaro Cano, 2006, p. 10).

Los valores éticos transversales deben estar presentes en cualquier proceso de sistematización, donde el Trabajo Social ha declarado a nivel intelectual, actitudinal y procedimental. Eso basado en normas que trascienden a los individuos y se originan históricamente como doctrinas éticas, ya que:

> (…) *la ética está compuesta de preceptos ideales que se establecen a partir del deber ser, ideales que […] responden a un momento histórico social y los cambios que se viven socialmente, [los que, a su vez,] hacen que la ética y la moral pasen por cambios, y de ser un elemento ideal pasar a ser reales, cuando se concretan en el cotidiano de la vida social en la vida de las personas* (Valencia-Orrego, 2021, p. 251)

En rigor, siguiendo los lineamientos de Valencia-Orrego (2021), algunos de esos preceptos ideales son:

- Integridad científica: los y las Trabajadores/as Sociales en sus sistematizaciones deben mantener altos estándares de honestidad, transparencia y objetividad.

- Consentimiento informado: cuando se trabaja con agentes para la sistematización se debe obtener su consentimiento informado de manera voluntaria y libre. Los participantes deben ser plenamente informados sobre los riesgos y beneficios potenciales que eventualmente cada uno de los procesos podría presentar.

- Bienestar de los sujetos: los y las profesionales deben garantizar que el bienestar y los derechos de los sujetos estén protegidos.

- Uso responsable de los recursos: los y las Trabajadores/as Sociales deben hacer un uso adecuado de recursos disponibles, como financiamiento, equipos, antecedentes y datos. Esto implica evitar el desperdicio y garantizar la reproducibilidad de los resultados e impactos, así como sus productos.

- Divulgación y comunicación responsable: los y las profesionales tienen la responsabilidad de comunicar de manera clara y precisa resultados y productos de sus procesos. Además, deben evitar el sesgo o la exageración en la presentación de los hallazgos, aprendizajes y constructos, siendo transparentes en cuanto a los posibles conflictos de intereses (Valencia-Orrego, 2021, pp. 241-260).

Como conclusión y cierre final de este escrito, es fundamental enfatizar que la ética en la producción de conocimiento científico abarca principios fundamentales que guían la conducta de los científicos, desde la integridad y transparencia en la investigación hasta el respeto por los sujetos de estudio, se prioriza la responsabilidad social y el manejo ético de la información. Por lo tanto, y como motivo de reflexión, es crucial mantener un juicio ético continuo en la práctica científica, adaptándose a valores universales y contextuales que nutran un desarrollo responsable del conocimiento.

Referencias

Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería,* 8*(1), 15-18.* http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003

Acosta, L.A. (2005). *Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica*. FAO.

Amaro Cano, M. (2006). Reflexiones éticas sobre la investigación científica en Biomedicina desde el prisma de la Universidad Médica. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, *25*(1), 0-0.

Caparrós Civera, N., Carbonero Muñoz, D., Raya Diez, E. (2017) Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social, Interacción y Perspectiva. *Revista de Trabajo Social,* 7 (1), pp. 61 – 79.

Capó, W., Arteaga, B., Capó, M., Capó, S., García, E. D., Montenegro, E., & Alcalá, P. (2010). *La Sistematización de Experiencias: un método para impulsar procesos emancipadores.* El perro y la rana.

Cárdenas Torrado, L., Cruz Casallas, N. E. & Álvarez Cardona, N. (2022). Revisión del marco lógico: conceptualización, metodología, variaciones y aplicabilidad en la gerencia de proyectos y programas. *Inquietud Empresarial*, 22(1), pp. 117-133. https://doi.org/10.19053/01211048.13 408

Castro, S. & Guzmán de Castro, B. (2005). Los estilos de aprendizaje en la enseñanza y el aprendizaje: Una propuesta para su implementación. *Revista de Investigación*, (58), pp. 83-102.

Cifuentes Gil, R. M. (2000). *La sistematización de la práctica en Trabajo Social*. Lvmen.

Contreras Tasso, B. (2014). Los desafíos éticos en la era del conocimiento científico-técnico según la óptica de Paul Ricoeur. *Veritas*, 30, pp. 09-27. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732014000100001

Díaz Barriga Arceo, F. (2003). Cognición situada y estrategias para el aprendizaje significativo *REDIE*, 5 (2), pp. 105-117.

Estable-Rodríguez, Y. (2016). Organización de Aprendizaje en Organizaciones dedicadas a la Ciencia y la Innovación. *Ingeniería Industrial*, 37 (1), pp. 78-90.

Esteban-Carbonell, Elisa, & Del Olmo-Vicén, Nuria. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva*, (31), pp. 281-298. https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.8857

Ferrarotti, F. (2007). Las historias de vida como método. Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*, 14 (44), pp. 15-40.

Ghiso, A. (1998). De la práctica singular al diálogo con lo plural. Aproximaciones a otros tránsitos y sentidos de la

sistematización en épocas de globalización. *Revista Latinoamericana de Educación*, *16*, pp. 5-12.

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), pp. 163-173.

Guzmán Gómez, C. & Saucedo Ramos, Cl. (2015). Experiencias, Vivencias y Sentidos. En torno a la Escuela y a los Estudios. Abordajes desde las perspectivas de alumnos y estudiantes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20 (67), pp. 1019-1054.

Jara Holliday, O. (2017). *La concepción metodológica dialéctica, los métodos y las técnicas participativas en la educación popular*. CEP

Lara-Subiabre, B. (2018). Análisis de significados de la reflexión pedagógica de profesores en formación inicial *REXE*. 17 (33), 101-111. https://doi.org/10.21703/rexe.20181733blara1

López Tejeda, V. y Perez Guarachi, J. (2011) Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Rev. Act. Clin. Med*, 10, pp. 485-489.

Martínez Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, pp. 165-193.

Mejia, M.R. (2008). *La sistematización empodera y produce conocimiento*. Desde Abajo.

Núñez López, H. (2023). *Evaluación participativa en la acción comunitaria. Aproximaciones teórica y metodológica.* Editorial Popular

Pertuz, V. Pérez, A. (2020). Condiciones para el aprendizaje organizacional y prácticas de gestión de innovación: un análisis en medianas empresas. Información tecnológica, 31(3), pp. 209-218. https://dx.doi.org/10.4067

/S0718-07642020000300209

Ril Valentin, E., Rodríguez Puente, R., Piñero Pérez, P. & Martínez Noriegas, HA. (2013). Descubrimiento de conocimiento en lecciones aprendidas documentadas en los procesos de cierre de proyectos informáticos. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 7 (3), pp. 45-57.

Rincón de Parra, H. (2010). Difusión, mecanismo fundamental para el conocimiento que se produce en la Universidad. *Visión Gerencial*, 2, pp. 215-218.

Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. F., & Alejo Machado, O. A. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad y Sociedad*, 10(1), pp., 305-311.

Valencia-Orrego, M. (2021). La dimensión ético-política del trabajo social. *Revista eleuthera*, *23*(1), pp. 241-260.

Verger i Planells, A. (2007). Sistematizando experiencias: análisis y recreación de la acción colectiva desde la educación popular. *Revista de educación*. 343, pp. 623-645.

Vivar, C., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O. & Gordo Luis, C. (2010). La teoría fundamentada como metodología de investigación cualitativa en enfermería. *Index de Enfermería*, *19*(4), pp., 283-288.

CAPÍTULO IV

EJERCICIOS DE SISTEMATIZACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Sistematización de experiencias en las prácticas formativas del Trabajo Social Contemporáneo. Docencia disciplinar en el IP Santo Tomás de Temuco, 2022-2023

Luisa Katherine Paredes Fuentes
Gonzalo Julián Vásquez Sandoval

Resumen

Este artículo presenta un análisis sobre la formación de futuros/as trabajadores/as sociales en el IP Santo Tomás, Temuco, enfocado en los nudos críticos y las oportunidades emergentes. Se proponen estrategias para integrar principios éticos, actualizar enfoques teóricos y aplicar metodologías pedagógicas innovadoras para la disciplina del Trabajo Social. La sistematización de experiencias previas permite identificar vacíos y desafíos en la formación práctica y en la reflexión crítica. Se concluye con la necesidad de un plan de divulgación que facilite la aplicación efectiva de los hallazgos, mejore la calidad educativa y promueva la reflexión a partir de los constructos generados por la experiencia sistematizada.

Palabras clave: *formación profesional, principios éticos, enfoques teóricos, metodologías innovadoras, sistematización*

Introducción

La formación de trabajadores/as sociales en el Instituto Profesional Santo Tomás de Temuco enfrenta desafíos significativos en un entorno social en constante transformación. Los problemas sociales contemporáneos exigen una actualización continua de los enfoques educativos, las metodologías pedagógicas y las prácticas formativas. En este contexto, la sistematización de experiencias emerge como una herramienta clave para reflexionar críticamente sobre el proceso formativo y ajustar la enseñanza a las nuevas demandas del campo del Trabajo Social.

Este proceso de sistematización tiene como objetivo analizar y reconstruir las prácticas formativas desarrolladas durante el período 2022-2023 en el IP Santo Tomás, identificando nudos críticos, oportunidades emergentes y evaluando la efectividad de las estrategias pedagógicas implementadas. Para ello, se adopta un enfoque hermenéutico-crítico, que permite interpretar y reflexionar en profundidad sobre las experiencias educativas, integrando principios éticos, teorías contemporáneas y metodologías pedagógicas innovadoras. Este enfoque metodológico se basa en los planteamientos de autores como Paulo Freire, quien destaca la importancia del diálogo crítico y la participación en el proceso educativo.

Teóricamente, la sistematización se sustenta en la pedagogía crítica y la teoría de la praxis, orientadas a empoderar a los/as estudiantes para transformar la realidad social desde una perspectiva ética. La metodología utilizada incluye la recolección de datos cualitativos mediante entrevistas grupales con docentes y estudiantes, lo que permite explorar de manera detallada las prácticas formativas y los desafíos enfrentados en el aula. Los instrumentos empleados han sido diseñados para asegurar la

validez y confiabilidad de los datos, captando tanto impresiones objetivas como valoraciones subjetivas de los actores involucrados.

El análisis de hallazgos buscó generar aprendizajes significativos que mejoren la formación de futuros/as trabajadores/as sociales, promoviendo la integración de principios éticos sólidos, actualización de enfoques teóricos e implementación de metodologías innovadoras. Este proceso no solo apunta a mejorar la calidad educativa, sino también a contribuir al conocimiento en el ámbito del Trabajo Social, proporcionando un marco de referencia para futuros trabajos educativos en contextos similares.

1. Contextualización y presentación del problema-objeto de sistematización

1.1 Definición de la experiencia revisada

La experiencia que se sistematizó tuvo lugar en la comuna de Temuco, Región de La Araucanía, en el Instituto Profesional Santo Tomás (IPST), específicamente en el área de Ciencias Sociales. Esta institución se dedica a la formación de profesionales con un marcado compromiso social y espíritu crítico, capacitados para abordar problemáticas sociales y jurídicas relevantes para el contexto nacional, contribuyendo a los desafíos que enfrenta Chile en su desarrollo económico y social (IPST, 2023).

La sistematización tiene como propósito reconstruir y analizar las experiencias formativas de docentes y trabajadoras/es sociales en el proceso de formación de futuros profesionales durante el año 2023. Estas prácticas son esenciales para el desarrollo profesional de las estudiantes y los estudiantes en el

área de Trabajo Social, un ámbito con una larga tradición en Chile que ha evolucionado en respuesta a los cambios sociales y económicos del país.

En la Región de La Araucanía, la formación de trabajadoras/es sociales cobra especial relevancia debido a la diversidad cultural y los desafíos socioeconómicos de la zona. El IP Santo Tomás ha sido un actor clave en este proceso, formando profesionales que aborden dichos desafíos desde una perspectiva crítica, inclusiva y comprometida.

El objetivo de esta sistematización es comprender y reflexionar para mejorar las prácticas formativas de las y los docentes que contribuyen a la formación de futuras/os asistentes sociales en educación superior. Este proceso permite identificar buenas prácticas, corregir errores y optimizar la toma de decisiones en futuras iniciativas formativas. Además, la sistematización debe adaptarse a los contextos específicos de los actores involucrados, incluyendo a estudiantes, docentes y el contexto regional (Yáñez Pereira et al., 2023).

Uno de los momentos clave de la sistematización es la recuperación de la experiencia. Según Barreras et al. (2021), este proceso debe incluir las voces de los participantes a través de sus registros y memorias, reflejando no solo sus impresiones objetivas, sino también sus emociones y valoraciones subjetivas.

El proceso se centró en la experiencia formativa vivida por asistentes y trabajadoras/es sociales en el IP Santo Tomás de Temuco durante el periodo marzo-diciembre de 2023. Los criterios de sistematización incluyeron la recolección de datos cualitativos para rescatar las visiones de los actores clave y el impacto

generado por la asignatura *Elementos Metodológicos del Trabajo Social* en las y los estudiantes.

Los criterios establecidos se enfocan en la disciplina de la formación profesional en educación superior y en la identificación de aprendizajes transformadores. Se consideran los siguientes puntos:

- *El impacto generado* en las y los estudiantes que participaron en la experiencia formativa de la asignatura Elementos Metodológicos del Trabajo Social.

- *El interés de la Dirección de Carrera del Área de Ciencias Sociales* en utilizar esta sistematización como una herramienta para la mejora continua de los procesos formativos.

Desde una perspectiva crítica, la sistematización contribuye a la teorización y cualificación del campo formativo en el que se inscribe el proceso, entendiéndolo como conocimiento colectivo sobre prácticas y acción social (Carrillo y Mendoza, 2013).

Se vincularon los siguientes enfoques de análisis:

- *Enfoque dialógico e interactivo:* La sistematización se aborda como un proceso de interacción y comunicación, donde el lenguaje y las relaciones sociales construidas son fundamentales para interpretar las experiencias vividas (Zúñiga, R. y Zúñiga, M., 2013).

- *Enfoque hermenéutico:* Se prioriza la comprensión profunda de los actores, buscando desentrañar las intenciones, hipótesis y valoraciones que subyacen a las acciones formativas, reflexionando sobre los significados generados en la práctica (Zúñiga, R. y Zúñiga, M., 2013).

La recolección de datos se realizó mediante entrevistas grupales en un entorno colaborativo y participativo. Las y los participantes compartieron sus experiencias y reflexiones, abordando temas como la relación con los estudiantes, los desafíos en el aula y las estrategias pedagógicas utilizadas. Este enfoque interpretativo, fundamentado en la teoría interpretativa de Kwan y Alegre (2023), permite ir más allá de la mera descripción de las experiencias, promoviendo un análisis profundo de las mismas.

La sistematización es un proceso dinámico y acumulativo que busca generar conocimientos a partir de la experiencia en una realidad social (Ayllón, 2004). Este proceso, enriquecido por metodologías cualitativas e interpretativas, permitirá evaluar y mejorar las prácticas formativas en el área de trabajo social, contribuyendo al desarrollo profesional de futuras/os trabajadoras/es sociales en un contexto diverso y desafiante como el de La Araucanía.

1.2 Ejes y propósitos de la sistematización

Los ejes de sistematización nos permitieron profundizar sobre los relatos de la experiencia vivida por las y los profesionales asistentes sociales, vinculando una estructura para el análisis de prácticas en la disciplina del Trabajo Social. Los siguientes ejes son fundamentales para comprender y evaluar las dinámicas de formación profesional:

- *Reconocimiento y análisis de prácticas formativas:* Este eje se enfoca en evaluar y analizar las prácticas formativas en la educación superior, con especial atención en la formación de asistentes sociales. Su importancia radica en la identificación de

los métodos vivenciales más efectivos para la preparación profesional de las y los estudiantes en formación.

- *Evaluación de experiencias:* Este eje busca reflexionar sobre las experiencias durante la formación de futuras/os asistentes sociales. La evaluación de estas experiencias es crucial para identificar buenas prácticas y áreas de mejora, contribuyendo a la creación de modelos formativos más efectivos y contextualmente adecuados desde los principios del Trabajo Social.

- *Identificación de desafíos y limitaciones:* En este eje, se reconocen y reflexionan sobre los desafíos y limitaciones institucionales que impactan en la formación de futuras/os asistentes sociales, considerando la restricción de recursos, normativas institucionales y otros factores estructurales que influyen en el desarrollo de la práctica social de formación profesional.

Objetivos y preguntas orientadoras

Objetivo general:

- Reconocer las experiencias del proceso de formación profesional de trabajadoras/es sociales en el área de Ciencias Sociales del IP Santo Tomás de Temuco visualizando ejes significativos limitaciones y críticos. nudos

Objetivos específicos:

- Reconstruir las experiencias formativas significativas que han impactado en la adquisición de herramientas teórico-metodológicas por parte de las y los estudiantes.

- Repensar sobre las limitaciones y nudos críticos institucionales que puedan interferir en la formación de futuras/os asistentes sociales, considerando normativas y reglamentos.

- Reflexionar sobre la experiencia de libertad de cátedra en el ejercicio formativo de trabajadores/as sociales, enfocándose en las prácticas de transferencia de conocimientos en aula de las y los estudiantes.

Preguntas orientadoras

- ¿Qué experiencias formativas han impactado en la práctica profesional de las y los trabajadoras/es sociales?

- ¿Qué limitaciones institucionales afectan la formación de futuras/os asistentes sociales?

- ¿Cómo se experimenta la libertad de cátedra en la formación de trabajadoras/es sociales y qué impacto tiene en las prácticas formativas?

1.3 Identificación de los actores involucrados

Como señalan Tapella y Rodríguez (2014): *"el proceso de reconstrucción y análisis crítico de una experiencia de desarrollo es implementado con la participación directa de aquellos actores*

involucrados en una experiencia" (p.86). En este proceso se identifican a los principales actores frente a la experiencia en cuestión:

- Docentes del área de Ciencias Sociales del IP Santo Tomás, quienes desempeñan un rol crucial en la formación de las y los estudiantes, cuyas experiencias y reflexiones son fundamentales en la sistematización.

- Estudiantes de la carrera de servicio social, beneficiarios/as directos/as de las prácticas formativas.

- Instituciones y organizaciones sociales, vinculadas al IP Santo Tomás, que colaboran en la formación práctica de las y los estudiantes.

1.4 Articulación de los objetivos y la experiencia configurada

Los objetivos están alineados con las demandas sociales y educativas actuales, buscando mejorar la calidad de la formación en la disciplina del trabajo social. Esta mejora se reflejará en profesionales más competentes y preparados para enfrentar los desafíos sociales. La formación en Trabajo Social responde a la necesidad de evaluar críticamente las prácticas formativas, considerando cómo las y los profesionales asistentes sociales están enseñando procesos de Trabajo Social, y a la vez generar un espacio de reflexión y aprendizaje constante.

1.5 Demarcación del período del proceso de sistematización

El proceso de sistematización abarca el periodo de marzo a diciembre de 2023, un tiempo suficiente para observar, analizar y reflexionar sobre las prácticas formativas y su impacto en la formación de futuras/os trabajadoras/es sociales.

2. Organización del método de sistematización

2.1 Enfoque de sistematización

La sistematización es un proceso fundamental en el ámbito del trabajo social que permite reflexionar de manera crítica sobre las experiencias profesional y formativa. En el contexto del IP Santo Tomás de Temuco, se centra en la formación de Asistentes Sociales y Trabajadores Sociales en el área de Ciencias Sociales. Este proceso busca generar insumos que faciliten mejoras tanto en los procesos de formación como en las futuras intervenciones sociales que llevan a cabo los profesionales.

La metodología aplicada en este proceso de sistematización sigue un enfoque hermenéutico-crítico, el cual permite una interpretación profunda de las experiencias educativas y profesionales, integrando la teoría con la práctica. La recolección de datos cualitativos se realizó a través de entrevistas grupales con docentes y estudiantes, promoviendo una interacción dinámica y la reflexión colectiva sobre las prácticas formativas.

Este enfoque se nutre de las contribuciones de teóricas y teóricos como Paulo Freire, quien enfatizó la importancia del diálogo y la reflexión crítica en el proceso educativo, y Rosa María Cifuentes, cuyas aportaciones al trabajo social resaltan la

relevancia de la sistematización como herramienta para la transformación social. Ambos autores subrayan la importancia de entender el contexto y la participación de los involucrados en la producción de conocimiento.

- *Eje de aprendizaje crítico:* Este eje se entrelaza con el objeto de la sistematización, ya que el aprendizaje no es solo teórico, sino que busca integrar la reflexión sobre la práctica con la acción. Este enfoque promueve un aprendizaje significativo que permite a las y los trabajadores sociales analizar y evaluar sus experiencias, favoreciendo la mejora continua en su formación y práctica profesional.

- *Objeto de la sistematización:* Las prácticas formativas de las y los trabajadores sociales son el enfoque central de esta sistematización. A través del análisis crítico de estas prácticas, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos educativos. Este enfoque orientado a la práctica permite generar conocimientos aplicables que contribuyan a la formación de profesionales más reflexivos y competentes.

2.2 Técnicas e instrumentos de sistematización utilizados

La metodología se fundamenta en técnicas cualitativas que permiten una exploración en profundidad de las experiencias y percepciones de los actores involucrados.

- *Técnicas utilizadas:* Las entrevistas grupales fueron la técnica principal de recolección de datos, facilitando la interacción entre las y los participantes y el intercambio de experiencias. Estas se complementaron con un análisis documental de normativas institucionales y documentos relacionados con la

formación, proporcionando un marco contextual adicional para el análisis.

- *Instrumentos de recolección:* Los instrumentos de recolección de datos fueron diseñados para captar tanto percepciones objetivas como valoraciones subjetivas de las y los participantes. Para garantizar la validez de los datos obtenidos, se realizó un pilotaje de las preguntas utilizadas en las entrevistas, ajustando los instrumentos conforme a las respuestas iniciales. La confiabilidad se aseguró mediante la triangulación de fuentes de datos, comparando las opiniones de diferentes actores involucrados en la formación.

2.3 Fuentes de información e hitos del trabajo de campo

Se llevaron a cabo entrevistas grupales con 9 docentes del área de Ciencias Sociales del IP Santo Tomás, quienes cuentan con experiencia relevante tanto en la intervención social como en la formación académica. Estas entrevistas se realizaron en un ambiente colaborativo, permitiendo capturar perspectivas diversas sobre las prácticas formativas en diversas áreas de preparación de profesionales (intervención, políticas públicas, gestión, etc.).

2.4 Plan de análisis en la sistematización

La metodología seleccionada es adecuada para abordar las preguntas y objetivos de la sistematización, ya que permite una comprensión profunda de los desafíos formativos y respeta el carácter participativo de la ocupación académica. Además, el enfoque hermenéutico-crítico está en consonancia con los

principios éticos y metodológicos que sustentan el trabajo social contemporáneo.

- *Método de análisis de contenidos:* El análisis de contenidos de las entrevistas se realizó de manera sistemática. Comenzó con la transcripción de las entrevistas, seguida de una lectura inicial para identificar temas recurrentes y un proceso de codificación para agrupar fragmentos de texto en categorías temáticas.

- *Cuadros interpretativos:* Se utilizaron cuadros interpretativos y matrices de análisis para organizar y visualizar los datos cualitativos, facilitando la identificación de patrones y relaciones entre las categorías emergentes. Estos cuadros no solo sirvieron como herramientas de codificación, sino que también permitieron una interpretación más rica y matizada de las experiencias compartidas por las y los participantes.

Este proceso de sistematización no solo ofrece una oportunidad para reflexionar críticamente sobre las prácticas formativas en Trabajo Social, sino que también contribuye a la generación de conocimiento práctico que puede informar políticas, programas educativos y estrategias en el futuro. Al integrar teoría y práctica mediante un enfoque hermenéutico-crítico, se promueve un ciclo de aprendizaje continuo que fortalece la capacidad de las y los profesionales para enfrentar desafíos emergentes en el campo del Trabajo Social.

3. Aprendizajes, hallazgos y constructos de la sistematización

3.1 Identificación de aprendizajes según tópicos de proceso formativo y objetivos de sistematización

Cada etapa del proceso de sistematización tiene un propósito claro y está guiada por preguntas específicas, formuladas según el tipo de práctica que se esté sistematizando. Estas preguntas buscan explorar la experiencia de manera objetiva, permitiendo que emerjan nuevos saberes, procedimientos y aprendizajes. A continuación, se destacan algunos de los aprendizajes clave:

La formación de profesionales en Trabajo Social debe basarse en principios éticos que promuevan el respeto y la dignidad de las personas. Castañeda y Salamé (2016) enfatizan que la identidad profesional y los valores éticos son esenciales para enfrentar los futuros desafíos de la profesión. Entre los valores clave, destacan la justicia social, el respeto por la dignidad humana y el compromiso con la equidad.

Integrar estos valores en la formación académica es crucial para que las y los estudiantes estén preparados para abordar las complejidades éticas de su futuro profesional. En este sentido, la pedagogía crítica de Paulo Freire resulta pertinente, pues aboga por empoderar a los estudiantes para transformar su realidad. Según Rondón y Páez (2018), es fundamental comprender a las personas en su contexto particular, facilitando el diálogo educativo y manteniendo una visión integral de las y los estudiantes.

Las contribuciones al Trabajo Social se centran en la reflexión crítica sobre la práctica docente, integrando teoría y experiencia. Farías (2012) señala que la formación disciplinaria debe promover

la construcción de conocimiento sobre la realidad social. En este proceso, los docentes han compartido sus experiencias, contextualizando la teoría y demostrando su aplicabilidad en el campo profesional. Este enfoque crítico también fomenta en las y los estudiantes una mayor conciencia social, motivándolos a actuar contra la injusticia y la desigualdad.

La libertad académica es un valor esencial que permite a los docentes investigar y proponer nuevos enfoques en Trabajo Social, enriqueciendo tanto la disciplina como su relevancia práctica. A través de su ejemplo, los docentes modelan comportamientos éticos, ayudando a las y los estudiantes a desarrollar una identidad profesional comprometida con la transformación social y los nuevos paradigmas, enfoques y fenómenos que representan un desafío en el trabajo social contemporáneo.

En cuanto a la metodología de enseñanza, Vásquez et al. (2011) subrayan la importancia de comprender las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC) y desarrollar capacidades para el aprendizaje autónomo. Las y los docentes enfrentan el reto de adaptar sus métodos a las necesidades del estudiantado, lo cual exige una responsabilidad ética en la enseñanza. Aunque las normativas institucionales pueden limitar la flexibilidad docente, es crucial que las estrategias pedagógicas se adapten a las circunstancias específicas de las y los estudiantes.

3.2 Explicación analítica y reflexiva de los principales aprendizajes

El análisis de los datos obtenidos a través de las entrevistas grupales permitió identificar aprendizajes clave en la formación de futuros trabajadores/as sociales. Por ejemplo, las y los docentes destacaron que la integración de principios éticos, como la justicia social y la dignidad humana, en las asignaturas relacionadas con la intervención social ha tenido un impacto positivo en la capacidad de las y los estudiantes para enfrentar dilemas éticos durante las prácticas profesionales.

Estos hallazgos coinciden con los estudios de Castañeda y Salamé (2016), quienes señalan que una formación basada en valores éticos sólidos permite a los futuros profesionales del trabajo social desarrollar una identidad profesional robusta, capaz de actuar en contextos de alta vulnerabilidad social. Además, los datos revelan que la actualización de los enfoques teóricos, mediante la incorporación de teorías contemporáneas como la pedagogía crítica de Paulo Freire, ha promovido un aprendizaje participativo y reflexivo en las y los estudiantes.

Estos aprendizajes proporcionan una base sólida para proponer estrategias de mejora que profundicen la integración de los principios éticos en el currículo y promuevan un mayor uso de metodologías activas, como el aprendizaje basado en proyectos y el trabajo colaborativo, en la enseñanza del trabajo social.

4. Hallazgos de sistematización

4.1 Identificación de hallazgos según tópicos y objetivos de sistematización

Es fundamental explicar la relación entre los diversos factores y los resultados obtenidos durante el proceso de sistematización. Los hallazgos demuestran cómo ciertos elementos críticos facilitan o dificultan los resultados. La reflexión docente se centra en una pregunta esencial: *¿A quiénes estamos formando?* Esto resalta la naturaleza bidireccional del proceso educativo, donde los docentes también influyen en el contexto social de las y los estudiantes.

Características del perfil de ingreso de los estudiantes: al analizar el perfil de ingreso de los estudiantes, se hace evidente que este grupo es diverso y proviene de diversas realidades sociales. Las características de los/as estudiantes son clave para entender las dinámicas de aprendizaje y los desafíos que enfrentan en su formación. A continuación, se describen las principales características que delinean este perfil, enfocándose en aspectos críticos que impactan tanto en su proceso educativo como en su futura práctica profesional.

Diversidad y Vulnerabilidad	**Acceso a la Gratuidad**	**Ausencia de Vocación Profesional**
Las y los estudiantes provienen de entornos tanto urbanos como rurales, enfrentando diversas vulnerabilidades sociales y económicas. Reconocer y valorar sus experiencias previas	Muchos estudiantes acceden a la educación superior a través de beneficios estatales, lo que incrementa la diversidad en el aula y la necesidad de implementar métodos de enseñanza inclusivos. Sin embargo, algunos	Se ha observado una disminución en la vocación por el trabajo social, ya que muchos estudiantes están motivados principalmente por el deseo de obtener un título profesional. Esto invita a considerar: **¿Cómo se vive la**

enriquece el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto plantea la pregunta: **¿Qué experiencias formativas han impactado en la práctica profesional de las y los trabajadores sociales?** Es fundamental explorar cómo las vivencias de los estudiantes, tanto positivas como desafiantes, influyen en su desempeño profesional. Las experiencias académicas, como la interacción con comunidades vulnerables o la participación en proyectos sociales, pueden proporcionar un marco invaluable que moldea la ética y las habilidades de los futuros trabajadores sociales. La identificación de estas experiencias también puede ofrecer a los educadores pistas sobre cómo adaptar su enseñanza para	docentes expresan que no se sienten suficientemente preparados para abordar estas particularidades. Esto nos lleva a reflexionar sobre: **¿Qué limitaciones institucionales afectan la formación de futuras/os asistentes sociales?** Es importante considerar cómo las políticas educativas y los recursos disponibles impactan la experiencia de aprendizaje. Por ejemplo, la falta de recursos para la implementación de metodologías inclusivas podría limitar la capacidad de los docentes para atender a la diversidad del aula. Además, la presión institucional y la carga de trabajo pueden reducir el tiempo que los educadores pueden dedicar a la formación continua, afectando así su capacidad para abordar la diversidad y las necesidades	**libertad de cátedra en la formación de trabajadoras/es sociales y qué impacto tiene en las prácticas formativas?** La libertad de cátedra puede influir en cómo los educadores diseñan y ejecutan su enseñanza. Por ejemplo, aquellos que tienen la libertad de explorar temas relevantes y actuales pueden inspirar a sus estudiantes a involucrarse más profundamente con la disciplina. Es crucial analizar cómo la forma en que los docentes ejercen esta libertad puede afectar la percepción que tienen los estudiantes sobre su futuro profesional, así como su compromiso y pasión por el trabajo social.

fomentar un aprendizaje más significativo y contextualizado.	particulares de los estudiantes.	

Fuente: Elaboración propia

Los/as docentes respondieron a estas realidades mediante la implementación de estrategias pedagógicas adecuadas y el uso de servicios institucionales, como centros de aprendizaje que apoyan los procesos educativos. Es fundamental vincular los aprendizajes y hallazgos obtenidos a partir de la sistematización con los nudos críticos identificados. Estos nudos, esenciales en los resultados preliminares, son claves para generar aprendizajes y proponer soluciones. Este enfoque se sustenta en la perspectiva crítica de Paulo Freire, quien argumenta que el aprendizaje puede desencadenar y resolver estos nudos críticos.

La relación entre los aprendizajes adquiridos y los nudos críticos identificados en el proceso de formación es fundamental para comprender cómo los futuros trabajadores sociales enfrentan desafíos de su formación. Esta conexión permite visibilizar las tensiones inherentes al proceso educativo, donde las discrepancias entre la teoría y la realidad del aula generan oportunidades para un aprendizaje profundo y transformador. Al abordar estos nudos críticos, se busca no solo una mejora en la calidad de la formación, sino también un impacto positivo en la práctica profesional de los estudiantes. A continuación, se detallan cómo estos nudos críticos se interrelacionan con los aprendizajes y el desarrollo profesional en el contexto del trabajo social.

Nudos críticos y aprendizajes	Desatando conflictos críticos
Los nudos críticos identificados durante la sistematización reflejan las tensiones entre la teoría y la práctica en la formación de futuros trabajadores sociales. Estos nudos, como la brecha entre la planificación y la realidad del aula, así como el relativismo ético, son fundamentales para comprender los desafíos y oportunidades del proceso educativo. Según Freire, el aprendizaje profundo emerge al confrontar estos conflictos, promoviendo una reflexión crítica y una transformación tanto en los educadores como en los estudiantes.	La perspectiva de Freire sugiere que enfrentar y desatar estos nudos críticos mediante el aprendizaje puede llevar a una comprensión más profunda y enriquecida de los problemas. Este proceso de reflexión crítica no solo permite identificar las discrepancias entre lo planificado y la realidad, sino que también facilita el desarrollo de soluciones más efectivas y contextualizadas.

Fuente: Elaboración propia 2024

4.2 Explicación analítica y reflexiva de los principales hallazgos

La sistematización de experiencias en la formación de futuros trabajadores sociales ha revelado hallazgos significativos que merecen una atención analítica y reflexiva. Estos hallazgos, que emergen de la interacción entre los/as estudiantes y formadores en el contexto educativo, permitiendo identificar y comprender dinámicas que influyen en el proceso de aprendizaje y en la preparación profesional. A través de esta reflexión, se busca

no solo reconocer los desafíos presentes, sino también proponer estrategias que contribuyan a la mejora de la educación en Trabajo Social. A continuación, se presentan los principales hallazgos organizados en torno a tres ejes críticos: la brecha entre planificación y realidad en el aula, la responsabilidad ética y moral de los formadores, y la dinámica del aula y el relativismo ético.

Brecha entre Planificación y Realidad en el Aula	Responsabilidad Ética y Moral de los Formadores	Dinámica del Aula y Relativismo Ético
La discrepancia entre lo que se planifica y lo que realmente sucede en el aula es un desafío persistente en la formación. Esta brecha se ve influenciada por factores como la falta de recursos, la variabilidad en las dinámicas de clase y las diversas necesidades de los estudiantes. Reconocer esta discrepancia es fundamental para que los docentes ajusten sus estrategias pedagógicas. Esto puede implicar la modificación de los objetivos del curso, la adaptación de los métodos de enseñanza	Los formadores de futuros trabajadores sociales deben asumir una responsabilidad ética y moral en su práctica educativa. Esto implica reconocer que sus decisiones y enfoques pedagógicos influyen directamente en la formación de la identidad profesional de sus estudiantes. Al enfrentar situaciones como la falta de cumplimiento en la planificación y el relativismo ético, los educadores deben ver estas oportunidades como momentos de aprendizaje y desarrollo. Este enfoque no solo requiere una	La dinámica del aula, junto con el relativismo ético, presenta nudos críticos que deben ser gestionados de manera reflexiva. Los educadores tienen la responsabilidad de crear un ambiente en el que se puedan discutir abiertamente las tensiones entre principios éticos y las realidades sociales que los estudiantes pueden enfrentar en su práctica. Fomentar un espacio de empatía y respeto por la diversidad de perspectivas es esencial para el desarrollo de competencias éticas en los futuros

y la implementación de retroalimentación continua. Al hacerlo, se facilita una mejor conexión entre la teoría y la práctica, lo que promueve un aprendizaje más efectivo y relevante para los futuros trabajadores sociales.	reflexión continua sobre sus propias prácticas, sino también un compromiso con la actualización en temas éticos, asegurando que los estudiantes reciban una formación que les permita navegar las complejidades de su futura profesión con integridad.	trabajadores sociales. Al abordar estas cuestiones de manera crítica, los estudiantes pueden aprender a confrontar dilemas éticos y desarrollar habilidades que les permitan aplicar la teoría a situaciones reales, enriqueciendo así su formación profesional.

Fuente: Elaboración propia 2024

Para abordar la brecha entre la planificación y la realidad, es necesario ajustar las estrategias pedagógicas y adaptarse a las condiciones del aula. Esto puede incluir la modificación de los objetivos, la adaptación de los métodos de enseñanza y la incorporación de retroalimentación continua para mejorar tanto la planificación como la ejecución de las actividades educativas.

Fomentar un entorno de reflexión crítica sobre la ética y la práctica profesional puede ayudar a formadores y estudiantes a enfrentar dilemas éticos y discrepancias en la planificación. La formación continua en ética profesional y la implementación de prácticas reflexivas pueden fortalecer la preparación de los futuros trabajadores/as sociales.

Establecer espacios para el debate y reflexión sobre nudos críticos puede facilitar el aprendizaje y la resolución de problemas. Estos espacios, como talleres y grupos de discusión, permiten explorar tensiones entre teoría y práctica, y desarrollar estrategias para abordar problemas identificados.

5. Constructos de sistematización

5.1 Elaboración de constructos según aprendizajes y hallazgos de sistematización

- *Principios éticos en la formación de Trabajadores Sociales.* Los principios éticos en el trabajo social, como señalan Cuenca y Román (2023), han evolucionado con el tiempo, vinculándose tanto a la práctica profesional como al desarrollo teórico de la misma. La formación debe cimentarse en valores como la justicia social, el respeto por la dignidad humana y el compromiso con la equidad, orientando así la práctica profesional y preparando a los estudiantes para enfrentar dilemas éticos futuros.

- *Pedagogía crítica y reflexión colectiva.* La pedagogía crítica, basada en Paulo Freire, enfatiza un enfoque que permite a los estudiantes cuestionar y transformar su realidad. Según Fernández (2021), esta metodología fomenta la reflexión crítica y el diálogo colectivo, capacitando a los estudiantes para actuar de manera informada y consciente sobre problemas sociales.

- *Diversidad y vocación profesional en la educación superior.* La diversidad de los perfiles de los estudiantes y la falta de vocación profesional son desafíos significativos. Rincón et al. (2018) destacan la importancia de adaptar las metodologías de enseñanza a las necesidades individuales, promoviendo un ambiente inclusivo y fomentando la orientación vocacional para lograr un mayor compromiso en la formación académica.

- *Brecha entre planificación y realidad del aula.* Carriazo et al. (2020) señalan que la planificación educativa debe ser flexible y adaptativa. La brecha entre lo planificado y la realidad del aula requiere ajustes continuos en las estrategias pedagógicas para mejorar la efectividad de la enseñanza y abordar las realidades cambiantes del aula.

- *Responsabilidad ética y reflexión crítica de los formadores.* Según Rojas (2011), los formadores deben asumir una responsabilidad ética en su rol, enfrentando las brechas en la planificación y el relativismo ético como oportunidades para el desarrollo profesional. La reflexión crítica y la formación continua en ética son esenciales para fortalecer la práctica educativa y guiar a los futuros profesionales.

5.2 Explicación analítica, teórica y reflexiva de los principales constructos

- *Principios éticos en la formación de Trabajadores Sociales.* La integración de principios éticos en la formación de trabajadores sociales asegura que los futuros profesionales estén bien preparados para enfrentar dilemas morales y éticos, guiando su conducta y sus interacciones con los demás. Desde una perspectiva teórica, autores como Castañeda y Salamé (2016) y Freire destacan la importancia de la ética en la identidad profesional y en el empoderamiento de los estudiantes, resaltando cómo los principios éticos fortalecen su capacidad para actuar de manera ética en su práctica profesional. La inclusión reflexiva de valores éticos en la formación contribuye a la creación de profesionales competentes y comprometidos con la transformación social,

proporcionando una base sólida para enfrentar situaciones difíciles con principios claros y firmes.

- *Pedagogía crítica y reflexión colectiva.* La pedagogía crítica promueve la capacidad de los estudiantes para cuestionar y transformar su realidad, desarrollando una comprensión profunda de las problemáticas sociales y fomentando una actitud reflexiva hacia su entorno. Teóricamente, Freire, así como Rondón y Páez (2018), subrayan que la educación debe ser un proceso de liberación y empoderamiento a través del diálogo y el contexto social. Desde una perspectiva reflexiva, aplicar la pedagogía crítica permite a los estudiantes desarrollar una conciencia crítica y una actitud proactiva frente a la injusticia y la desigualdad, equipándolos para enfrentar y abordar las desigualdades sociales con un enfoque comprometido y transformador.

- *Diversidad y vocación profesional en la educación superior.* Adaptar metodologías pedagógicas para abordar la diversidad de estudiantes y tratar la falta de vocación profesional es esencial para promover un aprendizaje inclusivo y efectivo en la educación superior. Según Farías (2012) y Vásquez et al. (2011), es crucial ajustar la enseñanza a las necesidades y motivaciones individuales de los estudiantes para asegurar un aprendizaje significativo. Reflexivamente, la implementación de estrategias inclusivas y una adecuada orientación vocacional son fundamentales para desarrollar una vocación profesional sólida y un compromiso genuino con el trabajo social, ayudando a los estudiantes a encontrar su camino y propósito en la profesión.

- *Brecha entre planificación y realidad del aula.* La brecha entre la planificación educativa y la realidad del aula refleja la

necesidad de una planificación flexible y adaptable que permita ajustes continuos en las estrategias pedagógicas. Teóricamente, el ajuste continuo es esencial para abordar las diferencias entre lo que se planea y lo que realmente ocurre en la práctica educativa. Reflexivamente, reconocer y ajustar esta brecha mejora la efectividad de la enseñanza, facilitando un proceso educativo más dinámico y ajustado a las realidades del aula, contribuyendo así a una experiencia de aprendizaje más coherente y enriquecedora para los estudiantes.

- *Responsabilidad ética y reflexión crítica de los formadores.* Los formadores deben enfrentar desafíos éticos y adaptar sus estrategias pedagógicas con una actitud reflexiva y ética para proporcionar una educación de calidad. Según Freire, la reflexión crítica es crucial para abordar dilemas éticos y mejorar la práctica educativa. Reflexivamente, asumir la responsabilidad ética y reflexionar sobre las prácticas pedagógicas permite a los formadores mejorar continuamente y ofrecer una educación que sea tanto efectiva como ética, promoviendo un entorno de aprendizaje que fomente el desarrollo profesional y personal de los estudiantes.

Estos análisis han permitido a los sistematizadores observar, analizar, reconstruir, nombrar y renombrar prácticas docentes disciplinarias, aportando legados significativos para el trabajo social contemporáneo.

6. Reflexiones finales

6.1 Proposiciones de desarrollo a nudos de oportunidad y de enfrentamiento a nudos críticos en el proceso

En el IP Santo Tomás, en el área de Ciencias Sociales, adaptar la formación de futuros trabajadores sociales a los desafíos emergentes de la sociedad implica abordar nudos críticos y aprovechar nudos de oportunidad. Estos elementos son clave para mejorar la calidad y relevancia de la formación profesional. La integración de conceptos de Sistematización de Experiencias en la Práctica del Trabajo Social Contemporáneo proporciona un marco sólido para estas propuestas.

- *Propuestas para Nudos de oportunidad:* Identificar y aprovechar los nudos de oportunidad en la formación de trabajadores sociales es fundamental para enriquecer el proceso educativo. Estas propuestas se centran en la integración profunda de principios éticos, la actualización de enfoques teóricos relevantes y la innovación en metodologías pedagógicas. Al hacerlo, se busca crear un entorno de aprendizaje dinámico que prepare a los estudiantes para enfrentar las complejidades y desafíos de su futura práctica profesional.

- *Integración profunda de principios éticos:* La formación en ética debe ser más que un módulo superficial; debe ser el núcleo del currículo. Implementar estudios de caso, simulaciones y debates éticos permitirá a los estudiantes aplicar los principios en situaciones reales, desarrollando una comprensión práctica. Este enfoque ayuda a preparar a los futuros profesionales para enfrentar dilemas éticos reales y mantener altos estándares de integridad profesional. La

sistematización de experiencias previas en ética y la reflexión sobre casos reales pueden enriquecer esta integración, proporcionando un aprendizaje más contextualizado y significativo.

- *Actualización y aplicación de enfoques teóricos:* Incorporar matrices teóricas contemporáneas facilita el análisis de fenómenos sociales complejos. Al integrar teorías actualizadas, los estudiantes estarán mejor equipados para enfrentar las realidades sociales emergentes y responder a nuevas demandas. La aplicación práctica de estas teorías mediante proyectos colaborativos y prácticas en campo ofrece a los estudiantes una comprensión más profunda y relevante. La sistematización de experiencias en la práctica formativa proporciona ejemplos concretos y evidencia empírica que respalda la aplicabilidad de los enfoques teóricos en contextos reales.

- *Innovación en metodologías pedagógicas:* La adopción de metodologías pedagógicas innovadoras, como el aula invertida y la pedagogía crítica, puede transformar la formación. Estas metodologías fomentan un aprendizaje activo y participativo, permitiendo a los estudiantes reflexionar y discutir en un entorno dinámico. La creación de entornos de aprendizaje que promuevan el diálogo y la reflexión colectiva es fundamental para desarrollar habilidades críticas en los futuros profesionales. La sistematización de prácticas pedagógicas previas ayuda a identificar metodologías efectivas y ajustar las nuevas prácticas para maximizar su impacto.

- *Fomento del pensamiento crítico y la investigación:* Un aspecto nuevo y relevante es el análisis de cómo los docentes fomentan el pensamiento crítico y la investigación entre los

estudiantes. La inclusión de espacios dedicados al desarrollo de proyectos de investigación permite a los alumnos explorar temas relevantes para su futura práctica profesional, contribuyendo así a la mejora de las prácticas en el campo. Los docentes pueden implementar talleres de investigación y seminarios que desafíen a los estudiantes a cuestionar y analizar críticamente la realidad social, promoviendo un aprendizaje más profundo y significativo

- *Enfrentamiento a nudos críticos:* Para superar la resistencia al cambio en métodos tradicionales, los formadores deben enfrentar la oposición a la implementación de nuevas metodologías. La transición de enfoques tradicionales a innovadores puede encontrar resistencia. Para superar esto, es esencial promover una cultura de innovación y ofrecer capacitación continua a los docentes, facilitando así su adaptación a nuevas prácticas. La sistematización de experiencias previas en la implementación de metodologías innovadoras puede proporcionar insights valiosos sobre cómo manejar la resistencia y facilitar el cambio.

- *Abordar la falta de recursos y apoyo institucional:* La falta de recursos y apoyo institucional puede limitar la efectividad de las prácticas formativas. Es crucial que las instituciones educativas proporcionen recursos financieros adecuados y respaldo administrativo para facilitar la implementación de nuevas metodologías y enfoques pedagógicos. Esto incluye financiamiento para prácticas en campo, proyectos colaborativos y formación continua para los docentes. La sistematización de experiencias en la asignación de recursos y el apoyo institucional puede informar estrategias para superar estas limitaciones y mejorar la efectividad.

- *Adaptación a la diversidad del alumnado:* La diversidad en el perfil de los estudiantes presenta un desafío significativo. Implementar programas de orientación vocacional y apoyo personalizado es fundamental para atender las necesidades individuales de los alumnos. Sin embargo, la falta de recursos y la variedad en los perfiles estudiantiles pueden limitar la capacidad para ofrecer apoyo efectivo. La sistematización de experiencias previas en la gestión de la diversidad estudiantil puede ofrecer estrategias prácticas y soluciones para abordar estos desafíos.

6.2 Vacíos y desafíos de innovación en el proceso

Identificar y abordar los vacíos y desafíos de innovación es esencial para mejorar la formación en trabajo social y garantizar que los estudiantes estén preparados para enfrentar las demandas del campo profesional.

- *Vacíos en la experiencia formativa:* La formación en Trabajo Social enfrenta diversos desafíos que pueden obstaculizar el desarrollo integral de los futuros profesionales. Identificar y abordar estos vacíos es crucial para garantizar que los estudiantes no solo adquieran conocimientos teóricos, sino que también desarrollen las competencias prácticas necesarias para su desempeño en el campo. A continuación, se detallan algunos de los principales vacíos en la formación que requieren atención:

- *Falta de aplicación práctica efectiva:* A menudo, existe un vacío en la aplicación práctica de los conocimientos teóricos. La formación debe integrar experiencias reales, como prácticas

supervisadas y proyectos comunitarios, para cerrar esta brecha. Estas experiencias proporcionan a los estudiantes una comprensión directa de la realidad profesional y les permiten desarrollar competencias prácticas esenciales. La sistematización de experiencias previas puede ayudar a identificar brechas y áreas de mejora en la aplicación práctica.

- *Carencia de reflexión crítica en la formación:* La reflexión crítica sobre las experiencias educativas pasadas es limitada en muchos programas. Es crucial establecer espacios para la reflexión y el análisis de las experiencias de aprendizaje con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar las prácticas pedagógicas en consecuencia. Esta reflexión permite a los estudiantes y formadores aprender de los errores y éxitos pasados. La sistematización de experiencias facilita la identificación de lecciones aprendidas y la mejora continua en la formación.

- *Desafíos de innovación:* La formación en Trabajo Social enfrenta una serie de desafíos de innovación que son fundamentales para garantizar que los futuros profesionales estén equipados con las competencias necesarias para abordar las complejidades de su práctica. Estos desafíos no solo involucran la actualización de contenidos y metodologías, sino también la adaptación a un contexto educativo en constante cambio. A continuación, se presentan algunos de los principales desafíos que requieren atención y acción para enriquecer la experiencia formativa.

- *Innovación en metodologías pedagógicas:* La adopción de metodologías pedagógicas innovadoras enfrenta desafíos como la resistencia al cambio y la falta de recursos. Superar estos obstáculos requiere una gestión del cambio eficaz que

incluya la capacitación continua de los docentes y la inversión en recursos educativos. Promover el uso de tecnologías educativas y enfoques pedagógicos modernos puede enriquecer la formación. Además, la sistematización de experiencias con metodologías innovadoras puede proporcionar información valiosa sobre las mejores prácticas y estrategias para enfrentar estos desafíos.

- *Adaptación a la diversidad de estudiantes:* Abordar la diversidad en el aula representa un desafío significativo. Adaptar las metodologías para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes requiere un enfoque personalizado y recursos adicionales. La implementación de evaluaciones personalizadas y programas de apoyo puede contribuir a superar este desafío y mejorar la inclusión. La sistematización de experiencias en la gestión de la diversidad estudiantil puede informar sobre estrategias efectivas para la adaptación pedagógica.

- *Capacitación continua y apoyo a formadores:* La capacitación continua para los formadores es esencial para mantenerse al día con las últimas tendencias y prácticas. Establecer programas de formación continua y espacios de reflexión para los docentes puede ayudar a enfrentar este desafío. No obstante, la falta de tiempo y recursos puede limitar la capacidad de los formadores para participar en estas actividades, por lo que es fundamental proporcionar un apoyo institucional adecuado. La sistematización de experiencias en la capacitación de formadores puede ofrecer modelos y enfoques para mejorar el apoyo a los docentes.

- *Evaluación y mejora continua:* Implementar sistemas de evaluación flexibles que se adapten a las diversas necesidades

y estilos de aprendizaje de los estudiantes es fundamental. La evaluación debe ser continua y formativa, proporcionando retroalimentación constante que permita ajustar las estrategias pedagógicas y mejorar la formación de manera continua. Asimismo, la sistematización de experiencias en la evaluación formativa puede ofrecer estrategias para optimizar la efectividad de los sistemas de evaluación y la retroalimentación.

- Abordar nudos críticos y aprovechar las oportunidades en la formación en Trabajo Social requiere una estrategia integral que incluya la actualización de enfoques teóricos, la adopción de metodologías innovadoras y el fortalecimiento de la aplicación práctica y la reflexión crítica. Integrar conceptos de sistematización de experiencias en la práctica del trabajo social contemporáneo proporciona un marco más sólido para identificar vacíos y desafíos de innovación, lo que permite una mejora continua en la formación de futuros trabajadores sociales y los prepara de manera más efectiva para enfrentar los desafíos del campo profesional.

7. Plan de divulgación y comunicabilidad

7.1 Estrategia de divulgación y comunicabilidad de la sistematización

La estrategia de divulgación de la sistematización en el área de Ciencias Sociales del IP Santo Tomás de Temuco tiene como objetivo compartir los resultados con la población objetivo y con la organización educativa, facilitando así una mejor comprensión de las experiencias y apoyando la toma de decisiones para crear

nuevas oportunidades de mejora. La difusión se enfocará en asegurar que los resultados sean comprensibles, relevantes y aplicables para todas las audiencias involucradas.

- *Informe ejecutivo:* Este documento sintetiza los hallazgos clave de la sistematización, junto con recomendaciones para fortalecer la formación en trabajo social. Dirigido principalmente a docentes y directivos del IP Santo Tomás, el informe ofrece una visión clara de los resultados y sugiere estrategias para mejorar la calidad educativa. Su propósito es apoyar la toma de decisiones estratégicas y la planificación de mejoras.

- *Presentaciones:* Durante el consejo docente al inicio de cada semestre, se presentarán los resultados de la sistematización. Estas sesiones facilitarán la discusión sobre la aplicación de los hallazgos en la práctica educativa, utilizando el informe ejecutivo como base. Además, se fomentará el diálogo entre los docentes para integrar los hallazgos en sus metodologías pedagógicas, promoviendo así la mejora continua.

7.2 Audiencias

La estrategia está dirigida a toda la comunidad educativa del IP Santo Tomás, incluyendo docentes, estudiantes, directivos y personal académico. Se espera que las mejoras impacten en la formación profesional, las metodologías, el currículum y las políticas educativas. Los mensajes y formatos se adaptarán a las necesidades de cada grupo para garantizar la comprensión y la aplicación efectiva de los resultados.

7.3 Plazos

La implementación de la estrategia se llevará a cabo en dos hitos clave: marzo y agosto de 2025, coincidiendo con el inicio de cada semestre. En estas fechas, se evaluará la efectividad de las acciones de divulgación y se realizarán ajustes en función de los resultados obtenidos.

7.4 Soportes y medios

Para una difusión efectiva, se emplearán diferentes formatos y herramientas, como:

- Informe ejecutivo en PDF y Word, con gráficos y tablas.
- Presentaciones en PowerPoint para apoyar las sesiones y talleres.
- Infografías y resúmenes visuales, diseñados para captar la atención en redes sociales y plataformas digitales.

7.5 Verificadores

Para verificar la efectividad del plan de divulgación, se implementarán encuestas de satisfacción, y un comité revisor se encargará de garantizar que los materiales divulgativos sean precisos y relevantes. Este enfoque permitirá no solo compartir los resultados, sino también promover su aplicación para mejorar la formación en Trabajo Social. Asimismo, se llevará un registro de asistencia, actas y fotografías de las reuniones para evaluar el proceso.

En resumen, esta estrategia busca no solo divulgar los resultados de la sistematización, sino también fomentar su aplicación en la mejora de las políticas educativas y prácticas pedagógicas del IP Santo Tomás de Temuco.

Referencias

Butler, J. (2004). Deshacer el género. Barcelona: Paidós. 2004.

Cifuentes, R. (1999). La sistematización de la práctica en trabajo Social. Editorial Lumen Hvmanitas, colección procesos y políticas Sociales.

Díaz, T., Martínez, U., Valera, L. M., & Rincón, H. H. (2013). Metodología de investigación en educación médica: La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en educación médica, (2 No 7). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext

Farías, F. (2012). El Trabajo Social y los Campos Disciplinarios de las Ciencias Sociales en Chile. Cinta de Moebio, (43), 50-60. https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100005

Lladó, D. M., Sánchez, L. I., & Navarro, M. A. (2013). Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral. México: Palibrio.

Rojas, C. E. (2011). Ética profesional docente: Un compromiso pedagógico humanístico. Revista Humanidades, 1, 1-22.

Velásquez, A. (2009). La sistematización de experiencias en el campo: Una reflexión desde las dificultades, sentimientos y aprendizajes metodológicos. En XXVII Congreso de La

Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de La Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología.

Textos complementarios

Barreras Villa Velázquez, T., Soto Valenzuela, M., Velducea Velducea, W., Marín Uribe, R., Franco Díaz, P., Laguna Celia, A., & Guzmán Ibarra, I. (2021). Sistematización de experiencias como método para la retroalimentación de la práctica educativa. Revista Ciencias De La Actividad Física UCM, 22(2), 1-11. https://doi.org/10.29035/rcaf.22.2.6

Carriazo Diaz, C., Pérez Reyes, M., & Gaviria Bustamante, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. Utopía Y Praxis Latinoamericana, 25(1), 87-95. Recuperado a partir de https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/32643

Castañeda, P., & Salamé, A. M. (2016). Mirando el futuro: Prospectivas para la formación de Trabajo Social al año 2030. Revista Cuadernos de Trabajo Social, 8(1), 26-41. http://trabajosocial.blogutem.cl/files/2011/07/cuaderno_trabajo-social_vol1_n8-2016.pdf

Cuenca Silvestre, M., & Román Maestre, B. (2023). Principios éticos y Trabajo social: cuestiones pendientes. Itinerarios De Trabajo Social, (3), 49–57. https://doi.org/10.1344/its.i3.40348

Fernández Rincón, H. H. (2021). Freire y el modelo de la “ciencia social crítica”. RIESED - Revista Internacional De Estudios Sobre Sistemas Educativos, 3(12), 233-241. Recuperado a

partir de http://www.riesed.org/index.php/RIESED/article/view/150

Reyes-Pérez, L. S., Hasse-Riquelme, V. S., & Silva-Burgos, L. M. (2020). Educación en Derechos Humanos para el Trabajo Social en Chile: una mirada desde los estándares internacionales. PROSPECTIVA. Revista De Trabajo Social E Intervención Social, (30), 259–281. https://doi.org/10.25100/prts.v0i30.8858

Vázquez Librero, M. J., González Cerezo, B. R., & Capilla Pérez, A. (2011). Innovando en las formas de enseñanza en trabajo social. Acciones E Investigaciones Sociales, (1 Ext), 364. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.20061 Ext417

Vivar, C. G., McQueen, A., Whyte, D. A., & Canga Armayor, N. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. Index de Enfermería, 22(4), 222-227. https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007

Revistas especializadas

Rondón Herrera, G. M., & Páez Martínez, R. M. (2018). El método Freire para el pensamiento crítico de los docentes: entre actitudes y habilidades. En Formación docente y pensamiento crítico en Paulo Freire (pp. 136-150).

Rincón, H. H. F., Collazo, R. L. H., & Pelayo, O. G. (2008). Pedagogía y prácticas educativas.

Reflexiones críticas sobre la intervención en becas de Educación Superior : experiencias del Servicio de Salud de Aysén y la Municipalidad de Frutillar (2018-2023).

Claudia Smith Cea
Katherine Opitz Santana

Resumen

Cuando hablamos de *"sistematización de experiencias de intervención"*, nos referimos al análisis y desarrollo revisional de evidencia empírica que genera la experiencia interventiva sobre entrega de beneficios. A nivel nacional el sueño de una educación igualitaria se ve sesgado por la realidad económica de las familias, por este motivo existen becas internas de Servicios Públicos que apoyan en la continuidad de estudios superiores, por lo que es fundamental conocer estas instituciones, sus intervenciones, su ejecución y desarrollo a través de los años, de forma reflexiva y crítica.

Palabras clave: *Sistematización – experiencia – trabajadores sociales – becas*.

Introducción

La sistematización de la experiencia busca reconstruir, reconocer, articular, recuperar y compartir saberes que surgen desde la práctica, relacionadas a becas de educación superior que son entregadas desde el área de salud (Bienestar- Aysén) y municipal (Asistencia Social- Frutillar) para convertirlos en conocimiento aplicable desde un proceso de reflexión y apropiación crítica, de modo que puedan ser replicados, ya sea, para la disciplina o profesionales del área, quienes se encuentran interviniendo o bien requieran de ciertos recursos relacionados a esta temática y contribuyan a cualquier otro aporte disciplinar.

Al decir de Jara (2018) "*la sistematización nos permitirá dar cuenta del proceso, de los cambios que se produjeron a lo largo de éste, cómo y por qué se dieron de esta manera, lo cual permitió llegar a esos resultados*" (Jara, 2018; p.87).

Esta fuente de aprendizaje permite plasmar hitos relevantes, trayectoria histórica, entre otros aspectos, los cuales posibilitan la comprensión de la experiencia, tanto profesional como de sujetos involucrados.

1. Contextualización y presentación del problema objeto de sistematización

La realidad institucional es el punto de partida del acto de reconocer, donde la experiencia vivenciada se centra como foco, hacia un aprendizaje-crítico, donde se configuran hallazgos, retroalimentación, críticas, procesos e intervenciones realizados desde el año 2018 a 2023.

El Problema objeto de la sistematización es la experiencia interventiva expresada en desafíos y dificultades en el desarrollo de procesos distribución de becas estudiantiles desde un contexto altamente normativo basado en toma decisiones, recurso humano limitado, entre otros. Por otra parte, la perspectiva de este escrito se centró en un enfoque Histórico - dialéctico crítico teniendo en cuenta que *"la crítica implica autorreflexión sobre el tiempo y el espacio que nos ha tocado vivir, para insertarnos en la historia, como autores y actores, y no meramente como espectadores"* (Freire, 2007, Pág. 58).

El contexto de la distribución de becas de educación superior entregada por la Municipalidad de Frutillar no tiene un registro claro de la cantidad de postulantes y becas que se entregan; la postulación se basa en formularios donde los criterios como ingresos familiares, cesantía, RSH (Registro Social de Hogares), entre otros, dichos criterios de selección apuntan a un trabajo ambiguo y arbitrario que distorsiona la verdadera contribución económica a las familias de la Comuna que poseen dificultades financieras para la continuidad de estudios a nivel superior, de esta forma generar oportunidades a los estudiantes con el fin de apoyar su calidad de vida y sus contrastes situacionales vividos por la migración campo/ciudad.

Conforme a lo anterior, este beneficio surgió a fin de dar respuesta a una necesidad sentida de funcionarios/as, que tenían hijos en edad de cursar estudios superiores, por lo mismo, debido a la gran necesidad y aspiraciones estudiantiles, el proceso obedece a la realidad que se vive como región en cuanto a oferta y demanda de carreras y centros de educación superior, dado que el traslado y la conectividad afecta directamente la economía familiar.

Ambas becas determinan la relevancia de conocer un proceso de entrega de un beneficio como objeto de análisis, y cuyas características principales se centran en los procedimientos creados para apoyar a las familias con hijos estudiando educación superior, y en la cual la práctica del Trabajo Social permite reconstruir la experiencia vivida, significar la realidad de los territorios, adecuándose según los requerimientos y necesidades de la población, un ejemplo claro de esto fue la pandemia, por lo que como profesionales se tuvo que replantear y repensar la flexibilización en el proceso en la Región de Aysén, y la suspensión momentánea de las becas en la Municipalidad de Frutillar, siendo destinado este beneficio para las ayudas sociales.

En este contexto, cabe mencionar que el pensamiento crítico es pensamiento y es acción, y la realidad es el punto de partida del acto de conocer, de esta forma permitimos que el Trabajo Social sea abordado desde un ámbito reflexivo y analítico; lo que nos facilita repensar nuestras intervenciones en la entrega de becas estudiantiles, lo cual radica no solo en ver a éste como un proceso tradicional, sino presente como un desafío basado en aprendizajes a través de la construcción de dichos procesos, de esta forma romper situaciones limitantes al ir redescubriendo la realidad, por lo que la reflexión crítica de las prácticas y acciones relacionadas a las becas pueden reflejar instancias para mejorar y complementar, donde el sujeto y su realidad juega un papel importante dentro de los contextos.

Cabe señalar que, el eje es la experiencia de la intervención; la idea es hacer referencia a la explicaciones más allá de la entrega de conocimiento, de acciones transformadoras, con el fin de reconstruir procesos vividos, por lo que una diálogo asistido por múltiples recursos que sumergen a quien lee en una

pléyade de posibilidades para la indagación y para la comprensión en torno, principalmente, a la sistematización, pero también, a asuntos diversos de las ciencias sociales (epistemológicos, teóricos, metodológicos, éticos y políticos) que contribuyen a darle densidad y complejidad al tema tratado. Esos recursos son, entre otros, el uso de matrices y diagramas para sintetizar y precisar ideas (Cifuentes, 2019, P. 34). Lo cual es indispensable para construir saberes a partir de prácticas y vivencias.

El objeto consiste en un aprendizaje crítico, donde existen directrices para sistematizar nuestras experiencias, esta fuente de aprendizaje permite plasmar la sistematización en este caso, de las becas desde su contexto, así definir un diseño metodológico, mencionando periodos claves, hitos relevantes, trayectoria histórica, entre otros aspectos, los cuales posibilitan la comprensión de la experiencia, tanto del profesional como de los sujetos involucrados. Respecto a la formación de una conciencia crítica en el hombre, esta se construye al mismo tiempo en que este se forma como sujeto social.

La construcción de la conciencia crítica según Freire; *"consiste en descubrir la condición social e histórica de sí mismo y los condicionantes que lo oprimen, de modo que, para este autor, como seres humanos no somos en absoluto seres determinados, más bien somos seres condicionados*" (Freire, 1996, p.147). En este aspecto, como interventores es necesario generar una conciencia crítica, histórica, aprendida, análisis y otros factores cobran sentido.

Por otro lado, los y las agentes vinculados al proceso, como parte crítica, son un punto importante dentro del proceso de sistematización, los que se complementan al momento que refieren, desde el punto de vista de Trabajo Social, al sistematizar

experiencias y observar sus reflexiones sobre las acciones que realizan, así de esta forma obtener un aprendizaje de éstas y también conceptualizar experiencias, además de comprender bajo este prisma, la reconstrucción de la experiencia profesional. La institución se constituye como un fin en sí misma, en cada una de las instituciones públicas desde las cuales son emanadas, tanto del Municipio de Frutillar como desde el Bienestar del Servicio de Salud Aysén, el beneficio posee como fin poder contribuir a la transformación de contextos de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, los que se abordan día a día, posibilitando aportes a la disciplina, viendo nuestro propio trabajo analizando diversos alcances que permiten crear y replantear intervenciones mirando aspectos significativos, positivos, negativos dentro de proceso y procedimientos profesionales.

También los/as Beneficiarios/as, se plantean dentro de la sistematización destacando la influencia e interpretación de procesos históricos y sociales desde la experiencia cotidiana, por lo cual, se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, entre otros elementos, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos que se plantean, generando orientaciones para otros profesionales.

2. Organización del método de sistematización

2.1 Desde el enfoque histórico-dialéctico (crítico) podemos mencionar los supuestos de Paulo Freire, los que presentan una corriente crítica enfocada en la educación tradicional, teniendo como modelo pedagógico la educación liberadora, al permitir instancias de transformación mediante la educación, dejando de lado la domesticación hacia quien recibe el conocimiento dirigido y

el rol del educador como ser omnipotente en el proceso de educación, esto se rompe con las premisas de Freire, al profundizar en la comprensión de los actos cognitivos tantos de educador como educando, tal como lo refiere Morales (2018)

Su teoría involucrada en el movimiento de las nuevas perspectivas críticas hacia la educación, demanda la comprensión de un nosotros y nosotras mismos en relación con nuestra historia, nuestro quehacer político, educativo, social y cultural, y en relación con el conocimiento y la comprensión del desarrollo de las sociedades (Morales, 2018; p.84).

En este contexto, cabe mencionar que el pensamiento crítico es pensamiento y es acción, y la realidad es el punto de partida del acto de conocer, de esta forma permitimos que el Trabajo Social sea abordado desde un ámbito reflexivo y analítico; lo que nos facilita repensar nuestras intervenciones en procesos como el de entrega de becas estudiantiles , lo cual radica no solo en ver a este proceso como tradicional, sino que radica en presentes desafíos basados en nuestros aprendizajes, a través de la construcción de dichos procesos por lo que la reflexión crítica de las prácticas y acciones pueden reflejar instancias de mejora y correctivas. Por otra parte, las técnicas para la recuperación y análisis de la experiencia son las siguientes:

TÉCNICA	**ALCANCE**	**INSTRUMENTO**
Muestra de tiempo	La línea de tiempo desarrolla y determina momentos significativos relacionados a hitos, condiciones y posibilidades, por lo demás sostiene etapas de forma correlativa y ordenada. Lo expuesto como sostiene Noreña y Rodríguez, (2019) "la elaboración de un gráfico que permitió la reconstrucción histórica y colectiva de la experiencia de Trabajo Social" (p.43) *Desde la sistematización y la experiencia expuesta en relación con la entrega de beca de transporte estudiantil se puede mencionar que, se generará de manera secuencial los procesos desde el año 2018 a 2023, lo cual generará un orden para entender dicha experiencia, con el fin de resaltar los hitos más significativos.*	*1.- Registro de Secuencialidad - hitos de procesos y experiencias destacadas.*
Documentabilidad	*Yáñez, Zurita y Contreras (2023), sostienen que, "en la sistematización el registro ha de ir unido a la producción de evidencia reflexiva en torno a objetos sociales, mediado por una perspectiva de indagación (observar, interrogar, conjeturar, refutar) y de comprensión (interpretar, explicar, conceptuar, comunicar), afianzadas en el diseño metodológico de procedimientos, métodos y/o soportes (físicos o digitales) que permitan consignar y documentar el saber. No hablamos de evidencia en sentido empirista, ni positiva. No existe per se ni responde a la certeza del hecho probatorio*	*2.- Actas – Decretos* *-Bases, registro, cuaderno de campo, etc.*

	"(p.235)., tales como actas, decretos, resoluciones, cuadernos de campo, bitácora, bases entre otros. Estos documentos contienen información detallada y específica de las experiencias y vivencias que se exponen, dando a conocer los procesos, incluso los aspectos políticos y críticos que se pudieron generar.	
Anecdotario	*Según la definición la Real Academia Española RAE (2021), la anécdota es un "relato breve de un hecho curioso que se hace como ilustración, ejemplo o entretenimiento". También se puede señalar que, el anecdotario consiste en informes de episodios significativos en la vida de los participantes. Por tanto, en esta misma línea, Muñoz Onofre (2003) destaca de las anécdotas, al igual que otro tipo de relatos, la capacidad de recuperar y articular insumos para el fenómeno de estudio que se quiera investigar, tal que permita "explicar el acontecer social que lo envuelve" (p. 97).* *El anecdotario permite articular situaciones o vivencias de una forma diferente que sin lugar a duda generan un aporte dentro de las experiencias.*	*3.- Relatos*

Fuente: Elaboración propia

2.2 Nudos críticos

Contexto altamente normativo: Debido a protocolos institucionales, toma de decisiones en conjunto con los concejos, muchas veces se involucran intenciones personales o políticas

dentro de la construcción de las becas. Por otra parte, los protocolos institucionales hacen que el proceso de las becas se demore, lo cual como profesionales tiene repercusión en la entrega del producto a tiempo, esto igual se encuentra ligado a otro nudo crítico que es el de recurso humano limitado.

Cambio en la matriz decisional: Dado a los cambios del proceso o incluso metodologías de las becas por los diversos contextos ya sea geográfico o debido a situaciones como la pandemia se han debido modificar y cambiar con el paso del tiempo, permitiendo evaluar los procesos que se realizan por periodos.

Recurso humano limitado: Dentro de las áreas donde las profesionales se desempeñan el proceso de las becas, han tenido retrasos por el limitado personal que posee para el desarrollo de éstas, ya que no existe una plataforma que ayude a filtrar o generar el proceso de forma más rápida, lo que dificulta incluso la revisión de las becas siendo incrementado el número de postulantes con el transcurso de los años.

Contexto Social – Demográfico: La creación de estas becas se debe a un problema de continuidad de estudios en ambas zonas, lo cual hace que la institución de salud y municipal creen estás becas como forma de ayudar a los funcionarios y usuarios de las comunas, siendo este un incentivo a continuar estudios fuera de las comunas con el fin de poder genera una mejor calidad de vida.

2.3 Hitos

Creación de Instrumentos: Ambas profesionales involucradas en esta práctica pueden dar cuenta de las falencias políticas y

familiares existentes actualmente dado el contexto expuesto, lo que da paso a crear tips, sugerencias y recomendaciones para otros profesionales que trabajan en esta área dado que existen estudios más un estado del arte en esta área, en el cual se puedan dibujar nuevos horizontes, a fin de potenciar el resultado, al facilitar el acceso a la educación superior, nos impele a sistematizar dicha experiencia, sugiriendo orientaciones o guía para la elaboración de becas y cómo enfrentar obstáculos a medida que pasa el tiempo y cambian los contextos. También dentro de estos parámetros nos hace innovar para realizar autocríticas y retroalimentar nuestras intervenciones en dichos procesos.

2.4 Reflexión crítica

Desde este prisma es necesario ver el proceso de becas como de acciones simultáneas y consecutivas, las cuales se interrelacionan según un contexto, según su historia, según sus participantes, construyendo y ordenando los acontecimientos de dichos procesos, así interpretar y entender las experiencias. Como refiere Cifuentes (Cifuentes, 2019, P. 56) es la idea aportar hacia la teoría y la práctica, generando niveles y tipos específicos de conocimiento, medidos por la intencionalidad, condicionado y determinado por procesos metodológicos, donde existen categorías ordenadas según un contexto, concepto, intencionalidad, propuesta metodológica, aprendizaje, conocimiento y producción, el análisis de la experiencia basadas en etapas, fases o momentos permite generar una perspectiva general y amplia de lo que se desea desarrollar incluyendo los errores, lo cual forma parte de la transformación de las acciones que realizamos y que nos orillan a visualizar a través de la

sistematización la perspectiva más completa y amplia de lo sistematizado.

-*Revelación disciplinaria:* Dentro de los momentos del desarrollo de la ejecución de los procesos de entrega del beneficio, se observa la revelación de hacer presente las estrategias de trabajo con mayor y mejor resultado, por lo que es importante afianzar contextos y procesos de formación en sistematización, afinar la escritura como proceso y como producto, sistematizar sistematizaciones, lo cual es indispensable para el Trabajo Social y los procesos donde intervenimos, construyendo saberes a partir de las prácticas (Cifuentes, 2019, P. 59). Cabe señalar los criterios de confiabilidad y validez, los cuales se basan en los siguientes:

-*Criterios de confiabilidad:* Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizaron los relatos, documentos y secuencialidad de los registros del proceso, lo cual declara a los objetivos del presente informe que además se exponen a través de docentes tutores (quienes revisan y validan los instrumentos) y sus unidades según el Magíster, por lo que la confiabilidad Interna apunta según Borjas (2020), "*Al estudiar la misma realidad, concuerdan en sus conclusiones*" (Borjas, 2020; p,82). Por lo que esta debe ser estable, segura, congruente, donde la confirmación de lo registrado por las intervinientes coincide o es consistente con los instrumentos expuestos y su análisis realizado.

-*Criterios de validez:* En la sistematización realizada, vemos la validez interna del proceso, al identificar el cambio durante el proceso mismo de la entrega de becas y qué parte del estado cero en el cual se realiza la postulación y la tabulación de datos, a fin de confeccionar el ranking que permite realizar la entrega del beneficio, esto visualiza el cambio dentro del proceso. A su vez, el agente identificado como las profesionales a cargo, cuya función y

rol permite la resolución del estado cero al desarrollo de situaciones interactivas que según se observa, modifican la realidad (entrega del beneficio, aporte económico que influye a la dinámica familiar del becado), por otra parte, la credibilidad de la información la obtenemos del análisis de datos objetivos de la entrega anual, el aumento del número de postulantes, la mantención y adaptación del beneficio en contingencia y la flexibilidad de los tiempos ofrecidos en los cronogramas y adaptaciones de los reglamentos a los cambios sociales post pandemia. Borjas (2020) refiere que:

> *Existe la validez interna la cual busca que los resultados reflejen una imagen lo más completa posible, clara y representativa de la realidad o situación estudiada. Es necesario tomar en cuenta para una validez interna: a) los cambios notables en el ambiente estudiado (principio y fin); b) el estatus y el rol que el investigador ha asumido; y c) la credibilidad de la información que dan los informantes* (Borjas, 2020; p. 82).

En cuanto a la validez externa, cabe señalar que las estructuras de significado trabajadas en las instituciones ya señaladas no son comparables con otros grupos ni entre sí, dado que tantos las situaciones como las circunstancias son propias y no pueden ser generalizables, en este sentido, establecemos las distintas necesidades entre dos regiones australes del país, su conectividad y las ofertas académicas entre una y otra. Al respecto, Martínez (2006) complementa que:

> *En cuanto a la validez externa, es necesario recordar que a menudo las estructuras de significado descubiertas en un grupo no son comparables con las de otro, porque son específicas y propias de ese grupo, en esa situación y en esas circunstancias, o porque el segundo grupo ha sido mal escogido y no le son aplicables las conclusiones obtenidas en el primero* (Martinez, 2006; p. 45).

2.5 Plan de análisis

El análisis de la experiencia se desarrolló a través de 3 fases, en las cuales se presentará la información, lo cual se fundamenta en ciertos criterios del proceso de sistematización basados en la Guía de didáctica Cifuentes (2016), pero a través de una construcción propia:

FASE 1, ORGANIZACIÓN DE LA SISTEMATIZACIÓN: ELEMENTOS DEL CONTEXTO
FASE 2, DESARROLLO/EJECUCIÓN DE LAS TÉCNICAS DETERMINADAS PARA PLASMAR LA SISTEMATIZACIÓN: LECCIONES APRENDIDAS
FASE 3, CONCLUSIONES Y CIERRE: CONCLUSIONES, HALLAZGOS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Elaboración propia, 2024

3. Aprendizajes de sistematización

Para llevar a cabo la sistematización fue necesario realizar ciertas modificaciones y mejoramientos de técnicas e instrumentos para facilitar el análisis y revisión de procesos sobre distribución de beneficios, además de cambios en la matriz decisional, lo cual entrega una mayor claridad no solo en el proceso de las becas, dentro de la confección o selección de beneficiarios, sino también para poder resolver dificultades con relación a lo expuesto de años anteriores.

Esta práctica profesional al priorizar la acción social radica una de las mayores potencialidades del Trabajo Social, puesto que ha ido acumulando un saber, un saber-hacer y un deber-ser desde la presente sistematización. Las intervenciones realizadas siendo enfocadas como un proceso social, no pueden ser pensadas y formuladas como un asunto operativo y lineal, es por lo tanto una construcción social, cuya legitimidad está determinada por las demandas que se establecen en el sector de Frutillar y Aysén y las instituciones públicas insertas.

En vista de lo anterior, podemos visualizar dos contextos y zonas diferentes como lo es la región de Aysén (Coyhaique) y la región de Los Lagos (Frutillar), distinguidas por áreas diferentes como lo es el sector salud y el social, pero que se asemejan en ciertos aportes que benefician a estudiantes y poseen objetivos en común, bajo lineamientos paralelos como lo es la entrega de una beca estudiantil.

El proceso demuestra no solo cómo se desarrolla, sino también las dificultades con las que debe lidiar el profesional tanto en aspectos éticos, morales incluso políticas, los cuales juegan un rol dentro de otros procesos producto de ideales y orientaciones

técnicas de las instituciones. Los aprendizajes van de la mano con los objetivos planteados:

Objetivo general

- Reconstruir la experiencia de intervención en instituciones públicas del servicio de salud de Aysén y municipalidad de Frutillar, cuyo foco se centra en la entrega de un beneficio estudiantil de becas de educación superior entre los años 2018 a 2023.

Aprendizaje vinculante: Es indispensable para el Trabajo Social y los procesos donde intervenimos desde el beneficio de las Becas de apoyo, a la par de dicha intervención se construyen saberes a partir de las prácticas que son altamente normativas; es que los enfoques de Paulo Freire, Rosa Cifuentes y Gabriela Pantoja (2016), poseen elementos en común como es la crítica desde la sistematización, que se complementan al momento que refieren desde el punto de vista del Trabajo Social al sistematizar las experiencias permitiendo reflexionar sobre las acciones que realizamos, así de esta forma obtener un aprendizaje de éstas y también permiten conceptualizar esta experiencia, además de comprenderla.

Dentro de la sistematización del proceso de asignación de un beneficio basados en los autores referidos, la influencia y la interpretación de procesos históricos y sociales desde la experiencia profesional, por lo cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas, entre otros elementos, con el fin de otorgar jerarquías a los diferentes elementos que se plantean, generando orientaciones para otros profesionales.

Objetivo Específico 1

- Reconocer el contexto de desarrollo de las prácticas intervenidas centradas en la distribución de apoyo gubernamental para dar cuenta de nudos críticos centrados en la experiencia.

Gestión de los procesos: La gestión de procesos apunta a la ejecución de los procedimientos internos en el Proceso de convocatoria, difusión, cierre, evaluación y asignación del beneficio, en primera instancia, el proceso realizado por la profesional del área social y posteriormente, la validación institucional en reunión abierta cuya aprobación consta en el acta correspondiente, la cual es de tenor público. Desde este punto Falla (2020):

> *Refiere que al historizar la profesión y su intervención, permiten entender de qué formas determinados fundamentos podrían contribuir dentro de los márgenes de lo posible en el mejoramiento de los procesos de trabajo, la planificación y la ejecución de las políticas públicas, guardando las distancias históricas y materiales respectivas* (Falla, 2020; p,25).

El último proceso para realizar tiene que ver con las posteriores notificaciones y revisiones de la asignación del puntaje para aquellos postulantes que así lo requieran y tengan dudas sobre su postulación, donde se determina según sus carencias o vulnerabilidad socioeconómicas, lo cual se ha ido mejorando con el pasar de los años, ya que en un principio se realizaba por revisión

del RSH, pero también se involucran dentro de los requisitos o formularios de postulación elementos cualitativos.

Toma de decisiones: Tanto la profesional que lleva el proceso determina la periodicidad con la que realiza las visitas domiciliarias a fin de procesar los instrumentos ejecutados, la finalidad de tener presente la toma de decisiones facilita la puesta en marcha de la convocatoria y los tiempos designados para el trabajo in situ y el procesamiento de los datos, posteriormente, la presentación del ranking final del trabajo realizado depende de la disponibilidad de la Institución para determinar la fecha en la cual se valida el proceso final.

Recurso humano limitado: Al visualizar que las áreas y el proceso de becas se encuentran con una sola profesional Trabajadora Social para todas las etapas de las becas, se obtiene un proceso de medición mucho más profundo, que logra valorar la complejidad de las tareas y por tanto los factores que inciden en la carga. Asimismo, permite que los resultados de este tipo de medición, hace dar cuenta la importancia de generar un equipo que facilite una distribución adecuada de actividades o tareas para el desarrollo eficiente de los procesos en las organizaciones como la creación de técnicas e instrumentos que se han creado durante el año 2022 y 2023 generando adecuaciones en los requisitos, formularios de postulación y en las formas de evaluación con el fin de agilizar los procesos. Una de las consideraciones finales que señala Castellón (2017) es lo siguiente

> *La medición de cargas de trabajo debe considerarse como un procedimiento complementario a los procesos de recursos humanos que coadyuva a la toma de decisiones en cuanto a la aplicación de evaluación del desempeño, justificación técnica para la creación de nuevas plazas a*

> *nivel institucional, detección de brechas de capacitación u otros. Para ello es necesario que haya un seguimiento al procedimiento de medición de esta variable y hacer uso de la tecnología para que sea mucho más eficiente* (Castellon; 2017, p.112).

Prácticas interventivas: Mediante las acciones planificadas y ejecutadas, a través de las bases realizadas de la beca, se sostiene la promoción del cambio social, en específico que, con el aporte de la entrega de la beca se gestiona y se colabora al beneficiario para mejorar su calidad de vida estudiantil en el aspecto económico, dado la complejidad de la obtención de becas universitarias o dado el costo que significa los egresos que conlleva estudiar fuera de sus ciudades de origen, ya que se limita la posibilidad de continuidad de estudios en aquellos territorios, lo cual conlleva salir para mejorar su calidad de vida y búsqueda de nuevas oportunidades. Por otra parte, es importante señalar que, el impacto de estas becas es visible producto de la continuidad de las becas por años siendo un aporte primordial mediante el paso del tiempo, por lo que hay un impacto positivo en una ayuda económica para estos beneficiarios, independiente de algunas limitaciones o impedimentos, como, por ejemplo, el contexto altamente normativo de la creación y proceso de las becas, sin embargo, desde el Trabajo Social es importante generar oportunidades basadas en la principios como la justicia social, el respeto a la diversidad, promover el acceso a recursos de forma equitativa, promoción del derecho a la participación[1].

Objetivo Específico 2

- Recuperar hitos del proceso de intervención que permita la configuración de decisiones errores, espacios creativos, propuestas transformadoras desarrolladas en el campo de intervención que se centra la experiencia.

Cambios en la matriz decisional: Mediante el transcurso de los años las bases de la beca han tenido modificaciones, desde la entrega de recursos financieros, en la forma de cómo se entrega el beneficio, cantidad de personas beneficiarias, requisitos, la forma de postulación, procedimientos de selección, montos a entregar, quienes participan en la selección o en las bases, entre otros. Por tanto, la matriz decisional ha permitido evaluar y elegir la mejor opción entre diferentes alternativas con el paso de los años según la experiencia de los procesos, así tener estimaciones razonablemente correctas en determinado curso de acción y para reducir la incertidumbre de elecciones erróneas y poco fundamentadas llevadas a cabo dentro de un proceso de toma de decisiones. Finalmente hay que mencionar que desde estos cambios y prácticas Ortega (2017) sostiene que:

> *"El sentido de aventurarse en hacer análisis críticos de las intervenciones sociales es que reveles a estas en todas sus dimensiones y aristas, para lograr contribuir a nuevas prácticas empoderadas e imaginarios que permitan transformaciones efectivas y sostenibles de los sistemas sociales. Requerimos unos cambios que se resuelvan en la cotidianidad del trabajo social y la vida de los sujetos de intervención, que se abran a regenerados discursos y prácticas políticas y vitales*" (Ortega, 2017; p.292-293).

Mejoramiento de técnicas e instrumentos para facilitar el proceso de las becas: Dado al proceso y sus diversos cambios con el transcurso de los años se pudo identificar situaciones no contempladas en los reglamentos y que requieren nuevas evaluaciones de parte del organismo que las entrega (Municipio y Servicio de Salud Aysén ejemplo: creación de nuevos formulaciones, no solo incorporando ingresos y egresos, sino también aspectos cualitativos como enfermedades, del grupo familiar, personas cesantes, personas con más de un integrante del grupo familiar en estudios superiores, entre otros), por lo que para el mejoramiento para la postulación y selección de los estudiantes se crearon nuevas técnicas e instrumentos, como formularios de postulación, modificación de requisitos, pautas de selección, entre otros.

Lo expuesto ha generado nuevas propuestas e innovación en las becas señaladas, lo cual tiene como fin la adaptación de cronogramas, reglamentos y cláusulas de apertura a sesiones ante situaciones no reglamentadas a fin de dar respuesta a imprevistos del proceso en muchas ocasiones, por lo que se destaca la flexibilización ante los mismos a fin de dar respuesta efectiva al beneficio. Guzmán, Mina y Gil (2023) refiere que *"pensar lo epistemológico en la práctica de Trabajo Social permite dotarla de sentido y significado, a su vez, implica conversar acerca de los postulados o perspectivas teóricas, epistémicas y prácticas que posibilitan el abordaje de los contextos de intervención*" (Guzmán, Mina & Gil, 2023, p.205). Aquí también se incluyen estudiantes en práctica para generar rapidez en los procesos.

Objetivo específico 3

- Articular los aprendizajes descubiertos que den cuenta de la lógica del proceso vivido por las profesionales y que posibilite resaltar la memoria del proceso en aprendizajes críticos y transferibles para la disciplina y otros sujetos.

Aprendizaje metodológico: Dado a los constantes cambios ya sea del proceso, las bases incluso de las técnicas e instrumentos que se fueron incorporando para mayor flexibilidad en el proceso es fundamental la implicación, relación y vigilancia entre el presente y el pasado, a fin de reconocer sus luces y sombras, es decir, tener la capacidad de asumir de manera comprensiva, crítica y reflexiva el momento actual, reconocer sus cambios en la realidad y posicionarse frente a ellos. En coherencia a lo anterior, Guzmán, Mina y Gil (2023) sostiene que

> *Esto por lo que reflexionar acerca de esta dimensión es necesario en tanto ofrece orientación y sentido a la intervención; guía y proporciona un norte en las acciones emprendidas para generar transformaciones en las realidades sociales de los diversos contextos. La metodología, permite pensar de manera reflexiva el qué y cómo se ejecutará, el paso a paso (método) para cumplir los objetivos referidos de la intervención profesional y los instrumentos, técnicas, actividades o estrategias que serán más acordes según el objeto de intervención* (Guzmán, Mina & Gil, 2023 p.206).

Aprendizaje experiencial o intervención: Se desprenden de la observación directa de la realidad evidenciada, no solo se trata de la valoración económica del beneficio sino de las mejoras e innovaciones del mismo proceso, como es el caso de los

instrumentos creados y modificados según el contexto y situación financiera de los hogares, esto no solo genera un contribución para las familias y estudiantes, sino un aporte para el Trabajo Social, pues hace dar cuenta de propuestas para generar conocimiento social a partir de la experiencia y orientarla. Reconstruir dimensiones de un proceso en relación con problema de acción y del Trabajador Social, tal como señala Guzman, Mina y Gil (2023).

> *"Todas las acciones que desarrolla la y el profesional, están relacionadas con sus comprensiones epistémicas acerca de la realidad. De allí que, en la concepción metodológica de la praxis, se integren también elementos epistemológicos, teóricos, y ético-políticos que orientan la toma de decisiones y el camino a recorrer"* (Guzmán, Mina & Gil, 2023 p.206).

Desde el punto de vista de la relevancia y significado de la intervención, se asocia la información nueva de las becas con la que ya se posee con los procesos anteriores; reajustando y reconstruyendo ambas informaciones los diversos años, resignificando el proceso desde los requisitos, hasta las bases. Es decir, la estructura de los conocimientos previos condiciona los nuevos conocimientos y experiencias, y éstos, a su vez, modifican y reestructuran aquellos, complementando con las experiencias para nuevas innovaciones basadas en márgenes de mejoramiento y errores (ejemplo la forma de evaluación y selección), de ese modo, se puede dar una lectura distinta de un año a otro, de la lógica entregada en el proceso. También Peruzzaro (2018) señala que

> *La producción de conocimiento y la denominada intervención sobre la realidad concreta se presentan de esta manera como dos polos mutuamente excluyentes que es posible reproducir uno sin el otro y a la inversa. La lógica*

> formal impone la necesidad de es*cindir dichos momento*s *de la praxis como esferas autónomas ya que la potencia que porta el conocimiento objetivo desde una perspectiva dialéctica radica en la capacidad de los individuos de superar su conciencia enajenada"* (Peruzzaro; 2018 p.128).

Desde estos aprendizajes se generan potenciales escenarios de intervención, basados en la gestión, por lo que sistematizar la intervención aporta a la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica, su reconstrucción coherente, de modo que podamos contextualizar histórica y socialmente e interpretarla, al asumir el reto profesional del carácter auto reflexivo sobre la Intervención Profesional y su valoración.

Tipologías	**Emergentes**	**Explicación teórica**
Aprendizaje Vinculante	Hallazgos Procesual	Freire Paulo (1996) "el conocimiento más crítico de la realidad, que adquirimos a través de su desnudamiento, no opera, por sí solo, la modificación de la realidad" (p. 17-29).
Aprendizaje Metodológico	Hallazgo Procedimental	Cifuentes y Pantoja (2019). "La sistematización tiene especificidad epistemológica, teórica y metodológica, que se puede relacionar con hacer investigación social cualitativa y crítica de la propia experiencia; implica inmersión profunda en lo vivido que buscamos re-conocer, hasta lograr su comprensión" crítica (p. 45).

Aprendi-zaje Interven-tivo	Hallazgo disciplina-rio	Cifuentes (2016). "En Trabajo Social sistematizar las experiencias nos permite reflexionar sobre la práctica, para aprender de ella, conceptualizarla, comprenderla y potenciarla. Puede aportar al desempeño profesional comprometido y pertinente con la transformación de condiciones de inequidad, injusticia, discriminación, pobreza, que abordamos en nuestros contextos cotidianos y laborales. Posibilita darle contenido, claridad, profundidad, relevancia social y proyección política a nuestras intervenciones y diálogos entre colegas"(p.1)

Fuente: Elaboración propia, 2024

4. Hallazgos de sistematización

Hallazgo procesual basados en las dimensiones políticas, económicas, legales, institucionales, mencionadas con anterioridad, podemos decir que la entrega de beneficios de becas, es en base a una necesidad imperiosa de acceder a la educación superior; en el caso del Servicio de Salud de Aysén, el área de Bienestar establece la necesidad de los funcionarios para dar continuidad a los estudios de sus hijos, los cuales en su mayoría, deben geográficamente salir de la zona, para realizar sus estudios superiores, conllevando un impacto significativo en sus ingresos económicos, a la vez, en la Municipalidad de Frutillar en el área de Asistencia Social, este beneficio va directamente destinado a la población general, la cual aspire a realizar continuidad de estudios.

Hallazgo procedimental destacar que los aprendizajes son fundamentales, dado que a la creación de nuevas metodologías, de instrumentos, toma de decisiones al empoderarse como Trabajadores Sociales activos que generan un aporte para el proceso de las becas, lo cual se acomoda en el espacio-escenario, pero también un aporte para el Trabajo Social lo cual permite crear estrategias y técnicas para mejorar recursos e intervenciones, lo que se debe adaptar al contexto y realidad social, no solo del territorio, sino que de los problemas estudiantiles que se presentan en aquellas zonas y las dificultades para la continuidad de estudios superiores, donde estas becas brindan un aporte esencial por varios años por lo que se genera un impacto en la calidad de vida y social de los beneficiarios.

En la mayoría de las ocasiones estas becas siguen procesos, los cuales implican reglas establecidas por lineamientos legales, previamente asentados, por las autoridades competentes de ambas instituciones descritas. Por otra parte, existen situaciones particulares, puesto que, ninguna experiencia se puede llevar a cabo fuera de una determinada conjunción de situaciones específicas, las que pueden ser institucionales, organizacionales, grupales o personales. Circunstancias que cambian según espacio y lugar, en los cuales se vive una experiencia que da dimensión propia e irrepetible. A la vez, las experiencias incluyen, al realizarse, determinados resultados o efectos que modifican en todo o en parte los elementos o factores existentes, también cabe señalar que, las relaciones sociales y personales, que son siempre relaciones de poder: de subordinación, de resistencia, de opresión, de solidaridad o de crecimiento mutuo.

Hallazgo disciplinario Es así, como la Sistematización de experiencias es una práctica con sello que nos posibilita buscar

respuestas para reflexionar, intervenir profesionalmente y transformar las realidades de cada profesional a través de la creatividad extrema, trascendiendo los modelos pensados en y para otros contextos, ya que de esta forma se puede aportar un proceso de alto impacto social desde lo formal para contextualizar y realizar un proceso metodológico de nuestras acciones, siendo éste un elemento guía para plasmar las experiencias. Con respecto a los constructos identificados podemos basarnos en los siguientes: Reconocer el contexto de desarrollo de las prácticas, Replicabilidad, Resignificación y Propuestas a la ejecución.

6. Constructos de sistematización

Determinar los Constructos de esta sistematización no ha sido tarea fácil, debido a la gran diversidad de situaciones y responsabilidades distribuidas en el diario quehacer; a la vez, podemos señalar que la idea de reconstruir una experiencia no solo aporta nuevos descubrimientos en torno a lo vivido, sino que se valora nuevos prismas para redescubrir la acción del profesional, en este sentido, cabe destacar que, la perspectiva de Cifuentes (2016), quien refiere que,

> *Sistematizar la intervención profesional de Trabajo Social aporta a la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica, su reconstrucción coherente, de modo que podamos contextualizar histórica y socialmente e interpretarla, al asumir el reto profesional del carácter autorreflexivo sobre la Intervención Profesional* (p.1).

Reconocer el contexto de desarrollo de las prácticas intervenidas centradas en la distribución de apoyo gubernamental

para dar cuenta de nudos críticos centrados en la experiencia, observamos que la priorización de la entrega de recursos nos impulsa a mantener un programa de becas sustentable en el tiempo.

Al mismo tiempo, dicha entrega posee un valor agregado que le otorga una valor adicional al aporte de las instituciones públicas como ente mediador entre la prestación misma y el usuario; en este sentido, el "*Recuperar hitos del proceso de intervención que permitan la configuración de decisiones errores, espacios creativos, propuestas transformadoras desarrolladas en el campo de intervención que se centra en la experiencia"*, como un puente que nos regala una resignificación del proceso intervenido, el cual posee un alto significado de superación y movilidad social.

Eso, debido a que el aporte para un futuro profesional en el ámbito económico, constituye un logro personal, familiar y social, donde el *"Articular los aprendizajes descubiertos que den cuenta de la lógica del proceso vivido por las profesionales y que posibilite resaltar la memoria del proceso en aprendizajes críticos y transferibles para la disciplina y otros sujetos*", podemos dividirlo en dos caminos: debido a la replicabilidad del aprendizaje, de lo cual se pueden construir nuevas miradas y productos que entreguen ideas y propuestas a la ejecución de un beneficio de alto valor como las becas de educación superior, lo que finalmente, nos impacta en el sentido de que la intervención misma es un método transformador ideado para señalar un antes y un después a los beneficiarios, cuyo número aumenta año a año en cuanto a la cantidad de postulantes de ambas becas.

Un ejemplo de los cambios que se realizaron en el año 2023 fue integrar a estudiantes en práctica para el trabajo administrativo de las becas, de esta forma apresurar los procesos.

Mediante las intervenciones realizadas por medio a las becas se puede destacar que, se aportan elementos para pensar y construir tanto los procesos de formación académica, como los de la intervención profesional en Trabajo Social; para que ello sea posible es necesario que se tenga en cuenta el desarrollo de la ejecución de la profesión a partir de identificar en los nuevos contextos los problemas y complejas problemáticas sociales de cada territorio y adecuar estas necesidades (económicas y geográficas) a los beneficiarios para mejores oportunidades, a la vez de flexibilizar y visibilizar estas problemáticas no solo con las instituciones en cuestión, sino con quienes forman parte del otorgamiento de este proceso.

Para aquello se utilizan estrategias para dar a conocer estos contextos como lo es al momento de presentar los formularios de postulación en forma amplia y abierta. Falla (2020) sostiene lo siguiente a lo expuesto lo siguiente.

Se asume que una buena formación y un buen acervo teórico permitirían mejorar sustancialmente las formas de intervención. Estas perspectivas deshistorizan las formas en las que la profesión se reproduce socialmente y le asignan a las escogencias profesionales y proyectos de formación profesional, la direccionalidad de la intervención profesional. (Falla, 2020; p. 24).

7. Reflexiones finales

Por otra parte, como reflexiones finales podemos mencionar que, la sistematización de la experiencia realizada en el presente documento busca reconstruir, reconocer, articular, recuperar y compartir los saberes para convertirlos en

conocimiento mediante un proceso de reflexión y apropiación crítica, de modo que puedan ser replicados ya sea para la disciplina o profesionales del área, quienes se encuentran interviniendo o bien requieran de ciertos recursos relacionadas a esta temática y contribuya a cualquier otro aporte disciplinar. Esta fuente de aprendizaje permite plasmar la sistematización del proceso de intervención mencionando periodos claves, hitos relevantes, trayectoria histórica, entre otros aspectos, los cuales posibilitan la comprensión de la experiencia, tanto del profesional como de los sujetos involucrados.

Cabe señalar que, también como un punto destacado es que ambas profesionales a cargo trabajan independientes en su sección y sin apoyo, lo cual genera dificultades para desarrollar los procesos muchas veces. Hay que mencionar que el proceso de ambas becas es sustentado en un programa anual del área social, el cual contiene diversos beneficios, entre los cuales se entregan becas estudiantiles y en este marco, se demuestra no solo cómo fue el proceso en sí, sus avances y hallazgos, como también sus dificultades, con las que deben lidiar las profesionales tanto en aspectos éticos, morales e incluso políticos, los cuales juegan un rol destacado en la ejecución de ambas becas, producto de ideales y orientaciones técnicas de las instituciones y políticas públicas reconocidas por sus funcionarios. Por otra parte, Cifuentes (2016), en virtud de lo señalado en el párrafo anterior, sostiene que

> *Sistematizar la intervención profesional de Trabajo Social aporta a la producción intencionada de conocimientos sobre y desde la práctica, su reconstrucción coherente, de modo que podamos contextualizar histórica y socialmente e interpretarla, al asumir el reto profesional del carácter autorreflexivo sobre la Intervención Profesional. La*

> *Sistematización de experiencias es una práctica con sello latinoamericano: nos posibilita buscar respuestas para reflexionar, intervenir profesionalmente y transformar nuestras realidades, hemos tenido que ser creativos, trascender los modelos pensados en y para otros contextos* (Cifuentes, 2016; p.15).

Es por esto por lo que, la reconstrucción de esta experiencia es fundamental para prever y mejorar las intenciones de nuestra profesión, por lo demás, generar espacios de orientación en relación con las políticas públicas que se aplican hoy en día, donde muchas veces nos vemos estancados y limitados frente a la entrega de beneficios, ya sea por aspectos políticos, por recursos escasos, por orientaciones técnicas o requisitos restringidos.

Frente a esta problemática también nos vemos enfrentados como Trabajadores Sociales, colocando en jaque muchas veces nuestra ética profesional, siendo cuestionados y sometidos frente a situaciones como la expuesta, es por ello, que la presente sistematización recoge y explica lo que se ha recabado de información mediante la revisión y verificación de la documentación por año, es decir, desde el 2018 a 2023 (Plan anual de bonificaciones y cronogramas de cada beneficio, dado que son postulables) y a su vez, la documentación del registro anual en sistema contable e informes internos de conciliaciones bancarias, como también, las notificaciones individuales y notificaciones a los referentes de la Red, las que constituyen formas de registro de la entrega para constancia de los depósitos a través de documentos online de las plataformas de cada institución, con archivos adjuntos y documentación de renovación, entre otros.

Es aquí donde el valor del Trabajador Social toma importancia para generar consensos, puesto que, se considera relevante que se disponga de tiempo para obtener todos los elementos necesarios para la toma de decisiones y evaluar las alternativas y las consecuencias de cada opción con el fin de minimizar resultados no deseados, ocasionando acciones y gestiones oportunas al proceso. Las becas son creadas debido a las falencias existentes por la política pública estudiantil, lo cual han tenido que cubrir mediante becas en ambos servicios públicos, para dar oportunidad a estudiantes de continuar cursando la enseñanza superior mediante un apoyo económico para trasladarse a sus casas de estudios y otras necesidades.

En relación a las becas de las instituciones públicas expuestas, se visualiza como principal hallazgo, un beneficio que constituye un apoyo importante y fundamental para la comunidad, dado que, al no poseer Universidad, institutos o técnicos de nivel superior en Frutillar y en el caso de Aysén, la oferta existe pero no es abundante ni variada en cuanto a carreras especializadas tales como medicina, odontología, ingeniería civil, veterinaria, entre otras, lo cual genera un gran esfuerzo familiar. Por otra parte, los nudos críticos encontrados, podemos analizarlos a la luz del pensamiento crítico de Freire señalado por Meza (2014), quien señala

> *Su pensamiento está profundamente cimentado en el concepto de libertad, concepto que pone al servicio de la transformación de los procesos educativos y sociopolíticos. Freire busca que las y los estudiantes y las y los docentes dejen de ser objetos pasivos de una historia estática y dogmática, para convertirse en sujetos responsables*,

capaces de conocer y de crear su propia historia (Meza; 2014, p.2).

Lo anterior, enaltece la responsabilidad social del sujeto que asume la responsabilidad del cambio en su historia personal. Finalmente, desde el Trabajo Social y la consecuente mirada profesional, se da sentido a realizar una reflexión e interpretación crítica sobre la práctica anteriormente expuesta, profundizando incluso hasta descubrimientos del ámbito, estrategias, en las cuales se busca un aprendizaje, teniendo como idea fundamental estimular una actitud activa y crítica de lo vivenciado, es decir, del proceso de otorgamiento de beneficios sociales, específicamente en el beneficio de las becas.

Todo lo anterior, trae la necesidad de entrenar la mirada crítica y de fomentar una educación para el debate, al mismo tiempo, la capacidad de cuestionar el entorno desde una perspectiva que amplíe las miradas de los participantes, interventores, observadores, conscientes de su vida y entorno, capaces de establecer un empoderamiento fuerte que permita la práctica efectiva del trabajo social como tal y la recuperación de la experiencia. Por lo tanto, podemos entrever que Goldar & Chiavetta (2021) establecen que la *"sistematización permite construir relatos desde la experiencia integrando el sentir, el pensar y el hacer. Además, provoca y activa la memoria personal y colectiva"* (Goldar & Chiavetta, 2021, p.64).

8. Plan de divulgación y comunicabilidad

Se identifica como transferencia de conocimiento lo siguiente: Compartir con la población objetivo los aprendizajes,

hallazgos y constructos, así mejorar el proceso de intervención, puesto que la sistematización sostiene según Carbonell & Del Olmo (2021) la cual se centra en la dinámica de los procesos, la evaluación en los resultados. En la evaluación no se reflexiona sobre el proceso vivido, sino que se miden los resultados en relación con los objetivos planteados. Un punto en común de ambas es que debe existir una retroalimentación y el fin es mejorar los resultados de la intervención. (Carbonell & Del Olmo 2021; p.286-287).

Lo expuesto, señala la importancia de transferir las experiencias con el fin de una transformación en la intervención, incluso de los errores o dificultades dentro de esta; se trata de ver la secuencia y lógica con la que se fueron dando las variaciones en la intervención. En este ámbito, la socialización del proceso de becas como tal y la visibilización de sus alcances resulta de alta importancia para la población objetivo desde el prisma social. Para difundir esta sistematización la población objetivo se centrará en profesionales Trabajadores Sociales que intervienen en el área.

A la vez, se difundirá la información a Trabajadoras/es Sociales que integran el equipo o proceso de becas en instituciones públicas, en ambos casos, se realizará una mesa de trabaja con el fin de ser utilizada para la revisión de la actualización de los criterios de entrega y la pauta que coteja la forma en la que se difundirá el proceso y entregar la retroalimentación y reflexiones críticas de éste, lo que permite la aprobación del modus operandi del año en curso y las fechas para ejecutarlo y al mismo tiempo, la revisión de las actividades de difusión tales como los verificadores (Proceso de postulación, difusión, asignación del beneficio y el proceso, etc.).

Los principales verificadores son los siguientes: Registro de firmas, fotografías, acta. Se realizarán actas de cada reunión, debidamente firmadas a fin de dar fe de los acuerdos y/o cambios acordados en los procesos de entrega, foto de las reuniones y el uso de página interna y diseño de la difusión en web institucional, etc.La transferencia de información se basará en aprendizajes críticos, metodológicos, vinculantes e Interventivos de la presente sistematización con el fin de poder contribuir a futuras intervenciones, investigaciones o sistematizaciones.

Referencias

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, *5*(15), 79-97. Epub 22 de noviembre de 2021.https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90

Cifuentes, R. y Pantoja, G. (2019). *Sistematización de experiencias para construir saberes y conocimientos desde las prácticas: Sustentos, orientaciones, desafíos*. *PROSPECTIVA. Revista De Trabajo Social E Intervención Social*, (28), 371–379. Recuperado de: https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.8079

Carbonell, E & Del Olmo, N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. Prospectiva, (31), 281-298. Epub January 01, 2021.https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.8857
Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122121320210001000 5

Castellón, L. (2017). Análisis del proceso de medición de cargas de trabajo en el Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica. *InterSedes*, *18*(38), 88-114. https://dx.doi.org/10.15517/isucr.v18i38.32671

Cifuentes, R. (2016). Sistematización de experiencias en trabajo social: desafío inminente e inaplazable. Recuperado de:https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2016/10/Sistematizaci%C3%B3n-de-exps-en-TS-desaf%C3%ADo- Inminente-e-inaplazable-RMCG-dic-010.pdf

Concha, M. (2012). Trabajo Social y Educación Formal e Informal. Departamento de Trabajo Social UTEM. Revista Cuaderno de Trabajo Social Nº5, Universidad Tecnológica Metropolitana

Fallas, Y. (2020). «Fundamentos teórico-metodológicos» en el Trabajo Social costarricense, elementos para un estado del arte. *Revista Reflexiones*, *99*(1), 137-167. https://dx.doi.org/10.15517/rr.v99i1.36741

Freire, P. (1996). La Pedagogía da autonomía. Saberes Necessários à prática Educativa. Sao Paulo: Paz e Terra.

Freire, P. (1996). Pedagogía de la esperanza, siglo XXI, p.p. 17-29.

Goldar, M, & Chiavetta, V. (2021). Aportes y desafíos de la sistematización de experiencias en el Trabajo Social y la extensión crítica. Apuntes y reflexiones desde la perspectiva de la Educación Popular. *Prospectiva*, (31), 49-69. Epub January 01, 2021.https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.10648

González, J. (2007). La pedagogía crítica de Paulo Freire: contexto histórico y biográfico. Anuario Pedagógico Universidad de Sevilla, España.

Guzmán, A, Mina, T., & Gil, A. (2023). Metodología de intervención en Trabajo Social: contribuciones para su análisis. *Revista eleuthera*, *25*(1), 203-223. Epub January 05,

2024.https://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.1.11

Jara, O. (2018). La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles. s – 1ed. Bogotá: Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano - CINDE, 2018. 258 pp. Primera edición, Colombia. Recuperado de: https://cepalforja.org/sistem/bvirtual/wp-content/uploads/2019/09/La-Sistematizaci%C3%B3n-de-Experiencias-pr%C3%A1ctica-y-teor%C3%ADa-para-otros- mundos-posibles.pdf

Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. *Paradigma*, *27*(2), 07-33. Recuperado en 13 de junio de 2024, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=es&tlng=es.

Meza, C. (2014). Elementos de pensamiento crítico en Paulo Freire: Implicaciones para la educación superior. Mathematics, Education and Internet Journal, 10(1). https://doi.org/10.18845/rdmei.v10i1.1975

Morales, L. (2018). El pensamiento crítico en la teoría educativa contemporánea. *Actualidades Investigativas en Educación*, *14*(2), 591-615. Retrieved July 23, 2023, from http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000200022&lng=en&tlng=es

Noreña, V. & Rodríguez, J. (2019). Sistematización de la experiencia de práctica profesional de trabajo social, en el ámbito de la educación inclusiva Instituto Nuestra Señora de la Sabiduría año 2018. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/354

Ortega, M. (2017). El estudio y análisis de las intervenciones sociales consideradas como culturas políticas. *Cinta de moebio*, (60), 286-294. https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2017000300286

Peruzzaro, G. (2018). El método de intervención en Trabajo Social como ideología. *Prospectiva*, (26), 121-138. https://doi.org/10.25100/prts.v0i26.6018

Real Academia Española (2021). Anécdota. En Diccionario de la lengua española. https://dle.rae.es/an%C3%A9cdota

Rivas, G., Urrego, A. & Araque, J. (2020). Paulo Freire y el pensamiento crítico: Palabra y acción en la pedagogía universitaria. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, *24*(2), 293–307. https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i2.133

Yañez, V, Zurita, R y Contreras, V (2023). Sistematización de experiencias y generación de conocimientos en Trabajo Social. ISSN en línea 0719-7721 / Licencia CC BY 4.0. RUMBOS TS, año XVIII, No 30, 2023. pp. 223-243. Recuperado de: https://doi.org/10.51188/rrts.num30.778

CAPÍTULO V

PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

La propuesta de intervención. Notas pedagógicas

La configuración de los procesos de intervención surge en la búsqueda de respuestas a las complejidades que emergen entre estructuras y relaciones sociales que se expanden a modo de conflictos y oportunidades. Esto refiere a comprender la incidencia de Trabajo Social entre clases y mediaciones político-institucionales (Pérez Álvarez y Vargas López, 2014), pues allí se desprenden diversos campos de acción para la disciplina, aparejados a los retos y exigencias respecto de su función social, estatuto y misiones.

En este sentido, la intervención va ligada a la proliferación de nuestra condición disciplinar, su lugar en la ciencia, su identidad y legitimación sociopolítica, los problemas que aborda y los objetos que le orientan. Eso se traduce en la construcción de sus propuestas, no solo a nivel de procedimientos, sino de procesos teóricos y metodológicos.

Los asuntos teóricos y metodológicos deben ser puestos entre las tensiones de los contextos y escenarios sociales donde la comprensión social es determinante. Por lo mismo, la intervención debe rebasar miradas estratégicas o puramente operativas, asociándose a una categoría, objeto y proceso móvil que se inserta en lo público y lo privado (Muñoz-Arce, 2014).

Aunque las intervenciones de la profesión tienen preferentemente un referente institucional, no pueden pensarse

como una expresión de la implementación de políticas públicas, pues su razón de ser es el espectro ciudadano. De este modo, según Urbalejo Luna (2021), debemos considerar que toda propuesta de intervención es una posibilidad de redescubrir métodos para mejorar e innovar en la experiencia de transformación social.

En rigor, se trata de una invitación a realizar lecturas que traduzcan la intervención en una cuestión analítica, tendiendo a problematizarla y, por tanto, a develar sus complejidades en la articulación epistemología, método, metodología y objeto (Yáñez-Pereira, 2007).

Toda propuesta de intervención, por naturaleza, busca establecer una solución a diversas demandas sociales y ciudadanas, las cuales no suelen dirigirse a necesidades de carácter práctico o inmediato, ni se desarrollan linealmente en la identificación de requerimientos que puedan ser cubiertos utilizando los recursos disponibles en corto plazo.

La demanda es una encarnación de lo político donde se interpela la capacidad del sistema institucional para abordar conflictos mediante la articulación de procesos que permitan modificar una situación particular o una relación social significada como injusta, no deseable y posible de ser transformada (Retamozo, 2009).

Siguiendo a Ernest Bloch (2007), basados en el principio de esperanza, las propuestas son una apertura para hacer posible lo que se piensa imposible en la reconfiguración del orden social, por lo que han de asumir la finalidad de emancipación humana y transformación social.

De este modo, la intervención requiere de una propuesta que contribuya a comprender, contextualizar y deconstruir la demanda social y ciudadana para, desde dicho lugar, configurar situacionalmente las manifestaciones cotidianas de acontecimientos que desencadenan emergencias y emergentes, crisis y conflictos, variación y contradicción en los órdenes habituados que sostienen las maneras de vivir la vida de diversos segmentos y sujetos (Yáñez-Pereira, 2023).

Eso contribuye a fortalecer la toma de decisiones fundamentadas, contando con una batería teórico-metodológica que sirve de punto de entrada al diseño de nuevas propuestas. Cada propuesta se asienta en el conocimiento científicamente producido por la investigación o la sistematización, pero también en otras propuestas ya realizadas, evaluadas y sistematizadas, en las que ya hubo aprendizajes, ajustes y correcciones, se han levantado constructos, lineamientos y protocolos que pueden ser actualizados a nuevos contextos y situaciones, ya que cada una presentará un planteo y diseño que le singulariza.

Así, los/las profesionales pueden efectuar modificaciones y mejoras de manera permanente en el orden de los vacíos epistemológicos, teóricos, metodológicos y técnicos de la intervención, pero, junto a colectivos ciudadanos concebidos deliberativos, incidentes y respetuosos de sus derechos fundamentales y humanos.

Por tal cometido, las propuestas se destinan, principalmente, a activar modelos de gestión de oportunidades humanas para el desarrollo y bienestar integral, ya que apuntan a la contradicción que hace germinar nudos críticos y de posibilidad, buscando potenciar ciudadanías deliberativas, respetuosas e incidentes, ante estructuras totalizadoras, intentando aportar al cambio social. Se

trata de que los agentes sean responsables de que las estructuras garanticen y reconozcan los derechos y márgenes de justicia social (Urbalejo Luna, 2021).

Eso favorece el diseño y despliegue de intervenciones más pertinentes y oportunas, capaces de sumarse a la complejidad de los fenómenos que, objetivados en situaciones sociales, se consideran una manifestación de los impactos de la actual cuestión social, desde las bases y superficies del denominado mundo de la vida cotidiana; por lo que, en términos genéricos, una propuesta debe contemplar los siguientes aspectos:

- *Un contenido:* que corresponde al enfoque y perspectiva desde el cual se problematiza la situación de intervención, con apoyo de una diversidad de fuentes no solo teóricas, sino también de evidencia científica, normativas, referentes institucionales, etc., que permiten una mejor comprensión de la cuestión analítica, de los abordajes previos que ha habido de la materia, así como de las alternativas y procedimientos disponibles. Hablamos de una suerte de forma discursiva compuesta por una semántica condensada en un discurso y en una materialidad documental (Chinhilla Pawling, 2014).

- *Un propósito:* cuya función es iluminar objetivos y metas a alcanzar en un cierto margen de tiempo y espacio, perfilando opciones, recursos y medios necesarios, así como resultados y efectos esperados. Se orienta a dar respuestas a determinadas interrogantes, a través de la aplicación de procedimientos científicos que sustentan la intervención (Martínez-Montaño et al. 2015).

- *Un objeto:* Comprender el objeto de intervención es parte fundamental del ejercicio profesional (Martínez & Torrecilla, 2014, p. 229). Este representa el *"qué"* en la situación, lo cual debe focalizarse como el eje de la intervención para lograr el cambio o transformación esperada. El objeto, entonces, tiene un asidero empírico, aunque debe ser formulado de manera teórica para constituir una línea que sirva de base para la acción e incidencia.

- *Una metodología:* que favorezca la articulación de componentes teóricos y empíricos del proceso, de acuerdo con la tensión entre dimensiones estratégicas, técnicas, instrumentales y operativas. Permite una planificación sistemática para el abordaje del objeto, ya que opera como la ruta a seguir que guía la propuesta hacia soluciones efectivas y sostenibles (Castro et. al., 2017)

- *Un atributo de calidad:* lo cual representa una doble faz: por un lado, tenemos una propiedad medible mediante indicadores respecto de objetivos, metas y resultados esperados y, por otro lado, tenemos una cualidad particular que, a través de criterios, posibilita reconocer y aumentar el valor diferenciador de la intervención, así como sus aportes a posteriores procesos. Esto se da en busca del seguimiento, evaluación y sistematización transversal del proceso (Barranco -Expósito, 2004).

Dimensión metodológica. Diseño del método en la propuesta de intervención en Trabajo Social

El enfoque metodológico se produce a partir de un marco de organización científica de aquellos procesos mediante los cuales el trabajo social genera conocimiento basado en la intervención, con miras a innovar y abordar con mayor eficiencia situaciones sociales específicas. Se refiere así al conjunto de instancias (momentos) y las dinámicas del proceso, como también a las decisiones que hay que tomar en torno a los niveles técnicos, operativos e instrumentales de la propuesta desarrollada.

Junto a Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2014), se puede decir que lo metodológico tiene por finalidad legitimar una estrategia científica que, mediante la conjugación de momentos entrelazados, se han de realizar para cumplir los objetivos que persigue la intervención y a su vez el diseño de soluciones alternativas a una situación y objeto social que se intenta conocer y transformar. Y este entramado, se confecciona en conformidad a un método sobre el cual se precisarán procedimientos a seguir ante ciertas condiciones de observación (Tamayo y Tamayo, 2004).

Las metodologías problematizan un objeto empírico que genera una situación social que, a su vez, afecta a ciertos colectivos. Para su positiva modificación se establecen objetivos de cambio a los que se responde mediante métodos contextuales, marcos legales e institucionales, políticas públicas y modelos de comprensión *ad hoc*. Estas estrategias procuran lograr ciertos resultados esperados, cuyo seguimiento depende de indicadores de calidad, eficiencia y contribución, para valorar los efectos e impactos alcanzados, pudiendo incluso sistematizar dicho proceso

(a nivel disciplinar, inter o multidisciplinar) (Orlando Montes, 2015).

Recordemos que toda intervención responde a un juicio científico que se establece en torno a un objeto sobre el que se desea incidir. Aquí se vuelven fundamentales las preguntas interpretativas y explicativas, que le otorgan un valor anticipatorio a la observación de la realidad y al sentido de comprensión de esta, con miras a identificar la pertinencia de soluciones tentativas para problemas reales.

Ahora bien, la definición del método responde a la complejidad del objeto, desde el cual se configura un problema vinculado al campo disciplinar del Trabajo Social y, dentro de él, al campo específico de intervención (Martín Peruzzaro, 2018). Así pues, el campo de intervención es aquel donde se objetivan los impactos de la cuestión social en formas de vida cotidianas, que pueden ser problematizadas con fines de modificación positiva, al ser traducidas en situaciones sociales pertinentes a la disciplina, desde las cuales construir necesidades de bienestar u oportunidades de desarrollo, para diversos colectivos y escenarios sociopolíticos (Yáñez-Pereira, 2016).

Por otra parte, es preciso tener en cuenta que el objeto de intervención es una configuración racional, un constructo conceptual, la intelectualización sobre un aspecto del problema que interesa descubrir, develar, proyectar, modificar, etc., y que puede estar en el espectro de la realidad formal o fáctica (Yáñez-Pereira, 2007). Eso dependerá de la perspectiva (tanto epistemológica como teórica) con la cual se va construyendo el problema que, además, requiere cierta complejidad a los principios de actuación del método con que se abordará el objeto

y se delimitará el tipo de proceso que se llevará adelante y su dinámica.

En atención a dichas cuestiones, es posible entrar en el diseño de la estrategia metodológica del proceso, basados en el enfoque que seguirá el método en torno al trabajo con el objeto, que es el aspecto crítico del quehacer. Así, será factible exponer detalladamente el procedimiento o los procedimientos que consolidarán *"cómo"* se realizará el trabajo de intervención, o sea, la planificación, el quehacer práctico del proceso, para ser aplicado en condiciones reales, que favorecen o dificultan el óptimo empleo de técnicas, instrumentos y actividades previamente previstas.

Lo relevante en la constitución de lo metodológico es promover y cultivar no solo el rigor, sino también la pluralidad de opciones, para evitar rigideces monistas o el establecimiento de una metodología única (Gutierrez, I. (2017). Su organización conlleva una constante actitud crítica, capacidad creadora y una mirada contextual de los problemas que serán abordados. Es una invitación a asumir posiciones razonables y no cerrarnos a una racionalidad científica uniforme y mecánica.

Momentos en el desarrollo de la propuesta de intervención en Trabajo Social

Según señala Piedad Martínez (2006), lo metodológico (en la intervención) requiere de una reflexión inductiva que ayude a vislumbrar rutas que orienten el trabajo a desarrollar, lo que implica una cierta caracterización de los puntos o focos desde los cuales se describirán los procedimientos a seguir (p. 179). Estos nodos serán los pilares fundamentales para hilar las diversas

decisiones a ser tomadas en los diferentes escenarios que se presenten en el curso seguido por el proceso, a saber:

1. El problema: este debe ser formulado de manera expresa, por lo cual es importante realizar un trabajo exhaustivo de indagación mediante la búsqueda de información relevante. La gestión de información nueva proveniente de fuentes variadas es una actividad fundamental que implica recopilar, analizar y evaluar información actualizada para enriquecer el conocimiento existente y fundamentar las decisiones tomadas en el proceso de intervención. El problema es el punto de partida del conocimiento (Mariño-Rueda, 2014).

2. El enfoque metodológico: es fundamental para establecer la estructura del trabajo a llevar a cabo, ya que en mediante este enfoque se determinará el método apropiado y, por ende, las técnicas, instrumentos y procedimientos específicos para la selección de sujetos, análisis de información, trabajo con fuentes, entre otros aspectos (Hernández Sampieri *et al*., 2014). Como se sabe, los enfoques pueden asumirse cuantitativos, cualitativos o mixtos, que están asociados a diferentes tratamientos de datos: cualitativos o cuantitativos (Tena Parera, 2023).

El enfoque integrado no solo complementa las estrategias cualitativas y cuantitativas, sino que también trabaja con diferentes tipos de fuentes, datos, análisis y conclusiones. El objetivo es abordar el objeto de estudio desde diversas perspectivas y dimensiones (Guelmes Valdés y Nieto Almeida, 2015).

3. El tipo y diseño: se incluyen propuestas directas, indirectas, centradas en la planificación, sincrónicas o diacrónicas, por nombrar algunas. Los tipos corresponden a diferentes niveles de

alcance y cualidades que asumirán los procesos, en función de criterios que les distinguen como la temporalidad, la profundidad, la complejidad del objeto, las características del campo, entre otros aspectos relevantes (Yáñez-Pereira, 2019).

Los tipos constituyen representaciones abstractas y procedimentales por medio de las cuales se expresan las características y posibilidades para cada proceso, en torno a diseño, resultados, conclusiones y por posiciones de solución al problema planteado. En consecuencia, los procesos se clasifican según su tipo, considerando principalmente su naturaleza y características, como la profundidad del trabajo de campo, el método utilizado, la duración, el tipo de datos y la complejidad del objeto de estudio. También se toman en cuenta los objetivos que se pretenden alcanzar (Tamayo y Tamayo, 2004).

Es necesario abordar su tipología y diseños desde una perspectiva analítica y conceptual, superando la mera instrumentalización y reducción del proceso a una serie de procedimientos administrativos y operaciones concretas. Para lograr esto, es importante seguir ciertos criterios relacionados con el tiempo, la demanda, el objeto y la dinámica, que influyen en la forma en que se establece la relación, los sistemas de intercambio, la negociación de propuestas y la valoración de resultados y efectos alcanzados.

Siguiendo a Yánez (2013), es preciso distinguir ciertas categorías particulares en función de cada tipo e intervención. Así, se puede trazar una diferenciación en cuanto al criterio de expansión temporal, donde se distinguen procesos de corto plazo (hasta 6 meses), mediano plazo (entre 6 meses y 1 año y medio) y largo plazo (1 año y medio en adelante). Esto abarca desde el diseño inicial de la intervención hasta su sistematización final. Por

su parte, en cuanto al criterio sobre la construcción de la demanda, se distingue entre demanda directa o indirecta. La demanda directa implica una vinculación inmediata de la intervención con la situación social, mientras que la demanda indirecta se refiere a intervenciones que son mediadas, derivadas o referidas. A su vez, el criterio de historicidad dinámica de la intervención contempla las intervenciones sincrónicas (en un momento específico del proceso) o las diacrónicas (a lo largo del proceso y entre procesos). Esto implica participar en el diseño, planificación, administración, evaluación y sistematización del proceso, ya sea en su totalidad o en alguna de sus partes. Finalmente, el criterio de complejidad del objeto comprende a las intervenciones convergentes (donde el objeto es construido por la integración de saberes) o divergentes (donde el objeto es configurado por cada campo disciplinar involucrado y atendiendo a sus referencias propias) (Yáñez, 2013).

Al considerar estos criterios en la intervención, se promueve una visión más integral y reflexiva del proceso, permitiendo una mayor comprensión de su naturaleza y un enfoque más efectivo en el logro de los resultados deseados.

4. Objeto y campo de intervención: el objeto es aquello que guía y estimula los esfuerzos de conocimiento y acción en una intervención. Es el tema o fenómeno sobre el cual se va a intervenir, y aunque tiene una base empírica, su construcción también implica un componente teórico dentro de un campo de conocimiento específico. La construcción del objeto requiere partir desde un marco epistemológico determinado, a través del cual se identifican enfoques teóricos que permiten comprender, traducir y codificar el objeto, proporcionando las claves para delimitar su alcance, sentido y lógica en cada proceso (Calvo Rojas, 2010).

En el caso de un objetivo de intervención que busque fortalecer las capacidades de incidencia ciudadana en grupos juveniles, el objeto de estudio sería entonces el liderazgo ciudadano de los jóvenes, es decir, los aspectos relacionados con su capacidad de liderazgo y participación en la esfera pública. Y si el objetivo de investigación fuese develar las representaciones sociales de mujeres jefas de hogar sobre el concepto de familia, el objeto de estudio sería el contenido de conocimiento simbólico y significativo de las mujeres sobre sus experiencias de familia, es decir, cómo construyen y significan el concepto de familia en su contexto particular.

El campo de intervención, por su parte, no solo refleja en términos generales la disciplina desde la cual se produce el conocimiento para la transformación social. Se refiere a ese espacio específico de conocimiento en el cual se formula la relación entre el problema y el objeto de intervención. El campo de intervención contextualiza la complejidad del problema y proporciona un marco teórico y conceptual para comprenderlo e incidir en él (Bermúdez, 2011).

Es importante destacar que, en relación con el campo de conocimiento, se perfilan aspectos como el tipo de población o muestra a investigar, los sujetos o agentes involucrados en el estudio, así como los escenarios y territorios en los que se lleva a cabo la indagación. En otras palabras, la construcción del sentido del problema, objeto y campo de conocimiento implica una comprensión profunda de las condiciones que influyen en la existencia, reproducción y transformación del problema, a través del conocimiento, la explicación y la incidencia en el objeto de estudio.

5. Mapa de agentes: en el contexto de la intervención se utiliza principalmente el concepto de mapas de agentes, como lo sugiere Tapella (2007). Estos mapas se utilizan para identificar actores, organizaciones, entidades clave e incidentes, que son relevantes en los procesos de intervención. Su objetivo es desplegar responsabilidades y acciones en diferentes momentos del proceso como el diseño y la negociación de la propuesta, la implementación, el seguimiento, la evaluación y la sistematización. A través de los mapas de agentes, se clasifica a los diferentes actores involucrados, permitiendo visualizar sus posiciones, relaciones e intercambios dentro de un conjunto de acciones. Este mapeo logra la construcción de un tejido que nace de la alineación, articulación y ajuste de los roles, las funciones y agendas de los actores e instituciones estratégicas que desarrollan la intervención (Rojas-Rojas & Rincón-Meléndez, 2021).

6. El método (técnicas, instrumentos, actividades): en la intervención se pueden utilizar técnicas tales como reuniones, mesas de trabajo analíticas, visitas domiciliarias, mapeos, culturogramas, marchas exploratorias, entre otros. Los instrumentos utilizados pueden ser actas, planes de trabajo, protocolos de visita, informes sociales, mapas de redes, mapas de relaciones, reseñas socioculturales, entre otros (Yáñez-Pereira, 2019).

La concordancia del método, donde se procura tanto fundamentar las técnicas, instrumentos y actividades, de modo de urdir un dispositivo que apunte a conseguir ciertos efectos o consecuencias en relación con el problema (Del Fresno García, 2021). Pero, además, implica involucrar a los sujetos, definiendo los colectivos y segmentos involucrados.

Es importante tener en cuenta que las técnicas no son un material dado, sino que deben ser construidas o adaptadas por los profesionales según las características y tensiones de cada proceso, escenario y problema. Las técnicas operan como referencia en la selección y creación de instrumentos adecuados para cada contexto de intervención y estos últimos delimitan el protocolo de actividades.

7. Fuentes de información: en el diseño metodológico, es importante realizar una selección precisa de la información focalizada para que sea significativa para el proceso en cuestión. Esto implica identificar, acceder y revisar de manera adecuada fuentes documentales, situacionales o relatos que sean pertinentes y útiles para el proceso (considerando su validez relativa) (López-Carreño, 2017). Una vez revisadas, estas fuentes deben ser registradas de acuerdo con criterios de priorización y organización, considerando su autenticidad, confiabilidad y legitimidad (Yáñez, 2019).

El uso de fuentes de información primarias (que contienen información original o publicada recientemente) y secundarias (que se basan en información primaria previamente interpretada, sintetizada, evaluada o reorganizada) juegan un papel fundamental, ya que son recursos que proporcionan antecedentes necesarios y útiles para generar evidencia, realizar análisis, síntesis, entre otros.

Las fuentes de información, pueden ser personales, documentales y/o virtuales, para proveer información o datos oportunos y pertinentes, así como oficiales o formales, en las instancias de exploración directa e indirecta de la realidad. Estos insumos son necesarios para la refutación, comprobación o interpelación a las conjeturas sobre el objeto (hechos,

comportamientos, discursos, representaciones, causas, etc.), según sea el método y el tipo de proceso de intervención llevado a cabo.

Para tal cometido, es primordial tener en cuenta la autenticidad y eficacia de las fuentes empleadas, en lo que respecta a su valor fáctico y formal para presentar y profundizar en el conocimiento, así como la facilidad de su consulta (Brocos, 2009).

8. Sistema de Registro, plan de análisis y producción de evidencias: el procedimiento metodológico permite establecer una guía clara para el trabajo, la selección de las técnicas y métodos, según los objetivos del proceso, así como por las consideraciones logísticas, éticas y prácticas del mismo. El sistema de registro y producción de evidencia debe incluir técnicas e instrumentos que favorezcan la recolección y organización de información, así como su explicación e interpretación, permitiendo vincular la evidencia empírica con los fundamentos teóricos que respaldan el proceso (Yáñez-Pereira & Retamal-Muñoz, 2022).

El plan de análisis indica cómo se seleccionará, procesará y examinará la información y datos recabados-registrados, así como se presentarán como resultados (Hernández Sampieri *et al*., 2014). Esto es fundamental para generar descubrimientos, conclusiones y proyecciones de conocimiento en el ámbito de la intervención (Villasís-Keever, 2018). Además, es importante que se apliquen criterios de validez y confiabilidad, que contribuyen a evaluar la calidad del método de registro y producción de evidencia utilizado.

9. Temporalización del trabajo de campo: la planificación temporal es un componente fundamental en el proceso de trabajo con datos, sujetos y entidades involucradas. Consiste en establecer los plazos en los que se llevará a cabo el proceso, definiendo los

tiempos y momentos estratégicos para cada etapa del trabajo. Esto implica programar y gestionar los tiempos de manera efectiva, en concordancia con los objetivos propuestos (Yáñez-Pereira & Retamal-Muñoz, 2022, pp. 170-171).

Para ello, se pueden utilizar herramientas como la Carta Gantt y el Cronograma, donde la primera es un diagrama que muestra las diferentes tareas a realizar en un período determinado, indicando su duración y secuencia. Tanto la Carta Gantt como el Cronograma son herramientas útiles para planificar y monitorear el avance del trabajo, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y permitiendo una gestión eficiente del tiempo y los recursos disponibles (Raffoni, 2006).

Como puede advertirse, los diversos escenarios que deben tenerse en cuenta para una efectiva planificación metodológica sobre una intervención social son variados, significativos, complejos y heterogéneos.

En conclusión, el diseño de una metodología sólida es fundamental en las propuestas de intervención en Trabajo Social. La reflexión inductiva, la definición clara del problema, la elección de enfoques adecuados, la consideración de tipología y diseño, la construcción del objeto y campo de intervención, la identificación de agentes, la adaptabilidad de métodos y técnicas, la gestión de fuentes de información y la planificación adecuada en la gestión y producción de evidencias son todos componentes que contribuyen a una intervención exitosa y efectiva. La metodología proporciona entonces el marco necesario para abordar situaciones sociales complejas y dinámicas de manera reflexiva y validada científicamente.

Dimensión ética de la propuesta de intervención en Trabajo Social. Aspecto sustantivo del proceso

Los aspectos éticos son fundamentales en la intervención de Trabajo Social, pues establecen un marco de trabajo que considera la otredad y la alteridad como parte integral de la realidad abordada. Este campo ético implica comprender conceptos fundamentales como responsabilidad, compromiso y reflexión sobre bases axiológicas. Esto pues los procesos de intervención son activados en un campo de corresponsabilidad y compromiso con las ciudadanías (Salazar Raymond et. al., 2018).

Es fundamental que la ética se encuentre presente en los/as profesionales y que tales marcos regulatorios sean vinculantes tanto con la comunidad científica como con los contextos de la vida cotidiana. Se alude a una relación basada en principios y valores que guían el comportamiento y los hábitos profesionales, así como las consecuencias e impactos de cada proceso. Tales principios y valores abarcan diversos aspectos, como la actitud, el trato humano y el cuidado, la divulgación de información y productos, así como la responsabilidad social, el respeto a las diferencias y las garantías de inclusión (Contreras Tasso, 2014).

Por lo tanto, Trabajadores/as Sociales deben asegurarse que los procesos se produzcan de manera válida y sin distorsiones, basados en el consentimiento informado de los participantes, legitimando su autonomía, privacidad y confidencialidad. Este es un acto de reconocimiento que permite descentralizar la asimetría de poder y el protagonismo absoluto de Trabajo Social, asegurando una complementariedad con las ciudadanías (Acevedo Pérez, 2002).

Además, es menester la transferencia de conocimientos, resultados y hallazgos de manera precisa a las audiencias correspondientes, con transparencia y confiabilidad.

En este sentido es fundamental considerar los efectos de la intervención en los diversos contextos, ámbitos de acción y con los sujetos. Los/as profesionales deben evaluar continuamente los posibles vacíos y riesgos de las propuestas, aprender a negociarlas y procurará el máximo de beneficios, tomando decisiones basadas en criterios de justicia social y sostenibilidad de los procesos (Sánchez Vidal, 2009).

Referencias

Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos Éticos En La Investigación Científica. *Ciencia Y Enfermería,* 8(1), 15-18.

Barranco Expósito, C. (2004). La intervención en Trabajo social desde la calidad integrada. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 12, pp., 79-102.

Bermúdez, C. (2011). Intervención social desde el Trabajo Social: un campo de fuerzas en pugna. *Revista Prospectiva*, 16, pp. 83-101.

Bloch, E. (2007). *El principio esperanza*. Trotta, S.A.

Brocos Fernández, J. M. (2009). *Fuentes de información y bases de datos para investigación en ciencia y tecnología. Estudio, análisis y búsqueda*. Revista Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, 10 (2), pp. 165-192.

Calvo Rojas, V. (2010). El Objeto de Estudio en Trabajo Social: Una visión desde el Psicoanálisis, la Ley y la Estructura. *Portularia*, X (2), pp. 9-20

Castro, M., Reyna, C. & Méndez, J. (2017). *Metodología de Intervención en Trabajo Social*. UNAM

Contreras Tasso, B. (2014). Los desafíos éticos en la era del conocimiento científico-técnico según la óptica de Paul Ricoeur. *Veritas*, (30), 09-27. https://tinyurl.com/24ukyqoy

Chinhilla Pawling, P. (2014). Las "formas discursivas". Una propuesta metodológica. *Historia y gráfica*, 22 (43), pp. 15-40

Del Fresno García, M. (2021). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social*. UNED

Guelmes Valdés, E. L y Nieto Almeida, L. E. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad,* Vol. 7, N°1. Pp. 23-29.

Gutierrez, I. (2017). *Metodología de la intervención social*. Altamar.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, Ma. Del P. (2014) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

López-Carreño, R. (2017). *Fuentes de información. Guía básica y nueva clasificación*. UOC

Mariño Rueda, C. (2014). Problematizar: acción fundamental para favorecer el aprendizaje activo. Polisemia 17, pp. 40 - 54.

Martínez, M. & Torrecilla, A. (2015). El objeto de intervención del Trabajo Social y su construcción a lo largo de la historia. *Documentos de Trabajo Social*, 56, pp. 229-240.

Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Revista Pensamiento & Gestión*, N°20, pp. 165-193.

Martínez-Montaño, M., Briones-Rojas, R., & Cortés-Riveroll, J. (2015). *Metodología de la investigación para el área de la salud*. McGraw-Hill.

Martín Peruzzaro, G. (2018). El método de intervención en Trabajo Social como ideología. Prospectiva, 26, pp. 121-138. DOI: 10.25100/prts.v0i26.6018

Muñoz-Arce, G. (2014). Intervención social y la construcción epistemológica de la ciudadanía en Chile. Trabajo Social Global. *Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 4 (7), 36-57.

Orlando Montes, J., Salazar-Acosta, M., Ruiz-Ramos, C. (2015). Metodología para el seguimiento y evaluación de los Planes estratégicos departamentales de ciencia, tecnología e innovación, pedcti: una propuesta desde el ciclo phva. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2 (2), pp. 83-96

Pérez Álvarez, A., & Vargas López, P. A. (2014). Reflexiones sobre el Trabajo Social hoy. *Revista Trabajo Social*, 5, 9–34.

Raffoni, M. (2006). Gestión del tiempo. Una guía práctica para organizar su tiempo y concentrase en sus metas. Deusto

Retamozo, M. (2009). *Las demandas sociales y el estudio de los movimientos sociales*. Cinta Moebio 35, pp. 110-127. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2009000200003

Rojas-Rojas, S. & Rincón-Meléndez, M. (2021). Mapeo de actores como metodología innovadora en la implementación de la política de ética de la investigación, bioética e integridad científica. *Opera*, 29, pp. 117-138.

Salazar Raymond, M. B.; Icaza Guevara, M. F. y Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad,* 10(1), 305-311.

Sánchez Vidal, A. (2009). Ética de la intervención social. Paidós Ibérica.

Tapella, E. (2023). *El mapeo de Actores Clave. Una herramienta al servicio de la evaluación participativa*. PETAS.

Tena Parera, D. (2023). Acerca del diseño metodológico. *Editorial Gráfica.* 11 (21), pp. 5-8.

Urbalejo Luna, C. (2021). La intervención del trabajo social contemporáneo: una apuesta por el sujeto. *Perspectivas Sociales*, 22(2), pp. 7-21.

Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G. & Escamilla-Núñez, A. (2018).El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65 (4), pp. 414-421. https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560

Yáñez Parreira, V. (2007). *Visibilidad/Invisibilidad del Trabajo Social. Los fundamentos de una cosmología disciplinar*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Espacio.

Yáñez Pereira, V. (2013). *Trabajo Social en Contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar*. Tomo I. Argentina. Editorial Espacio.

Yáñez Pereira, V. (2016). *Trabajo Social en Contextos de alta complejidad. Sobre la dimensión sociopolítica*. Tomo II. Argentina. Editorial Espacio.

Yáñez- Pereira, V. (2019). *Peritaje en Trabajo Social. Resignificación teórico -metodológica*. Espacio.

Yáñez-Pereira, V. (2023a). La visita como esfera de saber en trabajo social. Lectura comprensiva al acto de visitación. *Eleuthera*, *25*(2), pp. 147–170.

Yáñez-Pereira, V. & Retamal-Muñoz, A. (2022). Portafolio Integrado. Constructo y Modelo indagatorio en la formación para la intervención del Trabajo Social contemporáneo. Espacio.

CAPÍTULO VI

EJERCICIOS SOBRE PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Fortalecimiento a labores y competencias de cuidado en estudiantes mapadres y cuidadores del programa PAEH, Universidad Diego Portales, Santiago de Chile, período 2023-2024

Natalia Andrea Castro Ilabaca
Nathalia Rocío Rodríguez Campos

Resumen

Esta propuesta de intervención asume como problema la conciliación del cuidado y obligaciones universitarias de estudiantes del Programa de Acompañamiento para estudiantes con hijo/as y/o cuidadores de la Universidad Diego Portales (en adelante PAEH), reconociendo como objeto de intervención las labores y competencias de cuidados de este colectivo. El propósito es fortalecer dichas labores y competencias desarrolladas por estudiantes del PAEH entre 2024 y 2025. Se contempla un diagnóstico situacional con enfoque mixto que, a partir de la aplicación de encuestas y entrevistas semiestructuradas, permitió caracterizar al colectivo de sujetos e identificar las dimensiones de sentido que le atribuyen al cuidado y labores-competencias en ese ámbito, perfilando sus demandas para mapear agentes necesarios de integrar en el proceso de intervención. Se destacan como

nudos de oportunidad el mejorar la comunicación y difusión de servicios, ofrecer flexibilidades académicas, apoyo financiero y en el cuidado. En esta perspectiva se concluye que las dificultades de conciliación de roles se diferencian según dimensiones de cuidado, desde donde surge como propuesta el desarrollo de un modelo de acompañamiento de diseño colaborativo.

Palabras clave: *estudiantes mapadres, competencias, labores de cuidado, Trabajo Social*

Introducción

Eso reconociendo que la maternidad y paternidad en jóvenes se vincula con la retención en la Educación Superior, con una tasa de deserción del 12% debido a consecuencias emocionales, sociales, familiares y económicas (Morales, 2020, p. 22). Cárdenas y Chalarca (2022) señalan que las demandas universitarias y las responsabilidades de cuidado presentan obstáculos, especialmente para mujeres, prolongando sus períodos de estudio. La Ley General de Educación prohíbe la discriminación por embarazo o maternidad, exigiendo facilidades para cumplir con ambas responsabilidades (Ley 20.370, 2009).

El contexto de las tomas feministas y las demandas estudiantiles condujo a la Universidad Diego Portales a trabajar en temáticas de mapadres universitarias/os (MAPAU) y cuidadores, en consonancia con la legislación y las necesidades estudiantiles, aun cuando la falta de participación y oferta interventiva persiste en la institución. El Programa de Acompañamiento para estudiantes con hijos e hijas y/o cuidadores (PAEH) de la Universidad Diego Portales surge el año 2020 con motivo de dar respuestas a las

demandas estudiantiles puestas en agenda tras las movilizaciones y tomas feministas del 2018 y el estallido social del 2019.

En este marco, la presente propuesta define como problema central las dificultades para compatibilizar sus roles y responsabilidades académicas, universitarias y las labores de cuidado que ejercen. Esto pues la combinación de roles de madre, padre y estudiante puede generar estrés, sobre todo en mujeres por la transgresión de imaginarios de género asociados a la maternidad y es que, sin una red de apoyo como la familia nuclear, algunos estudios en Chile han evidenciado que la problemática de compatibilización enfrenta a los sujetos en cuestión a decidir entre uno y otro (Castañeda, 2015 citado en Ramírez et al, 2021).

No obstante, los roles de madre, padre y estudiante universitaria o universitario son constructos dinámicos y socioculturales que ya no coinciden necesariamente con formatos tradicionales y estereotipos de *"un deber ser*" como la postergación de proyectos personales por el bien del niño o niña (D'Avirro y Rodríguez, 2020, p.51). Y es que el sobrecargar y equilibrar aspiraciones y exigencias significa un proceso decisional continuo según el contexto sociocultural influido por aspectos socioeconómicos (Cárdenas y Chalarca, 2022, p. 10).

En este sentido, esta propuesta busca justamente contribuir a la conciliación de las responsabilidades universitarias y de cuidado de estudiantes del PAEH que requiere "*apoyar de manera presencial y virtual (modalidad dual) a estudiantes de pregrado que sean madres/padres y/o con roles de cuidado promoviendo una educación inclusiva y en igualdad de condiciones para todos ellos" (*DAE UDP, 2023).

La intervención se basa en una indagación científica (Urbalejo Luna, 2021), mediante un estudio diagnóstico situacional de carácter mixto (De Pelakais, 2000), tipo descriptivo-transeccional y diseño no experimental, que asume como unidad de análisis al colectivo de estudiantes mapadres y cuidadores pertenecientes al programa entre el 2023 y el 2024, cuyo campo de estudio se enmarca tanto en sus labores como competencias de cuidado y además el sentido que le otorgan a las dimensiones que las definen y orientan.

Para la recogida de datos e información se aplicaron encuestas mediante cuestionarios y entrevistas semiestructuradas, a través de pautas con preguntas significativas. El análisis contempló estadística descriptiva, mediante google forms y análisis de contenido por Atlas.Ti. Los principales hallazgos permiten advertir a un colectivo feminizado, proveniente principalmente de 2 comunas periféricas, con baja participación estudiantil, con escasas redes de apoyo en labores de cuidado y con problemas de tiempo para realizar otro tipo de actividades fuera de las académicas y de cuidar a otro.

Consecuentemente a lo señalado, la propuesta de intervención contempla como objeto las labores de cuidado y competencias de mapadres y/o cuidadores, atendiendo a la dificultades de compatibilización y su baja participación en otras actividades universitarias, contribuyendo a su fortalecimiento por medio del trabajo colaborativo de agentes directos e indirectos, en un proceso de mediano plazo con alcance de un año, centrada en 9 focos de acción, cada uno de ellos atendidos mediante 4 momentos integrados: diagnóstico de entrada, implementación sistemática; seguimiento y sistematización; cierre, retroalimentación y actualización de la propuesta.

La propuesta visualiza a los/as estudiantes PAEH, según señala Carballeda (2011), como partes de una sociedad que los necesita como protagonistas, titulares de derechos, desde donde se pueden construir formas diferentes de intervención social desde sus propios contextos, particularidades y competencias (p. 54). Es así como la propuesta de intervención que se expone puede concebirse como una oportunidad para repensar las intervenciones del PAEH, pero también de construir otras propuestas conjuntas, contingentes, desafiando de manera constante a la transformación social. En esta línea, el Trabajo Social, en su quehacer disciplinar cumple un rol clave al indagar en los contextos para intervenir, identificando problemas sociales y construyendo complejidades realizando una lectura sobre las realidades particulares en las que se interviene (Estrada, 2011, p.19).

Fundamentación general de la propuesta de intervención

La propuesta para mejorar la participación de estudiantes mapadres y cuidadores en el PAEH de la Universidad Diego Portales (UDP) atiende las barreras y desafíos que les enfrentan para compatibilizar sus responsabilidades académicas y de cuidado. El problema- objeto de intervención se asume desde un enfoque de derechos, para *"ofrecer un conjunto coherente de principios y pautas que pueden ser aplicables en las Políticas Sociales y en la Intervención del Trabajo Social*" (Carballeda, 2016, p.2). Es un enfoque que concibe los derechos humanos de manera integral, interdependiente y complementaria.

En este marco, diversos estudios han identificado las tensiones de esta población estudiantil universitaria para conciliar

el ser mapadre con actividades en la esfera pública o productiva (Mora-Guerrero et al., 2022; Calero & Royo, 2013), lo que refleja una *"dificultad estructural de compatibilizar tiempos de estudio y cuidado, el peso económico de mantener un hijo/a y las tensiones entre la expectativa personal y familiar de independencia y la responsabilidad de crianza*" (Morales 2020, p.5).

Según Morales (2020), la maternidad y paternidad en jóvenes universitarios están asociadas a mayores tasas de deserción y retraso en los estudios debido a las múltiples demandas que enfrentan. En un estudio de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile se evidencia la complejidad para compatibilizar roles en un contexto donde el cuidado sigue estando feminizado, lo que también dice relación con la falta estructural de tiempo por labores domésticas y cuidar inclusive varones adultos autovalentes, así como falta de apoyo en la organización social familiar del cuidado (Valencia et al., 2022).

El cuidado ha de comprenderse como aquellas *"tareas relativas a niños, niñas, adolescentes y personas dependientes y mayores, como, por ejemplo, prepararles la comida y alimentarlos/as, la higiene, jugar, realizar tareas escolares, ir a controles de salud, realizar cuidados específicos, supervisarlos, entre muchas otras"* (Ministerio de la Mujer y de Equidad de Género, 2023, p. 5). El cuidado no solo considera labores asociadas a la crianza, también el trabajo doméstico y todas aquellas actividades que estén asociadas a la responsabilidad de cuidar a otro u otra.

En el diagnóstico situacional (2024) para esta propuesta y a partir del método cualitativo fue posible identificar, articulados a la categoría de cuidado, conceptos como tarea, compromiso y responsabilidad, asociados a imaginarios de cuidado con un

componente identitario manifiesto como rol preponderante. Los/as entrevistados/as consideraban los quehaceres domésticos como una labor más bien a parte de las de cuidado o crianza, sobre lo que exponen ser más compartidas con el grupo familiar o de menor priorización en comparación con la supervisión de hijos/as.

Por otra parte, tras el análisis de datos cuantitativos por medio de estadística frecuencial, fue posible identificar que el 54% de los/as/es estudiantes mapadres y/o cuidadores encuestados/as, indican no realizar otro tipo de actividades fuera de las académicas y de cuidado. Lo señalado se relaciona justamente con las dificultades para compatibilización de roles, las problemáticas asociadas a tiempos y a la invisibilización de todo lo que comprende la labor de cuidar (Núñez, 2015, p.41), incluyendo el trabajo doméstico, actividades no remuneradas que son efectuadas principalmente por mujeres, sujetos que no reciben reconocimiento ni valor por las actividades que realizan (Pérez Orozco 2006, citado en Zúñiga y Herrmann, 2022, p. 18)

En la búsqueda por promover una educación inclusiva y según la Ley General de Educación 20.370, se reconoce que *"el embarazo y la maternidad en ningún caso constituirán impedimento para ingresar y permanecer en los establecimientos de educación de cualquier nivel, debiendo estos últimos otorgar las facilidades académicas y administrativas que permitan el cumplimiento de ambos objetivos*" (2009, p.6).

Así el PAEH mediante talleres, charlas y espacios de encuentro genera instancias reflexivas que propician acceso a grupos prioritarios de mapadres y cuidadores, cuyas planificaciones y acciones son definidas por el Departamento de Bienestar Estudiantil UDP, poniendo énfasis en la ética, la no discriminación y la responsabilidad, basándose en la construcción

conjunta de una educación democrática, participativa y ciudadana (Lapierre et al., 2019, p. 27).

Así, se torna relevante repensar propuestas de intervención que generen espacios de escucha activa, permitiendo a las y los estudiantes empoderarse, vincularse y comprometerse con el PAEH, identificándose con las experiencias que comparten entre sí. Eso adquiere sentido el considerar a cada persona en su singularidad y las oportunidades disponibles que cada uno tiene, no solo considerando en referencia a su bienestar, también respetando su autodefinición, su libertad de elegir, y por lo tanto, su capacidad personal y aquellas fortalecidas en su interacción con el entorno social (Nussbaum, 2009, p, 43).

A partir de datos de los informes de Desarrollo Humano del Programa de Naciones Unidas (PNUD), Nussbaum (2009) proporciona un análisis crítico en torno a los ámbitos del cuidado y la desigualdad que en ellos experimentan las mujeres, quienes principalmente lo ejercen según capacidades inequitativas que abren brechas de desigualdad. Esto por ser una labor no reconocida y no remunerada, que coarta su independencia al impedir su desarrollo en otras áreas de su vida como recreación, formación, educación, empleo, ciudadanía, entre otras (Nussbaum, 2009, p. 92).

En atención a los señalado, se busca co-construir iniciativas participativas y colaborativas, para tomar conciencia y abordar discriminaciones y desigualdades que experimentan los/as mapadres y cuidadores, con una orientación pública y pluralista, según sus experiencias puestas en contextos y reconociendo los saberes que ponen en práctica en sus propios espacios comunitarios y familiares. Recordemos con Astin (1984, citado en Pozón, 2014, p. 139), que la participación estudiantil es un factor

determinante para el éxito académico y la integración en la vida universitaria.

Rivera et al. (2016), considera que eso requiere de un involucramiento en actividades de convivencia social ya sea de tipo artístico, deportivo, cultural o en la defensa de la ciudadanía. Como además, es importante propiciar una visión de la participación centrada en el potencial político de cada estudiante, reconociéndose tanto como sujeto/a de derechos como parte de una ciudadanía reflexiva, deliberativa e incidente (Yáñez, 2016).

En ese marco, la propuesta de intervención busca asumir una ética de la cordialidad que, como propone Adela Cortina (2007), conlleva el reconocimiento recíproco, un vínculo y obligación con los demás, pero también consigo mismo, apreciando de ese modo la responsabilidad y por ello la corresponsabilidad (Sánchez, 2015). Como señala Mendoza (2012), la motivación de la razón está en el corazón, lo cual abre dimensiones desde la emocionalidad,

> *que consisten en la capacidad de estimar valores, el sentir común que nos permite sintonizar con los otros, el reconocimiento cordial del otro más allá de su competencia comunicativa, y el concebir a una razón capaz de compadecer, de sufrir con los que sufren y gozar con los que se alegran* (p.99).

Cortina (2009) destaca la importancia de un diseño desde las entrañas del corazón donde el éxito de la comunicación depende de su inteligibilidad, de su comprensión semántica, pero también de sentido, para pensar en el lugar del otro y de acuerdo consigo mismo, donde subyace un *"sentir común*" (pp.204-205). De esta forma, cabe preguntarse ¿qué hay en el corazón de los

mapadres y cuidadores que fundamenta su razón? La pregunta nos sugiere considerar los principios de la razón cordial; la no instrumentalización de las personas, el empoderamiento de las capacidades humanas, la justicia social en cuanto a la distribución de bienes, el diálogo y la responsabilidad (Montero, 2008).

En esta mirada ética no es sostenible pensar la participación de este colectivo circunscrita únicamente a la inscripción y asistencia en instancias de taller o recreativas, pues reduce el potencial político de mapadres y cuidadores para involucrarse en espacios de encuentro que promuevan su perspectiva pública y comunitaria, "en el ejercicio de su ciudadanía […] por medio de un conocimiento profundo de sus derechos y capacidades como actores políticos (Hernández y López, 2014, p. 55).

La educación inclusiva debe considerar estas dinámicas y ofrecer mecanismos de apoyo adecuados para asegurar la equidad, resguardando la falta de participación de este colectivo, las labores y competencias de cuidado, como a su vez, las tensiones de roles que experimentan y la falta de tiempo para desarrollar actividades universitarias y de convivencia estudiantil. Hacia ello apunta la presente propuesta de intervención.

Configuración situacional y construcción del objeto de intervención

A partir de un primer levantamiento de información desarrollado por la UDP el año 2020, por medio de una encuesta aplicada a 9.590 estudiantes, fue posible visibilizar al colectivo mapadres y cuidador/a. Del total de encuestados/as el 1,92% son

madres y padres (MAPAU), lo que representa a 311 estudiantes, de los/las cuales el 71,4 % son mujeres y el 28,6% son hombres. El 51% y el 54% de los estudiantes MAPAU y cuidadores/as, se encuentran cursando el primer o segundo año de estudios, respectivamente. En cuanto a la edad de las y los estudiantes, el 37% se concentra en el tramo de 21 a 24 años, seguido por el tramo de 25 a 29 años, que representa el 29%.

Cabe señalar, que el 74% de las y los MAPAU tienen entre 18 a 29 años. El 81% de estudiantes MAPAU financian su carrera con Gratuidad. Los estudiantes MAPAU provienen de diferentes comunas de Santiago, siendo las con mayor representatividad: Puente Alto, Santiago Centro y Maipú. El 46% del estudiantado encuestado declara realizar una actividad remunerada. De acuerdo con lo informado por las y los estudiantes, un 82% tiene un hijo, un 13% tiene 2 hijos y un 5% tiene 3 o más hijos. Respecto a la edad de niñas y niños se puede observar que el 68% tiene 6 o menos de 6 años. Las carreras con mayor cantidad de estudiantes que declaran ser mapadres y/o cuidadores corresponden a Carreras Vespertinas y de la Facultad de Salud y Odontología (DAE UDP, 2020, pp. 10-11).

La situación de intervención refiere a la baja participación de los/as estudiantes mapadres y/o cuidadores en el PAEH entre el 2023 y 2024, así como las dificultades de este colectivo para adherir, involucrarse y a la vez, ser reconocido y visibilizado. Con la finalidad de articular estrategias de apoyo para responder a las necesidades de estos/as, el año 2020 se crea el Programa PAEH, sin embargo, la participación ha sido limitada, evidenciando la necesidad de estrategias más efectivas para involucrar a este colectivo. La participación sigue concentrándose en las actividades recreativas, a las cuales asisten con sus hijas e hijos, con una

concurrencia promedio de 37 estudiantes y 42 niños y/o niñas (DAE UDP, 2020).

En cuanto a las actividades en modalidad de talleres on line con temáticas relevadas por encuestas de satisfacción, de 20 estudiantes que se inscriben, 7 de ellos o ellas se conectan y participan. Pese a la difusión e invitación de cada año a mesas de trabajo para elaborar de manera conjunta y articulada con el estudiantado mapadre y cuidadores la planificación del periodo siguiente, este colectivo presenta una baja participación. En la primera actividad del 2023, del total de 38 inscritos en el primer taller virtual solo se conectaron 10 estudiantes y uno de ellos respondió la encuesta de satisfacción (DAE UDP, 2020).

Aun cuando Ley General de Educación de Chile (Ley 20.370, 2009) prohíbe la discriminación por embarazo o maternidad y exige facilidades para cumplir con ambas responsabilidades, la realidad ha demostrado que las estudiantes mapadres y cuidadores enfrentan desafíos significativos en su trayectoria educativa. Según datos del año 2020 en la UDP, estudiantes mapadres o cuidadores residen en comunas periféricas, y solo un 46% indica realizar actividades remuneradas, lo que sugiere una dependencia económica y una carga considerable de responsabilidades de cuidado, sobre todo la concentración en la feminización del cuidado (DAE UDP, 2020).

Un estudio en el Bestlink College de Filipinas destaca que los estudiantes padres enfrentan desafíos significativos equilibrando estudios y crianza, afectando su rendimiento académico (Roldan et al., 2020). Esto apoya los hallazgos del diagnóstico situacional (2024) sobre las dificultades de compatibilizar roles académicos y familiares, enfatizando la necesidad de políticas educativas adaptadas. En consecuencia, el

objeto de intervención es la conciliación del cuidado y las responsabilidades universitarias, trabajando conjuntamente en el diseño colaborativo de un modelo de acompañamiento, que permita fortalecer sus labores y competencias de cuidado.

Según este diagnóstico situacional (2024), aplicado a un total de 90 estudiantes, el 74,4% se identifica con el género femenino, provienen de las comunas de Santiago, Puente Alto y Maipú, el 60% de los/as encuestados/as indican no realizar otras actividades fuera de las académicas y de cuidado. Mientras el 56% indicó no realizar actividades remuneradas.

A raíz del análisis cualitativo, resulta relevante considerar conceptos como responsabilidad y tarea, que se asocian al cuidado por parte de los y las estudiantes. *"Hacerse cargo de las necesidades de las personas que uno tiene a cargo*" (E.5). *"Es la labor más importante y también desgastante"* (E.3). *"Es hacerse responsable de otra persona*" (E.1). *"Creo que el estar pendiente, poder ayudar en todo lo que requiera, de acuerdo con su edad o condición*" (E.3). *"La labor de cuidado es algo primordial, como le escribí en la encuesta que usted hizo, que para mí es algo fundamental, es (?), que condiciona lo que nosotros, lo que nosotros vamos a hacer a la Universidad"* (E.4).

Resulta importante legitimar esta responsabilidad que los configura como personas, delimitando y caracterizando sus demás roles, como también su representación sobre el concepto de tarea, donde es posible evidenciar la carga mental y emocional presente en la organización de la vida cotidiana, su repercusión en la salud mental y su autopercepción (Álvarez et al., 2020, p.63).

También es necesario contemplar la coocurrencia de conceptos como tiempo, conciliación de roles, corresponsabilidad

y salud mental que fueron mayormente identificados en los relatos de las/os estudiantes participantes de las entrevistas. *"No hago otras actividades, así como que tuviera yo tiempo, que pudiera destinar un tiempo personal, no, no existe ese."* (E.4). *"Me ha costado, pero sé que en un momento lo voy a lograr, voy a llegar como un equilibrio"* (E.3). *"Esa culpa de haber tomado esa decisión de estudiar y no de criarlo"* (E.3).

Eso se corrobora en planteamientos de autores como Nuñez, Morales, Cárdenas, Chalarca, D'Avirro, Royo, que plantean las dificultades de compatibilizar roles académicos y familiares, enfatizando la necesidad de políticas educativas adaptadas a la conciliación de estudios, trabajo y cuidado. Pero, también requieren contar con redes de apoyo para permanecer en la Educación Superior e involucrarse en nuevas actividades que comprometan sus intereses, priorizaciones y participación.

En términos generales, el diagnóstico situacional (2014) confirma lo que señala la literatura y experiencias en torno a estudiantes universitarios madres, padres y/o cuidadores, avizorando: escasez de tiempos de participación en actividades estudiantiles y falta de redes de apoyo en labores de cuidado para poder adherir a ellas, con motivo de las dificultades de conciliación y compatibilización de roles lo cual interfiere en su salud mental.

Del diagnóstico destacan como principales nudos críticos la *baja participación* en las intervenciones del PAEH, que puede estar relacionada con una sobrecarga de responsabilidades y una falta de conocimiento sobre los recursos disponibles. La *falta de flexibilidad académica*, pues exigencias rígidas pueden dificultar la conciliación entre estudios y responsabilidades de cuidado. El *desconocimiento de recursos*, ya que muchos/as estudiantes desconocen la existencia de credenciales de cuidador y otros

apoyos institucionales, lo que limita su capacidad para acceder a estos beneficios.

En cuanto a los nudos de oportunidad destacan la *mejora en la comunicación y difusión*, pues incrementar la divulgación sobre los recursos disponibles y los beneficios del PAEH puede aumentar la participación efectiva. El *ajuste horario*, como *dispositivos* adaptativos y también opciones de educación a distancia para favorecer la compatibilidad entre estudios y responsabilidades de cuidado. El *apoyo financiero y de cuidado infantil*, como parte de los respaldos y servicios dentro de la universidad para aliviar las barreras económicas y de tiempo que enfrentan los estudiantes mapadres y cuidadores.

Dichos nudos críticos y de oportunidad serán abordados a través de determinados focos de intervención que desde ellos subyacen, asumiendo como pilar fundamental la participación de los distintos agentes en su funcionamiento y concibiendo la autorresponsabilidad, principios éticos, cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua (Fernández, 2013, p.30).

El proceso será desplegado por un sistema de gestión integrado que, como señala Yáñez (2019), se constituye por un conjunto de componentes metodológicos interconectados que contribuyen al diseño, organización, seguimiento y aseguramiento de la calidad del proceso, para la efectividad de desempeños, rendimientos, resultados y productos (p. 142).

Tras el establecimiento de la baja participación del colectivo en al PAEH y su invisibilización como agentes sociopolíticos en el entramado social universitario, como línea base de intervención, se asume la necesidad desarrollar una propuesta asentada en una estructura de saber integrado que orientan el desarrollo de líneas

de acción realizadas por los propios agentes involucrados (Yáñez, 2013, p. 131).

Formulación de objetivos

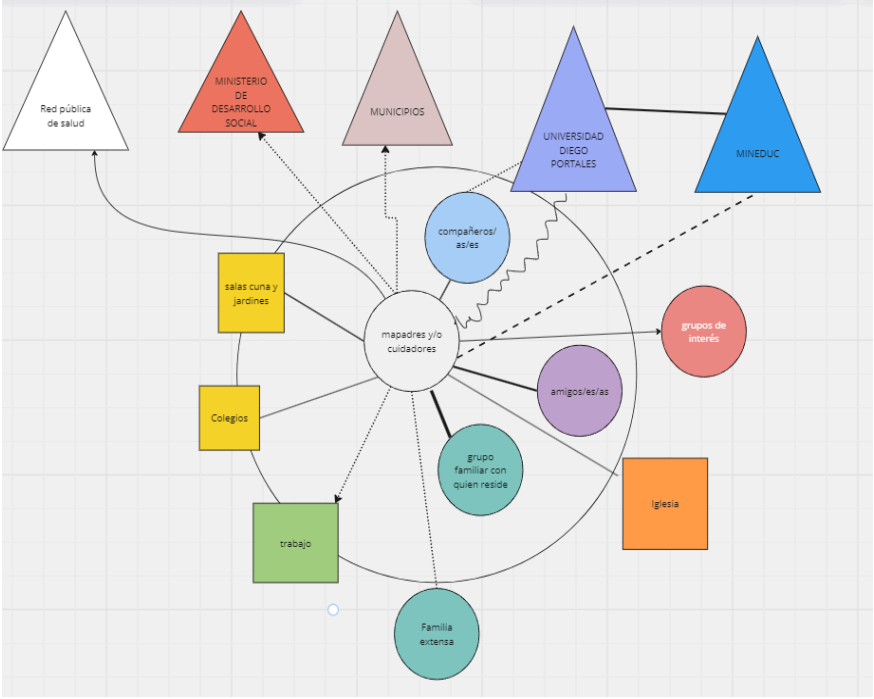
Objetivo general	Fortalecer las labores y competencias de cuidado en estudiantes del programa PAEH, Universidad Diego Portales - Santiago de Chile, período 2023-2024.
Objetivos específicos	1.- Caracterizar al colectivo de estudiantes mapadres y/o cuidadores/as pertenecientes al programa PAEH – UDP. 2.- Comprender el sentido que los y las estudiantes les otorgan a las labores de cuidado. 3.- Diseñar colaborativamente con los/as estudiantes un modelo de acompañamiento validado que fortalezca sus competencias y labores de cuidado.

Composición del conjunto de acción

La intervención presenta una naturaleza *sincrónica*, ya que es efectuada en un momento y tiempo determinado superando así el factor tiempo (Cabrera et al., 2006, p.106); comprende al grupo de estudiantes mapadres y/o cuidadores de la Universidad Diego Portales inscritos en el programa en el 2023 e inicios del 2024. Como mayoritariamente en América Latina, se opta por un proceso

de *mediano plazo*, respondiendo a acuerdos institucionales y de negociación de demandas de actores involucrados con visiones diferentes y la necesidad de mantener seguimiento, monitoreo y obtener resultados (Mattar y Cuervo, 2017, pp.12-58). La propuesta responde a una temporalidad de entre 6 a 12 meses, basada en una *demanda mixta*, por medio de una vinculación inmediata con la situación a intervenir a partir del diagnóstico situacional de entrada y además por las exigencias institucionales que dan marco al PAEH. Es también *convergente*, por su vinculación entre disciplinas, a partir de la gestión y coordinación de Trabajo Social, formando una red de acción en torno a la demanda, integrando distintos ámbitos de conocimiento y proposición (Yáñez, 2013).

El conjunto de acción ha de presentar formas de relación social de tipo *distributivas, de integración y potenciación* (Yáñez, 2013). Eso, por cuanto las líneas de intercambio son tanto verticales como horizontales, mediadas por recursos presupuestarios, capacidades de agentes y gestión social vinculante donde participan actores e instituciones sociales de diverso tipo (Tapella, 2007, p. 2), componiéndose por el siguiente mapa de agentes:



Referencias del gráfico

Representantes de poder

ONGs y/o agrupaciones con reconocimiento jurídico

Sectores informales/grupos



En el mapeo se identificaron como *agentes directos*, en primer lugar, estudiantes mapadres y/o cuidadores UDP catastrados a través del programa PAEH. Además, amigos/as, grupo familiar con quienes residen, trabajo, colegios, salas cunas, compañeros y Universidad comprenden también parte de este grupo de agentes directos vinculantes que caracterizan al contexto situacional del objeto de intervención. Entre los que se describen, es posible identificar como agentes directos significativos el propio colectivo de estudiantes, sus amigos/as, compañeros y grupo familiar con quienes residen y de significación regular, entidades como la Universidad, grupos de interés, trabajo, colegios y salas cunas. Su significación se asocia a *"la capacidad de los involucrados de reconocer y ejercer poder a través de prácticas sostenedoras de unas relaciones sociales particulares que operan como punto de encuentro*" (Yáñez, 2019, p. 175).

Como *agentes indirectos* se reconocen organismos públicos como consultorios, municipios, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Salud, y familia extensa. Dichos agentes pueden considerarse como colaterales ya que, si bien no son

necesariamente determinantes en la intervención, pueden contribuir a ella (Yáñez, 2013) con su funcionamiento y los apoyos que prestan. Destaca la relación tensionada que pueden mantener con la Universidad los/as estudiantes mapadres y su relevancia como representantes de poder, al igual que las entidades públicas identificadas, que por ello resultan indispensables al definir líneas de acción.

Se evidencia conflicto del estudiante mapadre y/o cuidador con la Universidad y de ésta a su vez, con sus compañeros/as/es y con el Ministerio de Educación. Con este último organismo, la Universidad Diego Portales mantiene una fluida relación. Sin embargo, por su tipología de vinculación, es más bien intermitente (Algranati et al., 2012, p.7) asociada al acceso y mantención de beneficios estudiantiles y una vez obtenidos, no se mantiene relación directa y fluida.

Para requerimientos específicos, de acuerdo con la simbología de vinculación, el estudiante mapadre y/o cuidador recurre a Municipios, Ministerio de Desarrollo Social y con mayor recurrencia, a la red pública de salud (comprende los servicios de atención primaria, secundaria y terciaria en salud).

No obstante, puede existir cierta injerencia de agentes emergentes no contemplados previamente, cuyos *"mecanismos de influencia han sido de cierta relevancia para aquellos que estudian movimientos sociales, teoría de coaliciones y redes de política pública"* (Vega y Pacheco, 2004, p. 117). Dentro de ello podrían contemplarse agrupaciones indígenas, considerando que el un 6,6% de los/as encuestados/as indicó pertenecer al pueblo mapuche y un 2,2% de otras etnias originarias como aymara y diaguita (Diagnóstico Situacional, 2024).

Con mayor fluidez y concurrencia relacional de mapadres y/o cuidadores están las organizaciones con personalidad jurídica como sus lugares de trabajo, salas cunas y colegios los cuales podrían reconocerse como parte de la red de apoyo económica y social de este colectivo en el cuidado. En cuanto a la relación más fuerte y constante de mapadres y/o cuidadores, es posible reconocer al grupo familiar con quienes residen y a sus amigos/as quienes también son identificados en las entrevistas como su red de apoyo familiar directa y donde se revelan sistemas de organización social familiar del cuidado desde la corresponsabilidad.

Desde este punto, resulta relevante para aportar al desarrollo de iniciativas que propicien una transversalización del cuidado, la noción de corresponsabilidad social. Este concepto nos *"propone que tanto hombres como mujeres se puedan desenvolver en lo público y lo privado, y que el sexo no determine los roles sociales*" (Bosch et al., 2022, p. 12). Refiere, por tanto, al reparto de tareas domésticas y de cuidado entre integrantes de un grupo familiar de modo de que sea compartida entre familias, hogares, Estado y sector privados y en todos ellos, en igualdad de condiciones, entre hombres y mujeres (PRODEMU, 2023, p. 8).

Se despliega como desafío abrir relaciones que contribuyan a mejorar la interacción del estudiante mapadre y/o cuidador con la institucionalidad y su experiencia en la Universidad conectándose con su red y promoviendo su vinculación con actores que los acompañen y fortalezcan su rol de cuidadores. En este sentido es fundamental identificar las demandas e intereses de cada una de las partes, desarrollando mecanismos para la negociación, la cual puede hacer crecer un interés común y en el intercambio, hacer progresar el

conocimiento para elaborar una propuesta contingente (Poggiese, 1993, pp.4-7).

Para cumplir con éxito la propuesta y en atención al mapa de agentes, se contempla un *modelo de negociación cooperativa o colaborativa*, el cual, como mecanismo de resolución de conflictos, centrado en buscar las ventajas mutuas existentes y donde el resultado se funda en un criterio objetivo, compartido y por ello un acuerdo justo (Manzanal, 2022, p.79). No se trabaja desde posiciones o demandas contrarias, sino más bien desde el reconocimiento de interés comunes y cuya unión propenderá a su consecución. Desde esta noción se visualiza en el acuerdo la posibilidad de lograr mejores condiciones individuales por medio de la sumatoria de fuerzas de todos los agentes involucrados (Puchol, 2005, p.23).

Ahora bien, en cuanto a la valoración de productos, resultados y efectos esperados con la intervención se contempla: un primer espacio de encuentro con metodología de taller de planificación-gestión, en donde se convoque a representantes de agentes más significativos, que se enfrentan a la problemática de la falta de participación de estudiantes mapadres y/o cuidadores del programa PAEH. En dicho espacio es fundamental se las demandas de cada una de las partes, estableciendo prioridades para la intervención, intercambios y negociaciones que sirvan para desarrollar intereses comunes y comprometer a cada una de las partes.

Por parte de la Universidad y del equipo de trabajadores sociales que lideran el programa PAEH, se persigue generar redes con actores relevantes para el desarrollo de la intervención, incluyendo el contexto sociodemográfico de estudiantes mapadres y/o cuidadores, donde destacan Municipios, Ministerio

de Desarrollo Social, consultorios, salas cunas, entre otros. Esto convoca contar con una mirada crítica y deconstructiva de lo institucional, desde los imaginarios que subyacen, como primer paso para la apertura a la complejidad de lo social contemporáneo (Yáñez, 2013).

Organización de focos de intervención, líneas de acción, resultados esperados e indicadores

OE1	**Caracterizar al colectivo de estudiantes mapadres y/o cuidadores/as pertenecientes al programa PAEH–UDP**		
FOCO	**LÍNEAS DE ACCIÓN**	**RESULTADOS ESPERADOS**	**INDICADORES**
Situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores de la Universidad Diego Portales (UDP)	Establecimiento de línea base sobre situación actual estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH	Situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH identificados/as al primer mes de implementada la propuesta.	Total, de instrumentos de diagnóstico de entrada aplicados según planificación. 100% de resultados diagnósticos sobre situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH configurada en el plazo planificado.
Caracterización al colectivo de estudiantes cuidadores/as PAEH	-Construcción de un perfil de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH en torno a su situación actual.	-Profesionales logran desarrollar el perfil que permite caracterizar a mapadres y/o cuidadores PAEH identificados/as al primer mes de	-Total de instrumentos de diagnóstico de entrada aplicados según planificación. -100% de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH

	-Diseño de un estándar de competencias de estudiantes mapadre y/o cuidador PAEH en la actualidad	implementada la propuesta	caracterizados/as en su situación actual configurada en el plazo planificado.
Identificación de competencias de cuidado en estudiantes PAEH	-Diseño de un estándar de competencias de estudiantes mapadre y/o cuidadores PAEH en la actualidad	-Profesionales logran identificar las principales competencias de mapadres y/o cuidadores PAEH al tercer mes de implementada la propuesta.	-Estándar de competencias de cuidado diseñado en un 100%, según plazos establecidos.

OE2	**Comprender el sentido que los y las estudiantes le otorgan a las labores de cuidado**		
FOCO	**LÍNEAS DE ACCIÓN**	**RESULTADOS ESPERADOS**	**INDICADORES**
Dimensiones de sentido sobre competencias de cuidado presentes en estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH	-Identificación de ejes temáticos en torno a las dimensiones de sentido de las competencias de cuidado -Calificación a dimensiones de sentido que fortalecen competencias de cuidado, a partir de ejes temáticos.	-Profesionales logran identificar temáticas en torno a las dimensiones de sentido actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH identificados/as al primer mes de implementada la propuesta -Profesionales definen las cualidades de las dimensiones de sentido que fortalecen las competencias de cuidado de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH, al primer mes de implementada la propuesta	-Total de instrumentos de diagnóstico de entrada aplicados según planificación. -100% de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH caracterizados/as en su situación actual, según plazos establecidos. -100% de temáticas identificadas en torno a las dimensiones de sentido sobre competencias de cuidado. -100% de dimensiones de sentido cualificadas en torno a competencias de cuidado

OE3	Diseñar colaborativamente con estudiantes de PAEH, un modelo de acompañamiento validado que fortalezca sus competencias y labores de cuidado		
FOCO	**LÍNEAS DE ACCIÓN**	**RESULTADOS ESPERADOS**	**INDICADORES**
Diseño colaborativo de modelo de acompañamiento en competencias de cuidado	-Análisis de experiencias comparadas sobre Modelos de acompañamiento, acorde a requerimientos estudiantes mapadres y cuidadores PAEH según planificación. -Formulación colaborativa de Objetivos -Establecimiento colaborativo de estrategias de acompañamiento -Formulación del modelo según el contexto	-Profesionales reconocen nudos críticos y de oportunidad en las experiencias comparadas respecto a Modelos de acompañamiento, al mes de implementada la propuesta -Profesionales adecuan la propuesta de intervención a la normativa institucional y situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH -Profesionales identifican agentes participantes del modelo, al mes de implementada la propuesta -Profesionales y agentes participantes operativizan el Modelo	-100% de agentes identificados en tiempo establecido -100% de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH incorporan al modelo de acompañamiento sus obstáculos en torno a las competencias de cuidado -100% de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH permanezcan vinculados -80% de satisfacción alcanzada con la implementación del modelo de acompañamiento -Número de nudos críticos y de oportunidad identificados en la

	institucional y la situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH según planificación -Definición de mapa de agentes participantes en el desarrollo del modelo. -Puesta en marcha y evaluación de resultados, proceso y efectos del modelo de acompañamiento para estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH según planificación	de acompañamiento al mes de implementada la propuesta -Cobertura a las demandas de las y los estudiantes mapadres y/o cuidadores definidos según planificación -Objetivos del modelo de acompañamiento formulados colaborativamente según planificación -Profesionales y participantes adecuan la propuesta de intervención a la normativa institucional y situación actual de mapadres y/o cuidadores PAEH, al mes de implementada la propuesta -Estrategias del modelo de acompañamiento construidas colaborativamente según planificación	revisión a la experiencia comparada, acorde a lo planificado -100% de agentes identificados en tiempo establecido. -100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado

Seguimiento a modelo de acompañamiento	-Establecimiento de un instrumento de seguimiento ex dure al modelo de acompañamiento -Evaluación continua de calidad en la gestión del seguimiento para el modelo de acompañamiento	-Instrumento de seguimiento elaborado y testeado según planificación -Medición a la calidad de procesos, resultados y efectos implementadas según planificación -Calidad de la propuesta evaluada a su cierre	-Número de monitoreos en la implementación del modelo de acompañamiento acorde al plazo programado -100% de nudos críticos en la implementación atendidos/in- tervenidos en la fase de testeo -100% de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH permanezcan vinculados 80% de satisfacción alcanzada con la implementación del modelo de acompañamiento -Resultados de éxito sobre 75% en evaluación del modelo, acorde a instrumentos implementados e indicadores de calidad
Sistematización al modelo de acompañamiento en competencias de cuidado	-Diseño de un modelo de sistematización del modelo de acompañamiento en competencias de cuidado -Sistematización de aprendizajes y hallazgos, a partir del proceso de	-Modelo de sistematización elaborado acorde a planificación -Aprendizajes y hallazgos sistematizados participativamente y acorde a planificación	-Total de instrumentos de sistematización aplicados según planificación -100% de aprendizajes y hallazgos sistematizados en plazo programado -Proceso de sistematización evaluado con 80% de satisfacción de participantes

	implementación del modelo de acompañamiento en competencias de cuidado.		
Comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos en la implementación del modelo de acompañamiento.	-Establecimiento de un plan comunicacional en la comunidad universitaria de resultados para los/as participantes del programa PAEH -Elaboración estrategias de comunicabilidad (Transferencia y difusión)	-Comunicabilidad del proceso de sistematización realizada a los 3 y 6 meses de implementado el proceso de intervención	-100% de aprendizajes y hallazgos obtenidos en la sistematización del modelo, se incorporan en la propuesta de comunicabilidad -75% de satisfacción de agentes involucrados en el proceso de sistematización y comunicabilidad
Validación diseño modelo de acompañamiento	-Diseño estrategias de validación del modelo de acompañamiento en competencias de cuidado -Elaboración de un Plan Operativo del proceso de validación del modelo de acompañamiento en competencias de cuidado	-Estrategias de validación diseñadas al mes de implementado el modelo de acompañamiento -Plan Operativo del proceso de validación elaborado al mes de implementado el modelo de acompañamiento	-Tasa de logro sobre 80% alcanzado en validación del modelo acorde a criterios e instrumentos establecidos

Sistema de gestión integrado

OE1	Caracterizar al colectivo de estudiantes mapadres y/o cuidadores/as pertenecientes al programa PAEH – UDP		
PRODUCTOS Y EJES DE TRABAJO	**TÉCNICAS**	**INSTRUMENTOS**	**PROTOCOLO DE ACTIVIDADES**
Diagnóstico situacional de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH Ejes: -Identificación Situación actual -Caracterización sociodemográfica -Caracterización académica -Caracterización en torno al uso del tiempo libre	Encuesta al estudiantado del programa PAEH mapadres y/o cuidadores de la UDP Entrevistas semiestructuradas a estudiantes dispuestos a participar del programa PAEH de la UDP. Análisis estadístico frecuencial para el procesamiento de datos cuantitativos	Cuestionario online para estudiantes con hijos/hijas (PAEH) o que ejerzan labores de cuidado UDP 2023-2024” Pauta de Entrevista semiestructura denominada “ser mapadre y/o cuidador en la UDP; sentidos de cuidado” Tablas de frecuencia en base a cada una de las tendencias de respuesta en el cuestionario online.	-Organizar metodológica del diagnóstico -Diseñar la encuesta y entrevista durante el mes de enero del 2024 -Validar el instrumento por experto -Validar institucionalmente el instrumento -Difundir la encuesta por medio del área de comunicaciones de la Dirección de Asuntos Estudiantiles durante el mes de abril del 2024 -Coordinar entrevistas con interesados en su participación por medio de correos electrónicos institucionales para agendamiento -Realizar entrevistas con estudiantes -Analizar información recopilada por medio de las técnicas e instrumentos diseñados y aplicados durante el mes de mayo del 2024. - Formular conclusiones -Elaborar diagnóstico situacional

	Análisis de contenido para el procesamiento de datos cualitativos	Matriz de reducción de datos cualitativos	
Identificación de competencias de cuidado de acuerdo con el diagnóstico situacional de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH Ejes: -Competencias asociadas a las labores de cuidado y el conocimiento que en ellas poseen. -Competencias asociadas a sus aspectos relacionales -Competencias asociadas a los aspectos éticos asociados al cuidado	Entrevistas semiestructuradas Análisis de contenido para el procesamiento de datos cualitativos	Pauta de Entrevista semiestructura denominada “ser mapadre y/o cuidador en la UDP; sentidos de cuidado” Matriz de reducción de datos cualitativos	-Diseñar entrevista durante el mes de enero del 2024 -Validar instrumento por profesor guía de la entrevista a marzo del 2024. -Validar institucionalmente la entrevista para su aplicación a estudiantes interesados/as en participar de ella. -Coordinar entrevistas con interesados en su participación por medio de correos electrónicos institucionales para agendamiento. -Realizar entrevistas y firma del consentimiento informado. -Procesar y analizar la información. -Elaborar conclusiones. -Confeccionar informe

OE1	Comprender el sentido que los y las estudiantes pertenecientes al Programa PAEH – UDP les otorgan a las labores de cuidado.		
PRODUCTOS Y EJES DE TRABAJO	**TÉCNICAS**	**INSTRUMENTOS**	**PROTOCOLO DE ACTIVIDADES**
Definición de las dimensiones de sentido y cualidades del cuidado Ejes: -Dimensiones de conocimiento -Dimensiones de procedimiento -Dimensiones éticas	Entrevistas semiestructuradas Análisis de contenido para el procesamiento de datos cualitativos	Entrevista semiestructura denominada “ser mapadre y/o cuidador en la UDP; sentidos de cuidado” Matriz de reducción de datos cualitativos	-Diseñar entrevista -Validar del instrumento por experto. -Validar institucionalmente el instrumento. -Coordinar entrevistas con interesados -Realizar entrevistas y firma del consentimiento -Analizar información -Elaborar conclusiones. -Confeccionar informe

OE3	Comprender el sentido que los y las estudiantes pertenecientes al Programa PAEH – UDP les otorgan a las labores de cuidado		
PRODUCTOS Y EJES DE TRABAJO	**TÉCNICAS**	**INSTRUMENTOS**	**PROTOCOLO DE ACTIVIDADES**
Modelo de acompañamiento para mapadres y/o cuidadores PAEH Ejes: -Identificación de estrategias de acompañamiento -Calificación de estrategias de acuerdo con dimensiones de conocimiento, procedimental y ética -Formulación y diseño colaborativo del modelo de acompañamiento -Validación del Modelo	Análisis documental comparado de modelos de acompañamiento Focus group con agentes relevantes y participantes interesados/as Encuesta de interés de temáticas a abordar. Mesas de trabajo con agentes relevantes y participantes interesados/as Mapeo de redes de apoyo	Cuestionario online Guión temático Matriz de agrupación de datos en excel Matriz de reducción de datos cualitativos. Bitácora de trabajo y actividades Actas de mesas de trabajo. Mapa de redes para estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH a disposición del equipo técnico de atención de	-Revisar bibliográfica de otras escalas de evaluación de competencias de acuerdo con planificación -Coordinar mesas de trabajo denominadas “hablemos de cuidado en UDP” con agentes relevantes de acuerdo con planificación -Elaborar propuesta cursos online en temáticas que refieren a competencias de cuidado por fortalecer de manera conjunta con unidades académicas -Solicitar Validación institucional con acreditación como curso de formación general a la propuesta de cursos señalada -Formular catastro de redes de apoyo para el estudiantado mapadre y/o cuidador PAEH -Elaborar informe y recurso digital de un mapa de redes para el equipo técnico -Elaborar una propuesta de reglamento de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH de la UDP. -Solicitar aprobación institucional de la propuesta de reglamento de estudiante mapadre y/o cuidador PAEH

	Reunión validación	dichos estudiantes en consejería social (Trabajadores Sociales de Bienestar Estudiantil) Acta validación	-Coordinación de reuniones de validación -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados.
Modelo de seguimiento al modelo de acompañamientos para mapadres y/o cuidadores PAEH Ejes: -Definición de objetivos -Establecimiento de resultados esperados e indicadores. -Formulación de estrategias de seguimiento. -Validación del modelo -Implementación de seguimiento a la calidad el proceso -Validación del Modelo	Reuniones de trabajo con el equipo técnico Panel de expertos (Orozco y Valdivia, 2021) Mesas de trabajo con agentes relevantes y participantes interesados/as. Encuesta de satisfacción Reunión de validación	Actas de reuniones de trabajo. Plan básico de monitoreo (Breilh, 2003) Matriz de procesos críticos (necesidades) (Breilh, 2003) Matriz de contraloría social (control) (Breilh, 2003) Cuestionario online de satisfacción para estudiantes mapadres y/o cuidadores participantes	-Coordinar reuniones de trabajo con el equipo técnico de acuerdo con planificación -Coordinar mesas de trabajo con agentes relevantes de acuerdo con planificación -Solicitar asesorías con expertos de acuerdo con planificación -Elaborar plan básico de monitoreo -Diseñar cuestionario online de satisfacción. -Analizar de los datos recopilados -Elaborar informe de seguimiento -Coordinación de reuniones de validación -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados

		Matriz de agrupación de datos en Excel Acta de validación	
Modelo de sistematización del modelo de acompañamientos para mapadres y/o cuidadores PAEH Ejes: -Definición de objetivos -Establecimiento de objeto de sistematización -Organización metodológica -Implementación de sistematización -Validación del modelo -Comunicabilidad de hallazgos y aprendizajes	Encuestas a la comunidad universitaria participante Entrevistas semiestructuradas desde la sistematización (Castañeda, 2015) Panel de discusión (Zavala, 2010, p.98) Análisis de contenido para el procesamiento de datos cualitativos. Reunión de trabajo por validación	Cuestionario online Entrevista semiestructura denominada “ser PAEH en la UDP; una mirada al modelo de acompañamiento” Guión temático Matriz de agrupación de datos en excel Matriz de reducción de datos cualitativos.	-Diseñar entrevista -Validar instrumento por experto -Validar instit-Diseñar entrevista -Validaucionalmente el instrumento -Coordinar entrevistas con interesados -Realizar de entrevistas y firma del consentimiento -Analizar información -Diseñar encuesta -Coordinar difusión en RRSS -Elaborar conclusiones. -Coordinar panel de discusión -Registrar de forma escrita y por plataformas de difusión del panel de discusión. -Analizar información -Confeccionar informe -Elaborar gráficas para RRSS de difusión de resultados de informe. -Coordinación de reuniones de validación -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados

Validación del modelo de acompañamiento. Eje: -Definición de objetivos -Formulación de estrategias de validación (Borda, 2022) -Definición y revisión de indicadores de éxito del modelo (Picciotto, 2017)	Mesas de trabajo con agentes relevantes y participantes interesados/as. Encuestas a la comunidad universitaria participante Entrevistas semiestructuradas Análisis de contenido para el procesamiento de datos cualitativos.	Actas de mesas de trabajo Cuestionario online Entrevista semiestructurada denominada “ser PAEH en la UDP; una mirada al modelo de acompañamiento” Guión temático Matriz de agrupación de datos en excel Matriz de reducción de datos cualitativos	-Coordinar mesas de trabajo denominadas “ser PAEH en UDP” con agentes relevantes de acuerdo con la planificación -Elaborar plan operativo de validación -Diseñar entrevista -Validar instrumento por experto. -Validar institucionalmente el instrumento. -Coordinar entrevistas con interesados -Realizar entrevistas y firma del consentimiento -Analizar información -Diseñar de la encuesta -Coordinar difusión en RRSS -Elaborar conclusiones. -Coordinar panel de discusión -Registrar en forma escrita y por plataformas de difusión del panel de discusión. -Analizar de la información -Confeccionar el informe de validación. -Elaborar gráficas para RRSS de difusión de resultados de informe. -Coordinación de reuniones de validación -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados

Recursos requeridos

Humanos	Se considera la contratación de profesionales de las ciencias sociales en calidad de honorarios por 6 meses, para la coordinación del proyecto y ejecución inicial del programa de acuerdo con los requerimientos de la propuesta de intervención. Se evaluará de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria su nueva contratación por el proyecto de sistematización y validación. De lo contrario ambos procesos serán asignados por el Departamento de Bienestar Estudiantil y los profesionales de esta área.
Materiales y Operación	Se considera la compra de materiales para el trabajo del profesional contratado, estos son: Computador o notebook, escritorio, silla, artículos de oficina, alimentos y gastos varios.
Institucionales	Se consideran simulando como aportes indirectos, los servicios requeridos para su implementación como el arriendo de oficina de trabajo para ambos/as profesionales con un costo mensual de $200.000 de marzo a julio (6 meses). En este mismo sentido, si bien no presenta un costo adicional a la Universidad por ya contar con estos servicios, se debe considerar sesiones en Campus Virtual (Canvas) de la Universidad Diego Portales a través del área de Educación en línea para realizar cursos, encuestas y zoom institucional para ejecutar talleres virtuales de acuerdo con los lineamientos de programa PAEH UDP.
Equipamiento	Si bien la Universidad Diego Portales cuenta con espacios para desarrollar estas actividades, deben ser coordinadas con antelación con la Dirección de

	Infraestructura, a través del área correspondiente a recintos y espacios.
Económicos	Con motivo del desarrollo de los 4 cursos online en Canvas semestrales en ámbitos de salud mental, primero auxilio, cuidado de enfermos y políticas sociales, se requiere un presupuesto anual de $10.000.000 aprox. para cotizar este tipo de requerimiento con diferentes OTEC especializadas de acuerdo con cada ámbito solicitando propuestas.

Cuadro recursos requeridos con especificación presupuestaria

Recurso	**Especificación**
Humano	$12.000.000
Materiales	$3.720.000
Institucionales	$1.350.000
Económicos	$10.000.000
Equipamiento	$200.000
Total	$27.070.000

Observaciones: los recursos requeridos, a excepción de los humanos y económicos, se encuentran cubiertos por los servicios con los que cuenta la Universidad actualmente. Si bien el Programa PAEH cuenta con un presupuesto anual de $5.000.000, se postulará a fondos externos de apoyo para la cobertura de la propuesta.

Unidad responsable de la propuesta

La propuesta recae en el Departamento Bienestar Estudiantil dependiente de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Universidad Diego Portales.

En la instancia *diagnóstica***,** las responsabilidades fueron propias de las Trabajadoras Sociales que elaboran la propuesta de intervención, buscando responder, por una parte, a OE1 y sus Focos: Situación actual de estudiantes mapadres y/o cuidadores de la Universidad Diego Portales (UDP); Caracterización al colectivo de estudiantes cuidadores/as PAE; Identificación competencias de cuidado en estudiantes PAEH. En cuanto a OE2 y sus Focos: Dimensiones de sentido sobre competencias de cuidado presentes en estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH.

Responsa-bilidades	**Funcio-nes**	**Tareas**	**Plazos**
Trabajado-ras Socia-les a cargo del estudio y la elabora-ción de la propuesta Fase diagnós-tica	Analizar situación actual estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH Recopilar antecedentes respecto al perfil	-Organizar metodología del diagnóstico -Diseñar la encuesta y entrevista durante el mes de enero del 2024 -Validar instrumento por profesor guía de la entrevista a marzo del 2024 -Validar el instrumento por experto. -Validar institucionalmente la entrevista para su aplicación a estudiantes interesados/as en participar de ella	5 meses (enero a junio, excep-tuando el receso de febrero)

	usuarie de los estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH	-Difundir la encuesta por medio del área de comunicaciones de la Dirección de Asuntos Estudiantiles durante el mes de abril del 2024 -Coordinar entrevistas con interesados en su participación por medio de correos electrónicos institucionales para agendamiento. -Realizar entrevistas con estudiantes y firma del consentimiento informado -Procesar y analizar la información recopilada por medio de las técnicas e instrumentos diseñados y aplicados durante el mes de mayo del 2024 -Formular conclusiones -Elaborar diagnóstico situacional. -Confeccionar informe	

En cuanto la instancia de *implementación* se atiende al OE3 y su Foco: Diseño colaborativo de modelo de acompañamiento en competencias de cuidado.

Responsa-bilidades	Funciones	Tareas	Plazos
Dupla psicoso-cial Fase de implemen-tación	Coordinar y gestionar la correcta ejecución del proyecto Supervisar la ejecución técnica y administrativa de la importación del programa PAEH Administrar eficientemente los fondos del proyecto Coordinar las funciones de la dupla psicosocial Mantener reuniones con los agentes involucrados Monitorear el estado de avance del programa Acompañamiento psicosocial a mapadres y cuidadores vinculados a la UDP	-Revisar bibliografía de otras escalas de evaluación de competencias de acuerdo con planificación. -Coordinar mesas de trabajo denominadas “hablemos de cuidado en UDP” con agentes relevantes de acuerdo con planificación. -Elaborar propuesta cursos online en temáticas que refieren a competencias de cuidado por fortalecer de manera conjunta con unidades académicas. -Solicitar validación institucional con creditaje como curso de formación general a la propuesta de cursos señalada. -Formular catastro de redes de apoyo para el estudiantado mapadre y/o cuidador PAEH. -Elaborar informe y recurso digital de un mapa de redes para el equipo técnico. -Elaborar una propuesta de reglamento de estudiantes mapadres y/o cuidadores PAEH de la UDP. -Solicitar aprobación institucional de la propuesta de reglamento de estudiante mapadre y/o cuidador PAEH.	6 meses

	Facilitar instancias participativas de autocuidado para mapadres y /o cuidadores	-Coordinación de reuniones de validación. -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados.	
OTEC Fase de implementación	Brindar estrategias prácticas de acuerdo con las demandas de los mapadres y cuidadores con relación al área de salud mental, primero auxilio, cuidado de enfermos y políticas sociales	-Elaborar propuesta cursos online en temáticas que refieren a competencias de cuidado por fortalecer de manera conjunta con unidades académicas	2 meses

En la instancia de *seguimiento y sistematización***,** se aborda el OE3 y sus Focos: Seguimiento al modelo de acompañamiento, sistematización al modelo de acompañamiento en competencias de cuidado.

Respon-sabilida-des	**Funciones**	**Tareas**	**Plazos**
Dupla psicoso-cial Fase de segui-miento	Liderar la revisión del correcto y oportuno funcionami ento del programa, en lo que concierne a la eficiencia del proceso de implementa ción y mejoras en el proceso	-Coordinar reuniones de trabajo con el equipo técnico de acuerdo con planificación. -Coordinar mesas de trabajo con agentes relevantes de acuerdo con planificación. -Solicitar asesorías con expertos de acuerdo con planificación. -Elaborar plan básico de monitoreo. -Diseñar cuestionario online de satisfacción. -Diseño de entrevista -Validación por expertos de ambos instrumentos -Validación institucional de instrumentos -Difusión de encuesta -Coordinación de entrevistas con participantes interesados/as -Analizar los datos recopilados. -Elaborar informe de seguimiento y sistematización	6 meses

En la instancia de *cierre, retroalimentación y actualización,* se aborda el OE3 y sus Focos: Comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos en la implementación del modelo de acompañamiento y validación del diseño del modelo de acompañamiento.

Responsabilidades	Funciones	Tareas	Plazos
Dupla psicosocial Fase de seguimiento	Liderar la revisión del correcto y oportuno funcionamiento de la instancia de cierre retroalimentación y actualización del modelo para su validación, de acuerdo con los hallazgos y aprendizajes obtenidos	-Coordinar reuniones de trabajo con el equipo técnico de acuerdo con planificación -Coordinar mesas de trabajo con agentes relevantes de acuerdo con planificación. -Coordinación de reuniones de validación -Elaboración del plan operativo de validación -Coordinación y revisión de comunicabilidad de aprendizajes y hallazgos logrados.	4 meses

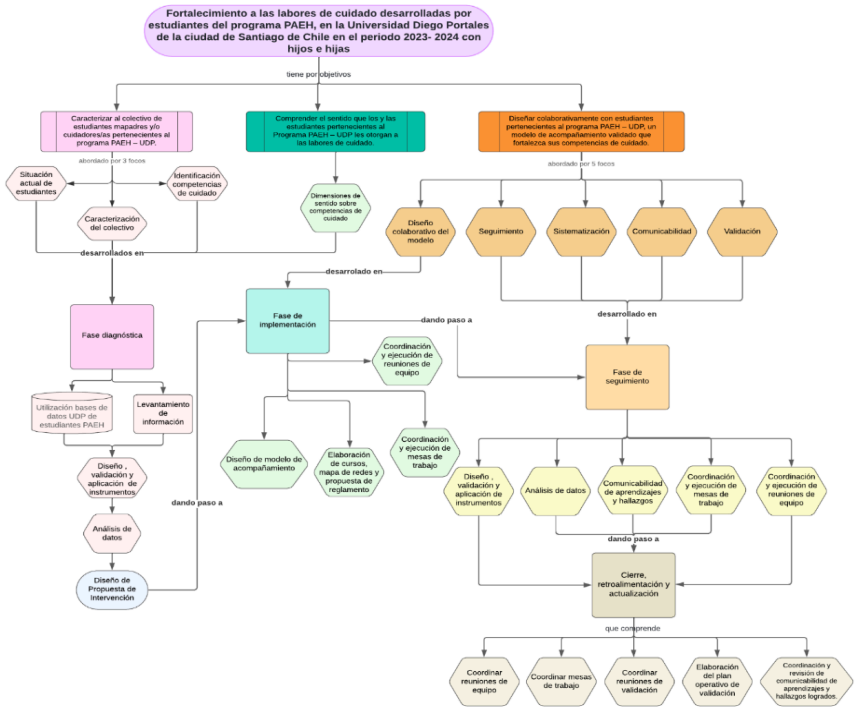
A partir del sistema de gestión integrada, con motivo de "desarrollar un proceso de aprendizaje institucional y generar información relevante para la toma de decisiones de mejorar la calidad y la eficiencia de los resultados" (Espinoza y Molina, 2020, p.76), se propone la elaboración de un **modelo de seguimiento o monitoreo**, que comprende el quehacer profesional del equipo que se contrate para su desarrollo, a cargo del Departamento de Bienestar Estudiantil.

Se coordinarán reuniones del equipo técnico, de mesas de trabajo, el diseño de instrumentos como encuestas y entrevistas, la solicitud de asesoría de expertos, la validación institución, la elaboración del plan de monitoreo y la organización de la comunicabilidad y hallazgos que permitan dar márgenes a la intervención para mejorar prácticas y actividades previamente establecidas (López & Villamil, 2019).

Se contempla también la elaboración de un *modelo de sistematización* que permita abrir paso a una interpretación crítica y reflexiva de lo que se realiza para comprenderlo, por lo que "permite obtener conocimientos consistentes y sustentados, comunicarlos, confrontar la experiencia con otras y con el conocimiento teórico existente, y así contribuir a una acumulación de conocimientos generados desde y para la práctica" (Unday y Valero, 2017, p.1).

Para la elaboración de instrumentos para el levantamiento de datos y su análisis, se realizará una coordinación de paneles de discusión, mesas de trabajo, de equipo y validación y la difusión de sus resultados con las áreas comunicacionales respectivas de la Universidad, por medio de este modelo, será posible revisar lo realizado y comparar con otras experiencias entregando al mismo tiempo una herramienta para continuar con este proceso mientras la intervención se siga desarrollando.

Mapa del proceso de intervención



Referencias

Aeon B, Faber A, Panaccio A (2021) Does time management work? A meta-analysis. *PLoS ONE 16*(1): e0245066. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245066

Algranati, S., Bruno, D., & Lotti, A. (2012). Mapear actores, relaciones y territorios. Una herramienta para el análisis del escenario social. Cuadernos de cátedra, 3, 1-22.

Álvarez Moral, D., Guerra Maldonado, C., Tapia Sepúlveda, K., y Varas González, G. (2020). Compatibilizando estudios y familia: Ser estudiante ya la vez madre o padre. Revista de Sociología, 35(2).

Borda, O. F. (2022). Por la praxis: el problema de cómo investigar la realidad para transformarla. Espacio Abierto, 31(1), 193-221.

Bosch, M., Riumalló, M. y Morgado, M., (2022) Corresponsabilidad: clave para un desarrollo sostenible. Recuperado de https://www.ese.cl/ese/site/artic/20220413/asocfile/20220413104431/estudio_corresponsabilidad_versi__n_final_digital.pdf

Breilh, J. (2003). De la vigilancia convencional al monitoreo participativo. Ciência & Saúde Coletiva, 8(4), 937-951. https://www.scielosp.org/pdf/csc/v8n4/a16v8n4.pdf

Cabrera Pérez, L., Bethencourt Benítez, J. T., González Alfonso, M. C., y Álvarez Pérez, P. R. (2006). Un estudio transversal retrospectivo sobre prolongación y abandono de estudios universitarios. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa.

Carballeda, A. J. M. (2011). La intervención en lo social como dispositivo. Una mirada desde los escenarios actuales. Trabajo Social UNAM, (01). Recuperado a partir

de https://revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/23881

Carballeda, A. (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. Revista Margen, 82(1), 1-4.

Cárdenas-Ramos, Z., y Chalarca-Carmona, C. (2022). Todo a la vez: cotidianidades de jóvenes universitarios padres/madres en pandemia. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 20(2), 467-487.

Castañeda Meneses, P. (2015). Sistematización y generación de conocimientos en Trabajo Social. Aportes metodológicos a la formación profesional.

Cortina, A. (2009). Ética de la razón cordial. Educar en ciudadanía en el siglo XXI. Ediciones Nobel.

Dirección de Asuntos Estudiantiles (2020) Resultados Encuesta MAPAU 2020. Universidad Diego Portales.

DAE UDP. (23 de julio de 2023). Recuperado de Programa de Acompañamiento para estudiantes con hijos/as UDP: https://dae.udp.cl/programas/programa deacompanamiento-para-estudiantes-con-hijos-as/

D'Avirro, M. J., y Rodríguez, B. (2020). Madres y Padres Universitarios: Nuevos perfiles estudiantiles que desafían la democratización en la educación superior. Cartografías del Sur Revista de Ciencias Artes y Tecnología, (11), 47-70. Recuperado de https://doi.org/10.35428/cds.v0i11.184

De Pelekais, C. (2000) Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. Telos Vol. 2 (2): 347-352. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436313

Estrada Ospina, V. M. (2011). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Intervención Social, (16), 21–53.

Fernández Escalona, M. J., Márquez Matito, J. F., & Villalobos Antequera, F. (2013). Intervención participativa en la gestión de riesgos psicosociales. *Medicina y seguridad del trabajo*, *59*, 28-35.

Hernández Flores, H. y López Calva, J. (2014). La participación estudiantil como estrategia de formación ciudadana para la educación en valores en el nivel superior. Revista de Comunicación de la SEECI, 43-58.

Ley General de Educación Superior 20.370 (17 de agosto del 2009). Párrafo 2, Artículo 11. Recuperado de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1006043

Lapierre, M., Ugueño, A., Solar, F., Krause, A., Luna, L., Rilling, C., Fleet, A., Donoso, E., y García, G., (abril de 2019) Enfoques y tendencias actuales en Educación Inclusiva. Centro de Enseñanza y Aprendizaje Facultad de Medicina Universidad de Chile. Recuperado de https://cea.med.uchile.cl/images/recursos-dis/biblio/Educacionsuperior- inclusiva-gop-cinda.pdf#page=15

Liz, E. B., Espinoza-Beraún, J. C., & Molina-Espinoza, S. (2020). El seguimiento en la gestión de los programas sociales. *Gaceta Científica*, *6*(2), 69-79.

López, P. & Villamil, H. (2019). Modelo de seguimiento a egresados con énfasis en empleabilidad. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología,* 12 (35), pp. 17-30.

Manzanal, M. N. (2022). La negociación desde una perspectiva colaborativa: el método Harvard. *Centro de Estudios de Administración*, *6*(1), 77-87.

Mendoza de Jesús, N. M. (2012). Razón cordial: la fundamentación ética en Adela Cortina. Recuperado de http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/41076

Montero Souto, P. (2008). Ética de la razón cordial: educar en la ciudadanía en el siglo XXI. Pedagogía Social, 162+. https://link.gale.com/apps/doc/A219450551/AONE?u=anon~3d8323db&sid=googl eScholar&xid=56fd961d

Ministerio de la Mujer y de Equidad de Género. (03 de julio de 2023). https://minmujeryeg.gob.cl/. Obtenido de https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2020/11/GUIA-CORRESPONSABILIDAD.pdf

Mora-Guerrero, G., Seguel-Esparza, E., Lagos-Marín, C., y Díaz-Calderón, J. (2022). Conflicts in Work-Maternity Conciliation in Rural Areas. Multidisciplinary Journal of Gender Studies, 11(3), 322–352. https://doi.org/10.17583/generos.7094

Morales Álvarez, K. (2020). Estudiantes de educación superior y su rol de madre/padre. Revisión bibliográfica. Recuperado de http://dspace.utalca.cl/bitstream/1950/12248/3/2020B000035.pdf

Nussbaum C., M. (2012) Crear capacidades. Propuesta para el Desarrollo Humano. Editorial Piadós.

Nussbaum, M., & Maldonado, C. (2009). Las capacidades de las mujeres y la justicia social. Debate Feminista, 39, 89-129. http://www.jstor.org/stable/42625546

Núñez Salazar, I. M. (2015). Imaginarios culturales del cuidado en Chile. Trabajo y economía en larga duración. Polis. Revista Latinoamericana, (41).

Ramírez-Ramírez, L. N., Ibáñez-Reyes, L., y Reynaga, A. V. A. (2021). Madres universitarias: narrativas en torno a la experiencia de ser estudiante en pregrado. GénEroos. Revista de investigación y divulgación sobre los estudios de género, 28(29), 109-138.

Rivera Heredia, M. E., Martínez Fuentes, M., González Betanzos, F., & Salazar García, M. A. (2016). Autoeficacia,

participación social y percepción de los servicios universitarios según el sexo. Revista de psicología (Santiago), 25(2), 01-16.

Roldan, A., Abarrientos, M. T., Malate, L. J., Pescador, R., Tahir, R., y Ablen, A. (2020). Challenges Encountered by Student-Parents at Bestlink College of the Philippines: Its Effects on their Academic Performance. *Ascendens Asia Singapore – Bestlink College of the Philippines Journal of Multidisciplinary Research*, *2*(1). Retrieved from https://ojs.aaresearchindex.com/index.php/aasgbcpjmra/article/view/1678.

Rodríguez-Balcázar, S. C., Pastor, G. E. R., Pérez, L. E. Y., y Espino, L. A. Z. (2022). Educación y derechos humanos: enfoques desde una perspectiva crítica latinoamericana. DOAJ (DOAJ: Directory of Open Access Journals). https://doi.org/10.5281/zenodo.5980145.

Royo, R. (2013). Maternidad, paternidad y desigualdad de género: los dilemas de la conciliación. EKAINA. http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.53.09 123.

Sánchez Pachón, J. (2015). Adela Cortina: el reto de la ética cordial. Dialnet. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5257685

Picciotto, R. (2017). La independencia de evaluación en las organizaciones. La evaluación de políticas. Fundamentos conceptuales y analíticos. Buenos Aires: CAF. Retrieved from https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1008

Pedraja-Rejas, Liliana, Bernasconi, Andrés, Rodríguez-Ponce, Emilio, y Muñoz-Fritis, Camila. (2023). Inclusión en educación superior: Un análisis de tendencias desde la perspectiva bibliométrica. Estudios pedagógicos (Valdivia), 49(2), 109-132. https://dx.doi.org/10.4067/

S0718-07052023000200109.

Poggiese, H. A. et al. (1993) Metodología FLACSO de Planificación -Gestión (planificación participativa y gestión asociada). Serie de documentos e informes de investigación N.º 163 FLACSO. Recuperado de: http://legacy.flacso.org.ar/uploaded_files/Publicaciones/Metodologia.FLACSO.de.planificacion.gestion.pdf.

PRODEMU (2023) Corresponsabilidad familiar y social. Recuperado de https://creaequidad.cl/documentos/PRODEMU_Corresponsabilidad%20Familiar%2 0y%20Social.pd .

Puchol, L. (2005). El libro de la negociación. Ediciones Díaz de Santos.

Orozco, M. E., y Valdivia, R. (2021). Monitoreo y evaluación de políticas y programas sociales. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/b6e697ed-ccb0-46bc-88d7-c737cc010193/content

Tapella, E. (2007). El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario. Univ. Nac. de Cba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI).

Valencia Gálvez, Lorena; Hernández-Arencibia, Raynier; Andrade-Guzmán, Carlos y Flores-Fuentes, Francisca (2022). Maternidad y educación superior en Chile: explorando los significados de las experiencias estudiantiles en la Universidad Tecnológica Metropolitana. Revista de Sociología de la Educación - RASE, 15 (3), 399-413. http://dx.doi.org/10.7203/RASE.15.3.25239.

Vega, O., & Pacheco, R. (2004). Relaciones intergubernamentales, actores emergentes y mecanismos de influencia. *Espiral*, *10*(30), 109-137.

Unday, D. E., & Valero, J. A. G. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación. Gaceta médica espirituana, 19(2).

Urbalejo Luna, C. (2021). La intervención del Trabajo Social Contemporáneo: una apuesta por el sujeto. Perspectivas Sociales, 22(2). Recuperado de: https://cutt.ly/7VPx7Gn

Yáñez, V. (2013). Trabajo Social en Contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar. Tomo I. Argentina. Editorial Espacio

Yáñez, V. (2016). Trabajo Social en contextos de alta complejidad. Apuntes sobre la dimensión sociopolítica. Tomo II. Argentina. Editorial Espacio

Yáñez, V. (2019). Peritaje en Trabajo Social. Resignificación teórico-metodológica. Argentina. Editorial Espacio

Zavala, A. (2010). La sistematización desde una mirada interpretativa: Propuesta metodológica. Revista trabajo social UNAM, 1, 90-101.

Zúñiga-Olave, C. P., y Herrmann-Lunecke, M. G. (2022). Labores de cuidado y covid-19: cambios en la movilidad cotidiana de mujeres en Santiago, Chile. Íconos. Revista de Ciencias Sociales, (73), 15-33.

Innovación en el diseño de un Plan prototipo de inclusión laboral integral para organizaciones privadas y públicas. El caso de la empresa Westfaliafruir Chile

Scarlett Ferreira Cáceres
Daniela Rodríguez León

Resumen

La propuesta de diseño del prototipo de inclusión laboral de personas con discapacidad tiene como propósito elaborar un plan de inclusión laboral integral para este colectivo laboral. Se basa en un estudio mixto secuencial de tipo descriptivo-transeccional y diseño no experimental, que toma como unidad de análisis a trabajadores de la empresa Westfaliafruit Chile, utilizando cuestionarios y entrevistas semiestructuradas para la recogida de datos e información. Considera un análisis estadístico descriptivo además del análisis de discurso, mediante softwares SPSS y AtlasTI respectivamente. Eso posibilita una revisión de la situación actual, para la implementación de estrategias efectivas y seguimiento constante, identificando barreras multifactoriales que ilustran la pertinencia de adaptar políticas y medidas organizacionales para alcanzar una inclusión laboral integral de trabajadores/as con discapacidad.

Palabras clave*: Inclusión Laboral Integral, personas con discapacidad, Trabajo Social*

Introducción

En la actualidad la inclusión laboral de personas con discapacidad (PcD) se presenta como un desafío para los entornos de trabajo. Conscientes de esta realidad, se diseña un

prototipo de plan integral de inclusión laboral para la empresa agroindustrial Westfaliafruit Chile, con el propósito de proporcionar directrices, estrategias y recursos prácticos para los diferentes segmentos de la organización. Eso por cuanto la inserción laboral de las PcD constituye un desafío para garantizar el derecho al trabajo, y a su vez, una agenda promisoria de investigación en el Chile contemporáneo (Cea. J, 2021).

El objeto de esta intervención radica en la inclusión laboral integral de personas con discapacidad, destacando los enfoques de capacidades y justicia social. Se asume un enfoque mixto secuencial de tipo descriptivo y diseño no experimental que se fundamenta en la necesidad de abordar la complejidad del problema-objeto de estudio, que se desarrollará en el entorno natural de Westfaliafruit Chile (Hernández Sampieri, 2004, p.107).

La unidad de análisis son trabajadores/as de los campos agrícolas de la empresa Westfaliafruit Chile, con una población de 533 sujetos/as a nivel nacional, debido a la cual se calcula una muestra probabilística de 118 participantes, mediante muestreo por azar simple para la aplicación de cuestionarios (Otzen & Manterola, 2017, p.228). En lo cualitativo se trabajó un muestreo no probabilístico por conveniencia (Tamayo, 2000), entrevistando a un grupo de 12 trabajadores/as, según criterios de selección específicos.

En materia de derechos humanos, el reconocimiento de barreras sociales es el paso inicial para que se acepten las obligaciones legislativas y también que se visibilicen acciones y prácticas empresariales que contemplen las condiciones del contexto particular (Ducón & Cely, 2015, p.4). Para tal cometido, a partir de los enfoques teóricos de las autoras Nancy Fraser (2006) y Martha Nusbbaum (2012), la propuesta se sustenta en

principios de justicia, mediante las categorías de redistribución y reconocimiento, y desde las capacidades como motor de cambio individual y social.

La relevancia del objeto recae en la posibilidad de establecer espacios que den paso a la configuración de nuevos escenarios organizacionales, donde la discapacidad no sea una limitante para el desarrollo de las capacidades de los trabajadores. En este sentido, en la sociedad ha de concebirse y diseñarse para hacer frente a las necesidades de todas las personas (Diaz et al.,2021, p.32), buscando vías para una mayor comprensión que permita abordar el objeto desde múltiples ángulos y con mayor profundidad.

La propuesta de intervención atiende como situación social la discapacidad como un escenario social complejo, el que debe ser observado bajo nuevas categorías de comprensión, para fortalecer la inclusión laboral integral de personas con discapacidad en la empresa Westfaliafruit Chile, mediante el trabajo colaborativo de agentes directos e indirectos, en un proceso de mediano plazo con alcance de un año y medio, centrada en proporcionar directrices, estrategias y recursos prácticos para directivos y sus trabajadores, poniendo énfasis en los focos atendidos mediante cuatro momentos integrados: diagnóstico de entrada; implementación sistemática: seguimiento y sistematización; cierre, retroalimentación y actualización de la propuesta.

La clave de la intervención se encuentra en cómo articular la “dinámica de los sujetos, prácticas sociales y proyectos, cuyo contenido específico es la lucha por dar una dirección a la realidad en el marco de las opciones viables” (Sandoval, 2005, p.100). Eso pues los/as trabajadores/as sociales insertos en

organizaciones laborales chilenas enfrentan entre sus desafíos concientizar a las empresas sobre la importancia de promover la inclusión laboral, y de trabajar en colaboración para desarrollar políticas y prácticas. Según Muñoz-Arce et al., (2017) *"Es a partir de esa comprensión que los trabajadores sociales pueden proponer, diseñar, gestionar e implementar procesos de intervención; y es a partir de esas experiencias de intervención que pueden también aportar a la retroalimentación de los marcos teóricos existentes o a la creación de nuevas categorías conceptuales"* (p.8).

Fundamentación general de la propuesta

La problemática se centra en la inclusión laboral dentro del entorno empresarial, visto esto desde la falta de políticas y programas enfocados hacia la inclusión laboral integral de personas en situación de discapacidad. Si bien existen normativas vigentes que deben regular este escenario social, aun así, persiste la falta de reconocimiento de las capacidades de las PcD, hallándose barreras estructurales y estructurantes que dificultan el acceso al ámbito laboral.

En ese sentido, los procesos de inclusión laboral requieren de un conocimiento de características y potencialidades de PcD, lo que contribuye a solucionar en gran medida las representaciones sociales que existen sobre este colectivo (Ducón & Cely, 2015, p.33).

A lo largo de la historia, el entorno empresarial ha operado bajo una lógica que prioriza la maximización de los recursos sobre las necesidades de sus trabajadores. Esta predisposición ha resultado en la carencia de programas

dedicados a la inclusión laboral de personas con discapacidad, lo que hoy en día exige que se reconozcan y valoren las capacidades de todos/as los/as trabajadores/as por sobre sus diferencias (Fraser, 2006).

Durante los últimos años se han aprobado leyes y decretos que obligan a las empresas a fijar un determinado porcentaje de contratos para personas con discapacidad, Ley 21.015 y a implementar políticas y programas que promuevan un ambiente laboral inclusivo, Ley 21.245. En contraparte, "Fundación Con trabajo" informa un aumento en contratos finalizados en enero de 2021.

A pesar de la Ley de Inclusión Laboral, las empresas aún tienen dificultades para mantener a personas con discapacidad (Fundación con Trabajo 2022, p.22). Según la Encuesta Nacional ENDIDE 2022, en Chile existen más de 2.7 millones de personas en situación de discapacidad, de las cuales menos de la mitad están activas económicamente, lo que, además, se vincula a estigmatización, discriminación y limitaciones cuando acceden al ámbito laboral.

Sin embargo, en las últimas décadas, se ha transitado desde un modelo de prescindencia que percibía la discapacidad como una forma de castigo hasta un enfoque biopsicosocial, reconociendo a las personas con discapacidad como sujetos de derechos y capacidades. De esta manera, según la UNICEF, *"la discapacidad se comprende como el resultado de una interacción entre las características de un individuo y su entorno."* (2014, p.11).

Los principales resultados del estudio-diagnóstico de entrada arrojan que la cultura organizacional de Westfaliafruit Chile promueve la inclusión. Pese a ello, no se manifiestan

estrategias o gestiones específicas en el ámbito. Por otro lado, cuando se nombra a personas con discapacidad, existe una tendencia a utilizar términos como "personas con capacidades diferentes", por lo que se vuelve necesario promover un lenguaje inclusivo. Con respecto a las prácticas de contratación y políticas, se percibe que se implementa la promoción de la contratación de PcD, esto redunda en una estrategia de contratación instrumental para el cumplimiento de la ley 21.015.

La comunicación Interna y capacitación en inclusión de personas con discapacidad, adolece de comunicación efectiva, ya que se cuenta con una política interna de inclusión que no es conocida por los trabajadores. Por último, dentro de los hallazgos obtenidos por medio del desarrollo del análisis preliminar se logra identifica la necesidad de que la empresa logre colaborar con organizaciones no gubernamentales y promover iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) relacionadas con la inclusión, para fortalecer el compromiso con la comunidad y promover una cultura laboral más inclusiva.

Por lo anterior, la propuesta de intervención se centrará en crear un prototipo de plan para la inclusión laboral integral en organizaciones públicas y privadas, que será testeado en la empresa Westfaliafruit Chile, durante el año 2024-2025.

> *Frente a que el criterio de los empresarios es en ocasiones antagónico e incierto y se deriva del desconocimiento frente a si la vinculación de PCD es de carácter obligatorio y podría convertirse en un gasto innecesario, o si, por el contrario, se podría constituir en un beneficio para el contexto empresarial que representan* (Arenas et al., 2020, p. 14).

Así, las empresas inclusivas no solo buscan beneficios económicos, sino también se comprometen con la responsabilidad social, reconociendo la interdependencia entre la organización y la sociedad, trabajando para un beneficio mutuo. La Inclusión laboral de PcD requiere un enfoque integral, desde políticas públicas hasta acciones concretas en el ámbito empresarial. Reconocer y valorar la diversidad de capacidades es fundamental para construir una sociedad más inclusiva.

Configuración situacional y construcción del objeto de intervención

La discapacidad se configura como fenómeno que impacta la situación social de intervención referida a la inclusión laboral de PcD, donde el objeto es la inclusión laboral integral de dicho colectivo laboral.

La ONU estableció el primer acuerdo internacional sobre los derechos de personas con discapacidad, ratificado por Chile en 2008. Este acuerdo impulsó un enfoque de derechos y la inclusión laboral como eje central. En 2001, la Clasificación de Discapacidad de la OMS fue aprobada por 191 países, categorizando la discapacidad en tipos (física, sensorial, psíquica e intelectual) y grados (leve, moderada, severa y profunda).

Según ENDIDE 2022, hay 2.703.893 personas con discapacidad en edad laboral en Chile de las cuales 43,9% de ellas se encuentra activas económicamente, la mayoría en los dos quintiles más bajos de ingreso y sin educación media completa, lo que muestra su vulnerabilidad.

La Ley N° 20.422 de Chile promueve la igualdad de oportunidades, y la Ley N° 21.015 establece un sistema de cuotas de contratación para personas con discapacidad. Según el Servicio Nacional de la Discapacidad (2016), 1 de cada 10 personas en edad laboral tiene una discapacidad, y 3 de cada 10 están fuera del mercado laboral. Al respecto, la OCDE subraya que el empleo de calidad es crucial para su desarrollo y bienestar. Para alcanzar la plena inclusión laboral, es esencial contar con aspectos como contacto y compromiso inicial, evaluación laboral, capacitación, colocación, seguimiento y evaluación del proceso.

Esto hace necesario que existan políticas públicas y proyectos orientados a la inclusión laboral integral de PcD, debido a que a lo largo de los años la discapacidad se ha convertido en un imaginario social que reduce a las personas a estigmas invalidantes, relacionadas a la mendicidad o la falta de capacidades propias para desarrollarse en el ámbito laboral, desconociendo que aquellas personas, debido a condiciones de salud física, psíquica, intelectual, sensorial u otras, deben interactuar con diversas barreras que restringen su participación en los diversos ámbitos de la vida en sociedad (ENDIDE, 2022, p.41).

Esta definición de PcD ha sido producto de una serie de cambios sociales, por lo que ha debido transitar la categoría de discapacidad desde el modelo de prescindencia hasta llegar al modelo biopsicosocial de la discapacidad. De tal forma, Nussbaum (2007) señala que “la incapacidad de dar respuestas adecuadas a las necesidades de los ciudadanos con deficiencias y discapacidades es un grave defecto en las teorías modernas que derivan de los principios políticos básicos de un contrato para el beneficio mutuo” (p.110).

La inclusión laboral integral de personas con discapacidad:

> *"Reconoce las capacidades de las personas con discapacidad y promueve un entorno laboral integral. Va más allá de la contratación, abordando aspectos de la experiencia laboral y bienestar de los trabajadores. Implica no solo eliminar barreras para la participación plena, sino también conocer las barreras de accesibilidad y las acciones necesarias para superarlas con ajustes razonables"* (Ferreira & Rodríguez, 2023).

La inclusión laboral integral no se limita a cumplir con requisitos legales, sino que aspira a una verdadera igualdad de oportunidades y una mayor participación. Basados en el enfoque teórico de capacidades de Nussbaum (2012), se apunta a garantizar que todas las personas, independientemente de su condición, puedan desarrollar y ejercer sus capacidades humanas fundamentales desde su nacimiento hasta su muerte. El Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio (2020) señala que "no se defina a la persona como discapacitada, especial, incapacitada, lisiada, con necesidades especiales, con capacidades diferentes. Son personas con discapacidad. Así, se ubica en primer lugar a la persona y no su deficiencia" (p,3).

En este marco, la empresa Westfaliafruit Chile ha desarrollado una política interna de inclusión laboral, lo cual es un paso positivo a la inclusión de personas con discapacidad al entorno laboral. Hay discrepancias entre la percepción positiva de una cultura inclusiva y el desconocimiento de la política de inclusión, atribuido a la falta de comunicación y capacitación en la empresa, desconocidas por esta política.

Atendiendo al estudio-diagnóstico de entrada desarrollado entre 2023 y 2024, se destacan como principales

Nudos Críticos: la perpetuación de estereotipos sobre las personas con discapacidad, especialmente en áreas medias y bajas de la empresa, donde persisten creencias erróneas que limitan las opciones de personas con discapacidad, sobre la capacidad de trabajo, productividad y necesidad de ajustes razonables. Al respecto algunos entrevistados señalen:

> *"Queremos que esto sea accesible, pero para qué si no tengo persona por discapacidad con los gastos que tengan como planta, ¿para qué voy a hacerlo?"* (Entrevistado, N° 4. 2024).

La falta de comprensión sobre la inclusión laboral y las necesidades individuales de los trabajadores con discapacidad, por los distintos niveles de la empresa, impide la implementación efectiva de políticas de inclusión, pudiendo generar ambientes de trabajo poco receptivos, según lo que uno de los entrevistados señala:

> "*En realidad, en este punto yo tengo que preguntar, ¿tenemos una política propia de inclusión?*" (Entrevistado, N° 10. 2024).

Las deficiencias en la información sobre las acciones y mecanismos específicos de inclusión, determina que existe una falta de comunicación clara y efectiva sobre las políticas y acciones de inclusión dentro de la empresa, generando desconocimiento y confusión interna.

En cuanto a Nudos de Oportunidad se reconocen: el establecimiento de un lenguaje inclusivo y respetuoso en todos los niveles de la empresa, que permite cambiar percepciones y actitudes de los trabajadores de diferentes niveles, lo que

conlleva a crear un ambiente más respetuoso para todos los trabajadores.

La implementación de programas de concientización y capacitación para promover una cultura inclusiva; al capacitar a los trabajadores en temas de inclusión y en ámbitos de las necesidades que tienen las personas con discapacidad. Esto implica que, las normativas internas enfocadas a la inclusión laboral integral se traduzcan en acciones claras y visibles, ya que si bien la mayoría de los encuestados (54,1%) señala estar de acuerdo en que la cultura de la empresa Westfaliafruit Chile fomenta la inclusión, en términos de acciones concretas, los entrevistados no logran dar cuenta de aquello.

La evaluación y ajuste de las políticas de contratación, considerando las necesidades individuales de cada PcD en sus puestos de trabajo y en su tránsito por las instalaciones, en el sentido que la revisión de las políticas de inclusión incluye realizar ajustes razonables en los procesos de selección, la adecuación de los espacios de trabajo y el acceso a las instalaciones. La potenciación de los canales de comunicación interna para difundir información relacionada con la inclusión y establecer un lenguaje común para todos en la empresa.

El establecimiento de redes con organizaciones externas dedicadas a la inclusión, para fortalecer las iniciativas de responsabilidad social empresarial (RSE) e intermediación laboral. La apertura de los cargos directivos de establecer acciones orientadas a la inclusión laboral integral de personas con discapacidad, que surge en base a las entrevistas realizadas a los cargos directivos de la empresa, quienes expresan su interés de desarrollar acciones concretas para enfrentar el fenómeno antes descrito.

Por último, la pertinencia de esta intervención radica en el desarrollo de una propuesta que se encuentre centrada en las oportunidades, enfocándose en el reconocimiento de las capacidades de las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos.

Formulación de objetivos

Objetivo general	Diseñar un plan de la inclusión laboral integral de personas con discapacidad en la empresa Westfaliafruit, proporcionando directrices, estrategias y recursos prácticos para los diferentes directivos y sus trabajadores, con el fin de que se fomente un entorno de trabajo inclusivo durante el año 2024-2025.
Objetivos específicos	**Obj.E1.-**Establecer un diagnóstico de la situación actual de inclusión laboral integral en la empresa Westfaliafruit, identificando barreras físicas, actitudinales y organizacionales que impiden la plena participación de personas con discapacidad en el entorno laboral durante el año 2024-2025. **Obj.E2.-** Definir los diferentes ámbitos estratégicos del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad de la empresa Westfaliafruit, su misión, visión, valores, metas y objetivos, estrategia de acción, modelo de seguimiento, sistematización y plan de comunicabilidad. **Obj.E3.-** Validar el del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad mediante un testeo de prueba y el juicio de expertos durante el año 2024-2025.

Composición del conjunto de acción

La intervención es un proceso complejo y no etapista (Yáñez, 2013), por lo que el conjunto de acción permite establecer la relación social en el proceso de intervención, cuya *expansión temporal* se planifica en un período de mediano plazo, entre los 6 meses el año y medio de duración, permitiendo la adaptación y ajuste continuo de las estrategias que se emplearán. En cuanto a la *construcción de la demanda,* la inclusión laboral de PcD es esencial, no solo por razones éticas y de equidad, sino también por los beneficios económicos y sociales. Se aborda una demanda que pasa de la dimensión Indirecta a la Directa, a saber:

Cumplimiento legal inicial: suele surgir como una respuesta a las leyes y regulaciones que exigen la inclusión laboral de personas con discapacidad en las empresas tanto públicas como privadas. Las empresas implementan políticas de inclusión para cumplir con la normativa.

Evolución a demanda directa: A medida que la empresa comienza a implementar estas políticas, descubre los beneficios prácticos de tener un entorno laboral inclusivo. Esto transforma la demanda de inclusión de un mero cumplimiento legal a una necesidad intrínseca y voluntaria de fomentar la inclusión y motiva a la empresa a continuar y mejorar prácticas de inclusión, reconociendo que la inclusión no solo es un imperativo legal, sino una ventaja competitiva.

Sobre la *Historicidad en la dinámica del proceso,* en el contexto de la inclusión laboral en Westfaliafruit, implica comprender y evaluar cómo las políticas y prácticas de inclusión

han evolucionado a lo largo del tiempo, y cómo estas influencias históricas pueden informar y mejorar las intervenciones actuales. La propuesta es sincrónica, ya que se desarrolla en un tiempo determinado (años 2024-2025), pero toma en cuenta las experiencias pasadas y las dinámicas históricas que han llevado a la situación actual. Evaluar las políticas y prácticas previas de inclusión laboral en Westfaliafruit permite identificar lo que ha funcionado y lo que no. Esto incluye analizar cómo se han implementado y comunicado esta política y cuáles son los desafíos que se enfrentan. Extraer lecciones de las experiencias pasadas permite evitar repetir errores y para replicar estrategias efectivas.

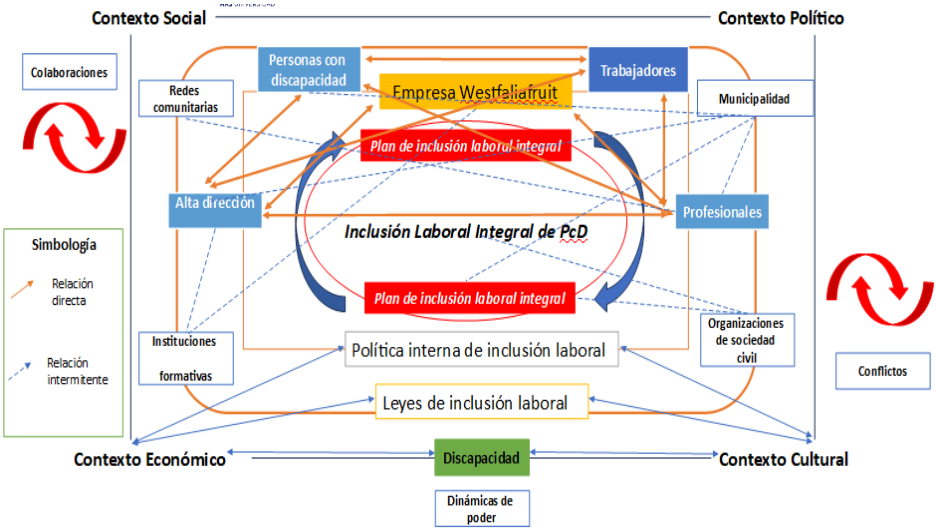
Respecto de la *complejidad del objeto,* la intervención es convergente, ya que se construyó desde la disciplina del trabajo social integrando diversos saberes. Como afirma Yáñez (2013), el desafío para un Trabajador Social es aprender a pensar libre y creativamente en diálogo crítico, constructivo y reconstructivo con la complejidad de los sujetos y fenómenos sociales que intenta investigar para intervenir (Ruiz Botero, 2021). De esta manera, la complejidad del objeto recae en la posibilidad de entender la inclusión laboral de una manera integral, reconociendo la relevancia de los diferentes actores sociales que se ven relacionados en el escenario social. De esta manera, la fundación contrabajo señala que:

> *Según la Encuesta Nacional de Discapacidad y Dependencia del año 2022, en nuestro país el 40% de personas adultas tienen algún tipo de discapacidad, que genera brechas en su participación en el Trabajo. Mientras el 62,1% de la población sin discapacidad se encuentra ocupada* (2023, p.3).

Basados en Yáñez (2013), la propuesta contempla como agentes directos a quienes están comprometidos y son fundamentales para el proceso de intervención, marcando hitos relevantes en el desarrollo del proceso. Surgen como agentes significativos regulares: Trabajadores con discapacidad: personas directamente involucradas en la intervención. Trabajadores: personas que cumplen diversas funciones dentro de la empresa, profesionales: especialistas que apoyan y facilitan el proceso de inclusión laboral. En cuanto a agentes significativos irregulares: Gerencia: Su participación es variada, Otro Generalizados: Ley de inclusión laboral que respalda y promueve la inclusión, Cultura Organizacional: Valores y prácticas dentro de la empresa para la inclusión, Política de derechos Humanos: Garantizan el respeto y la igualdad de derechos. Respecto de los agentes **Indirectos, los cuales sin participar de manera directa se vinculan en diversos momentos de la intervención. Emergentes**: **Grupos de apoyo y redes comunitarias**: En respuesta a las necesidades de apoyo; **los Colaterales**: **Organizaciones de la Sociedad Civil:** Trabajan en pro de la inclusión y pueden tener una participación regular o irregular según su participación, **instituciones educativas y formativas:** Preparan para el mercado laboral, los **Intermitentes**: **Municipalidades:** Gobiernos locales que pueden participar en la implementación de políticas de inclusión. De este modo se conforma el siguiente mapa de agentes, que representa las relaciones de interacción de los diferentes tipos de agentes.

El mapa de agentes es una representación gráfica que facilita la comprensión de los roles de interacción y el intercambio de subjetividades entre los agentes involucrados. A través de este, se pueden identificar y analizar las dinámicas de poder, las colaboraciones y los conflictos que surgen en el proceso de intervención. Es así como Carballeda (2017) señala que un mapa es dibujar lo real desde lo simple.

Figura N°1: Mapa de agentes



Simbología	
	Relación directa Unidireccional
	Relación directa Bidireccional
	Relación Indirecta

Fuente: Elaboración propia

El mapa de agentes muestra un conjunto de acciones caracterizado por el despliegue de dispositivos de integración, distribución – consumo y potenciación (Yáñez, 2013). **En la integración** se promueve **el conocimiento de la inclusión:** Para lograr una verdadera integración en el ámbito laboral, es crucial potenciar el conocimiento sobre la inclusión. Esto puede lograrse

implementando campañas de sensibilización y educación. Es esencial que tanto los trabajadores como la gerencia comprendan las prácticas inclusivas, lo cual puede facilitarse a través de talleres, seminarios y programas de mentoría. Estas actividades deben enfocarse en derribar prejuicios.

En lo que refiere a *distribución y consumo,* el *apoyo social* permite desarrollar redes de apoyo interno dentro de la organización, estas redes pueden ofrecer el soporte necesario para que los trabajadores se sientan acompañados y comprendidos en su entorno laboral. La *distribución de tiempo:* Es otro aspecto fundamental para la inclusión laboral. También los *subsidios para capacitación:* Fondos destinados a la formación de individuos en habilidades.

La potenciación, implica *movilizar sentido en la comprensión de la inclusión laboral,* promover una cultura organizacional que valore la inclusión es fundamental para movilizar el sentido de la inclusión laboral. Para tal cometido, se considera un modelo mixto de negociación que combine elementos de la negociación distributiva y colaborativa. Esto significa que se deben definir claramente las funciones y roles de los agentes, de acuerdo con sus cargos, de manera que se enfoquen en un modelo colaborativo. Este enfoque se aplicará una vez que se haya establecido el modelo integral de inclusión laboral. Es así como la supervisión se vuelve esencial para este proceso, ya que, como afirma Cuenca Silvestre, M. (2024) la supervisión ayuda al Trabajador Social a comprometerse con la realidad y la práctica y aprender de las experiencias.

Sobre la modalidad de *Valoración de resultados y efectos* alcanzados con la intervención, se proyecta utilizar una modalidad mixta que incluya: Indicadores Cuantitativos: tasa de

empleo: Número de personas que han sido contratadas con discapacidad. Retención Laboral: Porcentaje de personas que mantienen su empleo a lo largo del tiempo.

También, Indicadores Cualitativos: *Satisfacción de los trabajadores:* Encuestas y entrevistas que recojan las percepciones y experiencias de los trabajadores. *Clima organizacional:* Evaluación del ambiente de trabajo y la percepción de inclusión por parte de todos los trabajadores.

La metodología de evaluación implica mediciones periódicas: Realización de evaluaciones semestrales y anuales para monitorear el progreso y realizar ajustes necesarios. Como también la participación de actores clave: Involucramiento de todos los agentes directos e indirectos en el proceso de evaluación para asegurar una visión integral y precisa de los resultados.

Organización de focos de intervención de intervención, líneas de acción, resultados esperados e indicadores

Focos	Líneas de acción	Resultados esperados	Indicadores
Obj.E1. -Establecer un diagnóstico de la situación actual de inclusión laboral integral en la empresa Westfaliafruit, identificando barreras físicas, actitudinales y organizacionales que impiden la plena participación de personas con discapacidad en el entorno laboral durante el año 2024.			
Situación actual de inclusión laboral integral en la empresa.	Línea base de inclusión laboral integral para personas con discapacidad.	Profesionales Identifican factores que inciden en la situación actual de laboral. Profesionales, elaboran panorama general de las condiciones sobre inclusión laboral integral de personas con discapacidad.	Total, de instrumentos aplicados, acorde a planificación. 100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado. 100% de áreas evaluadas respecto a plazos y planificación. Diagnóstico elaborado en tiempo establecido.
Situación actual de discapacidad en la empresa	Línea base discapacidad en la empresa.	Levantamiento de los puestos de trabajo con los ajustes razonables. Estrategia mejorada que aborde las áreas identificadas para una inclusión laboral integral.	Total, de instrumentos aplicados, acorde a planificación.100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado.100% de ajustes en puestos de trabajo. 100% de mejoras en áreas identificadas. Diagnóstico con mejoras actualizado y reevaluado el primer mes del 2025.

Transversalización de inclusión laboral en los diferentes niveles de la empresa	Comunicación multinivel de hallazgos sobre línea base. Escalamiento en la difusión acorde al avance en el proceso comunicacional. Desarrollo de sistema de comunicación multinivel constante.	Sistema de comunicación multinivel elaborado al tercer mes de Implementada la propuesta. Agentes multinivel conocen los principales hallazgos del plan de inclusión laboral integral al tercer y cuarto mes de implementada la propuesta. Escalamiento multinivel de la información relevante logrado entre el mes cuarto y hasta el cierre de la propuesta. Sistema de comunicabilidad evaluado en formato multinivel al cierre de la propuesta de intervención	Número de instancias de comunicabilidad multinivel 100% de trabajadores informados sobre los hallazgos de la línea de base. 75% de satisfacción multinivel con proceso de comunicabilidad.75% de escalamiento multinivel alcanzado según planificación de base. Tasa de éxito alcanzado sobre 75% en evaluación de comunicabilidad

Focos	Líneas de acción	Resultados esperados	Indicadores
Obj.E2.- Definir los diferentes ámbitos estratégicos del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad de la empresa Westfaliafruit, su misión, visión, valores, metas y objetivos, estrategia de acción, modelo de seguimiento, sistematización y plan de comunicabilidad.			
Plan de Inclusión laboral integral para personas con discapacidad	Proyección entorno interno a partir de la línea base de inclusión laboral integral en la empresa. Revisión a la Misión, Visión, principios y corporativos para su ajuste a una inclusión laboral integral Definición de objetivos, metas y recursos organizacionales sobre inclusión laboral integral. Ajuste de políticas y estrategias sobre inclusión laboral integral. Promoción de espacios participativos para la inclusión laboral integral. Adaptación de bienes tangibles e intangibles de la empresa para inclusión laboral integral. Formulación de programa para reconocimiento y fortalecimiento de la inclusión laboral integral.	Estrategia mejorada que aborde las áreas identificadas para una inclusión laboral Entorno empresarial interno sobre inclusión laboral integral configurado al quinto mes de implementado del 2025. Estrategias del modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad al quinto y sexto mes del 2025. Plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad al séptimo mes del 2025.	Total, de instrumento aplicado acorde a la planificación. 50 % de incremento en la percepción positiva de un ambiente laboral inclusivo entre los empleados respecto a línea base. 75% de satisfacción respecto del modelo de inclusión implementado Número de espacios participativos creados y utilizados, acorde a la planificación inicial 50% de adaptaciones efectivamente realizadas, acorde al diagnóstico de base

Focos	Líneas de acción	Resultados esperados	Indicadores
Obj.E3.- Validar el plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad mediante un testeo de prueba y el juicio de expertos durante el año 2024			
Seguimiento multinivel al plan Inclusión laboral integral	Elaboración del modelo de seguimiento para el Plan de Inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Testeo de prueba modelo de seguimiento para el Plan de Inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Implementación de modelo de seguimiento ajustado. Evaluación continua de la calidad en la gestión del seguimiento al Plan de Inclusión laboral integral de personas con discapacidad.	Modelo de seguimiento elaborado y testeado al quinto mes de implementada la propuesta. Estrategias de seguimiento de procesos, resultados y efectos implementadas al sexto mes de implementada la propuesta. Calidad de la propuesta evaluada al cierre de la propuesta.	Tasa de éxito sobre 75% en el testeo del modelo, acorde a instrumento de prueba. 100% de estrategias de seguimiento aplicadas. 75% de satisfacción multinivel sobre resultados, proceso y efectos. Nivel de calidad obtenido a partir de evaluación implementada, superior al 75% de logro.

Sistematización y comunicabilidad ad multinivel al plan Inclusión laboral integral	Diseño de modelo de sistematización del Plan de Inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Implementación de modelo de sistematización con agentes multinivel. Sistematización aprendizajes, hallazgos y constructos, a partir del proceso de inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Elaboración estrategias de comunicabilidad (transferencia y difusión)	Reelaborar y mejorar el Modelo de sistematización del plan para una inclusión laboral integral. Modelo de sistematización del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad al quinto mes de implementado del 2025. Modelo de registro de hallazgos y constructos de la implementación del modelo de inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Modelo de comunicabilidad del proceso de sistematización del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad.	Tasa de éxito sobre el 75% de los constructos levantados en el testeo del modelo, acorde a los registros de sistematización. 100% de hallazgos y constructos relevantes documentados correctamente. 75% de nuevos constructos desarrollados a partir de los hallazgos. 75% de agentes multinivel involucrados. 100% de estrategias de comunicabilidad elaboradas y ejecutadas. 75% de incremento en la percepción de un ambiente laboral inclusivo entre los trabajadores con discapacidad debido a los cambios implementados.

Validación del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad	Diseño estrategias de validación del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Definición de criterios de constructo y juicio de expertos para validación, 2025. Elaboración del Plan Operativo del proceso de validación según la gestión.	Modelo de comunicación del plan de inclusión laboral integral mejorado Constructo de validación de expertos del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad.	Validación del 100% de Adoptación de las estrategias de validación diseñadas. 100% de los criterios definidos y validados. -Tasa de logro sobre 75% alcanzado en validación del modelo acorde a criterios e instrumentos establecidos.
Sistematización del proceso de implementación de la propuesta	Diseño de modelo de sistematización del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Hallazgos y constructos construidos a partir del proceso de sistematización.	Modelo de sistema-tización implementado en plazos establecidos por cronograma. Instrumentos de registro de hallazgos aplicados en plazos establecidos por cronograma. Sistematización de aprendizaje, hallazgos y constructos realizada en plazos establecidos por cronograma. Elaboración estrategias de comunicabilidad	100% de instrumentos de registro aplicados para sistematizar aprendizajes y hallazgos, según lo planificado. Constructos formulados según planificación establecida. Sistematización informada acorde al plazo planificado 75% de agentes multinivel involucrados.100% de estrategias de comunicabilidad elaboradas y ejecutadas. 75% de incremento en la percepción de un ambiente laboral inclusivo entre los trabajadores con discapacidad debido a los cambios implementados Comunicabilidad del proceso de

		(Transferencia y difusión)	sistematización realizada según plazos planificados en cronograma.
Validación del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad	Diseño estrategias de validación del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad. Definición de criterios de constructo y juicio de expertos para validación, 2025. Elaboración del Plan Operativo del proceso de validación según la gestión.	Estrategias de validación diseñadas según cronograma establecido. Plan Operativo del proceso de validación elaborado según cronograma establecido.	Validación del 100% de Adoptación de las estrategias de validación diseñadas. 100% de los criterios definidos y validados. -Tasa de logro sobre 75% alcanzado en validación del modelo acorde a criterios e instrumentos establecidos

Fuente: Elaboración propia

Sistema de gestión integrado

Ejes de trabajo o Productos	Técnicas	Instrumentos	Protocolo de actividades
Obj.E1. -Establecer un diagnóstico de la situación actual de inclusión laboral integral en la empresa Westfaliafruit, identificando barreras físicas, actitudinales y organizacionales que impiden la plena participación de personas con discapacidad en el entorno laboral durante el año 2024.			
Diagnóstico de entrada	-Análisis documental -Entrevista semi estructurada -Encuesta	-Guión de entrevista. -Cuestionario -Reunión de trabajo.	-Construir la metodología y validar instrumentos. -Consentimientos informados. -Realización de entrevistas, transcripción y codificación. -Aplicar cuestionario online -Elaboración de base de datos. -Generación de conclusiones -Formulación del Informe Diagnóstico -Validar informe de gestión con directivos de la empresa

Gestión de levantamiento de los puestos de trabajo	-Entrevistas semiestructuradas. -Revisión documental -Mesa de trabajo. -Visita en terreno. -Observación directa.	-Guión temático. -Actas de reunión. -Bitácoras mesas de trabajo. -Bitácoras de visita en terreno. -Pauta de observación.	-Consentimientos informados. -Proceso de entrevistas, transcripción y codificación. -Coordinación y realización de reuniones de trabajo. -Elaboración de pauta de observación. -Coordinación de mesa de trabajo. -Coordinación, realización y elaboración de bitácora de visitas en terreno. -Entrega de un informe de gestión a los directivos de la empresa.
Gestión de la información interna	-Mesa de trabajo. -Taller de análisis y discusión.	-Acta de mesa de trabajo -Matriz de evaluación de hallazgos -Listas de verificación (cotejo)	-Coordinación y realización de mesas de trabajo. -Revisión del sistema de comunicación -Realización de acta de las reuniones. -Pautas de evaluación de talleres. -Actas de compromisos.

Obj.E2.- Definir los diferentes ámbitos estratégicos del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad de la empresa Westfaliafruit, su misión, visión, valores, metas y objetivos, estrategia de acción, modelo de seguimiento, sistematización y plan de comunicabilidad.			
Plan de inclusión laboral integral	-Revisión documental -Mesa de trabajo. -Vista en terreno. -Observación directa. -Reunión de control.	-Matriz de revisión documental. -Actas de mesa de trabajo. -Pauta de visita en terreno. -Lista de verificación (cotejo) -Matriz de evaluación de hallazgos.	-Coordinación y realización de mesas de trabajo. -Revisión de diagnóstico de entrada. -Pauta de vista en terreno. -Actas de visitas en terreno. -Pautas de observación participante. -Creación y validación de encuesta. -Creación de cuestionario online. -Aplicación y análisis de cuestionario. -Coordinación y desarrollo de reuniones de control. -Desarrollo de listas de cotejo. -Implementación de matriz de evaluación.
Gestión de registro y evidencia	-Reuniones de control -Observación directa -Portafolios	-Listas de verificación (cotejo) -Pauta observación -Pauta portafolio -Cronogramas.	-Categorización de los registros. -Actualización de los registros periódicamente. -Coordinación y realización de reuniones de control. -Realización y revisión de pautas de observación directa.

Sistematización y comunicabilidad	-Talleres de reflexión -Reunión de retroalimentación. -Reunión de difusión de resultados y productos.	-Pauta Temática de talleres. -Actas de taller -Informe de gestión de reuniones. -Plan de difusión.	-Orden y clasificación de la información. -Realización y revisión de portafolio. -Realización y seguimiento del cumplimiento del cronograma.
Obj.E3.- Validar el plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad mediante un testeo de prueba y el juicio de expertos durante el año 2024.			
Gestión interna de validación	-Escala de valoración -Focus Group -Reunión de trabajo	-Escala -Guión Temático -Actas de reunión	-Creación, validación y aplicación de encuesta. -Coordinación de reuniones -Informe de acuerdos de validación. -Elaboración del acta de validación.

Fuente: Elaboración propia

Procedimientos de seguimiento

Esta constituye una instancia metodológica relevante para mantener un orden lógico en función de los productos generados y asegurando la continuidad del proceso. Organizar y gestionar la información facilita el registro del proceso en sí mismo, mientras que el seguimiento detallado de las acciones y el monitoreo constante de metas e indicadores posibilitan realizar actividades planificadas, desarrollando así una evaluación constante. Además, este sistema de seguimiento da cuenta de la modelación de la propuesta de intervención al registrar y producir insumos para el conocimiento, a través de medios y/o soportes (físicos o digitales) que permiten consignar y documentar información, en el contexto y situación de indagación (Yáñez & Retamal, 2022, p.171).

Los registros forman parte fundamental del sistema, por tanto, Castañeda et al (2021) señala que “respaldan acciones de los profesionales y muestran los repertorios usados. Completar formatos requiere un lenguaje especializado para describir con precisión las situaciones bajo responsabilidad directa” (p.20). Es una instancia donde se recopila y ordena información sobre resultados, productos y efectos del proceso.

Fuentes, análisis y verificadores

Fuentes		Análisis	Verificadores
Fuentes primarias: -Entrevistas -Actas de reuniones -Informes -Mesas de trabajo - Visitas a terreno -Observación directa -Portafolio -Focus group -Talleres de reflexión -Reuniones retroalimentación	**Fuentes secundarias:** -Análisis documental -Revisión documental	-Análisis de datos -Interpreta-ción de resultados -Reporte resultados obtenidos	- Actas de reunión - Pautas de observación - Bitácoras de mesas de trabajo -Bitácoras de visitas en terreno -Matriz de revisión documental -Pauta temática de talleres -Transcripción de entrevistas -Libros de códigos -Encuestas -Listas de asistencias -Check list

Plan de mejoras
Los aspectos que contempla el plan de mejoras son: Reevaluación continua, Comunicación transversal multinivel, Revisión, ajustes de políticas y estrategias. El modelo de seguimiento y evaluación continua asegura que la empresa se mantenga alineada con las mejores prácticas y normativas actuales. ANECA (2017) "indica qué, el plan de mejoras constituye un objetivo del proceso de mejora continua, y, por tanto, es una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo". Además, para facilitar la retroalimentación continua en la empresa, se implementarán estrategias de: Reuniones periódicas con frecuencias establecidas y dinámicas, Sesiones post-evento, con evaluaciones al término de actividades, encuestas de satisfacción, asegurando una comunicación clara y abierta en todos los niveles de la empresa. La difusión de resultados y nuevas iniciativas se realizará a través de boletines informativos y reuniones que aseguran que todos los empleados estén alineados con los objetivos y cambios implementados. Según Quezada y Salinas (2021) *"la retroalimentación es una de las estrategias más efectivas e inmediatas en la evaluación y progreso del aprendizaje (p2*).

Fuente: Elaboración propia

Diseño de dispositivo de sistematización

Para el diseño de dispositivos de sistematización es necesario organizar, analizar y documentar la información recopilada para mejorar prácticas y compartir conocimientos. Además de facilitar la toma de decisiones, aprender de experiencias, comunicar resultados, proporciona una base sólida para demostrar lo que se ha hecho, optimizar recursos, identificar áreas de mejora y generar nuevo conocimiento basado en la experiencia. En este sentido, La sistematización de experiencias se entiende como la reconstrucción y reflexión analítica de una

experiencia, interpretando lo ocurrido para comprenderlo (García, et. al.2010 p.7)

Destaca la posibilidad de generación de conocimiento situado a través de la experiencia vivida en el proceso de construcción del prototipo del modelo de inclusión laboral integral. El conocimiento se enriquece mediante la interacción en la empresa. Los hallazgos surgen de la revisión de la información generada en el seguimiento y su categorización, que permite obtener constructos sobre la inclusión laboral a partir de la intervención. Estos constructos se definen por conductas observables y se corresponden con la realidad estudiada. En este sentido, Ruiz Botero (2021) destaca que "la sistematización busca captar los significados de la acción y sus efectos, organizando experiencias, teorizando y cuestionando la praxis social para comunicar el conocimiento" (p.2).

El objetivo general de este dispositivo es generar reflexiones sobre los hallazgos y constructos obtenidos a través del plan de sistematización asociado al seguimiento en la implementación del prototipo de inclusión laboral integral de PcD durante el período 2024-2025. Para ello, se busca reconstruir la experiencia de la intervención realizada por los distintos agentes de la empresa Westfaliafruit Chile. Se espera revisitar el significado que trabajadores, profesionales, jefaturas y personas con discapacidad otorgan a dicha implementación, y transmitir los resultados de la sistematización, garantizando una comunicación efectiva en todos los niveles de la organización.

Modalidad y medios de registro

Fuentes de información	Plan de Análisis	Modalidad de organización
Primaria: Se obtendrán de los agentes que conforman la empresa Westfaliafruit en sus diferentes niveles. Secundarias: Análisis de documentos internos	Análisis temático Análisis documental de los registros obtenidos. Sistema de Registro de Evidencia	Construcción de Evidencia: Divulgación del proceso, triangulación de fuentes y Métodos, plan comunicacional con los resultados, difusión y publicación de documentos
Construcción de evidencia	**Divulgación del proceso**	
Triangulación de fuentes y métodos.	Plan comunicacional con los resultados. Difusión y publicación de documentos.	

Fuente: Elaboración propia

Recursos requeridos

Recur-sos	Especificación
Huma-nos	**Trabajadoras sociales:** Profesional experta en inclusión laboral que asesorará y guiará a la empresa y a los trabajadores en prácticas inclusivas. **Gestoras de inclusión laboral:** Trabajadores(as) certificadas que coordinarán y ejecutarán planes de inclusión dentro de la empresa, asegurando que las políticas y acciones favorezcan la integración de personas con discapacidad. **Comité de inclusión laboral de la empresa:** Grupo multidisciplinario que supervisa la implementación de políticas de inclusión laboral, garantizando que se cumplan los objetivos establecidos en la empresa.

	Departamento de personas y cultura: Área responsable de promover una cultura inclusiva en la empresa, impulsando políticas y programas que favorezcan la inclusión. Compuesta por áreas: calidad de vida, prevención de riesgo, desarrollo organizacional, comunicaciones, remuneraciones y compensaciones, **Gerencias:** Líderes de las distintas áreas de la empresa que juegan un papel importante en la implementación de estrategias de inclusión laboral, asegurando que se apliquen en todos los niveles de la organización. **Trabajadores:** Contratados de la empresa, quienes participan en crear un ambiente inclusivo para todos los trabajadores, incluyendo aquellos con discapacidad **Personas con discapacidad:** Persona que, con el soporte adecuado, se integrarán al entorno laboral, contribuyendo con sus habilidades y capacidades. **Profesionales:** Trabajadores especialistas de distintas áreas que aportan su conocimiento y experiencia para la implementación y mejora de las prácticas de inclusión laboral. **Municipalidad:** Entidad gubernamental a nivel local que puede ofrecer recursos y apoyo en la implementación de programas de inclusión laboral. **Redes comunitarias (ONG):** Organizaciones sin fines de lucro que colaboran en la promoción de la inclusión laboral, proporcionando formación y apoyo a las empresas y a las personas con discapacidad. **Organizaciones de la sociedad civil (SENADIS, COMPIN):** Instituciones que brindan apoyo y recursos para asegurar la inclusión laboral de personas con discapacidad. **Dirección del trabajo:** Entidad reguladora que asegura el cumplimiento de las normativas laborales, incluyendo aquellas que protegen y promueven la inclusión de personas con discapacidad en el trabajo. **Instituciones educativas:** Centros de formación educacional que preparan a las personas para el mercado laboral, proporcionando las habilidades y conocimientos necesarios

	para su integración exitosa, entre ellos personas con discapacidad.
Materiales	**Informe ejecutivo:** Documento escrito donde se presenta el resumen de las estrategias y resultados relacionados con la inclusión laboral, utilizado para informar a la alta dirección y partes interesadas. **Herramientas y materiales adaptados sobre la temática de inclusión laboral:** Recursos diseñados para facilitar la implementación de prácticas inclusivas, asegurando su uso para todos. **Documentos de sensibilización:** Material que educa y concientiza a toda la empresa sobre temática de inclusión laboral, promoviendo un ambiente de respeto. **Recursos educativos como folletos informativos:** Material impreso que entrega y distribuye información sobre inclusión laboral entre los trabajadores. **Material de capacitación inclusiva:** Herramientas y recursos diseñados para capacitar a los trabajadores en temas de inclusión, garantizando que todos comprendan y apliquen prácticas inclusivas en su trabajo.
Institucionales	**Alianzas con empresa comprometida con la inclusión:** Colaboraciones estratégicas con otras empresas que comparten el compromiso con la inclusión laboral, lo que permite el intercambio de prácticas inclusivas. **Acuerdos con ONG y municipalidades:** Convenios que fortalece la red de apoyo a las personas con discapacidad y a la vez facilitan el acceso a recursos y apoyo para la implementación de programas de inclusión laboral. **COMPIN:** Entidad pública que establece la acreditación de discapacidad, proporcionando orientación y recursos cuando sea necesario.
Equipamiento	**Software inclusivo. (BUK):** Herramienta tecnológica diseñada para facilitar la gestión administrativa y en temas de inclusión la realización de encuestas adaptadas. Su costo mensual es de 6 UF I**nfraestructura adaptada:** Adecuaciones físicas en los espacios de trabajo para garantizar la accesibilidad,

	incluyendo ajustes en puertas, baños asegurando que todos los trabajadores puedan desplazarse con libertad y seguridad.
Económicos	**Financiamiento programas de capacitación**: Fondos destinados a la formación continua de los trabajadores en temas de inclusión, con un valor de: -Capacitaciones presenciales: cobertura 100% SENCE valor hora $7.000 mínimo 12 y un máximo 30 asistentes -Capacitación Online: Cobertura 100% SENCE valor hora $ 5.600 mínimo 12 y un máximo de 30 asistentes. -La cobertura se relaciona con la renta imponible: 100% cobertura SENCE hasta $ 1.500.000 renta imponible **Adaptaciones en los accesos principales**: Inversiones necesarias para adaptar entrada a empresa, asegurando que cumplan con las normas de accesibilidad, como rampas con un ancho mínimo de 1,5 metros y una altura mínima de 2,10 metros. Además, los desniveles en los costados de las rampas no pueden ser superiores a 0,30 m.) **Financiamiento comunicaciones:** Recursos económicos destinados al diseño y producción de materiales de comunicación, como trípticos, boletines y logos.

Fuente elaboración propia

La tabla presentada a continuación forma parte de los recursos económicos, que se dividen entre recursos económicos directos e indirectos:

Recursos económicos directos e indirectos

Recursos Económicos Directos:		Valores	Periodo
Materiales	Herramientas y materiales adaptados:	$500,000	Anual
	Documentos de sensibilización:	$200,000	Anual
	Recursos educativos:	$150,000	Anual
	Material de capacitación:	$100,000	Anual
Equipamiento	Software inclusivo (BUK) encuesta	$226,374	Anual
	Infraestructura adaptada (baños)	$1,000,000	Por sucursal
	Pasamanos	$50,000	Por sucursal
	Barras apoyo	$35,000	Por sucursal
Formativos	**Adaptaciones de acceso**	$500,000	Por sucursal
	Capacitaciones **Estrategias de trabajo con personas con discapacidad: Capacitación (14 horas presencial. 30 participantes)** Modulo 1: modelos para comprender la discapacidad Modulo 2: legislación y discapacidad. Modulo 3: Ley N°21.015 y modificaciones Modulo 4: Estrategias para la inclusión. Modulo 5: Modelos empleo con apoyo.	$2,940,000	Cobertura 100 % SENCE presencial

	Inclusión laboral de personas con discapacidad: Buen prácticas para un proceso de inclusión laboral exitoso. (8 horas 30 participantes) Modulo 1: Definición del concepto de discapacidad Modulo 2: Situación de discapacidad en Chile Modulo 3: Conceptos generales y tipos de discapacidad Modulo 4: Barreras sociales para procesos de inclusión en puesto de trabajo.	$1,680,000	Cobertura 100 % SENCE presencial
	Modulo 5: Facilitadores y buenas prácticas para desarrollar un proceso de inclusión laboral exitoso		
	Estrategias de gestión de políticas inclusivas en la empresa (8 horas) online para jefaturas 30 asistentes) Modulo 1: Inclusión y diversidad Modulo 2: Inclusión social y laboral Modulo 3: personas con discapacidad Modulo 4: Inclusión de personas con discapacidad Modulo 5: Creación de entornos inclusivos	$1,344,000	Cobertura 100 % SENCE online jefaturas
	Campañas Comunicacional:		
	Diseño de 1 pieza de campaña comunicacional:	$15,000	trimestral
	Texto de campaña	$15,000	trimestral

	Impresión de afiche (500)	$200,000	trimestral
	Diseño logo campaña (1)	$35,000	Anual
	impresión Trípticos informativos (500)	$200,000	trimestral
	Pendones (2)	$45,000	Anual
	Testimonios: entrevistas PcD (5)	$800,000	Anual
	Animación video sobre Discapacidad (1)	$1,200,000	Anual
Total, Recursos Económicos Directos (Anuales):		$3,256,374	
Total, Recursos Económicos Directos (Trimestral):		$1,290,000	
Total, Recursos Económicos Directos (Único por 11 sucursales):		$17,435,000	
		$21,981,374	
Total, Recursos Económicos Directos (100 % Cobertura SENCE):		$5,964,000	

Recursos económicos indirectos: Los recursos indirectos se valoran en términos del uso de infraestructura existente y la dedicación del personal actual, lo que hace que la implementación sea factible y viable para la Empresa. Sin costo directo adicional, pero con valorización en tiempo, uso de recursos humanos e infraestructura ya existente.

Recursos Humanos:	Trabajadoras sociales expertas	$1.650.000 a $2.200.000	
	Gestoras de inclusión laboral	$ 2.000.000 a $2.463.000	mensual
	Profesionales:	$893.000 a $2.950.000	mensual
	Comité de inclusión laboral	$ 2.000.000 a $2.463.000	mensual
	Depto. de personas y cultura	$ 1.600.000 a $4.000.000	mensual
	Gerencias	$9.000.000 a 17.000.000	mensual
	Trabajadores	$700.000 a $750.000	mensual
	Personas con discapacidad	$700.000 a $750.000	mensual
Institucionales:	Alianzas con empresas comprometidas	$1.000.000	anual
	Acuerdos con ONG y Municipalidades	$1.500.000	anual
	COMPIN	$1.000.000	anual
Infraestructura existente:	Utilización de salas de reuniones	$600.000	anual
	Murales	$600.000	anual
	Pantallas visuales	$800.000	anual
	Equipos audiovisuales	$500.000	anual
Materiales oficina	Hojas	$300.000	mensual
	Data	$250.000	anual
	Impresiones	$550.000	mensual

Recursos Económicos Indirectos (rangos mensuales) *no es posible obtener rentas, por confidencialidad.	
Total, Recursos Económicos Indirectos (mensual):	$850.000
Total, Recursos Económicos Indirectos (Anual):	$6.250.000
Totales	$7.100.000
Totales Recursos económicos Anuales	$9.506.374
Totales Recursos económicos Trimestrales	$1.290.000
Totales Recursos económicos Mensuales	$850.000
Totales Recursos económicos Únicos	$17.435.000
Total, Recursos Económicos	$29.081.374
Total, Recursos Económicos Directos (100 % Cobertura SENCE):	$5.968.000

Unidad responsable de la propuesta

Unidad responsable		● Departamento de personas y cultura de Westfaliafruit Chile (Depto. Comunicaciones, Prevención de riesgos, calidad de vida, DO) ● Estudiantes Postulantes a Magíster de Trabajo Social ● Gestoras de inclusión laboral		
Foco	**Responsabilidades**	**Funciones**	**Tareas**	**Plazos**
Obj.E1. -Establecer un diagnóstico de la situación actual de inclusión laboral integral en la empresa Westfaliafruit, identificando barreras físicas, actitudinales y organizacionales que impiden la plena participación de personas con discapacidad en el entorno laboral durante el año 2024.				
Situación actual de inclusión laboral integral en la empresa	Gestionar información interna	Análisis situación actual	Informe diagnóstico	Noveno mes del año 2024
Situación actual de discapacidad en la empresa	Línea base de la discapacidad	Levantamiento de puestos de trabajo. Aplicación lista de cotejo (accesos e infraestructura)	Reevaluación del diagnóstico	Reevaluado Primer mes del año 2025

Transversalización de inclusión laboral en los diferentes niveles de la empresa	Comunicación multinivel	Desarrollar sistema de comunicación	Implementar sistema comunicación multinivel	Tercer y cuarto mes del año 2025
Unidad responsable		● Departamento de personas y cultura de Westfaliafruit Chile (Depto. Comunicaciones, Prevención de riesgos, calidad de vida, DO) ● Estudiantes Postulantes a Magíster de Trabajo Social ● Gestoras de inclusión laboral ● Profesionales de la empresa		
Foco	**Responsabilidades**	**Funciones**	**Tareas**	**Plazos**
Obj.E2.- Definir los diferentes ámbitos estratégicos del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad de la empresa Westfaliafruit, su misión, visión, valores, metas y objetivos, estrategia de acción, modelo de seguimiento, sistematización y plan de comunicabilidad.				
Plan de Inclusión laboral integral para personas con discapacidad	Implementar ajustes de políticas y estrategias de inclusión laboral	Desarrollar y supervisar estrategia mejorada de políticas inclusivas	Adecuar políticas inclusivas, coordinar con otros departamentos, monitorear su aplicación.	Quinto y Sexto mes del año 2025

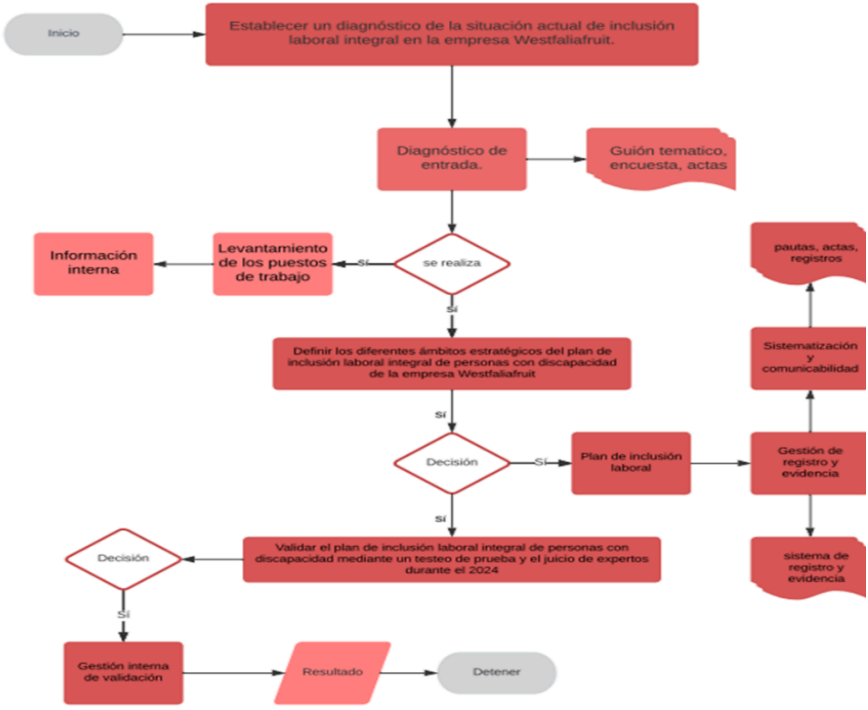
	Capacitar al personal y sensibilizar a la empresa	Organizar talleres y capacitaciones	Planificar y ejecutar talleres de sensibilización, contratar facilitadores externos.	Quinto y Sexto mes 2025
	Supervisar la adaptación de infraestructura y equipamiento	Asegurar la accesibilidad en el lugar de trabajo	Identificar necesidades de adaptación, gestionar compras, supervisar la instalación.	Quinto mes del año 2025
	Fomentar la contratación de personas con discapacidad	Promover la contratación inclusiva en la empresa	Crear programas de reclutamiento inclusivo, colaborar con agencias de empleo especializadas	Tercer trimestre del año 2025
Unidad responsable		● Departamento de personas y cultura de Westfaliafruit Chile (Depto. Comunicaciones, Prevención de riesgos, calidad de vida, DO) ● Estudiantes Postulantes a Magíster de Trabajo Social ● Gestoras de inclusión laboral		

Foco	Responsabilidades	Funciones	Tareas	Plazos
Obj.E3.- Validar el plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad mediante un testeo de prueba y el juicio de expertos durante el año 2024				
Seguimiento multinivel al plan Inclusión laboral integral	Monitorear y evaluar el progreso de implementación del diseño de inclusión	Realizar informes periódicos y ajustes necesarios	Recolectar datos, analizar resultados, presentar informes al equipo directivo	Segundo trimestre del año 2025
Sistematización del proceso de implementación de la propuesta	Implementar modelo de sistematización	Realizar informe de portafolio	Orden y clasificación de información	Quinto mes del 2025
Validación del plan de inclusión laboral integral de personas con discapacidad	Validación del prototipo	Realizar informes de acuerdo de validación y acta de validación	Analizar encuesta	Séptimo mes del 2025

Fuente: Elaboración propia

Mapa proceso de intervención

Innovación en el diseño de un prototipo de Inclusión Laboral Integral para organizaciones privadas y públicas



Fuente: Elaboración propia

Referencias

ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la calidad y acreditación). (2017). Plan de mejoras. Antofagasta Chile: Universidad de Antofagasta. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf

Arenas, A. del P., Aldana Porras, J. M., Garzón Carrillo, E. D., Lara Másmela, T. (2022). Ajustes razonables en el entorno laboral: una aproximación a la prevención inclusiva. Revista CEA, v. 8, n. 18, e2128. https://doi.org/10.22430/24223182.2128

Botero, L. R. (2001). La sistematización de prácticas. Udg.mx. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2200/5/La%20sistematizaci%C3%B3n%20de%20pr%C3%A1cticas.PDF

Castañeda, P.; Cazorla, K. y Salamé, A. M. (2021). Sistemas de registros y sus aportes a la sistematización de experiencias en trabajo social. Cuaderno de Trabajo Social, 1(17), 14-29, Universidad Tecnológica Metropolitana.

Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de Calidad. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación, N° 5,14.

Cea Madrid, Juan Carlos. (2021). De la subordinación asalariada a la caridad neoliberal: análisis crítico de la ley de inclusión laboral de personas con discapacidad en Chile. CUHSO (Temuco), 31(1), 227-249. https://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2415

Ducón, J., & Cely, L. (2015). Vista de La inclusión laboral de personas con discapacidad: una mirada desde la productividad y el desarrollo humano. Revista Colombiana de Rehabilitación. https://doi.org/10.30788/RevColReh.v14.n1.2015.1

Jara, O. (2013). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.

Biblioteca Electrónica sobre Sistematización de Experiencias: www.cepalforja.org/sistematizacion

Ministerio de Trabajo, empleo y seguridad social. (2023, abril). *Organización, planificación y gestión*. Argentina.gob.ar. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/organizacion_planificacion_y_gestion.pdf

Muñoz-Arce, G., Hernández-Mary, N., & Véliz-Bustamante, C. (2017). La relación entre investigación e intervención social: voces desde el trabajo social chileno. Trabajo Social Global-Global Social Work, 7(12), 3-24 https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/5573/pdf_1

Morgan, M. (1996). Busquedas teoricas y epistemologicas desde la práctica de la sistematización. https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0732/6_CID_BUS.pdf

Nussbaum, M. C. (2007) Las fronteras de la justicia. Barcelona, Paidós.

Quezada, S. y Salinas, C. (2021). Modelo de retroalimentación para el aprendizaje: Una propuesta basada en la revisión de literatura. Revista mexicana de investigación educativa, 26(88), 225-251

San Martín Ulloa, Constanza, Rogers, Pedro, Troncoso, Catherine, & Rojas, Rocío. (2020). Camino a la Educación Inclusiva: Barreras y Facilitadores para las Culturas, Políticas y Prácticas desde la Voz Docente. Revista latinoamericana de educación inclusiva, 14(2), 191-211. https://dx.doi.org/10.4067/s0718-73782020000200191

Soler cárdenas, sf, (2013). Los constructos en las investigaciones pedagógicas: cuantificación y tratamiento estadístico. Atenas, 3 (23), 84-101.

Yáñez, V. Apoyo pedagógico: Sistematización en Trabajo Social. Universidad Autónoma de Chile, sede Talca.

Yañez Pereira, V. R., & Retamal Muñoz, A. (2022). *Portafolio integrado: constructo y modelo indagatorio en la formación para la intervención del trabajo social contemporáneo*. Espacio Editorial

Referencias revisadas

Arenas, A. del P., Aldana Porras, J. M., Garzón Carrillo, E. D., Lara Másmela, T. (2022). Ajustes razonables en el entorno laboral: una aproximación a la prevención inclusiva. Revista CEA, v. 8, n. 18, e2128. https://doi.org/10.22430/24223182.2128

Biblioteca del Congreso Nacional. (s/f). Biblioteca del Congreso Nacional. www.bcn.cl/leychile. p2. Recuperado el 29 de junio de 2023, de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1088117

Botero, L. R. (2001). La sistematización de prácticas. Udg.mx. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2200/5/La%20sistematizaci%C3%B3n%20de%20pr%C3%A1cticas.PDF

Cantón, I. (2010). Introducción a los procesos de Calidad. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en la Educación, N° 5,14.

Castañeda, P.; Cazorla, K. y Salamé, A. M. (2021). Sistemas de registros y sus aportes a la sistematización de experiencias en trabajo social. Cuaderno de Trabajo Social, 1(17), 14-29, Universidad Tecnológica Metropolitana.

Cea Madrid, Juan Carlos. (2021). De la subordinación asalariada a la caridad neoliberal: análisis crítico de la ley de inclusión laboral de personas con discapacidad en Chile. CUHSO (Temuco), 31(1), 227-249. https://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2415

Cuenca Silvestre, M. (2024). Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinario [Reseña del libro Supervi-sión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinario, de A. Berasaluze, M. Ariño, R. Ovejas y M. Epelde (Coords.)]. Itinerarios de Trabajo Social, 4, 81-82. https://doi.org/10.1344/its.i4.45134

Díaz García, Luis Iván, Bastías Parraguez, Cecilia, Alarcón García, Sofía, & Ritz Parra, Kevin. (2021). Regulación de la inclusión laboral de personas con discapacidad en el sector privado de iberoamérica. una evaluación desde la convención. Revista chilena de derecho, 48(3), 25-54. Recuperado en 16 de septiembre de 2024, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34372021012000025&lng=es&tlng=es.

Ferreira, S., & Rodríguez, D. (2023). AFE I. Magister de Trabajo Social.

Fraser, N. (2006). ¿Redistribución o Reconocimiento? Fundación Paideia.

Fraser, N. (2006). ¿Redistribución o Reconocimiento? Fundación Paideia.

Fraser, N. (2008). La justicia social en la era de la política de identidad: redistribución, reconocimiento y participación. Revista de Trabajo, 83–100.

Fundación Adecco. (2017), p.1. Gestión de la diversidad en la empresa. Diversidad e inclusión.

Fundación Contrabajo Abril del 2022, Informe de cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral 2022 recuperado:

https://fundacioncontrabajo.cl/descarga/cumplimiento-ley-de-inclusion-laboral-2022/-

Fundación Contrabajo definición de inclusión laboral, 2022. p, 22 recuperado: https://fundacioncontrabajo.cl/blog/cultura-inclusiva/que-es-inclusion-laboral/Links

Gough, I. (2007). El enfoque de las capacidades de M. Nussbaum: un análisis comparado con nuestra teoría de las necesidades humanas. Fuhem.es. Recuperado el 25 de julio de 2023, dehttps://www.fuhem.es/media/ecosocial/file/Cohesi%C3%B3n%20Social/Necesidades,%20consumo%20y%20bienestar/GOUGH,%20IAN%20el%20enfoque%20de%20las%20capacidades.pdf.

Hernández, M. I. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. Servicio Nacional de la Discapacidad. (2016). II Estudio Nacional de la discapacidad. Recuperado el 27 de junio de 2023

López, M. J. (2022, marzo 1). ¿Qué significa inclusión laboral? Fundación ConTrabajo. https://fundacioncontrabajo.cl/blog/cultura-inclusiva/que-es-inclusion-laboral/

Ministerio de Desarrollo Social. 2017. Ley 21.015, de 29 de mayo de 2017. Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral. Diario Oficial de la República de Chile núm. 41.784 de 15 de junio de 2017.

Nussbaum, M. C. (2007) Las fronteras de la justicia. Barcelona, Paidós.

Olabuénaga, J. I. (2009). Metodología de la investigación cualitativa. España: Universidad de Deusto.

Organización internacional del trabajo 2013 pg. 9 recuperado: file:///C:/Users/HP%20Envy%20x360/Downloads/wcms_214985.pdf

Serrano G (2004). Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación, aplicaciones prácticas. Narcea S.A de ediciones Madrid 4° edición. p 22.

Servicio Nacional de la Discapacidad. (2016). II Estudio Nacional de la discapacidad. Recuperado el 27 de junio de 2023

Servicio Nacional de la Discapacidad. (2016). II Estudio Nacional de la discapacidad. Recuperado el 27 de junio de 2023

Unicef. (2014). Definición y clasificación de la discapacidad: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. https://www.unicef.org/lac/media/7391/file

Yañez Pereira, V. R. (2013). El trabajo social en contextos de alta complejidad: reflexiones sobre el pensum disciplinario. Tomo I: (ed.). Espacio Editorial. https://0710jkusj-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uautonoma/titulos/171281

Yañez Pereira, V. R. (2016). El trabajo social en contextos de alta complejidad: apuntes sobre la dimensión sociopolítica: (ed.). Buenos Aires, Espacio Editorial.

Yañez Pereira, V. R., & Retamal Muñoz, A. (2022). Portafolio integrado: constructo y modelo indagatorio en la formación para la intervención del trabajo social contemporáneo. Espacio Editorial.

Yáñez, V. (2013). Trabajo Social en Contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar. Tomo II. Argentina. Editorial Espacio. https://cutt.ly/1GjcPF4

Reinserción social de mujeres privadas de libertad. Desarrollo de un Plan de acompañamiento efectivo desde la perspectiva profesional

Daniela Alcantara Soto
Richard Alarcón Almuna Olave

Resumen

La propuesta de intervención se centra en la Reinserción Social de Mujeres Privadas de Libertad en Centro de cumplimiento Penitenciario de Talca, 2024-2025, para Desarrollar un Plan de Acompañamiento con enfoque de género y reconocimiento. Mediante un análisis cualitativo, aplicando entrevistas semiestructuradas a profesionales del área, se identificaron obstaculizadores como la falta de coordinación institucional y la ausencia de transversalización de género en las Políticas Públicas. La intervención apunta hacia una Reinserción Social Efectiva, mediante el fortalecimiento de redes de apoyo, la no la estigmatización social y la mejora en el acceso a oportunidades laborales. Se destaca la importancia de visibilizar las trayectorias de las mujeres y promover su autopercepción positiva, además, la necesidad de configurar el soporte de contexto como factor protector.

Palabras clave: *Reinserción Social, Enfoque de Género, Intersectorialidad, Reconocimiento.*

Introducción

El Plan de Acompañamiento se construye en torno a la Reinserción Social de Mujeres Privadas de Libertad que acceden

al Proceso de Libertad Condicional en el Centro de Cumplimiento Femenino (C.P.F) de Talca, 2024-2025, con el objetivo de favorecer procesos de readaptación contextual para lograr una Reinserción Social Efectiva. Eso por cuanto:

> *Las mujeres presentan mayores obstáculos para su inserción social, puesto que, además de contar con antecedentes penales, muchas de ellas no terminan sus estudios y carecen de formación laboral para insertarse en el mercado del trabajo formal. Por otro lado, varios de los programas de intervención o de formación disponibles, carecen de enfoque de género y/o fueron diseñados y validados para su aplicación en población penal masculina* (División de Reinserción Social, 2023, pág. 34).

La propuesta se plantea desde el diagnóstico de entrada a la perspectiva de profesionales vinculados con el área de acción, a través de discursos vinculados mediante un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, cuyo diseño es no experimental dado, que no se manipulan las variables, consignando un muestreo no probabilístico por conveniencia, mediante técnica de entrevistas semi-estructuradas, con análisis de discurso basado en codificación abierta y software ATLAS-ti (Hernández et al., 2014).

Se visualiza como objeto de intervención la Reinserción Social Efectiva, focalizándola en Mujeres que acceden al Proceso de Libertad Condicional como modo particular de cumplir en libertad. Sin embargo, en CPF de Talca se observa un bajo número de mujeres que cumplen con los requisitos de Libertad Condicional en contraposición con pares masculinos. Con la finalidad de desarrollar óptimamente el Plan de Acompañamiento se centra en seis focos de acción: Situación actual de Readaptación contextual de mujeres privadas de

libertad, Línea de base de Reinserción Social (Identificación de redes de apoyo para la Reinserción Social), Plan de Acompañamiento para el retorno a la libertad, Plan de Seguimiento para Reinserción Social, Sistematización al Plan de Acompañamiento principios y estrategias de reconocimiento y por último, Validación de Plan de Acompañamiento.

El plan se desarrollará mediante el trabajo colaborativo de agentes de disciplinas como derecho, psicología y trabajo social, pertenecientes a Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile (CAIS), Instituto de Derechos Humanos y Fundación Kalén, incorporándolos en un proceso de mediano plazo, con alcance de un año y medio.

La relevancia social de la propuesta radica en su impacto a nivel individual y colectivo, en atención a la reintegración efectiva de las mujeres a la sociedad, potenciando un alto arraigo familiar. Es por eso, que se busca fortalecer su autonomía y dignidad, mediante una perspectiva de Reconocimiento (Robles, 2023) y un Enfoque de Género, contribuyendo al desarrollo de dispositivos inclusivos y Políticas Públicas equitativas (Almendra, 2015).

Fundamentación general de la propuesta

La Reinserción Social se define como *"*un proceso sistemático de acciones, que se inicia con el período de cumplimiento de una condena y que continúa cuando la persona retorna a su vida en comunidad*"* (Comité Asesor para la Reinserción Social, 2017, pág. 16). Este proceso implica un deber del Estado de Chile de promover espacios de reintegración para personas privadas de libertad dirigido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Gendarmería de Chile, 2016).

"Dos elementos coinciden en la mayoría de las acepciones de reinserción analizadas: la idea de re-vinculación del sujeto sancionado por la justicia penal, a las instituciones formales e informales de control social; así como la necesidad de fortalecer su capital social" (Espinoza O. , 2016, pág. 99). Apunta a promover estrategias que relevan factores protectores y redes de apoyo con las que cuentan las mujeres privadas de libertad, permitiendo maximizar oportunidades de desarrollo a través de la vinculación con el área laboral, educacional y con organizaciones sociales (Ruiz Tibana & Duarte, 2015).

Según cifras de Gendarmería de Chile (2024), el Maule cuenta con población global atendida total de 7.918, de las cuales 929 corresponden a mujeres, permaneciendo en el subsistema cerrado 217 (95 de ellas en calidad de imputadas). Respecto a la distribución de delitos cometidos, se observan principalmente: Delitos de Ley de drogas (106); robos (43); robos no violentos (23); homicidios (22); hurtos (21); entre otros (Gendarmería de Chile, 2024, pág. 35).

En torno a ello, la propuesta de intervención se enfoca en el contexto del CPF de Talca, donde se observa baja cantidad de mujeres que cumplen con los requisitos exigidos para postular al Proceso de Libertad Condicional, una modalidad particular que permite cumplir la pena en libertad. Por tal motivo, mediante la elaboración del Plan de Acompañamiento, se pretende profundizar sobre aquellas áreas prioritarias, necesidades de intervención y desafíos que presentan una vez que retornan a la libertad, considerando:

> *La relación de las mujeres con los hijos es una de las condiciones que las diferencia de sus pares masculinos, pues al existir mayor riesgo de haberlos dejado en*

> *situación de vulnerabilidad (al tratarse de madres que han sido la única fuente de ingresos en su hogar, el encarcelamiento habría afectado gravemente las posibilidades de subsistencia de esa familia), se incrementa la preocupación, siendo una fuente permanente de estrés y ansiedad* (Espinoza O. , 2016, pág. 100).

En atención a la complejidad del fenómeno, la propuesta se fundamenta en dos referentes teóricos, por un lado, la Teoría del Reconocimiento de Axel Honneth, afirmando que "el reconocimiento se presenta como un proceso por el cual el ser humano alcanza su identidad en tanto que individuo diferente y autónomo" (Maza, 2021, pág. 112). En el contexto penitenciario femenino, se requiere potencias esferas de reconocimiento de la dignidad, derechos y necesidades de estas mujeres, viéndolas a través de su historia y situación actual para apoyar su reintegración hacia la libertad (Tello, 2021). Esto incluye acceso a oportunidades laborales, educación, bienestar social y psicológico, además de fomentar redes de apoyo que les permitan lidiar con los estigmas sociales asociados a su liberación.

Por otro lado, es necesario considerar un Enfoque de Género, dado que el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios solo menciona a las mujeres en dos ocasiones dentro de este contexto, lo que resalta la falta de enfoque en las necesidades específicas del contexto femenino en la reinserción social:

> (…) *siendo imprescindible disponer de una oferta programática sensible las diferentes y variadas necesidades de las mujeres, incluyendo aspectos*

> r*elacionados con la vivienda, las relaciones familiares, las relaciones de pareja, asesoría financiera, asesoría legal, salud física y mental, y el tratamiento de adicciones, siempre potenciando los recursos personales y las fortalezas de las mujeres participantes. Sumado a lo anterior, se insiste en la necesidad de que los programas tengan continuidad, es decir, se inicien durante el encarcelamiento y se mantengan luego del retorno a la comunidad, destacando la importancia de entregar una oferta multidimensional en esta fase* (Espinoza, 2016, p. 105).

Entre los principales hallazgos (Arias González & Covinos Gallardo, 2021). obtenidos en el diagnóstico de entrada (2024) destaca: en primer lugar, la escasa intervención en el contexto penitenciario y la falta de programas específicos adaptados (63 y 30 menciones respectivamente) reflejando la insuficiencia de las acciones actuales para cubrir las necesidades de trabajo post-penitenciario (41 menciones). Esta falta de apoyo limita la posibilidad de una reintegración autónoma y efectiva en la comunidad tras el cumplimiento de la condena.

También, se aprecia la debilidad en el arraigo familiar y social, un aspecto crítico que incide en el bienestar y en las probabilidades de éxito en la reinserción (Pino Reyes, 2012). Esto se evidencia en las categorías de influencia familiar, vínculo madre-hijo y apoyo social (19, 14 y 12 menciones respectivamente), subrayando cómo la falta de una red de apoyo estable incrementa los riesgos de reincidencia. Desde aquí, el Trabajo Social puede intervenir mediante un enfoque centrado en la familia, desarrollando estrategias que fortalezcan estos vínculos durante el encarcelamiento (Máiquez & Capote, 2001).

Otro aspecto, es la permanencia del estigma de género (24 menciones), en conjunto con la baja autopercepción (2 menciones) y la falta de enfoque de género en las políticas de reinserción (38 menciones). Factores que limitan las oportunidades de las mujeres al salir del sistema penitenciario, afectando su identidad y percepción personal de valor. Al integrar un enfoque de género, el acompañamiento permite que las mujeres se reconozcan como protagonistas de su reintegración y asuman un papel activo en su transición hacia la vida en libertad, enfrentando el estigma social desde una posición fortalecida y positiva (González, & Pérez, 2019).

Por último, el estudio evidencia la necesidad de un enfoque intersectorial y la importancia de la colaboración público-privada (14 y 10 menciones), así como un cambio en la percepción social para reducir los prejuicios hacia las mujeres en reinserción. La creación de alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales, privadas y organizaciones comunitarias es crucial para establecer redes de apoyos estables y accesibles para las internas (Cunill-Grau, 2014).

Configuración situacional y construcción del objeto de intervención:

El contexto de la intervención se centra en la ciudad de Talca, 2024-2025. La propuesta busca diseñar un plan de acompañamiento que facilite la Reinserción Social Efectiva de mujeres que accedan al Proceso de Libertad Condicional en la Región del Maule. Actualmente, solo un promedio de ocho mujeres accede a este beneficio en la región, lo cual evidencia una necesidad significativa de apoyo. De hecho, la baja cantidad de mujeres internas impide el desarrollo de talleres u otras

acciones de reinserción en el contexto carcelario, según el reglamento vigente.

En 2017, se redactó la Política Pública de Reinserción Social, formulada por un Comité Asesor que se basa en tres enfoques fundamentales: el respeto a los derechos humanos, la participación activa de los actores involucrados y un enfoque de género que tenga en cuenta que "las mujeres presentan indicadores de vulnerabilidad más elevados, que suelen ser la única fuente de ingresos en su hogar y que están a cargo del cuidado de sus hijos" (Comité Asesor para la Reinserción Social, 2017, pág. 20).

Eso es crucial, ya que la privación de libertad tiene consecuencias no solo para las mujeres, sino también para sus familias y comunidades, extendiéndose más allá de su tiempo en reclusión (Correa, 2019).

Respecto a las mujeres en CPF de Talca, se observan altos niveles de estrés, bajo acceso a servicios de salud y salud mental, preocupación principalmente por hijos y familias que se encuentran fuera (Diagnóstico de entrada, 2024), que se dificultan además por bajo apoyo familiar, negligencia, bajo acceso educacional y laboral, vulneraciones de derechos, entre otras, sumado a aquellos estigmas sociales asociados a la privación de libertad.

Lo anterior, se releva como una necesidad de intervención en cuanto a la reconstrucción de identidad, autoestima y autoconfianza como pilares fundamentales para el proyecto de Reinserción. Por ello, el *Objeto de intervención* es la Reinserción Social Efectiva, categoría que, por un lado, considera el contexto actual penitenciario femenino, y, por otro, aspectos

indispensables de Acompañamiento socio (Raya & Caparrós, 2014).

Ahora bien, considerar el Enfoque de Género permite reconocer las necesidades de las Mujeres en atención a distintos instrumentos internacionales como: Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de personas reclusas (Reglas de Mandela), Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer y Reglas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de las Reclusas y Medidas no Privativas de la Libertad para las Mujeres Delincuentes (Reglas de Bangkok), estas últimas expresan:

> *Que los recintos destinados al alojamiento de las reclusas deberán contar con las instalaciones y artículos necesarios para satisfacer las necesidades de higiene propias de su género, incluidas toallas sanitarias gratuitas y el suministro permanente de agua para el cuidado personal de niños, niñas y mujeres, en particular las que cocinen, las embarazadas y las que se encuentren en período de lactancia o menstruación. Se pronuncia sobre las particulares necesidades de atención de salud, reconocimiento médico al ingreso, atención de salud mental, incluyendo la prevención del suicidio y lesiones autoinfligidas (…)* (División de Reinserción Social, 2018, p.11)

Lo anterior, devela la complejidad del ámbito penitenciario femenino, dado que tiene necesidades muy ligado a la familia, pues la mayoría de las mujeres privadas de libertad son madres y/o ejercen cuidado de terceros. Mediante este enfoque

se observa que el fenómeno delictual en mujeres se compone principalmente como forma de subsistencia para ellas y sus familias, cumpliendo el rol de únicas proveedoras del hogar. Además, de estigmas de género que se produce a raíz de la privación de libertad generalmente respecto a su rol como madres.

> *De acuerdo con la información remitida al 31 de enero 2023, se observa que de un total de N=3.423 mujeres privadas de libertad, un 84,7% de las mujeres condenadas y un 81,6% reporta tener hijos (…)Tipo de delito: se observa que la mayoría de las mujeres condenadas se encuentra privada de libertad por delitos asociados con la ley de drogas (47,4%), luego por robos (28,3%), homicidios (9,2%), hurtos (8,4%), robos no violentos (8%), delitos de leyes especiales (7,9%) y faltas (7%)*" (División de Reinserción Social, 2023, pág. 18).

Resalta la importancia de desarrollar intervenciones específicas que no solo aborden las necesidades inmediatas de las Mujeres Privadas de Libertad, sino que también promuevan un cambio cultural en la percepción de su capacidad para reintegrarse con éxito en la sociedad. La colaboración intersectorial, el enfoque de género y la valoración de sus historias de vida y resiliencia son elementos clave para lograr una reinserción social efectiva y sostenible.

El diagnóstico de entrada (2014) refleja como Nudos Críticos que obstaculizan el proceso de intervención afectando negativamente a individuos o comunidades, así como "la calidad y consistencia de las acciones psicosociales" (Sanhueza Olivares et. al, 2023, p. 102). Estos son:

Deficiente trabajo intersectorial: La falta de coordinación entre instituciones públicas es un nudo crítico que afecta la problemática penitenciaria con perspectiva de género. “El desgaste del personal, derivado de factores organizacionales y condiciones laborales, pone en riesgo la efectividad de la reinserción (Sanhueza Olivares et. al, 2023). Las organizaciones, como Fundación Kalén, dependen de un apoyo limitado, subrayando la necesidad de establecer alianzas con entidades públicas y privadas para abordar las diversas necesidades de las mujeres.

Carencia de enfoque de género: La ausencia de perspectiva de género en las políticas penitenciarias perpetúa la desigualdad y dificulta la atención de las necesidades particulares de las mujeres. “El género se refiere a construcciones sociales que determinan identidades y comportamientos” (Domínguez Montoya et. al, 2022). Muchas mujeres en el CPF de Talca carecen de programas que atiendan necesidades específicas, como salud mental y atención médica. Implementar un enfoque de género es esencial para proporcionar recursos que respondan a su situación.

Percepción estigmatizada de las mujeres privadas de libertad: Los estigmas sociales impactan negativamente la reinserción de las mujeres encarceladas, a quienes se les considera malas madres o delincuentes. “El impacto del encarcelamiento es perjudicial por el abandono familiar, lo que puede fomentar conductas delictivas en sus hijos” (Espinoza, 2016). Trabajar con estas mujeres y sus comunidades es crucial para combatir estos prejuicios.

Reconocimiento del contexto penitenciario: Ignorar las particularidades del contexto penitenciario limita la efectividad

de las intervenciones. “El estrés laboral genera problemas de salud física y mental, afectando el rendimiento de los profesionales” (Sanhueza Olivares, 2023, p. 101). Es importante personalizar intervenciones psicosociales y facilitar visitas familiares para mitigar las barreras económicas y geográficas.

En cuanto a *nudos de oportunidad*, que son momentos que presentan un conjunto de opciones para la intervención, para el cambio o transición en la vida de una persona o comunidad, permitiendo a los trabajadores sociales maximizar el impacto positivo de sus intervenciones (Yáñez, 2019), encontramos:

Arraigo familiar como factor protector: Fortalecer los vínculos familiares es clave en la reinserción social de las mujeres privadas de libertad. “Un sólido vínculo social ayuda a desarrollar un sentido de conciencia y aceptación de normas” (Forttes Godoy, 2019). Desde el trabajo social, debemos trabajar con la familia potenciando el bienestar emocional y construyendo redes de apoyo.

Incorporación de la comunidad en el proceso de reinserción: La participación comunitaria en la reinserción puede generar apoyo y comprensión hacia las mujeres.

> *La rehabilitación y reinserción social no ha sido una prioridad en América Latina, según la literatura especializada. En Chile, se implementó hace más de una década el modelo de intervención Riesgo, Necesidad y Responsividad (RNR) para basar las intervenciones psicosociales en evidencia empírica. Aunque presenta problemas de implementación, este modelo se aplica desde 2007 en los tres subsistemas penitenciarios: cerrado, abierto y post-penitenciario, tanto en cárceles públicas como privadas* (Sanhueza Olivares, 2023, p. 90).

Involucrar a la comunidad no solo aporta recursos prácticos, sino que también ayuda a reducir el estigma asociado al proceso postpenitenciario.

Percepción de potencialidad: Fomentar una percepción positiva de las capacidades de las mujeres puede ser un nudo de oportunidad. "El enfoque apreciativo desplaza la atención centrada de las carencias hacia una perspectiva de capacidades" (Oion Encina & Aranguren Vigo, 2020, pág. 119). Empoderando a las mujeres para transformar sus vidas.

Trabajo penitenciario multidisciplinario: Integrar enfoques interdisciplinarios permite diseñar intervenciones más efectivas para abordar las diversas necesidades de las mujeres.

> *Los profesionales que se desempeñan en estas áreas son principalmente psicólogos, trabajadores sociales […]. Estos profesionales "se encuentran insertos en un ambiente que les exige una función ambivalente: encargados de rehabilitar a infractores de ley en medio de un sistema de custodia precario y altamente complejo para lograr aquello* (Brander & Sanhueza, 2016, p., 111).

Eso se realiza en medio de un sistema penitenciario que posee diversas precariedades y contradicciones, como las señaladas anteriormente en el primer punto de este apartado" (Sanhueza Olivares, 2023, p. 90). Esta colaboración es esencial para lograr una reintegración social exitosa.

Objetivos de la propuesta

General	Desarrollar Plan de Acompañamiento que permita establecer principios y estrategias de reconocimiento en procesos de readaptación contextual que contribuyan a una Reinserción Social Efectiva de Mujeres Privadas de Libertad en C.P.F de Talca año 2024.
Específicos	1.- Diagnosticar situación actual en procesos de readaptación contextual que contribuyan a una Reinserción Social Efectiva de mujeres privadas de libertad en C.P.F de Talca a partir del discurso de agentes claves vinculados. 2.- Formular Plan de Acompañamiento a Mujeres en el retorno a la libertad, contemplando dispositivos de apoyo, seguimiento y sistematización al proceso de intervención basado en principios de estrategias de reconocimiento. 3.- Validar Plan de Acompañamiento a partir de criterios de constructo y juicio de expertos.

Composición del conjunto de acción

La intervención se orienta hacia mujeres que han accedido o están próximas a acceder al beneficio de libertad condicional, buscando abordar los vacíos y desafíos que enfrentan en el proceso de reintegración. Siguiendo a Yáñez-Pereira (2013), el proceso es de naturaleza *convergente* y tiene una *expansión temporal* de mediano plazo. Al ser convergente, la intervención unifica esfuerzos de distintos agentes y áreas de especialización como la psicología, el trabajo social y el derecho, en torno al objetivo común de facilitar la reintegración social. La temporalidad de mediano plazo (un año)

permite un seguimiento sostenido, ofreciendo tiempo suficiente para observar cambios significativos en los participantes y ajustar el enfoque según las necesidades que surjan, teniendo presente de igual manera el enfoque de reconocimiento (Robles, 2023). Además, en *sincrónica* pues abarca un periodo de tiempo determinado y claramente demarcado.

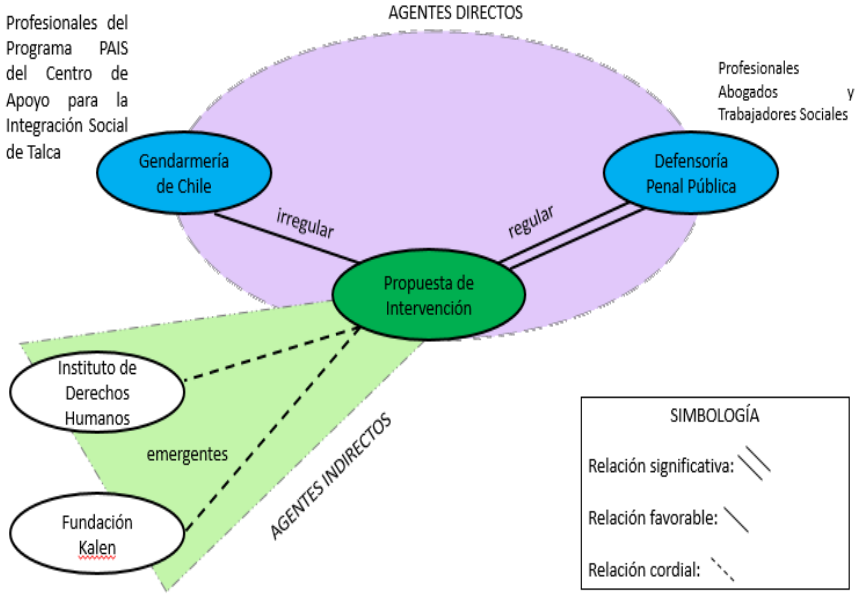
Los dispositivos de integración son de *distribución y consumo*, así como de *potenciación* (Yáñez Perera, 2013), pues consisten en la inclusión de un equipo multidisciplinario de doce profesionales de Talca. Estos especialistas, provenientes de la Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile (Programa CAIS), Fundación Kalén y el Instituto Nacional de Derechos Humanos, trabajan de manera integrada para abordar las múltiples dimensiones del proceso de reinserción social. La integración asegura que los diferentes aspectos de la vida de los participantes —social, psicológico y legal— sean considerados de forma holística.

> *En cuanto a las y los profesionales que llevan a cabo estos programas, son fundamentalmente los especialistas en psicología, dado el carácter terapéutico de los programas, actuando junto a otros profesionales del medio como educadores y educadoras o trabajadores y trabajadoras sociales* (Burgos Jimenez, 2020).

A nivel estructural, la intervención fomenta la creación de redes de apoyo externos e internos que son fundamentales para el proceso de adaptación y reingreso a la sociedad. Esto incluye tanto redes familiares como conexiones con instituciones que puedan apoyar a las mujeres durante y después de su liberación. Los sistemas de intercambio facilitan el flujo de información y recursos entre los diferentes agentes involucrados (Yáñez, 2013),

promoviendo un entorno de colaboración que beneficia tanto a los participantes como a los profesionales.

Mapa de agentes



Fuente elaboración propia

Además, el intercambio de experiencias y conocimientos entre los profesionales y las participantes permite que las mujeres tengan acceso a herramientas y estrategias concretas que las capaciten para enfrentar los desafíos de la reinserción. Fomenta un entorno de aprendizaje mutuo, en el que los participantes se benefician de la experiencia y conocimiento de los profesionales, mientras que los profesionales profundizan su

comprensión de las barreras y factores facilitadores en la reinserción femenina.

> *Los centros penitenciarios se configuran de acuerdo con una cultura, representaciones y estereotipos centrados en el recluso varón predominante, focalizando sus servicios de tratamiento y atención, y provocando una falta de adecuación y reconocimiento a las condiciones y necesidades de las mujeres internas* (Herrera y Expósito, 2010; Mapelli et. al, 2013).
>
> *En este contexto predomina una situación de reproducción de roles, destacando el papel de mujer doméstica que participa en actividades textiles, hosteleras y de cuidado de niños, lo que limita el desarrollo de programas formativos durante su condena* (Juliano, 2009) (Burgos Jimenez et. al, 2020).

Los dispositivos de potenciación buscan fortalecer las capacidades de todos los agentes directos e indirectos implicados en la intervención (Yáñez Pereira, 2013). En el caso de los profesionales, se desarrollan capacidades y conocimientos que mejoran su práctica en contextos de reinserción. Para los participantes, estos dispositivos buscan incrementar su autonomía, autoestima y habilidades para la vida, preparando a las mujeres para enfrentar el proceso de reintegración con un mayor grado de autosuficiencia y confianza. En términos de institucionalidad, la potenciación implica el establecimiento de mecanismos que promuevan el empoderamiento de las mujeres, ofreciendo oportunidades de desarrollo personal y profesional que les permitan mejorar su situación socioeconómica y establecer un sentido de propósito y pertenencia en su vida postpenitenciaria.

Al respecto, cabe mencionar que los *agentes directos* (Yáñez Pereira, 2013) en esta intervención son los profesionales (psicólogos, trabajadores sociales y abogados) y las mujeres, todos provienen de instituciones claves en el proceso de reinserción. Su rol es central en la aplicación de las estrategias de intervención y en el desarrollo de los dispositivos de integración, intercambio y potenciación. Estos agentes colaboran mediante entrevistas y sesiones de trabajo interdisciplinario, compartiendo sus conocimientos específicos para construir una visión integral y personalizada del proceso de reinserción para cada participante. Los *agentes indirectos* (Yáñez Pereira, 2013) incluyen a autoridades judiciales que autorizan y facilitan el desarrollo de la intervención, así como a otros actores administrativos que orientan y facilitan el acceso a los recursos necesarios. A nivel institucional, los *otros generalizados* (Yáñez Pereira, 2013) son el Ministerio de Justicia, Gendarmería de Chile y otros actores relevantes dentro del sistema penitenciario chileno también se consideran indirectamente involucrados, ya que sus políticas y normativas afectan el desarrollo y los alcances de la intervención.

La *negociación* de la propuesta implica un modelo de acuerdo flexible y colaborativo entre las instituciones, los profesionales y las mujeres, que reconozca tanto la oferta (los servicios y recursos disponibles para la reinserción) como la demanda (las necesidades y aspiraciones de las mujeres en el proceso de reintegración) (Moreira-Choez & Mera-Plaza, 2021). En este proceso, los agentes se comprometen a adaptar sus enfoques y reconocer la importancia de la participación de las mujeres en la toma de decisiones sobre su propio proceso de reintegración (Hernández Ortiz, 2013). La intervención no solo busca apoyar a las mujeres en su retorno a la sociedad, sino también impulsar cambios estructurales y culturales que fomenten una reinserción inclusiva y sostenible.

La valoración de los resultados se centra en el análisis de los cambios observados en los participantes a lo largo de la intervención. Se miden en función de indicadores como el fortalecimiento de las redes de apoyo, el incremento en las habilidades personales y profesionales de los participantes, y su adaptación progresiva a la vida fuera del centro penitenciario (Fernández Sotelo & Vanga Arvelo, 2017). Esta valoración permite ajustar la intervención en función de los efectos observados y garantizar la sostenibilidad y efectividad del programa en el mediano plazo.

La *línea base de intervención,* acorde al diagnóstico de entrada sobre la situación actual de las Mujeres en el CPF de Talca, permite observar:

-*Escasa intervención***,** las mujeres en prisión suelen recibir una atención que no responde adecuadamente a sus necesidades específicas. Según informes de la CIDH (2020), en áreas críticas como salud y educación es insuficiente y no está adaptada a los desafíos particulares, lo que contribuye a que sus oportunidades de reintegración social sean limitadas y que su proceso de rehabilitación quede incompleto.

-*Débil arraigo familiar y social,* muchas mujeres privadas de libertad enfrentan una separación dolorosa y prolongada de sus familiares, especialmente de sus hijos, debido a la lejanía de los centros penitenciarios y las dificultades de infraestructura para recibir visitas. Esto agrava su aislamiento y les priva de redes de apoyo para su reintegración. Godoy Pinto & Triviño Lara, 2014) han advertido que el debilitamiento de estos lazos familiares, exacerbado por la falta de políticas que promuevan el contacto regular, afecta gravemente tanto a las mujeres como a sus hijos.

-*Baja autopercepción,* el encarcelamiento impacta fuertemente en la autoestima de las mujeres, quienes suelen enfrentar experiencias de estigmatización y trato discriminatorio, lo que afecta su autoconfianza y capacidad para visualizar un futuro positivo después de cumplir su sentencia.

> *En la teoría del reconocimiento, los seres humanos necesitan la afirmación de los demás para verse a sí mismos como dignos de afirmación. La autoconfianza y la autoestima son también aspectos vitales de la relación positiva con el sí mismo que los sujetos deben tener para poder llevar bien la propia vida* (Revuelta & Hernández-Arencibia, 2019).

-*Estigma de género,* ya que las mujeres encarceladas enfrentan una carga adicional debido a los estereotipos y expectativas de género que persisten en la sociedad. El estigma asociado a su rol como mujeres las coloca en una posición particularmente vulnerable, ya que la sociedad tiende a juzgarlas de manera más severa que a los hombres en condiciones similares (Pérez Goldberg, 2021). Este estigma afecta su identidad, el trato que recibe y sus oportunidades para reconstruir su vida tras la salida del sistema penitenciario.

En cuanto a la *línea de llegada*, se espera que la intervención aporte a las mujeres que finalizan su condena puedan enfrentar barreras sociales y familiares (CIDH, 2020). Lograr un escenario positivo y sostenible requiere un continuo apoyo en su transición a la vida en libertad, para lo cual se propenderá a promover:

-*Implementación de programas específicos,* pensados para las mujeres en prisión, que consideren sus roles de cuidadoras, sus necesidades de salud y su desarrollo de habilidades para el

empleo, contribuyendo significativamente a mejorar las oportunidades de reinserción, al mismo tiempo que refuerzan su bienestar emocional y físico (Pérez Goldberg, 2021).

-*Fortalecimiento del arraigo familiar y social,* manteniendo el vínculo facilitando el contacto regular, ya que estos lazos son esenciales para su estabilidad emocional y facilitan su posterior reincorporación social (CIDH, 20202).

-*Empoderamiento y reconocimiento de capacidades,* el desarrollo de una autoimagen positiva y el reconocimiento de sus capacidades pueden ser determinantes en el proceso de reinserción, acentuando la autoconfianza y autonomía al descubrir sus fortalezas y a imaginarse en roles productivos una vez que terminen su sentencia (Pérez Goldberg, 2021).

-*Enfoque intersectorial y de género,* transversalizar la perspectiva de género (Domínguez Montoya et. al, 2022) y sumar sectores como salud, educación y empleo, es posible abordar la complejidad de las necesidades de estas mujeres, quienes han enfrentado discriminación y exclusión tanto antes como después de su encarcelamiento, para una reintegración efectiva y justa (Cunill-Grau, 2014).

-*Cambio en la percepción social,* para facilitar la reinserción de mujeres que han pasado por el sistema penitenciario, es necesario un cambio en la percepción social. La CIDH (2020) destaca que eliminar el estigma asociado a su condición y promover su potencial como miembros productivos de la sociedad es esencial para una visión inclusiva y respetuosa, ayudando a que las mujeres ex reclusas puedan ser aceptadas en sus comunidades sin prejuicios.

Focos de intervención, líneas de acción, resultados esperados e indicadores

FOCO	LÍNEA DE ACCIÓN	RESULTADOS	INDICADORES
OBJETIVO ESPECÍFICO N°1: "Diagnosticar situación actual en procesos de readaptación contextual que contribuyan a una Reinserción Social Efectiva de mujeres privadas de libertad en C.P.F de Talca a partir del discurso de agentes claves vinculados"			
Situación actual de readaptación contextual de mujeres privadas de libertad	Identificación de Apoyos Situacionales con los que cuentan las Mujeres Privadas de Libertad en C.P.F de Talca.	Profesionales definen Apoyos Situacionales que permiten optimizar el acompañamiento de Mujeres Privadas de Libertad, en el segundo mes de aplicada la propuesta.	Número de apoyos situacionales identificados, respecto del total de requerimientos. Porcentaje de mujeres que reciben algún tipo de apoyo situacional, sobre el 70%
	Priorización de las necesidades que poseen las Mujeres que postulan al Proceso de Libertad Condicional	Profesionales desarrollan diagrama de necesidades en torno a la Readaptación Contextual priorizando aquellas que contribuyen al Proceso de Reinserción Efectiva al segundo mes de implementada la propuesta.	Porcentaje de necesidades priorizadas, respecto del total de mujeres participantes. Porcentaje de necesidades que integran un plan de intervención, respecto del total priorizado.

	Visibilización de las diferencias que existen en el Proceso de Reinserción Social Efectiva entre Centros de Cumplimiento Femenino y Masculino	Profesionales analizan las diferencias contextuales que influyen en el Proceso de Reinserción Social Efectiva en unidades penales de mujeres y hombres, al segundo mes de implementada la propuesta	Porcentaje de diferencias integradas en los procesos de reinserción entre centros femeninos y masculinos, respecto del total identificado. Número de políticas o programas adaptados en base a estas diferencias. N° de Programas para población femenina: 2 tipos, Recreacional: Zumba, baile entretenido. Oficio: Panadería y pastelería. N° de Programas para población masculina: 3 tipos, Recreacional: Deporte. Oficio: Panadería y pastelería, estructuras metálicas, talabartería.
Línea de base de reinserción social efectiva: Identificación de redes de apoyo para la	Realizar un catastro exhaustivo de las redes de apoyo disponibles para mujeres privadas de libertad. Identificar y catalo-	Creación de un mapa integral de redes de apoyo disponible para las mujeres privadas de libertad. Mejora en el acceso de las mujeres a estas redes, promoviendo su reinserción	Número de redes de apoyo, respecto de demandas detectadas. Programa de seguimiento CAIS. Redes de apoyo: Programa PAIS de Gendarmería, OTEC línea infractores de ley, DIDECO, CESFAM, SERNAMEG, SENCE, FOSIS,

reinserción social	gar las instituciones y organizaciones que promueven la reinserción social efectiva.	social de manera efectiva. Fortalecimiento de las capacidades de las instituciones para apoyar la reinserción social.	etc. Frecuencia de apoyo brindado por estas redes, respecto de solicitudes formuladas. Frecuencia (diaria, semanal, mensual) de apoyo (emocional, financiero, educativo, etc.) que estas redes brindan a las mujeres, según requerimientos formulados. Porcentaje de mujeres que acceden a redes, acorde a demandas formuladas. Porcentaje de mujeres privadas de libertad que han logrado acceder a alguna de las redes de apoyo identificadas. Tasa de mujeres que, tras recibir apoyo, han logrado reintegrarse exitosamente en la sociedad (empleo, vivienda estable, relaciones sociales saludables). Nivel de satisfacción de las mujeres con el apoyo recibido a través de encuestas o entrevistas.

	Identificación de catastro en torno a redes de apoyo que promueva la Reinserción Social Efectiva.	Identificación y Catastro de Redes de Apoyo en torno a las instituciones que promuevan la reinserción social efectiva.	Número de redes de apoyo identificadas. Frecuencia de apoyo brindado por estas redes. Porcentaje de mujeres que acceden a estas redes de apoyo.
OBJETIVO N°2: "Formular un Plan de Acompañamiento a Mujeres en el retorno a la libertad, contemplando dispositivos de apoyo, seguimiento y sistematización al proceso de intervención basado en principios de estrategias de reconocimiento"			
Plan de acompañamiento en retorno a la libertad	Realizar entrevistas y evaluaciones individuales para identificar necesidades específicas de cada mujer.	Identificación de Necesidades Individuales.	Número de entrevistas y evaluaciones iniciales realizadas, respecto de total de participantes Porcentaje de mujeres con perfiles personalizados completados sobre 80%.
	Crear perfiles personalizados que incluyan información demográfica, psicológica, y social.	Mejora en Habilidades y Capacidades Laborales	Número de programas de capacitación y educación implementados, acorde a planificación. Porcentaje de mujeres que completan programas de formación con éxito, sobre 80%

Plan de seguimiento para reinserción social	Establecer un sistema de monitoreo regular para revisar el progreso de cada mujer en su proceso de reinserción.	Implementación de un sistema de monitoreo eficaz que permita evaluar el progreso individual de las mujeres. Mayor retención y finalización de programas de formación por parte de las mujeres.	Número de seguimientos se realizan por mes/trimestre para cada mujer en el programa, asegurando que se cumplan los protocolos establecidos Porcentaje de mujeres que completan programas de formación con éxito, sobre 80% Porcentaje de mujeres que acceden al campo laboral después de completar la formación, sobre 80%
	Desarrollar herramientas y protocolos para el seguimiento individualizado, incluyendo entrevistas, evaluaciones periódicas y revisiones de cumplimiento.	Incremento en la tasa de inserción laboral para las mujeres que han completado los programas de formación. Mejora en la capacidad de respuesta del sistema de apoyo, ajustando intervenciones en función de los resultados de los seguimientos.	Índice de permanencia laboral promedio que las mujeres mantienen sus empleos una vez reinsertadas, lo que reflejará la efectividad del seguimiento en la estabilización de su reinserción. Nivel de satisfacción con el seguimiento recibido, sobre 80%

Sistematización al Plan de acompañamiento. Principios y estrategias de reconocimiento	Realizar seguimientos periódicos mediante entrevistas, encuestas y visitas domiciliarias.	Implementación Efectiva de la Sistematización de Datos.	Acceso oportuno a la base de datos centralizada, acorde al total de necesidades manifiestas. Utilización adecuada del software de gestión de casos.
OBJETIVO N°3: "Validar Plan de Acompañamiento a partir de criterios de constructo y juicio de expertos"			

Validación del Plan de acompañamiento	Gestionar y aplicar estrategias de comunicabilidad efectivas para garantizar la transferencia de aprendizajes y el seguimiento del proceso de acompañamiento	Los profesionales desarrollan aprendizajes significativos a partir del quinto mes de implementado el plan. Alto nivel de satisfacción con la transferencia de conocimientos y el seguimiento del proceso.	Porcentaje de impacto de los aprendizajes en la práctica profesional utilizando métricas como la calidad del trabajo, la innovación en prácticas y la resolución de problemas. Nivel de satisfacción de comunicabilidad, sobre 80%
		Obtención y análisis completo de los datos solicitados según la planificación estratégica. Mejora en las habilidades y prácticas profesionales, demostrada a través de evaluaciones de desempeño.	Porcentaje de datos obtenidos y analizados según planificación estratégica, sobre 80% de éxito. Resultados de las evaluaciones de desempeño, sobre 80% Tasa de adopción de estrategias de comunicabilidad, sobre 80%

Sistema de gestión integrado

PRODUCTOS Y EJES DE TRABAJO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	PROTOCOLO DE ACTIVIDADES
Informe de diagnóstico en torno a la Reinserción Social Efectiva que contemple: Áreas prioritarias de apoyo de mujeres privadas de libertad. Apoyos situacionales concretos para las mujeres que optan al proceso de Libertad Condicional. Priorización de las necesidades desde un enfoque de género. Diferencias del proceso de Reinserción masculino y	Entrevistas semi-estructuradas. Reuniones con agentes participantes. Observación. Análisis documental. Mapeo de redes.	Guión temático. Bitácoras de acuerdos. Pauta de observación. Mapas.	-Realización de un diagnóstico que identifique las necesidades específicas de las mujeres en el proceso de reinserción social. -Articulación de redes de apoyo para el proceso de reinserción social. -Aplicación de talleres informativos de acompañamiento, que permitan difundir información pertinente al proceso de reinserción social (programas a los cuales acudir, periodos de postulación etc.) -Realizar recolección de datos para definir claramente qué se espera aprender de esta actividad.

femenino. Catastro de las Redes de apoyo presentes. "El diagnóstico de las necesidades específicas de las mujeres privadas de libertad es fundamental para diseñar intervenciones de reinserción que consideren las particularidades de género y contextuales." (Martínez, 2020).			
Plan de Acompañamiento Personalizado: Detección de necesidades propias de personas privadas de libertad. Formulación de objetivos. Organización metodológica	Mesas de trabajo. Reuniones con agentes participantes. Mapa de agentes participantes. Talleres.	Actas. Bitácoras de acuerdos. Guión temático.	Creación un de plan integral que aborde las necesidades individuales de cada mujer: Realizar atenciones individuales, ya sea entrevistas como evaluaciones según la etapa de proceso (inicial/en proceso/final). Actividades de participación grupal,

en contexto desde una Perspectiva de Género. Mapa de agentes participantes. Validación del Plan de acompañamiento. Informe Final del Plan de Acompañamiento. "Un plan de acompañamiento integral que aborda las necesidades individuales de las mujeres puede marcar la diferencia en el éxito de su reinserción social, aumentando su autoestima y capacidad de enfrentar la vida fuera del sistema penitenciario." (González & Pérez, 2019).			recolección de datos en mediante a Focus Group. Formulación de Objetivos al determinar las metas de cada mujer en el proceso de reinserción: Reuniones de coordinación de equipo de trabajo, evaluar el porcentaje de éxito por sesiones (cumplimiento de metas). Actividades de difusión, visibilizar los logros alcanzados a través de publicaciones científicas. Análisis de información que permita validar plan de acompañamiento: Entrega de directrices de trabajo científico. Firma de consentimiento informado, para participación y/o difusión de los logros individuales y grupales.

Desarrollar criterios generales de seguimiento y mejora constante al proceso: Objetivos. Recopilación y análisis de información. Presentación de hallazgos visualizados. Retroalimentación. Conclusiones. "La implementación de criterios claros de seguimiento y evaluación es crucial para asegurar que los programas de reinserción se ajusten a las necesidades cambiantes de las mujeres que se reintegran a la sociedad." (Ramírez, 2021)	Monitoreo Basado en Indicadores Cuantitativos y cualitativos que permitan evaluar el progreso de las mujeres en la reinserción social. Estos pueden incluir tasas de empleo, niveles de educación, participación en actividades comunitarias y bienestar psicológico. Evaluación formativa: Realizar evaluaciones periódicas durante el proceso, permitiendo la	Escalas de Medición Psicosocial, implementar escalas validadas que midan factores psicosociales relevantes, como resiliencia, autoestima y redes de apoyo social. Ejemplos incluyen la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson o la Escala de Satisfacción con la Vida. Sistemas de Información para el seguimiento, desarrollar o adaptar sistemas de gestión de datos que permitan el registro, seguimiento y análisis de la	Aplicación de evaluación del avance de las participantes en la reinserción social: Reuniones de coordinación de quipo de trabajo. Identificación de fortalezas y áreas de mejora en el proceso de reinserción. Proporcionar retroalimentación constructiva que permita ajustes inmediatos en las intervenciones. Tasa de participación en la evaluación. Resultados de indicadores predefinidos (empleo, salud mental, autoeficacia). Talleres de Análisis de Resultados: Facilitar un espacio de reflexión sobre los resultados obtenidos y su interpretación.

	recolección de datos e información en tiempo real que faciliten ajustes y mejoras en la intervención. Método de Evaluación Mixta, Combinar enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral del impacto del programa. Esto puede incluir encuestas, entrevistas y grupos de discusión que permitan registrar tanto datos estadísticos como experiencias subjetivas.	información de las participantes a lo largo del proceso de reinserción. Esto facilita la identificación de patrones y áreas que requieren atención. Reuniones de reflexión y aprendizaje Establecer encuentros regulares con los equipos de trabajo social para discutir hallazgos, experiencias y las implicaciones de los datos recolectados. Esto fomenta la colaboración y el aprendizaje continuo	Recogida de datos que permita fomentar un diálogo crítico entre los profesionales de trabajo social y las participantes sobre lo aprendido. Incorporar las experiencias y sugerencias de las mujeres en la formulación de estrategias futuras. Seguimiento de la inserción laboral posterior a la capacitación: Evaluación de la satisfacción de las participantes respecto a la formación recibida.

Sistematizar el proceso con base en hallazgos a fin de co-construir aprendizajes con agentes involucrados. Plan de comunicabilidad de resultados mediante difusión y divulgación. "La sistematización de experiencias en la intervención social permite la creación de un conocimiento colectivo que beneficia tanto a las profesionales como a las mujeres en proceso de reinserción." (Torres, 2022). La recopilación y análisis de la información generada a lo largo del proceso de intervención para identificar aprendizajes, hallazgos y buenas prácticas que fortalezcan futuras acciones.	Evaluación continua: Realizar revisiones periódicas del proceso para evaluar la efectividad y ajustar estrategias basadas en resultados y avances. Talleres de Co-creación: Fomentar espacios donde agentes involucrados, incluyendo las mujeres, colaboren en el diseño de mejoras y soluciones basadas en experiencias compartidas.	Plantillas de narrativa: Formatos para que las mujeres documenten sus experiencias y aprendizajes, enfocándose en los desafíos superados y las lecciones aprendidas. Base de Datos de Aprendizajes: Plataforma digital donde se organicen y almacenen los hallazgos y buenas prácticas del proceso, accesible para todos los agentes involucrados.	Aplicación del proceso de Sistematización del Plan de acompañamiento. Estandarizar y documentar el proceso de acompañamiento para evaluar su eficacia, generar aprendizajes institucionales y optimizar futuras intervenciones orientadas a la reinserción social de mujeres privadas de libertad. Recopilación de Información: Reunir toda la información generada a lo largo del proceso de acompañamiento. Esta fase incluye la recopilación de informes diagnósticos, planes de intervención personalizados, resultados de evaluaciones, registros de participación en talleres y redes de apoyo activadas. Organización y Categorización de

Sirve para consolidar el conocimiento adquirido y aplicarlo en nuevos contextos. “La teoría del aprendizaje significativo es la propuesta que hizo David P. Ausubel en 1963 en un contexto en el que, ante el conductismo imperante, se planteó como alternativa un modelo de enseñanza/aprendizaje basado en el descubrimiento, que privilegiaba el activismo y postulaba que se aprende aquello que se descubre. Ausubel entiende que el mecanismo humano de aprendizaje por excelencia para aumentar y preservar los conocimientos es el aprendizaje receptivo significativo, tanto en el aula	Círculos de Diálogo: Establecer espacios inclusivos para que todos los participantes discutan hallazgos, resultados y recomendaciones en un ambiente de confianza.	Informes Visuales: Materiales gráficos que presenten los resultados y aprendizajes de manera clara y atractiva, facilitando la comprensión y difusión.	Datos. Clasificación y organización de los datos recopilados según categorías clave: intervención psicosocial, formación laboral, redes de apoyo, reinserción post-egreso y seguimiento. Esta información será sistematizada en bases de datos estructuradas para facilitar su análisis. Análisis de la Información. Evaluación cualitativa y cuantitativa de los datos organizados para identificar patrones, logros y desafíos. El análisis debe enfocarse en la eficacia de las intervenciones, la satisfacción de las participantes y la efectividad de las redes de apoyo. Elaboración de Informes y conclusiones. Generación de informes técnicos que

como en la vida cotidiana Ausubel (1976, 2002).No es necesario, desde este enfoque, descubrirlo todo, es más, es muy lento y poco efectivo". (Rodríguez Palmero, 2011, pág. 30).			resuman los resultados del análisis, destacando las buenas prácticas, áreas de mejora y el impacto del acompañamiento en las mujeres. Los informes deberán incluir recomendaciones para optimizar futuras intervenciones y propuestas para ajustar el plan de reinserción en función de los datos sistematizados. Evaluar la satisfacción de las participantes con el proceso de evaluación (encuesta post-actividad). Analizar el porcentaje de mujeres que identifican al menos tres necesidades prioritarias.

Recursos requeridos

Recursos	Especificación
Humanos	**Profesionales especializados:** Para ejecutar la propuesta se requieren profesionales especializados en contexto penitenciario y Reinserción Social. Enfocado en un programa que atienda las necesidades y contexto de mujeres que accedieron a Libertad Condicional, mediante Postulación de Propuesta a Programa Capacitación de Oficios, Línea Infractores de Ley de SENCE con la participación de siguientes profesionales con Perspectiva de Género: ● Trabajadores Sociales: Acompañamiento al proceso post penitenciario: Gestión de redes, gestión de casos, información, etc. ● Psicólogos Clínicos: Con experiencia en tratamiento de traumas, salud mental, y acompañamiento terapéutico. ● Orientadores Laborales: Encargados de guiar a las mujeres en su proceso de reintegración al mercado laboral. ● Relatores: Profesionales que imparten formación en áreas de interés tanto en capacitación de oficios como del ámbito psicosocial. ● Ingeniero Comercial: Encargado de la parte gestión de la OTEC, postulación a licitación, supervisión de cursos, personal, etc.
Materiales .	● **Material didáctico y educativo en atención al área de emprendimiento, reintegración laboral:** Libros y Manuales. Material Audiovisual: Documentales, películas educativas y recursos multimedia. Guías de Emprendimiento. Software Educativo. Materiales de Escritura.

	● Dispositivos de apoyo del programa a través de subsidios: Asistencia, cuidado de hijos menores de seis años, herramientas para desarrollar posteriormente el oficio y seguro de accidentes. ● Coffe break.
Institucionales	**Redes de apoyo institucional:** Mediante convenios de trabajo que se desarrollen de forma participativa por los distintos agentes a fin de visualizar objeto de intervención la Reinserción Social Efectiva de mujeres privadas de libertad, mediante alianzas público/ privadas destacando: ONG, Gobierno Municipal y Regional. Centros de Formación Técnica y Universidades, facilitando servicios en cuanto a salud mental, asesoría legal, ámbito social, coordinaciones con la red. Empresas Privadas a través de Programas de empleo inclusivo y responsabilidad social empresarial. Servicios de Salud Mental. Trabajo con instituciones públicas: SERNAMEG, SERVIU, Tribunal de Familia, SENCE, etc. Participando en reuniones de coordinación, mesas de trabajo intersectorial, plataformas de comunicación. Protocolos de Derivación. Redes de Colaboración. Mediadores Interinstitucionales.
Equipamiento	**Infraestructura adecuada:** Aulas de Clase: La que será gestionada a través de Juntas de Vecinos u otra organización social que tenga disponibilidad, accediendo a bajos precios. Herramientas para el desarrollo del Programa de acuerdo con el objetivo de cada curso.
Económicos	Respecto al financiamiento del Plan de Acompañamiento a mujeres que opten a la Libertad Condicional, se realizará por licitación de OTEC centrada

	en Programas de Reinserción en línea Infractores de Ley, de 70 horas, con cupo de 15 personas, extendiéndose por un mes, contemplando 18 días, con estos datos se visualiza el siguiente presupuesto: -Coffe break destinando $ 12.000 diarios para desayuno de 15 personas: **$ 216.000.** -Relator: Pago de $ 14.500 hora bruto: **$ 1.015.000** (por 70 horas). -Subsidio de locomoción: $ 4.000 pago diario: **$ 1.080.000.** -Subsidio de cuidado de hijos menores de 6 años: $ 5.000 diarios: **$ 1.350.000.** -Arriendo de sala de clases: **$ 300.000** (precio en sedes de Junta de Vecinos). -Subsidios de herramientas (en cursos de oficios, asignan $ 260.000 para la compra de herramientas): **$ 3.900.000.** -Útiles escolares: **$ 350.000** -Apoyo Socio laboral: **$ 500.000** (media jornada laboral). -Coordinador: **$ 500.000** (media jornada laboral). **TOTAL: $ 9.211.000.**

Unidad responsable de la propuesta

Unidad responsable	**OTEC enfocada en programas de reinserción en línea infractores de Ley**		
Responsabilidades	**Funciones**	**Tareas**	**Plazos**
FOCO 1: Situación actual de readaptación contextual de mujeres privadas de libertad			
Confección de Informe de Diagnóstico en torno a la Reinserción Social Efectiva.	Analizar las áreas prioritarias de apoyo y priorización de necesidades en mujeres que optan a LC. Visualizar marco de referencia en torno a Políticas Públicas que apunten a la Reinserción Social desde perspectiva de género. Trabajo colaborativo con redes de apoyo pertinentes.	-Elaborar marco teórico y de referencia. -Desarrollo de marco metodológico. -Aplicación de técnicas e instrumentos. -Análisis de información. -Relevar hallazgos y síntesis del proceso.	Primer mes, desde su implementación.
Incorporación de hallazgos mediante la evaluación y sistematización de procesos.	Generar análisis constante triangulando información y relevando categorías emergentes.	-Dar cuenta avances y retroceso en el proceso. -Saturar categorías.	A lo largo del desarrollo de la propuesta.
FOCO 2: Línea de base reinserción social efectiva			
Desarrollar Catastro de Redes	Identificar instituciones clave para la colaboración.	Levantar información sobre las redes	Segundo mes desde

destacando las áreas prioritarias desde una Perspectiva género	Contextualizar áreas prioritarias de trabajo destacando oportunidades y amenazas.	pertinentes, ámbito de acción y contacto. Visualizar sinergias en el trabajo intersectorial colaborativo.	su imple menta ción.
Analizar oferta programática respecto a la Reinserción Social Efectiva femenina y masculina	Elaborar marco de referencia en torno a Políticas Públicas en Reinserción Social Efectiva. Observar con Perspectiva de Género.	-Investigar sobre el trabajo en Reinserción que desarrollan distintas instituciones, visualizando la utilidad en la presente propuesta.	Primer mes, desde su imple menta ción.
FOCO 3: Plan de acompañamiento en retorno a la libertad			
Desarrollar e implementar Plan de Acompañamient o respecto a necesidades específicas de las mujeres que optan a Libertad Condicional.	Diseñar programas de intervención psicosocial y formación laboral.	Elaborar un plan marco de intervención.	Primer mes, desde su imple menta ción.
Coordinar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución de los programas.	Identificar y asignar diferentes tipos de recursos pertinentes: Humanos, económicos, institucionales, etc.	Distinguir recursos disponibles a fin de gestionar de manera correcta su utilización.	Primer mes, desde su imple menta ción.
Fomentar la derivación a redes de apoyo	-Detectar necesidades de derivación.	-Elaborar un listado de instituciones colaboradoras.	A lo largo del

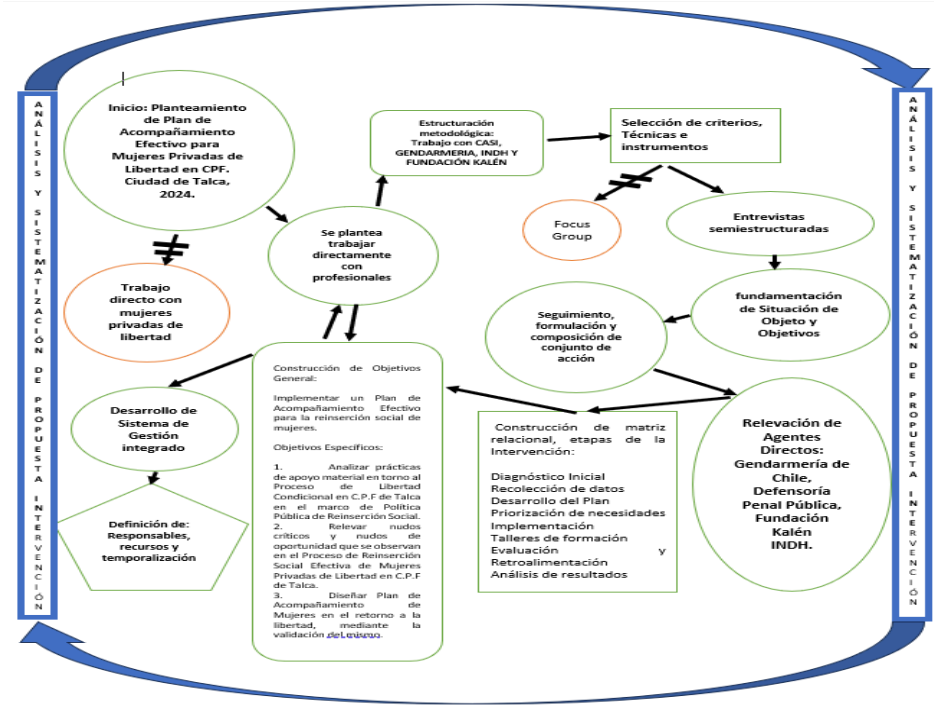
que permita optimizar el acceso a servicios.	-Gestión intersectorial. -Visualizar constantemente nuevas redes colaboradoras.	-Realizar un plan de trabajo con redes de trabajo proximales.	desarrollo de la propuesta.
FOCO 4: Plan de seguimiento para reinserción social			
Realizar un seguimiento continuo del progreso relevando aspectos de mejora.	-Monitorear la participación de agentes involucrados. -Crear un sistema de seguimiento para mujeres egresadas del programa. -Co-construir procesos de mejora. -Dar cuenta de hallazgo en proceso de seguimiento.	-Desarrollar un protocolo de seguimiento post-reinserción. -Contemplar estrategias de participación. -Saturar focos con la finalidad de generar síntesis coherentes y consistentes.	A lo largo del desarrollo de la propuesta.
Trabajo intersectorial colaborativo.	-Desarrollar alianzas con organizaciones comunitarias y ONG. -Colaboración con redes con la finalidad de derivar casos.	Organizar reuniones de coordinación con actores comunitarios clave.	Reuniones y/o coordinaciones bimensuales, desde su implementación.

Garantizar la calidad y efectividad de los programas a través de estrategias de reconocimiento.	Realizar evaluaciones periódicas de los programas implementados.	Desarrollar e implementar evaluaciones periódicas.	Trimestralmente, desde su implementación.
FOCO 5: Sistematización al Plan de acompañamiento. Principios y estrategias de reconocimiento			
Promover la participación activa de agentes involucrados contribuyendo a un análisis reflexivo.	Monitorear la participación. Co-construir aprendizajes colectivos respecto a la Reinserción Social Efectiva de mujeres. Incorporar la perspectiva de género en la planificación de los programas.	-Realizar reuniones participativas con agentes pertinentes. -Organizar talleres de sensibilización para el personal.	Mensualmente, desde su implementación.
Monitorear y evaluar el progreso del Plan de acompañamiento.	- Crear un sistema de seguimiento para mujeres egresadas del programa. -Facilitar la participación activa de las mujeres en la planificación.	Crear un calendario de seguimientos regulares.	Cada dos años.

Generar Plan de comunicabilidad de resultados mediante difusión y divulgación.	Visualizar estrategias de difusión y divulgación.	Generar espacios e instancias de comunicabilidad de resultados.	Al tercer mes desde su implementación.
Llevar a cabo análisis en torno a hallazgos y aprendizajes.	Triangular aprendizajes obtenidos mediante la participación de agentes involucrados.	Actualizar referentes teóricos y marco de referencia. Actualizar hallazgos y categorías emergentes.	Seis meses desde su implementación.
FOCO 6: Validación de plan de acompañamiento			
Asegurar la sostenibilidad financiera de los programas de reinserción a largo plazo.	Diversificar fuentes de financiamiento: Licitaciones, proyectos, alianza pública/privado, etc.	Elaborar y presentar proyectos de financiamiento.	Anualmente.

Mapa del proceso de intervención

Reinserción Social de Mujeres Privadas de Libertad: Desarrollo de un Plan de Acompañamiento Efectivo desde la Perspectiva Profesional



Fuente: Elaboración propia

Referencias

Almendra, J. C. (2015). La importancia de la interseccionalidad para la investigación femenina. *Oximora Revista Internacional de Ética y Política*, 119-137.

Arias González, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación.* Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.

Burgos Jimenez, R., García Tardón, B, Martín Solbes, V. M., & Pozuelo Runio, F. (2020). *El enfoque de género en la intervención socioeducativa con mujeres: un estudio en el medio penitenciario Español.* Almería : Universidad de Almería. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/29493/Dialnet-ElEnfoqueDeGeneroEnLaIntervencionSocioeducativaCon-7846772%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed

CIEH (2020). *Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas*. OEA

Comité Asesor para la Reinserción Social. (2017). *Política Pública de Reinserción Social.* Santiago: División para la Reinserción Social.

Correa, P. M. (2019). La RE inserción Social en Chile de Personas que han estado privadas de libertad y la Educación en Contexto de Encierro; Una Panorámica de exclusión. *Revista de Educación de Adultos y Procesos Formativos*, 35-53.

División de Reinserción Social. (2018). *Política Pública de Reinserción Social.* Santiago de Chile: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

División de Reinserción Social. (2023). *Plan de Trabajo Condiciones Carcelarios de Mujeres Privadas de Libertad.* Santiago: Departamento de Reinserción Social de Adultos.

Domínguez Montoya, Á., Gauché Marchetti, X., Bustos Ibarra, C., & Pérez Díaz, C. (2022). Acoso sexual en Chile y tutela

judicial efectiva: algunos nudos críticos desde la perspectiva de género. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-46702022000200297&script=sci_arttext

Espinoza, O. (2016). Mujeres Privadas de Libertad ¿Es posible su reinserción social? *Caderno CRH*, 93-106. Obtenido de https://www.scielo.br/j/ccrh/a/xBhpqmS3ZJP6pxNgncxXbkt

Fernández Sotelo, A. & Vanga Arvelo, M. (2017). Consideraciones para la evaluación de resultados científicos en investigaciones educativas. Boletín Redipe, 6(12):66-80.

Forttes Godoy, M. C. (2019). *Estado Actual de Pericias Sociales Guía para Elaboración de Pericias Sociales Defensoría Penal Pública.* Santiago: Defensoría Penal Pública.

Gendarmería de Chile. (2024). *Compendio Estadístico Penitenciario 2023.* Santiago: Subdirección de Reinserción Social, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Gendarmería de Chile, S. T. (2016). *Orientaciones Técnicas 2016: Programas y Acciones de Reinserción.*

Godoy Pinto, J. V., & Triviño Lara, K. A. (2014). "Percepción del sentido de vida en un grupo de 30 mujeres privadas de libertad en la ciudad de Valledupar". *repository.libertadores.edu.co*, 49. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/a1f7968e-a53e-46c2-880b-cd77cc170f52/content

González, M., & Pérez, J. (2019). Estrategias de acompañamiento en la reinserción de mujeres. En Reinserción y género: estudios multidisciplinarios . *Editorial Universitaria*, 78.

Hernández Ortiz, E. (2013). Interpretación y análisis de los procesos de negociación. Aportes desde la ciencia política. *Revista Reflexiones*, 87. Obtenido de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/11487

Hernández-Sampieri, R., & Méndez Torrres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta.* Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGrwall Hill . https://cutt.ly/l1m5Pp3

Máiquez, M. & Capote M. (2001). Modelos y Enfoques en intervención familiarPsychosocial Intervention, 10 (2), pp., 185-198

Martínez, L. (2020). Género y reinserción social: un enfoque necesario. *Revista de Trabajo Social*, 12(1), 45-62.

Maza, L. M. (2021). Reconocimiento e identidad de género. *Veritas*, 103-120.

Moreira-Choez, J. & Mera-Plaza, C. (2021) Procesos de negociación colaborativa utilizando las TIC. Dom. Cien., 7 (3), pp. 935-945. DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2066

Oion Encina, R., & Aranguren Vigo, E. (2020). Replanteamiento epistemológico del análisis situacional DAFO / FODA en Trabajo. *Cuadernos de Trabajo Social*, 119. Obtenido dettps://pdfs.semanticscholar.org/78af/a39406de0d30894266eee344626bcbc21aa0.pdf

Pérez Goldberg, P. (2021). *Las mujeres privadas de libertad y el enfoque de capacidades*. Der Ediciones.

Pino Reyes, O. (2012). *Los Permisos de Salida que se conceden a los condenados a Penas Privativas de Libertad.* Santiago : Facultad de Derecho. Universidad de Chile .

Ramírez, A. (2021). Evaluación de programas de reinserción: Lecciones aprendidas y caminos por recorrer. *Journal of Social Intervention*, 15(3), 34-50.

Raya, E. & Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. Cuadernos de Trabajo Social, 27 (1), pp., 81-91.

Revuelta, B., & Hernández-Arencibia, R. (2019). Axel Honneth theory on social justice, recognition and experiences of the subject in contemporary societies. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2019000300333#:~:text=En%20la%20teor%C3%ADa%20del%20reconocimiento,llevar%20bien%20la%20propia%20vida.

Robles, G. (2023). La teoría del reconocimiento de Axel Honnteh. *Memoria Académica UNLP- FaHCE*, 881-905.

Rodríguez Palmero, M. L. (2011). La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. *Revista Electrònica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, 29-50.

Ruiz Tibana , M., & Duarte , T. (2015). Los proyectos de desarrollo: la inversión pública y la inversión privada. *Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de https://ojs2.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7157/6441

Sanhueza Olivares, G. D. (2023). Nudos Críticos en Intervención Psicosocial en Cáreceles: Un Análisis del caso Chileno. *Revista Interveción*, 87-104.

Tello, F. (2011). Las esferas del reconcimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista de Sociología N° 26*, 45-57.

Torres, S. (2022). Sistematización de experiencias en trabajo social: un enfoque participativo. *Revista de Educación Popular*, 8(2), 23-39.

Yáñez Pereira, V. (2013). Trabajo Social en contextos de Alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar. Espacio.

Yáñez-Pereira, V. (2019). Peritaje en Trabajo Social. Resignificación teórico-metodológica. Espacio.

Preparación para la vida independiente. Hacia un modelo de acompañamiento a la transición a la vida adulta de adolescentes y jóvenes sin cuidado familiar

Testeo en residencia REM PER, Santa Trinidad, Angol 2024-2025

Carla Campos Henríquez
Sebastian Moraga Godoy

Resumen

El foco de la propuesta es el acompañamiento hacia el tránsito de la vida independiente de adolescentes y jóvenes que residen al alero del Servicio Nacional de Protección especializada a la niñez y adolescencia. Se busca fortalecer el proceso a través de un modelo específico de intervención, basado en un estudio de caso con dos adolescentes residentes en REM PER Santa Trinidad, de la ciudad de Angol (2024). En un enfoque cualitativo, tipo descriptivo-transeccional y diseño no experimental se aplicó la técnica de entrevista en profundidad, cuya información recogida fue analizada a través del software AtlasTi. Destaca la necesidad de acompañamiento y los desafíos al proceso de egreso hacia la vida independiente.

Palabras clave: *juventud, protección social, proyecto de vida, vida independiente, autonomía progresiva.*

Introducción

En Chile se visualiza una escasa oferta gubernamental respecto al acompañamiento hacia el tránsito para la vida independiente, para adolescentes y jóvenes que vivencian larga

data de institucionalización en programas de acogimiento residencial y no cuentan con redes familiares (Monje, 2017). El total de niños, niñas y adolescentes atendidos en residencias de protección en el país el año 2020, ascendía a 6.936. (Defensoría de la niñez, 2021, p. 289).

No existen datos asociados al porcentaje de adolescentes y jóvenes que egresan sin redes de apoyo familiar para favorecer su tránsito hacia la vida independiente, toda vez que al cumplir 18 años y por "cumplimiento de mayoría de edad" se les egresa del sistema (Comasòlivas et.al, 2017).

La preparación para la vida independiente es un fenómeno multifactorial, pues se debe contemplar la dimensión habitacional, educacional, laboral, entre otras que propicien el alcance efectivo y pleno de la emancipación, por medio de la potenciación de procesos de independización. El Estado debe desarrollar programas, proyectos o iniciativas que favorezcan adecuadamente procesos de independización qué experimentan las personas jóvenes (Gallego, 2020).

En ese contexto, la presente propuesta de intervención apunta hacia la preparación para vida independiente, a través de un modelo de acompañamiento a la transición a la vida adulta de adolescentes y jóvenes sin cuidado familiar, como testeo de prueba en residencia REM PER Santa Trinidad, Angol 2024. Se espera contribuir a mitigar la escasa respuesta gubernamental para adolescentes y jóvenes que están a cargo del cuidado proteccional al alero del Servicio de protección especializado a la niñez y adolescencia (Ex SENAME), que una vez que cumplen 18 años egresan por mayoría de edad. Eso, sin apoyo estatal para favorecer el tránsito y alcance de su independencia, previniendo la incursión de éstos en dinámicas delincuenciales o de

vulnerabilidad, tales como; situación calle, comercio sexual, entre otras (Comasòlivas et.al, 2017).

Basados en estudio de caso (2024) “mediante los procesos cuantitativo […] se analiza profundamente y de manera integral una unidad para responder al planteamiento del problema […]” (Hernández et al.,2014, p. 164). Se asocia a un estudio de tipo descriptivo-transeccional y diseño no experimental, que asume como sujetos de estudio a dos entrevistadas, seleccionadas en base a criterios específicos de inclusión y exclusión, para la recogida de información mediante entrevista en profundidad, contemplando análisis de discurso y procesamiento mediante software AtlasTi.

La propuesta de intervención contempla como fundamento el apoyo en la transición hacia la vida adulta independiente, atendiendo como situación social la nula existencia de figuras de apoyo, para fortalecer el proceso emancipatorio de adolescentes y jóvenes sin posibilidad de reunificación familiar (López, et al, 2013)., mediante el trabajo colaborativo de agentes directos e indirectos, en un proceso de mediano plazo con alcance de un año, centrada en siete focos de acción: Situación actual de adolescentes sin redes de apoyo familiar, Necesidades de acompañamiento hacia la vida independiente de adolescentes, Redes de apoyo social para la vida independiente de adolescentes, Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente, Seguimiento, Sistematización al modelo de acompañamiento hacia la vida independiente y Validar el modelo de acompañamiento a partir de criterio experto, de innovación y constructo. La propuesta se organiza en cuatro momentos integrados: diagnóstico de entrada; implementación sistemática; seguimiento y sistematización; cierre, retroalimentación y actualización de la propuesta.

Se considera indispensable el abordaje desde el ámbito disciplinar del Trabajo social, toda vez que existe un grupo social invisibilizado, en este caso, aquellos adolescentes y jóvenes que por situaciones de grave vulneración de sus derechos, debieron ser separados de sus familias por el Estado y que una vez cumplida la mayores de edad, son egresados de los centros de cuidado alternativos, sin procurar en el egreso o en la transición que se cuenten con programas que acompañen eficazmente el proceso emancipatorio, y en aquella situación el trabajo social debe potenciar la adquisición de habilidades de carácter autónomas (Pérez Mendoza & Victoria Cogollo, 2011). Eso, para dotar a estos egresados del sistema proteccional chileno en la adquisición de alguna carrera, oficio, emprendimiento o acceso a redes sociales para asegurar sus derechos sociales, tales como vivienda, salud entre otros requeridos según la necesidad de cada caso.

Fundamentación general de la propuesta de intervención

De acuerdo con la definición de Unicef (2015):

> *La adolescencia corresponde al grupo de 10 a 19 años, mientras que la juventud es el período que se extiende de los 15 a los 24 años de edad. Así, ambos grupos se superponen y a la vez, cubren parte de la niñez, que según la Convención sobre los Derechos del Niño se extiende hasta los 18 años.* (p.6).

Cepal (2020), lo sitúa desde el punto de vista demográfico, señalando que “los jóvenes son ante todo un grupo de población que se corresponde con un determinado entorno

etario y que varía según los contextos particulares, pero que generalmente se ubica entre los 15 y los 24 años" (p.29).

Prosigue señalando a ésta, "como el período del ciclo de vida en que las personas transitan de la niñez a la condición adulta, y durante el cual se producen importantes cambios biológicos, psicológicos, sociales y culturales" (p.26).

Gaspar (2021), alude a algunas características claves sobre las cuáles se puede delimitar la denotación de Juventud, tales como: "la construcción de capacidades racionales y de responsabilidad de sí mismos, la búsqueda de su propia identidad, la reafirmación de su personalidad y la voluntad transformadora" (p.3).

De acuerdo con el artículo juventudes en américa latina y el caribe: panorama de la situación, desafíos e intervenciones promisorias (2021),

> *El mundo es hoy el hogar de 1,800 millones de jóvenes, quienes representan una cuarta parte de la población global y constituyen una fuerza vital que se desarrolla en medio de cambios históricos y transformaciones políticas, sociales, económicas y ambientales que determinan su presente y futuro* (p. 2566).

En lo que concierne al ámbito laboral de jóvenes, "Chile se adjudicó la cuarta tasa de desempleo juvenil más alta de la OCDE, la cual llegó a 24,4%" (Toledo, 2022). Sin duda la cifra demuestra el complejo panorama que deben afrontar las juventudes, al momento de buscar opciones laborales, sin las cuales la independencia económica será nula para lograr ser independientes.

En cuanto a protección social, la Comisión de Desarrollo Social de las Naciones Unidas plantea que son medidas gubernamentales y privados que:

> *Se ocupan tanto de las necesidades de protección y promoción de quienes se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema, como de las de aseguramiento de quienes, no siendo pobres, deben sentirse seguros ante circunstancias adversas y determinadas etapas del ciclo de vida.* (Naciones Unidas, 2000, pág. 3).

> *La pobreza, liberada de las relaciones de tutela, pasa a ser vista como un problema político, institucional y conceptual, o sea, como una cuestión social* (Fleury y Molina, 2000, p.3).

Entonces, las reivindicaciones por igualdades socioeconómicas en un contexto de democracias brindan respuesta a los problemas de la pobreza y de la desigualdad, incluyendo políticas e instituciones para la extensión de derechos sociales de la ciudadanía (Fleury y Molina, 2000).

Según el estudio realizado por Unicef, denominado “niñas, niños y adolescentes en Chile 2020”, basado en cifras del Censo de población realizado el año 2017, se establece que:

> *De una población total de 17.574.003, el número de niños, niñas y adolescentes en el territorio nacional asciende a 4.259.155, de este un 49 % son de sexo femenino y un 51% sexo masculino. De este total un 22,8% se sitúa en rango de edad de 14 a 17 años.* (Unicef, 2020, p.5).

Ahora bien, en nuestro país la protección social acorde el informe de cuenta pública participativa 2022-2023 se aprecia que:

> *191.816 niños, niñas, adolescentes y jóvenes fueron atendidos por el Servicio Nacional de protección especializada a la Niñez y adolescencia, de este total según tramo etario, se observa que, la atención se concentró principalmente en los grupos de 14 a 17 años, con un número de 55.487, prosiguiendo el número de atendidos mayores de 18 años, correspondió a 8413.* (p.180).

En este marco, adquiere valor atender al Proyecto de vida de estos niños, niñas y adolescentes, en la medida que articula la identidad personal y social, así como posibilidades de desarrollo futuro (Zacarés, et. al, 2009).

El total de niños, niñas y adolescentes atendidos en residencias de protección en el país el año 2020, asciende a 6.936. (Defensoría de la niñez, 2021, p. 289). Por tanto, fortalecer su proyecto de vida permite modificar hábitos, como *"el autocontrol, el autoconcepto, la disciplina, el sentido de responsabilidad y de autonomía"* (Del Socorro Et Al, 2020, p. 114).

Ahora bien, si se revisa el apoyo que adolescentes y jóvenes requieren en su tránsito hacia la vida independiente, este depende de múltiples condiciones, por ejemplo, procesos de reunificación familiar, petición expresa a egresar del cuidado alternativo (una vez cumplan mayoría de edad), entre otras.

> *Para la población bajo la protección de SENAME se estima que aproximadamente entre 30% a 40% tiene un trastorno mental o del comportamiento. Por lo demás, en el estudio realizado con adolescentes y jóvenes (13 a 24 años) se advierte que hay que poner atención especial a las depresiones en los adolescentes y a los cuadros de*

> *ansiedad en los jóvenes, esto, debido a que el 43% de los adolescentes y el 39% de los jóvenes presentaron síntomas de ansiedad grave o muy grave y/o de depresión grave o muy grave, mientras el 28,9% adolescentes y 11,4% jóvenes presentan síntomas de estrés grave o muy grave.* (Biblioteca Congreso Nacional, 2021, p.6).

Entonces, revisar las opciones de alcanzar la vida independiente, implica comprender la necesidad de emancipación de este colectivo, en tanto proceso que supone "*un amplio abanico de experiencias de transición […] mediadas por el impacto del contexto socioeconómico en el que están insertos los jóvenes, así como por variables individuales*" (López, Et al, 2013, p.187).

En ese sentido, transitar hacia la vida independiente, significa lograr posicionarse en las diversas esferas de lo social; lo educacional, laboral, familiar, etc. Eso, atendiendo al contexto político, económico y cultural que atraviesa Latinoamérica, y en específico Chile, con elevada migración, delincuencia y alto costo de vida, que hacen necesario resguardar las oportunidades de juventudes sin redes de apoyo a insertarse en el mundo social. "La vida independiente ha sido afirmada por los mismos como modo de recuperar las posibilidades de decisión y control sobre sus propias vidas, así como la participación social" (Gallego, 2020).

Un componente esencial en los procesos de independización tiene relación con la posibilidad de decidir y participar en la constitución de un proyecto vital. De hecho, el Servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia (2021), en sus protocolos de actuación para residencias de protección de la red colaboradora de mejor niñez, refiere a la vida independiente como:

> *La salida del o la adolescente de la residencia para vivir solo/a o acompañado/a, en […] alojamiento independiente y tutelado por parte del equipo residencial, mientras se desarrolla un proceso de intervención destinado a que el adolescente o adulto joven asuma la responsabilidad progresiva de conducir y desarrollar su proyecto de vida, acorde a sus particularidades y expectativas, en convivencia respetuosa con su entorno social y laboral* (p.17).

Promover la adquisición de habilidades para la vida independiente durante todo el transcurso del desarrollo vital, exige garantizar el desarrollo de "hábitos emancipadores", favoreciendo una autonomía progresiva que refiere al proceso:

> *mediante el cual los sujetos, en este caso, niñas, niños y adolescentes, en función de la evolución de sus facultades, características personales y etapa de desarrollo, van pudiendo tomar decisiones y ejercer sus derechos de manera independiente de sus padres o cuidadores.* (Unicef, 2022, p. 22.)

Desde el punto de vista socio-jurídico, la autonomía progresiva está consagrado en los artículos 5° y 12 de la Convención de derechos de niños, niñas y adolescentes quienes ejercerán sus derechos, dirigidos y orientados por sus padres o adulto a cargo, en consonancia con la evolución de sus facultades; [pudiendo] expresar su opinión en los asuntos que les afecten, teniéndose debidamente en cuenta en función de su edad y madurez. (Lafuente, 2020).

En el contexto nacional no se encuentra aprobada la convención iberoamericana de los derechos de las personas jóvenes, lo que desde el punto de vista jurídico/garantista

impacta negativamente en el resguardo a su derecho al desarrollo. En Chile existe una carente oferta pública respecto a líneas de acción especializadas en favorecer el tránsito hacia la vida independiente de NNAJ institucionalizados y sin posibilidades de reunificación familiar. Es indispensable que el Estado formule programas, proyectos o iniciativas que respalden procesos de independización en personas jóvenes, propendiendo a que alcancen la capacidad de ejercer sus derechos a medida que se desarrollan mental y físicamente, con mayor independencia.

Configuración situacional y construcción del objeto de intervención

La situación social que orienta la intervención es el tránsito hacia la vida independiente, que va acompañada de autonomía progresiva, habilidades sociales, habilidades para la vida, trabajo productivo y trabajo reproductivo. Sin embargo, "en el mundo occidental se han ido desdibujando los márgenes de la etapa juvenil como resultado, entre otros factores, de la prolongación de la fase formativa y el retraso en la inserción al mundo laboral; y, por consiguiente, la dificultad para alcanzar la independencia económica y el acceso a la vivienda. (López, et al, 2013, p. 188).

En lo concerniente a *la autonomía progresiva*, desde los hallazgos obtenidos en el estudio de caso (2024), podemos señalar que las adolescentes que han residido en contextos residenciales, es relevante fortalecer temáticas de trabajo reproductivo pues desde el análisis discursivo de las informantes, se visualiza involucramiento domestico intra-residencial a un nivel de organización e higienización de espacios, siendo necesario favorecer otras aristas que conlleva la reproducción de

un hogar, tales como: economía del hogar, preparación de alimentos simples y complejos, (o manipulación de alimentos), lavado de vestuario.

Desde la creación de la Política Nacional de la Niñez 2015-2025, Chile cumple con las materias pendientes del acuerdo ratificado en 1990 sobre la Convención de Derechos del Niño y esta se operacionaliza a través del Sistema de Garantías de Derechos de la Niñez, aprobado el año 2016. Este sistema reconoce al niño como sujeto de derecho y establece el principio de autonomía progresiva, conforme al cual todo niño es capaz de ejercer sus derechos por sí mismo, de acuerdo con la evolución de sus facultades, edad y madurez (Cepal, 2020).

Así pues, es imperativo potenciar la autonomía progresiva de los/las adolescentes que requieren fortalecer sus habilidades para afrontar la vida independiente (Pérez Mendoza et. al, 2011). Eso implica articular el reconocimiento territorial, la funcionalidad de servicios públicos y privados, como también la autogestión de beneficios sociales. No basta con fortalecer la autonomía doméstica, esta debe trascender hacia la posibilidad de que el/la adolescente logre el desarrollo de acciones por y para sí mismo/a.

Atendiendo a los *nudos críticos*, que orientan esta propuesta de intervención se encuentran: la visión paternalista por parte de algunos profesionales de contextos residenciales y el desarrollo de funciones de cuidado de educadoras de trato directo desde la dependencia. Mientras que como *nudos de oportunidad* emergen: el avance en la visión hacia la responsabilización temprana y acorde a etapa de ciclo evolutivo; la formación especializada a profesionales y educadores de trato directo, con fines de potenciación de la autonomía progresiva desde una perspectiva de derechos (Lafuente, 2020).

Respecto a las *habilidades sociales*, las informantes coinciden en que los profesionales de los contextos residenciales se configuran como referentes significativos y de contención como cuidado diario (en residencia Santa Trinidad de Angol). Ambas adolescentes entrevistadas, visualizan la interacción con otras personas en el contexto intra o extra residencial como positiva (Gullo Rodríguez, 2023). Reconocen una favorable con profesionales de la residencia, sin embargo, la entrevistada 2, denota vinculación en función de sus necesidades específicas del diario vivir.

Se observa significación de vínculo con las educadoras de trato directo y/o profesionales, sin embargo, se debe considerar y evitar la vinculación instrumental con los y las adolescentes, que requieran apoyo en la transición hacia la vida independiente, orientadas al conjunto de conductas que permiten desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos (López et. al, 2013).

En cuanto a *nudos críticos*, de esta dimensión se evidencia: una vinculación instrumental y ganancial; junto a habilidades sociales descendidas en las adolescentes, quienes no poseen vínculos estables, lo que altera su interacción con otros. Como *nudos de oportunidad*, están: la intervención orientada al desarrollo de vínculos sanos y bien tratantes, teniendo a la base el desarrollo de la empatía; así como generar procesos de especialización a profesionales, atingente a las características y necesidades de adolescentes y jóvenes, que posibiliten un tránsito con mayor acompañamiento.

Respecto a las *habilidades para la vida*, la individualidad de las proyecciones de egreso de cada una de las adolescentes hace destacar en la entrevistada 1 que se siente preparada, en

razón a que previo a su ingreso al centro, se mantenía sola en su vivienda por el trabajo de su abuela. En cuanto a la entrevistada 2, expone que no se siente preparada y refiere a la necesidad de reforzar la capacidad de organización.

De acuerdo con los resultados del estudio de caso (2024), ambas informantes tienen capacidad de resiliencia respecto a su historicidad familiar. Ahora bien, también se visualiza un hallazgo implícito, toda vez que la entrevistada 1 y la entrevistada 2 aluden a “lo que me han enseñado aquì” y “lo he ido aprendiendo”, por lo que desde el relato refieren a la posibilidad de aprendizaje y obtención de habilidades para la vida en contextos residenciales.

Las percepciones de las informantes sobre la preparación son distintas, no obstante, se debe considerar el tiempo de permanencia en la residencia, ya que la entrevistada 2 tiene tres años y dos meses allí, mientras la entrevistada 1, solo un año y dos meses. Considerando este hallazgo, se deben diseñar alternativas para la vida independiente en función de las necesidades de las adolescentes, por ejemplo, preparación socioeducativa, preparación experiencial y acompañamiento extra residencial.

En función de lo relatado por las informantes, se establece que no poseen un conocimiento favorable para su proceso de independización, en relación con los beneficios existentes en el entorno, tales como: subsidio de arriendo, subsidio empleo joven, subsidios habitacionales, INJUV, SENCE, OMIL, etc. Por lo que hay que incorporar socio-educación respecto a todos los beneficios sociales que tributen a la autonomía de los adolescentes y jóvenes sin posibilidades de reunificación familiar.

Los *nudos críticos*, para esta dimensión son: un proceso con visión adultocentrista, donde las habilidades para la vida se desarrollan someramente, según relatos de las informantes; habilidades interferidas por educadoras de trato directo con visión paternalista. Como *nudos de oportunidad,* se contemplan: la capacitación a equipo técnico profesional y de trato directo sobre la importancia del permitir *"aprender a hacer"*.

En torno al trabajo reproductivo, ambas entrevistadas aluden a la importancia de lo doméstico para la mantención del orden e higiene de una vivienda, ya que enumeran cuestiones esenciales de la mantención de los espacios, tales como; limpieza de muebles, comedor, barrer, y utilización de productos, atingentes para la limpieza de una vivienda, entre otros. Expresan tener conocimiento básico respecto a preparación de alimentos, basada en su participación en talleres. También, identifican los gastos básicos/ esenciales para la reproducción de una vivienda.

Comprendiendo que este perfil de adolescentes sin apoyo en la transición hacia la vida adulta, han de profundizar en su responsabilización sobre la mantención de los espacios en donde se desarrollan cotidianamente, ya que fuera de la residencia deberán responder a la higienización de los espacios propios, preparación de alimentos, compra, pagos de bienes y servicios (Larrañaga et. al, 2004). Esto reclama impulsar enfoques experienciales que, a través de la práctica, contribuyan a la internacionalización de tales hábitos y rutinas.

En esta dimensión surgen como *nudos críticos*: la no existencia ni preparación real sobre el trabajo remunerado o productivo. Como *nudos de oportunidad,* se encuentran: transitar hacia enfoques experienciales "aprender haciendo".

Finalmente, en relación con el *trabajo productivo*, ambas adolescentes entrevistadas, reconocen la importancia del dinero para lograr vivir de manera autónoma, una vez fuera del contexto residencial/ proteccional. Aluden a la necesidad del dinero para la obtención de bienes y servicios que permiten el sobrevivir y desarrollarse. Planean la importancia de compatibilizar el trabajo con estudios u otras actividades, por ejemplo, lo doméstico.

Se debe afianzar la dimensión de trabajo productivo, para la adquisición de recursos económicos, a través de la prestación laboral, con la finalidad de favorecer la autonomía financiera de las adolescentes (Toledo, 2022). Las informantes conciben que en contextos residencial tienen cubiertas sus necesidades y se debe contribuir a la reducción gradual de los apoyos económicos, hasta que las mismas puedan costear sus propias necesidades, evitando de esta forma la institucionalización y la dependencia prolongada.

Ahora bien, los *nudos críticos*, son la no existencia ni preparación real sobre la preparación para el trabajo remunerado o productivo. Mientras que como *nudos de oportunidad:* la gestión de red para apoyar el trabajo productivo desde la labor en residencia.

Respecto del objeto de intervención se define el proyecto de vida, en cuanto eje existencial de cada persona o colectivo para el desarrollo fundamental de la vida, las relaciones y el espectro cotidiano o social.

> *Es un modelo ideal sobre lo que el individuo espera o quiere ser y hacer, que toma forma concreta en la disposición real y sus posibilidades internas y externas de lograrlo, definiendo su relación hacia el mundo y hacia sí*

> *mismo, su razón de ser como individuo en un contexto y tipo de sociedad determinada* (D'Angelo, O., 2004, p.6).

En esa perspectiva, configura un proceso de acompañamiento al despliegue positivo del proyecto de vida implica atender a lo instrumental (vivienda, educación, salud integral, utilización y autogestión de redes/beneficios) y lo psicosocial (Del Socorro et al. 2020).

Sobre *vivienda* existe una coincidencia en las entrevistadas sobre la importancia de las redes de apoyo existentes al egresar del sistema residencial. Aluden a sus contextos familiares, pero son confusas respecto a su proyección de egreso. Denotan su situación de internación de larga data que responde a sus deseos y necesidades. Las entrevistadas coinciden sobre los planes futuros en materia de vivienda y habitabilidad, ya que son capaces de conceptualizar una ruta de adquisición de vivienda en el corto plazo a través de arriendo y en el largo plazo en la compra de vivienda propia. Sin embargo, no poseen conocimientos respecto a la obtención de subsidios habitacionales.

Lo anterior, coincide con los resultados de un estudio realizado en Cataluña- España (2017), donde se entrevistaron a profesionales que trabajan con jóvenes egresados pertenecientes al programa de vivienda de apoyo, concluyendo que las residencias priorizan cubrir las necesidades básicas como acceso a salud y educación, por sobre el desarrollo de habilidades para la vida independiente, como la gestión del dinero, realizar compras, cocinar y ser responsables de sí mismos/as (Co-masòlivas et al., 2017).

En cuanto a los *nudos críticos*, en esta dimensión se evidencia: la oferta disponible desde el Ministerio de Vivienda,

que es inexistente y sin prioridad para los adolescentes y jóvenes de sistema residencial, dado que, para optar algún beneficio, se debe realizar como cualquier ciudadano del país, no cumpliéndose los compromisos establecidos. Pero, como *nudos de oportunidad*, aparece: la posibilidad de mejora la priorización para aquellos niños y adolescentes privados de cuidados parentales

En atención a *educación,* el análisis de la información entregada por las informantes muestra que la educación superior se concibe como habilitante para una mejor calidad de vida y de desarrollarse en áreas de su interés vocacional, unido a posibilidad de obtener adecuados salarios. Entonces, es fundamental promover una educación atingente a las potencialidades de los adolescentes, mediante procesos previos asociados al despeje vocacional y de intereses. Eso pues a mayor formación profesional o de oficios, aumentan las probabilidades de obtención de un empleo mejor remunerdo, lo que impacta y determina los proyectos de vida de los y las adolescentes (Monje, 2017).

Los *nudos críticos* vislumbrados en esta dimensión corresponden a: que desde el SPE se establece el sistema de educación formal como la principal alternativa educativa para adolescentes y jóvenes. Mientras como *nudos de oportunidad*, estarían: la importancia de considerar transversalizar las opciones educativas ya sea en educación técnico profesional, universitaria, cursos, especializaciones y capacitaciones, desde las necesidades e intereses de adolescentes y jóvenes en sistema de cuidado alternativo.

Sobre *salud integral*, los hallazgos obtenidos en el estudio de caso (2024) hacen posible señalar que la informante 1 refieren no tener conocimiento alguno sobre la salud integral y la

informante N° 2, con dificultad logra conceptualizarla como una salud que vela por lo físico y lo psicológico, así como la auto percepción. Ambas informantes refieren sentirse capaces de enfrentar requerimientos de salud, nombrando centros de salud asistencial y forma de llegar de manera autónoma al lugar. Autoperciben su estado de salud y la manera en la cual pueden afrontar los riesgos asociados. La informante 2 señala que deben educar más a algunas niñas que no comprenden la medicación, como preparación para la vida independiente. Las adolescentes reconocen acciones a realizar ante una situación de salud, lo cual debe ser reforzado una vez que cumplan su mayoría de edad. Es importante que mediante socio-educación y experiencialidad, se identifiquen las necesidades de salud que pueda requerir ciertos/as adolescentes, y desde ahí generar el acompañamiento y aprendizaje orientado a la autogestión en salud.

En cuanto a los *nudos críticos*, se evidencia: el desconocimiento por parte de los adolescentes y jóvenes sobre cómo gestionar las atenciones médicas. Como *nudos de oportunidad:* las capacidades de adolescentes y jóvenes para aprender a gestionar por sí mismos la incorporación a sistema de salud, atenciones médicas, retiro de tratamiento farmacológico entre otros, lo cual aportará a su independencia y adquisición de herramientas para su vida autónoma al egresar del sistema residencial.

Ahora bien, en relación con *utilización y autogestión de redes/beneficios,* ambas informantes presentan un básico manejo para acceso a beneficios sociales, para optar informadas a los diversos beneficios existentes por el estado de Chile. La Informante 2 tiene conocimiento basal (solo el nombre de los beneficios ya adjudicados) y la informante 1 no posee conocimiento sobre el tema.

Atendiendo al acompañamiento *psicoemocional*, la informante desconoce qué se entiende por acompañamiento integral, mientras la informante 2, presenta una autocomprensión sobre el acompañamiento psicoemocional. Ambas entrevistadas significan su experiencia en la residencia como positiva, verbalizado lo aprendido e internalizado en el contexto residencial. Expresan que sienten un acompañamiento en su paso por el centro Santa Trinidad de Angol, destacando la disposición de profesionales para atender sus necesidades psicológicas y emocionales. Se aprecia que la residencia en cuestión realiza acciones para que las adolescentes se sientan contenidas y apoyadas, en su paso a la vida adulta, siendo necesario mayor abordaje del ámbito, para el auto control y el reconocimiento emocional. Incarcarnato (2018), indica que "debe existir una planificación estratégica acorde a las necesidades de NNA sin cuidados parentales que garantice un desarrollo socio emocional integral durante y más allá del periodo de acogida" (p.110)

Conjuntamente se debe apoyar la participación efectiva de los jóvenes en las decisiones que los conciernen, tanto particular como colectivamente, asegurando que los canales institucionales sean abiertos y capacitadores (Arnett, 2012). Los proyectos de vida adolescentes reclaman contar con acompañamiento sobre la experimentación de la emocionalidad fuera del contexto residencial, a fin de prevenir: la sensación de soledad, angustia y/o estrés en el proceso de integración a esferas propias del mundo adulto joven, como es la esfera académica/ formativa, la esfera laboral, recreacional, afectiva y vincular.

Acá, de acuerdo con los *nudos críticos*, emergen: el posible egreso y/o egreso, del centro asistencial puede ser

vivenciado como una experiencia estresante para los adolescentes y jóvenes, lo cual puede tener un impacto negativo, que puede impactar en su estabilidad emocional. Como *nudos de oportunidad*: se debe explorar la importancia de proporcionar a los adolescentes y jóvenes sin cuidado parental de experiencias positivas por parte de los equipos intervinientes, apoyando a estos a planificar, prepararse y avanzar con éxito hacia su vida adulta.

Ahora bien, como *línea base* de investigación se reconoce que, para la vida independiente y acompañamiento, se apuesta solo por el socio educación, requiriéndose enfoques experienciales que propendan el desarrollo e internacionalización de conductas emancipatorias y de autonomía. Además, la baja coordinación entre diversos ministerios, servicios, y/o programas lentifica los procesos de independización. Existe una vinculación ganancial en residencias, que entorpece responsabilizar a adolescentes no por permisos, ni premios, sino que más bien para su propio desarrollo.

Como *línea de llegada* se espera un Modelo de Acompañamiento para la transición hacia la vida adulta que contemple intervención socioeducativa, intervención experiencial y vinculación en el egreso. Eso orientará los objetivos y metas personales de las adolescentes, con base en el respeto a sus derechos humanos y sus capacidades, para romper el paternalismo e infantilización residencial, situando a los/as adolescentes y/o jóvenes como protagonistas de su proceso. Esto implica además vínculos con otros grupos sociales, o sea, participación en grupos deportivos, culturales, recreacionales, laborales, etc., a fin de situarlos en nuevos espacios, escenarios y responsabilidades.

Todo lo anterior, refleja la importancia de un acompañamiento profesional, así como de estrategias para apoyar la vida cotidiana en adolescentes y jóvenes sin posibilidad de egreso con red familiar, pudiendo forjar un proyecto individual hacia la vida independiente (Pérez Mendoza et. al, 2011).

Formulación de objetivos

Objetivo general	Fortalecer el acompañamiento hacia la vida independiente de 2 adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar residentes en REM PER Santa Trinidad, Angol, Chile, 2024.
Objetivos específicos	1.- Conocer las necesidades de acompañamiento hacia la vida independiente de las 2 adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar residentes en REM PER Santa Trinidad 2.- Diseñar un modelo de acompañamiento hacia la vida independiente para 2 adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar residentes en REM PER Santa Trinidad. 3.- Validar el modelo de acompañamiento a partir de criterio experto, de innovación y constructo.

Composición del conjunto de acción

La intervención se configura en torno a una *demanda de tipo mixta* (Yáñez, 2013), toda vez que existe carencia de programas, proyectos, modelos y líneas de acción propendiendo al fortalecimiento del acompañamiento hacia la vida adulta de adolescentes y jóvenes egresados del cuidado alternativo, así mismo los adolescentes y jóvenes que afrontan los egresos por mayoría de edad se ven afectados, vivenciando una cierta enajenación del sistema proteccional, por falta de líneas de acción que les posicionen ante mayores factores de riesgos. Al respecto es importante señalar que:

> Los jóvenes chilenos ven la adolescencia como una fase de transición en la que asumen una mayor responsabilidad por sus logros personales y su bienestar (Soto, Matute y Peña 2003). Los jóvenes describen la adolescencia como una época para decidir qué hacer con la vida (43%), aprender cosas que serán importantes para triunfar en la vida (29%) y divertirse (17%) (INJUV, 2009). Se enfatiza la toma de decisiones independientemente del género, la edad y el NSE. Sin embargo, los jóvenes de bajo nivel socioeconómico ponen menos énfasis en aprender habilidades para tener éxito. Al mismo tiempo, los adolescentes más jóvenes suelen pensar en la juventud como un momento para divertirse (INJUV, 2009).

En el caso de adolescentes y jóvenes que han presentado procesos de institucionalización, se ven afectados en la construcción de identidades (García-Quiroga & Hamilton Gia, 2015), siendo uno de los factores preponderante la relación distante o poco especializada que los cuidadores tienen con ellos/as.

> *Las posibilidades de desarrollo, es una de las primeras situaciones en tensión. Las residencias, al no contar con condiciones suficientes que garanticen el desarrollo, (...) se pierde el "Yo", se carece de un proyecto de vida, porque además no se le incluye en él* (Monje, 2017, pp. 21-22).

Como menciona Incarnato et al. (2018), dejar a los menores de 18 años sin apoyo para desenvolverse en la vida adulta, fuera de los cuidados alternativos, incrementa el riesgo de que se vean involucrados en conductas que representen un peligro, así como también aumenta la posibilidad de que vivan situaciones de pobreza y marginación de la sociedad, dado que, la salida de la institución para estos jóvenes supone un paso muy trascendental, definitivo e irreversible: implica el comienzo de un proceso de *"independencia forzoso",* lo cual genera incertidumbre e inseguridad. (p.22)

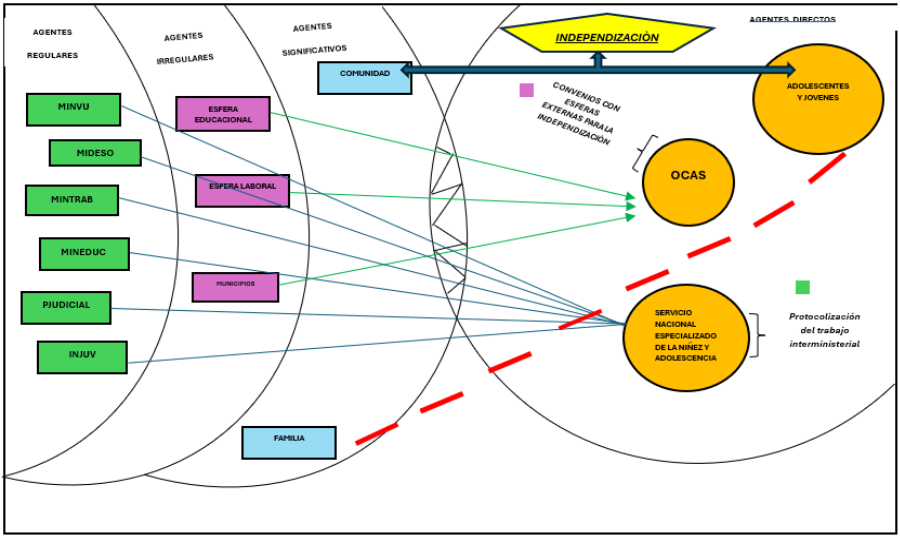
Eso por cuanto las entrevistadas, pertenecientes a la Residencia Santa Trinidad, plantean poseer escasas herramientas para el desenvolvimiento en la vida adulta (Monje en el 2017).

Entonces, para el despliegue del proceso se contempla como *mapa de agentes,* sujetos y entidades clave e incidentes en el diseño, negociación, implementación, seguimiento, evaluación y sistematización de la intervención (Tapella, 2007), lo que permite visualizar sus posiciones, relaciones e intercambios dentro de un conjunto de acción compuesto por:

Agentes directos, quienes apuntan a operativizar la propuesta, como los y las adolescentes, el servicio de infancia y adolescencia chileno, las fundaciones o corporaciones sociales. Especialmente, adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar (Incarnato et al., 2018), para afrontar el egreso y la vida

independiente, el Servicio de protección especializada a la niñez y adolescencia.

En cuanto *agentes indirectos;* se encuentran las familias de los y las adolescentes, los Organismos colaboradores (OCAS), redes de apoyo identificadas. Además, han de integrarse como *otros generalizados* MINVU, MIDESO, MINTRAB, MINEDUC, P JUDICIAL, INJUV, MINSAL. Se requiere de amplio trabajo interministerial e interinstitucional para generar propuestas interventivas holísticas, pero sin caer en la duplicidad de objetivos de intervención.



Fuente: Elaboración propia

SIMBOLOGÍA

NEGRO	Afiatada/permanente relación, dado que los agentes regulares favorecen procesos de independización desde

	sus facultades
ROJO	Distante/periférica relación, dado que las familias no están disponibles para apoyar procesos de independización (producto de orden judicial que impide que se integren en crianza de sus hijos producto de inhabilidad parental)
VERDE	Continua relación, dado que la comunidad y los adolescentes y jóvenes (población dirigida) están en constante vinculación en la propuesta, pues en la comunidad están las oportunidades de independización (ej: empleo juvenil en Pymes)

La relación social de intervención entre los agentes implica vínculos sinérgicos, en el caso del Servicio Nacional Especializado de la Niñez y Adolescencia se vincula con los agentes regulares a saber; Ministerios, poder judicial e INJUV. Por otra parte, las OCAS se vinculan como los agentes otro generalizados irregulares, los cuales son esferas del mundo social indispensables para favorecer procesos de independización, tales como la esfera educacional, laboral y de apoyo social (municipios). La comunidad y familia se vinculan de forma intermitente con los agentes directos, en particular con los Adolescentes y jóvenes sin cuidados familiares que se han desarrollado en contextos proteccionales.

En principio, el Servicio de Protección Especializado, deberá protocolizar la gestión con cada uno de los Ministerios, velando porque esta **integración** distribuya ofertas desde cada saber competente, por ejemplo, MINEDUC podría favorecer becas u ingresos expeditos a educación superior de la población dirigida, MINVU podría ofertar subsidios de arriendo a los jóvenes sin vivienda, y así consecutivamente con el resto de los

agentes colaterales, lo mismo con Poder judicial y INJUV. En cuanto a *consumo-distribución* y *potenciación,* lo generarían las adolescentes y jóvenes asociadas a redes de apoyo social, con fines de contribuir a su tránsito hacia la vida independiente.

En lo que concierne al *Modelo de negociación*, este se define como la capacidad de respuesta colaborativa a la demanda (Moreira-Choez & Mera-Plaza, 2021). Eso, ante la preparación para la vida independiente de adolescente y jóvenes en cuidado alternativo sin redes de apoyo familiar al egreso por mayoría de edad, a fin de evitar los factores de riesgos. Para tal cometido, se debe protocolizar la vinculación entre Servicio de protección especializado y los Ministerios, Poder judicial e INJUV. Eso según la solicitud asociada, lo que en lo metodológico implica individualización de cada situación, fundamentación psico-socio jurídica y juicio profesional. Se necesitarán plazos claros y definidos, los cuales van desde los 15 días hábiles a los 30 días hábiles para articular a los agentes en su conjunto de acción (Yáñez, 2013).

En caso de que algún agente no ofrezca respuesta al protocolo establecido se recurriría al Poder Judicial, donde el programa residencial que tenga a su cargo el cuidado personal del adolescente y joven informará mediante oficio la inoperancia del protocolo. Esta es una medida de última ratio, la cual busca ser efectivamente un co-garante de Derechos de la población dirigida.

Organización de focos de intervención, líneas de acción, resultados esperados e indicadores

OE1	**Conocer las necesidades de acompañamiento hacia la vida independiente de las 2 adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar residentes en REM PER Santa Trinidad**		
Focos	**Líneas de acción**	**Resultados esperados**	**Indicadores**
Situación actual de adolescentes sin redes de apoyo familiar	-Establecimiento de línea base o diagnóstico de entrada sobre la situación actual de las adolescentes sin redes de apoyo familiar.	-Profesionales logran caracterizar a las adolescentes sin redes de apoyo familiar, pertenecientes a Residencia Santa Trinidad, en primer mes de implementada la propuesta. -Profesionales Identifican factores que inciden en la situación actual de las adolescentes sin redes de apoyo familiar, pertenecientes a Residencia Santa Trinidad, en primer mes de implementada la propuesta. -Profesionales evidencian, mediante resultados de entrevista en profundidad, estado material, social y emocional de las adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar, en primer mes de implementada la propuesta. -Profesionales, elaboran panorama general de las condiciones de vida en que las adolescentes	-Total de instrumentos aplicados, acorde a planificación. -100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado. -Línea base elaborada acorde a plazo establecido

		sin redes de apoyo familiar se encuentran, en primer mes de implementada la propuesta.	
Necesidades de acompañamiento hacia la vida independiente de adolescentes	-Realización de Diagnóstico cualitativo de necesidades a adolescentes sin redes de apoyo familiar.	-Profesionales y adolescentes identifican las necesidades de acompañamiento hacia la vida independiente, en adolescentes, pertenecientes a Residencia Santa Trinidad.	-Total de instrumentos aplicados, acorde a planificación. -100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado. -Diagnóstico de necesidades elaborado en tiempo establecido.
Redes de apoyo social para la vida independiente de adolescentes	-Reconocimiento del abordaje inter-ministerial e inter-institucional para situaciones que requieran favorecer procesos de independización adolescente/juvenil.	-Profesionales y adolescentes identifican beneficios ministeriales para el tránsito hacia la vida independiente de adolescentes sin redes de apoyo familiar, en el segundo mes de implementada la propuesta. -Profesionales y adolescentes identifican beneficios institucionales para el tránsito hacia la vida independiente de adolescentes, sin	-Beneficios interministeriales e institucionales protocolizados y 100% transferidos a adolescentes para su acceso y utilización. -70% redes de apoyo utilizadas, acorde al N° identificado y protocolizado. -50% de convenios de colaboración formalizados con

		redes de apoyo familiar, en el segundo mes de implementada la propuesta. -Profesionales y adolescentes acceden y utilizan beneficios ministeriales e institucionales para el tránsito hacia la vida independiente de adolescentes sin redes de apoyo familiar, al cierre de la propuesta implementada.	redes de apoyo identificadas y protocolizadas.

OE2	**Diseñar un modelo de acompañamiento hacia la vida independiente para 2 adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar residentes en REM PER Santa Trinidad**		
Focos	**Líneas de acción**	**Resultados esperados**	**Indicadores**
Modelo de acompañamiento hacia la vida independien te	-Análisis de experiencias comparadas sobre Modelos de acompañamiento, acorde a necesidades detectadas en adolescentes. -Organización teórica, metodológica y ética del modelo según el contexto institucional y social, en que	-Profesionales reconocen nudos críticos y de oportunidad en las experiencias comparadas respecto a Modelos de acompañamiento hacia la vida independiente en el tiempo establecido. -Profesionales adecuan la propuesta de intervención a	-Número de nudos críticos y de oportunidad identificados en la revisión a la experiencia comparada, en plazo establecido por cronograma. -Total de adecuación requerida al Modelo de acompañamiento considerando contexto institucional y social donde se insertan

	se insertan las adolescentes. -Definición de mapa de agentes participantes en el desarrollo del modelo. -Puesta en marcha y evaluación de resultados, proceso y efectos del modelo de acompañamiento considerando la preparación para la vida independiente.	la normativa institucional y social donde se insertan las adolescentes, en el tiempo establecido. -Profesionales identifican agentes participantes del modelo, en el tiempo establecido. -Profesionales y agentes identificados, operativizan el Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente relevando indicadores de evaluación y resultados, en plazo consignado en cronograma.	las adolescentes, en plazo establecido por cronograma. -100% de agentes identificados en plazo establecido por cronograma. -100% de datos analizados y resultados producidos en plazo establecido por cronograma.
Seguimiento al modelo de acompañamiento hacia la vida	-Diseño de protocolo de seguimiento a modelo de acompañamiento hacia la vida independiente. -Testeo de prueba al protocolo diseñado.	-Profesionales implementan protocolo de seguimiento a modelo de acompañamiento hacia la vida independiente, relevando y atendiendo nudos críticos y de oportunidad	-Total de mejoras al Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente, a partir de lo planificado, en plazo establecido por cronograma. -Número de supervisiones en la implementación de la fase de

independiente	-Supervisión en la implementación del Modelo de acompañamiento.	pesquisados en la fase de testeo dentro del plazo establecido.	testeo del modelo de acompañamiento, en plazo establecido por cronograma. -100% de nudos críticos en la implementación son atendidos/intervenidos en la fase de testeo. -Resultados de éxito sobre 70% en las supervisiones, acorde a instrumentos implementados, en plazo establecido por cronograma.
Sistematización al modelo de acompañamiento hacia la vida independiente	-Formulación Plan de sistematización del Modelo de acompañamiento. -Desarrollo del plan de sistematización del Modelo de acompañamiento. -Recuperación de la experiencia sobre la implementación del modelo de	-Profesionales logran diseñar plan de sistematización en el plazo establecido. -Profesionales logran aplicar diseño de sistematización para el Modelo de acompañamiento en el plazo establecido. -Profesionales relevan hitos, aprendizajes y hallazgos desde la	-100% de aprendizajes obtenidos en la sistematización del modelo, se incorporan en la propuesta de comunicabilidad. -75% de satisfacción de agentes involucrados en el proceso de sistematización y comunicabilidad.

	acompañamiento hacia la vida independiente, a partir de hitos, aprendizajes y hallazgos obtenidos. -Comunicabilidad de hitos, aprendizaje y hallazgos	recuperación de la experiencia sobre la implementación del modelo. -Profesionales comunican hitos, hallazgos y aprendizajes.	-Sistematización informada acorde a plazo establecido por cronograma. -80% de satisfacción de agentes con la implementación del modelo.

OE3	**Validar el modelo de acompañamiento a partir de criterio experto, de innovación y constructo.**		
Focos	**Líneas de acción**	**Resultados esperados**	**Indicadores**
Validar el modelo de acompaña miento a partir de criterio experto, de innovación y constructo	-Diseñar estrategias de validación al modelo de acompañamiento hacia la vida independiente. -Definir criterio experto, de innovación y cons- tructo. -Someter modelo a criterios establecidos.	-Modelo de acompañamiento validado por criterio de experto, innovación y constructo, en plazo establecido. -Profesionales logran definir el criterio experto, de innovación y constructo, en plazo establecido.	-Tasa de logro sobre 80% alcanzado en validación del modelo acorde a plazo establecido por cronograma. .

Sistema de gestión integrado

Productos y ejes de trabajo	Técnicas	Instrumentos	Protocolo de actividades
Producto: Diagnóstico de entrada. **Ejes de trabajo:** -Presentación del Problema -Definición de objetivos -Organización Metodológico -Construcción y validación de técnicas e instrumentos -Análisis de resultados -Conclusiones	-Entrevista en profundidad, realizada adolescentes sin redes de apoyo familiar, pertinente a Residencia Santa Trinidad. -Análisis de contenido. -Codificación abierta	-Pauta de preguntas de entrevista en profundidad.- -Matriz de reducción de datos cualitativos. -Libro de códigos.	-Revisar bibliográfica. -Identificar de fuentes -Efectuar Lectura dirigida. -Construir la carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Efectuar reuniones por parte de profesionales para avance en el proceso diagnóstico. -Realizar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Definir objetivos; Diseñar instrumentos. -Elaborar informe diagnóstico.

Producto: Diagnóstico de entrada. **Ejes de trabajo:** -Análisis de resultados -Pesquisa de los principales hallazgos obtenidos desde el diagnóstico.	-Codificación cualitativa de datos. -Interpretación de los datos cualitativos.	-Libro de código para la identificación de las necesidades de acompañamiento a la vida independiente. -Matriz de hallazgos de los códigos identificados	-Revisión bibliográfica. -Identificar fuentes -realizar lectura dirigida. -Revisar carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Reuniones por parte de profesionales para avance en el proceso diagnóstico. -Desarrollar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Distribuir entrevistas para la codificación cualitativa de datos. -Realizar codificación abierta, por profesionales. -Diagnóstico de entrada finalizado con los hallazgos obtenidos.

Producto: Catastro de redes, protocolos y convenios. **Ejes de trabajo:** -Organización de tiempos y delegación de tareas por profesional. -Análisis de redes sociales estratégicas indispensables para procesos de independización. -Co-Diseño de protocolos de actuación (Ministerios, redes de apoyo y adolescentes y jóvenes) -Co-Diseño de convenios con actores de la propuesta.	-Mapeo de redes y potenciales actores.	-Mapa de redes -Protocolo con redes interministeriales . -Protocolo con redes interinstitucionales. -Convenios de colaboración con redes y actores. -Convenios de colaboración con adolescentes y jóvenes	-Revisar carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Organizar reuniones por parte de profesionales para avance en el proceso de levantamiento de catastro de redes, protocolos y convenios. -Elaborar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Identificar las redes de apoyo social indispensables para favorecer procesos de independización y transición hacia la vida independiente. -Co-elaboración de protocolos de actuación entre Ministerios (MIDESO, MINVU, MINSAL, MINEDUC, etc). -Convenios co-elaborados de colaboración con redes de apoyo y adolescentes y jóvenes firmados.

Producto: Análisis de experiencias comparadas. **Ejes de trabajo:** -Organización de tiempos y delegación de tareas por profesional. -Análisis de políticas públicas y/o programas respecto a Modelos de acompañamiento hacia la vida independiente. -Matriz de identificación de nudos críticos y ventanas de ventanas de oportunidad. -Levantamiento de indicadores de evaluación e impacto.	-Revisión bibliográfica para el análisis de experiencias comparadas. -Identificación teórica-metodológica y ética sobre la preparación par la vida independiente	-Matrices con datos de análisis sobre las experiencias comparadas. -Mapa de agentes.	-Revisar carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Efectuar reuniones por parte de profesionales para avanzar en el proceso analizar experiencias comparadas sobre la preparación para vida independiente. -Realizar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Identificar y analizar nudos críticos y de oportunidad en el análisis de revisión bibliográfica a la experiencia comparada sobre la preparación para la vida independiente. -Elaborar ecomapa relacional sobre los agentes relevantes y tributantes a procesos de independización de preparación para la vida independiente. -realizar modelación continúa y contestaría a la complejidad y realidad social e institucional donde se desplegará la propuesta.

			-Elaborar indicadores de evaluación. (Ej: Total de adolescentes y jóvenes insertos educacionalmente). -Elaborar indicadores de impacto. (Ej: Joven egresado del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente es autosuficiente a los 6 meses de egresar del proyecto).
Producto: Protocolo de seguimiento del modelo de acompañamiento. **Ejes de trabajo:** -Organización de tiempos y delegación de tareas por profesional. -Registro sistemático de buenas prácticas relevadas desde la mejora continua durante la implementación del modelo.	-Protocolo e implementación de modelo de acompañamiento hacia la vida independiente.	-Check List de hitos y nudos críticos identificados y abordados (u optimizados) identificados por los profesionales que implementan el modelo.	-Revisar la carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Realizar reuniones por parte de profesionales para avance en el proceso de seguimiento. -Efectuar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Elaborar un sistema de registro para el aprendizaje y la mejora continua en la implementación del modelo respecto a nudos

-Ponderación final del nivel de logro de indicadores del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente. -Marco lógico final del Modelo de acompañamiento expresado en una orientación técnica.		-Matriz con buenas prácticas y nudos críticos en la implementación del modelo relevado por los profesionales. -Matriz de ponderación de nivel de logro de cada indicador de evaluación e impacto.	críticos afrontados y de las buenas prácticas identificadas/desarrolladas. -Realizar guía para la implementación del Modelo desde la valoración de la prueba piloto. -Efectuar evaluación ex post implementación de prueba piloto del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente, identificado el nivel de logro de los indicadores de evaluación y de impacto. -Efectuar elaboración y socialización de orientación técnica final para el desarrollo del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente.

Producto: Sistematización. **Ejes de trabajo:** -Definición de objetivos. (establecimiento de conocimiento) definir variables -Organización de tiempos y delegación de tareas por profesional. -Informe final con resultados de sistematización -Infografía abreviada de los resultados arrojados en la sistematización.	-Plan de sistematización de experiencia de la implementación del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente a partir de criterio experto de innovación y constructo	-Formato del plan de sistematización del Modelo. -Matriz de operacionalización de criterios; innovación y constructo.	-Revisar la carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Reuniones por parte de profesionales para avanzar en el proceso de sistematización. -Construir actas de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Elaborar plan de sistematización para la identificación del 100% de aprendizajes. -Construir matriz de criterios de innovación y constructo. -Elaborar documento de comunicabilidad con el 100% de los aprendizajes obtenidos en la implementación del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente que arroja la sistematización.

Producto: Validación modelo de acompañamiento. **Ejes de trabajo:** -Organización de tiempos y delegación de tareas por profesional. -Definición de criterios de innovación y constructo y su operacionalización en el Modelo. -Ponderación final de factibilidad de aplicación y uso del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente.	-Escala de validación del modelo de acompañamiento hacia la vida independiente con criterios medibles e identificables. (innovación y constructo por criterio del experto).	-Matriz de operacionalización de criterios; innovación y constructo para su definición conceptual y operacional de criterios de innovación y constructo a partir del criterio de los expertos.	-Efectuar revisión de carta Gantt para la organización de procesos en los plazos estipulados. -Realizar reuniones por parte de profesionales para avanzar en el proceso de validación del Modelo. -Realizar acta de acuerdos y compromisos por parte de profesionales por cada reunión de avanzada. -Construir matriz de criterios de innovación y constructo y su aplicabilidad sobre el Modelo de acompañamiento -Construir escala de validación aplicada con la ponderación de +80% de factibilidad para la replicación y uso del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente acorde a criterios establecidos.

Procedimiento de seguimiento

El seguimiento evaluativo del proceso de implementación del Modelo de acompañamiento:

> *Se diseña durante la planificación del programa y se desarrolla permanentemente durante toda la ejecución lo que permite indagar y analizar el grado de actividades realizadas y si los resultados obtenidos responden a lo planificado, con el fin de detectar oportunamente eventuales deficiencias, obstáculos y/o necesidades de ajuste en la planificación y ejecución* (Matos 2005, s/n).

Se ha incorporado un *Protocolo de implementación*, que consiste en una lista de comprobación de nudos críticos identificados y abordados (u optimizados). Por otro lado, se desarrollará una matriz de buenas prácticas en la experiencia de la implementación. Además, se contempla una *matriz de ponderación de nivel de logro de cada indicador ya sea de evaluación o impacto*, la cual:

> Se realiza un tiempo después de finalizada la ejecución del programa que pueden ser meses o años, permite identificar y explicar la modificación del valor inicial de los indicadores del problema que dio origen al programa (línea base) (Matos, 2005 s/n).

Lo anterior permite desplegar un proceso de seguimiento/evaluación que contenga los aciertos y desaciertos en la implementación del Modelo, para mejoras continuas y atingentes a las complejidades que busca afrontar la propuesta de intervención.

Diseño de dispositivo de sistematización

Se entiende la sistematización como un proceso de reflexión e interpretación crítica de una intervención profesional o de un aspecto de ella, que parte de la explicitación del marco epistemológico, teórico y valorativo desde el cual se intervino y desde el cual se realiza (Meschini, 2018). Sirve para mejorar la práctica, así como enriquecer, confrontar y modificar el conocimiento existente. Se desarrollará una interpretación crítica de los aprendizajes y resultados obtenidos en la experiencia a fin de producir conocimiento y aprendizajes que posibiliten una comprensión más acabada del fenómeno analizado, a fin de lograr una perspectiva transformadora de la situación de internación de adolescentes y jóvenes sin posibilidad de reunificación.

"Entender la complejidad de los procesos sociales, al dar cuenta de articulaciones de totalidades parciales en que se tiene en cuenta la singularidad de la experiencia, la universalidad que condensa, la particularidad que le da sentido" (Meschini, 2013, p.4). La sistematización, por lo demás, favorecerá la recuperación del proceso realizado, reconstruirlo, ordenar y clasificar la información recabada, culminando con una reflexión, donde se podrá con estos resultados analizar y sintetizar la experiencia, entregando conclusiones y elaborando productos de comunicación donde se busca como equipo de trabajo hacer comunicables los aprendizajes, hallazgos y constructos obtenidos.

Recursos adquiridos

Recursos	*Justificaciòn*	*Especificación*
Humanos	Utilidad: Asegurar la correcta ejecución de las labores, tareas y procesos interventivos establecidos en la guía de implementación del Modelo. Uso: Los recursos humanos del Modelo de acompañamiento de transición hacia la vida adulta independiente, serán los ejecutores directos de cada proceso interventivo a un nivel directivo, administrativo, técnico profesional y operativo.	-Director/a -Coordinador/a Técnico. -Dupla psicosocial. -Coordinador de redes. -Profesor de Educación Física. -Encargado de procesos de independización. -Educador/a trato directo perfil distintivo. -Secretaría contable. -Tens -Chofer
Materiales de operación	Uso: Materializar mediante espacios especializados y concretos que permitan a los adolescentes la adquisición de hábitos emancipatorios y autonomía progresiva a través de procesos de intervención experiencial a la base de rutinas, formación de competencias y habilidades por parte de los participantes, para lo anterior es indispensable contar con viviendas a nivel intra	-Vivienda preparatoria para vida independiente en contexto intra residencial.

	residencial, las cuales preparan a los próximos derivados a vivienda en contexto extra residencial, evitando escasa autonomía, por otra parte viviendas de transición insertas en la comunidad, o sea en el espacio extra-residencial, a fin de proporcionar un contexto real a los adolescentes y jóvenes de transición hacia la vida adulta, pero de manera asistida. Utilidad: Aumentar la probabilidad de adquisición de hábitos emancipadores mediante intervenciones diferenciadas para adolescentes y jóvenes sin redes de apoyo familiar posterior al egreso de centros de cuidado alternativos, evitando la incursión en conductas antisociales, delictivas y de marginaciòn social.	-Vivienda (s) de tránsito hacia la vida independiente insertas en el contexto local. -Vehículo institucional
Institucio-nales	Uso: Proporcionarán viviendas de transición a todos aquellos adolescentes y jóvenes a los que no se les haya restituido el derecho a vivir en familiar, por un proceso de acompañamiento a la transiciòn hacia la vida adulta independiente, mediante viviendas diferenciadas a un nivel intra residencial como a un nivel extra residencial; o sea viviendas insertas en la comunidad.	-Residencias de cuidado alternativo.

	Utilidad: Garantizar procesos de intervención especializados en el apoyo hacia la transición hacia la vida adulta independiente.	
Equipa-miento	Uso: Serán utilizados en el trabajo directivo, administrativo, operativo y técnico profesional durante toda la ejecución de procesos de implementación del Modelo garantizando condiciones de calidad a los adolescentes y jóvenes participantes del expreso modelo. Utilidad: Garantizar procesos de intervención especializados en el apoyo hacia la transición hacia la vida adulta independiente.	-Materiales y stock de oficina. -Computadores, impresoras. -Mobiliario casa preparatoria intra residencial. -Mobiliario casa de tránsito en contexto local. -Insumos de aseo, limpieza, alimentación para residentes.
Económicos	Uso: Recursos expresados en dinero posibilitantes para la puesta en marcha del Modelo. Utilidad: Estos recursos aseguran la Compra de **bienes** (Equipamiento, materiales, operaciòn) y **servicios** (recursos humanos, profesionales) para la sistemática ejecuciòn del Modelo en contextos residenciales con	**Presupuesto directo** 20.000.000 mensual como recurso obtenido por subvención entregada por el servicio de protección especializada de la niñez y adolescencia, por 20 plazas atendidas.

	población adolescente/juvenil con necesidades de apoyo en la transiciòn hacia la vida adulta.	**Presupuesto Indirecto** -1.500.000 gastos sueldos; Encargado de procesos de independizaciòn y educador de trato directo con perfil distintivo (enseñar a hacer). -1.000.000 de gastos específicos divididos por cada joven (màximo 5; en caso contrario aumenta aumenta la subvenciòn) en transición hacia la vida adulta. -500.000 de arriendo de vivienda inserta en la comunidad. -500.000 para cobertura de recursos imprevistos u otros. _____ **3.500.000 de recurso indirecto.**

Unidad responsable de la propuesta. Residencia REM PER, Santa Trinidad, Angol

Unidad responsable			
ÁREA DIRECTIVA -Director. -Coordinador técnico.	***Funciones*** Encargados de la gestión financiera, técnica, administrativa y operacional, del Modelo de acompañamiento hacia la vida independiente	-Velar por la correcta ejecución de la guía de implementación del Modelo de PPVI. -Correcta gestión de los recursos financieros, materiales y humanos del Modelo de PPVI. -Ejecución del Modelo de acuerdo a las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes. -Realizar procesos de aseguramiento de la calidad incorporando estándares mínimos de calidad para la atención Residen. -Apoyo técnico directo en los procesos de intervención de los ejes que guía la intervención de acuerdo a su especialidad. -Coordinación y supervisar los procesos de intervención y del funcionamiento interno del modelo de acompañamiento. -Aplicar escala de validación del Modelo. -Asegurar el cumplimiento de los convenios.	***Plazos*** Durante toda la ejecución del Modelo. 1 año (sujeto a licitación).

		-Elaborar plan de sistematización. -Relevar indicadores. -Asegurar cumplimiento de plazos establecidos en CARTA GANTT. -Elaborar y mantener actualizado el catastro de redes- -Ejecutar la evaluación ex post. -Elaborar y mantener un sistema de registros con los de nudos críticos y buenas prácticas identificadas. -Retroalimentar a cada profesional en su labor/función, prorrogando contrataciones o solicitando cese de funciones. -Representar la gestión del Modelo en cada supervisión o fiscalización. -Visar la aprobación de contratos, licencias médicas y permisos administrativos del equipo.	

ÁREA ADMINISTRATIVA -Secretaria Contable.	-Entregar apoyo en la gestión administrativa y financiera del proyecto.	-Responsable del manejo administrativo de acuerdo a la normativa vigente por el Servicio Nacional de Protección especializada a la niñez y adolescencia. -Responsable de la contabilidad del proyecto. -Responsable de remuneraciones y pago de imposiciones. -Responsable de pago de facturas a proveedores. -Responsable de compras según las necesidades del establecimiento, entre otros.	Durante toda ejecución del Modelo. 1 año (sujeto licitación)
ÁREA TÉCNICO PROFESIONAL **-**Dupla profesional -Profesor educación física.	-Responsable del diseño, ejecución y coordinación cotidiana de los procesos de intervención psicoterapéutica, así como psico y socio educativa con cada adolescente y/o joven atendido, de acuerdo a los	-Coordinar y participar en la planificación, desarrollo y evaluación de los PII y de los procesos de intervención a la población atendida, de acuerdo a su especialidad. -Desarrollar proceso diagnóstico y planificación individualizada de intervención bajo modelo de gestión de caso. -Asesorar a la dirección en los elementos técnicos relacionados con la intervención. -Diseño y ejecución de procesos de monitoreo y seguimiento.	Durante toda la ejecución del Modelo. 1 año (sujeto licitación).

-Encargado de procesos de independización.	lineamientos técnicos y administrativos del modelo de PPVI.	-Apoyo a las coordinaciones con instituciones y sectores (salud y educación, entre otros), a partir de los requerimientos de cada caso. -Asegurar la obtención de subsidios de arriendos para los jóvenes sin redes de apoyo familiar. -Velar porque los jóvenes tengan sus controles médicos integrales al día y con un monitoreo bi-mensual de salud. -Desarrollar procesos de motivación y orientación educacional y/o ocupacional. -Favorecer el ingreso a Educación superior, así como también la gestión de becas y beneficios estudiantiles. -Favorecer la obtención de cualquier beneficio público y/o privado con cada joven. -Favorecer el ingreso a contextos laborales. -Desplegar procesos socioeducativos de educación financiera y plan de ahorros sostenidos en el tiempo. -Potenciar microemprendimientos de los jóvenes.	

		-Elaborar PII incorporando variable de vida independiente o fomento de autonomía progresiva. -Co-construir el proyecto de vida con cada joven ingresado al Modelo de acompañamiento. -Desarrollar intervenciones experienciales (orientadas a la adquisición de hábitos emancipatorios; cocinar, ordenar, aprender a utilizar transporte público, acompañamiento en gestión en red). -Desarrollar sesiones individuales y grupales de apresto socio-laboral. -Visitas guiadas experienciales a instituciones (OMIL, SENCE, cursos privados, Universidades, CFT, etc). -Registrar cada proceso, acción u intervención del Modelo en el Sistema de registro online. -Elaborar cada diagnóstico, oficios e informes evolutivos y/o de egreso requeridos según cada caso. -Mantener coordinaciones con el inter sector. -Favorecer la autoevaluación del propio proceso de intervención con los jóvenes. (revisión de objetivos y aplicación de encuestas	

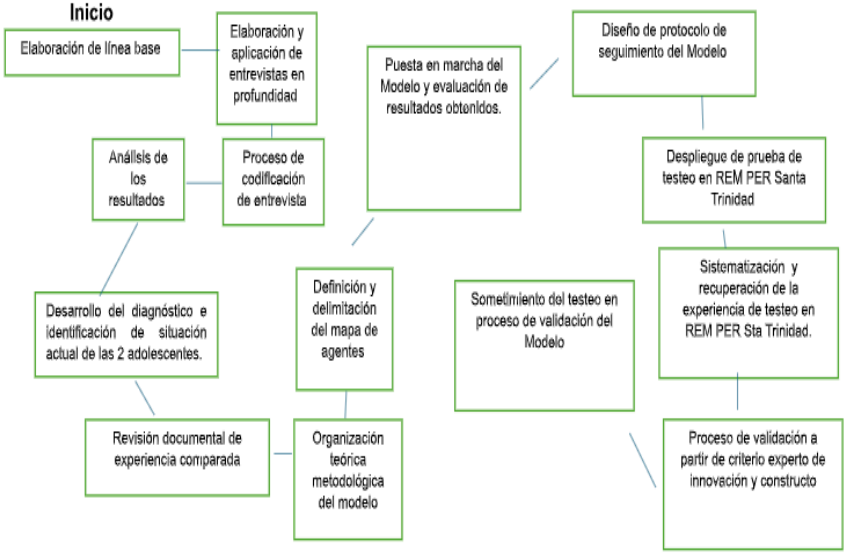
		de satisfacción de usuarios, y uso de buzón de reclamos sugerencias y/o reclamos.	
ÁREA OPERATIVA. -Chofer -TENS -Educador/a de trato directo. -coordinador de redes.	-Responsable del cuidado, acompañamiento y seguimiento general de los adolescentes y/ o jóvenes pertenecientes al modelo de PPVI.	-Integrarse y formar parte del equipo de intervención, manteniendo una comunicación fluida, eficaz y permanente, que favorezca los procesos de independización de adolescentes y jóvenes de acuerdo al modelo. -Trasladar a cada joven en lo que requiera en pro de favorecer su independencia. -Trasladar a cada profesional o técnico en las coordinaciones y gestiones según la necesidad/demanda de cada caso. -Acompañar la obtención de horas médicas de cada joven. -Co-Gestionar horas médicas según necesidades emergentes de salud de cada joven. -Responsabilizar al joven en sus horas médicas. -ETD; ser un agente significativo para los jóvenes. -ETD; Otorgar labores domésticas a cada joven, según modalidad en la que se encuentre (vivienda preparatoria o vivienda de transición).	Durante toda la ejecución del Modelo. 1 año (sujeto a licitación)

		-ETD; Elaborar talleres experienciales de cocina. -ETD; Elaborar talleres experienciales de labores domésticas. -ETD; Acude a la compra de víveres y alimentos junto con los jóvenes. -ETD; Favorece la movilización en transporte público de cada joven. -ETD; Asegurar que se cumpla el rutinario de casa vivienda en su respectiva modalidad. -ETD; Aplicar todos los protocolos existentes ante situaciones emergentes en las viviendas y sus modalidades. -ETD; Asegurar que el equipo profesional conozca los procesos de cada uno de los jóvenes, informando cualquier problemática o trasgresión de convenios existente. -Coordinador de redes; Encargado de asegurar que cada convenio se cumpla en los plazos establecidos. -Coordinador de redes; Comparecer a reuniones con el inter sector.	

		-Coordinador de redes; Mapeo de potenciales nuevas redes colaborativas (tales como empresas que busquen potenciales empleados). -Coordinador de redes; asegura vinculación semanal con cada interventor del Modelo a fin de pesquisar necesidades emergentes y activar la red de manera oportuna y eficaz. -Coordinador de redes; Despliega procesos socioeducativos sobre ministerios e instituciones que propenden la independización.	

Mapa de proceso de intervención

"Preparación para vida independiente: hacia un modelo de acompañamiento a la transición a la vida adulta de adolescentes y jóvenes sin cuidado familiar, testeo en residencia REM PER Santa Trinidad, Angol 2024.



Fuente: Elaboración propia

Referencias

Arnett, J. J. (Il.) (2012). Adolescent Psychology Around The World: (ed.). New York, NY, Taylor & Francis Group. Recuperado de https://0710ji5zv-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/uautonoma/137114?page=191.

Biblioteca del congreso nacional de Chile (2009), Ley N°20.370, Establece la ley general de educación, Recuperado de: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1006043

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2021), Salud mental en niños, niñas y adolescentes Situación en Chile antes y durante la pandemia por COVID-19, Recuperado de: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/32545/1/BCNsaludmentaljovenesyninosCOVID19FINAL.pdf

Carcanholo, R. A., (2013). La categoría marxista de trabajo productivo (II). Economía y Desarrollo, 150(2), 54-66.

Cecchini, S., & Martínez, R. (2011). Protección social inclusiva en América Latina: una mirada integral, un enfoque de derechos. Cepal. Recuperado de: https://repository.eclac.org/bitstream/handle/11362/2593/S2011914_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cepal (2020). Juventud, población y desarrollo en América latina y el caribe, Problemas, oportunidades y desafíos, Santiago de Chile. Recuperado de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2261/S2000644_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comasòlivas, A., Sala-Roca, J., & Marzo, T. (2017). Los recursos residenciales para la transición hacia la vida adulta de los jóvenes tutelados en Cataluña. Revista Pedagogía Social (31) Recuperado de https://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI/

article/view/53318/38476

D´Angelo Hernández, O. (2004). Proyecto de vida como categoría básica de interpretación de la identidad individual y social. La Habana, Cuba: CIPS, Centro de investigaciones psicológicas y sociológicas. Recuperado de: http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20120827125359/angelo8.pdf

Defensoría de la Niñez. (2022). ¿Qué se entiende por Autonomía Progresiva? - Defensoría de la Niñez. Recuperado de: https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-se-entiende-por-autonomia-progresiva/

Defensoría de la niñez. (2021). Informe Anual 2021. Recuperado de: https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Anual-2021-Cap%C3%ADtulo-2-Derechos-de-NNA-bajo-cuidado-del-Estado.pdf

Defensoría de la Niñez. (2022). ¿Qué se entiende por Autonomía Progresiva? - Defensoría de la Niñez. Recuperado de: https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-se-entiende-por-autonomia-progresiva/

Del Socorro Díaz-Garay, I., Narváez-Escorcia, I. T., & De Armas, T. R. A. (2020). El proyecto de vida como competencia básica en la formación integral de estudiantes de educación media. Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 11(1), 113-126. Recuperado de: https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n1.2020.11687

Diccionario Real academia española (2024), Recuperado de: https://dle.rae.es/vivienda.

Fleury, S., & Molina, C. G. (2002). Modelos de protección social. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Diseño y

gerencia de políticas y programas sociales. Washington: INDES, 3-6.

Gaspar, A. y Pérez, R. (2021) La ciudadanía como herramienta de expansión de los derechos humanos de las juventudes, Revista Internacional de Humanidades, Vol. 10, Nº. 1, 2021, págs. 1-17, Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/ servlet/articulo?codigo =8133486.

Gallego, D. (2020). Autonomía e interdependencia. La ética del cuidado en la discapacidad. Redalyc, 10(2), e41154. Recuperado de: https://doi.org/10.15517/h.v10i2.41154

Gullo Rodríguez, S. (2023). Desarrollo de las habilidades sociales en niños y niñas de la comunidad Pampa Blanca, Pampas -Tayacaja - Huancavelica. Prohominum*. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, *5*(4), 95-110. Epub 12 de febrero de 2024. Recuperado de: https://doi.org/10.47606/acven/ph0210.

Hernández, R. Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta edición). McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2. %20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolo g%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%0ed.pdf

Incarnato, M. (2018). La transición hacia la vida adulta de jóvenes sin cuidados parentales: aproximaciones para una realidad inexplorada [Tesis de maestría, FLACSO- Sede académica Argentina]. Recuperado de: https://repositorio.flacsoandes. edu.ec/bitstream/10469/14104/2/TFLACSO-2018MAI.pdf

Incarnato, M., Segade, A., & López, L. (2018). Adolescentes y jóvenes sin cuidados parentales en América Latina: Una mirada sobre sus trayectorias hacia la vida independiente. Red Latinoamericana de Egresados de Protección. Recuperado de:

https://redegresadoslatam.org/wp-content/uploads/2018/08/Adolescentes-y-jovenes-sin-cuidados-parentales-en-America-latina.pdf

Lafuente, J. Z. (2020). Análisis teórico y aplicado del principio de autonomía progresiva en la primera infancia. IUS NOVUM, 13(2). Recuperado de: https://www.revistaiusnovum.cl/index.php/REIN/article/download/85/60

Larrañaga, Isabel, Arregui, Begoña, & Arpal, Jesús. (2004). El trabajo reproductivo o doméstico. *Gaceta Sanitaria*, *18*(Supl. 1), 31-37. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112004000400007&lng=es&tlng=es

Ligth, D. y Keller, S. (2000). *Sociología*. Madrid, España: McGraw-Hill.

López, M., Santos, I., Bravo, A., & del Valle, J. F. (2013). El proceso de transición a la vida adulta de jóvenes acogidos en el sistema de protección infantil. Revisión de la investigación y respuestas. Anales de Psicología, 29(1). Recuperado de: https://doi.org/10.6018/analesps.29.1.130542

Matos Bazó, Ruth. (2005). Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo. *Revista de Ciencias Sociales*, *11*(2), 360-380. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200011&lng=es&tlng=es.

Ministerio de Salud, subsecretaría de redes asistenciales, división de gestión de la red asistencial (2005) Modelo de atención integral en la salud, serie de cuadernos modelo de atención N°1, Recuperado de: https://www.minsal.cl/portal/url/item/e7b24eef3e5cb5d1e0400101650128e9.pdf

Meschini, P. (2018). Sistematización de la intervención en trabajo social: experiencias y fundamentos para un debate sobre el

pensar-hacer en Ciencias Sociales: (ed.). Buenos Aires, Espacio Editorial. Recuperado de https://0710jm5w6-y-https-elibronet.itmsp.museknowledge.com/es/ereader/uautonoma/173297?page=64

Monje, M. (2017). La institucionalización residencial de la Infancia en Chile: Una mirada crítica a los supuestos sobre la familia y la tensión en el rol garante del Estado en materias de restitución del derecho a vivir en familia(s). En J. A. P. Ló pez (Ed.), Cuidados y políticas públicas en América Latina: asuntos del VI Seminario Internacional de Familia (pp. 87–110). CLACSO. https://doi.org/10.2307/j. ctv253f4w8.8.

Moreira-Choez, J. & Mera-Plaza, C. (2021) Procesos de negociación colaborativa utilizando las TIC. Dom. Cien., 7 (3), pp. 935-945. DOI: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2066

Naciones Unidas (2000). El mejoramiento de la protección social y la reducción de la vulnerabilidad en el actual proceso de mundialización. Informe del Secretario General. Comisión de Desarrollo Social, 39° período de sesiones. Recuperado de: http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N00/792/26/PDF/N0079226.pdf?OpenElement

Pérez Mendoza, Liliana & Victoria Cogollo, Kenia (2011). Resignificaciones éticas en clave de autonomía para intervenciones del trabajo social contemporáneo. PROSPECTIVA. Revista de Trabajo Social e intervención social, 16, pp. 57-81

Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia. (2022) Orientaciones técnicas, línea de acción cuidado alternativo modalidad de tipo residencial, Recuperado de: https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/ot/2023/REX-362-APRUEB-AOOTTRESIDEN CIAS-DE-PROTECCI%C3%93N-PARA-MAYORES.pd

Servicio Nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia (2023). Informe de cuenta pública participativa 2022-2023, recuperado de: https://www.mejorninez.cl/descargas/doc-MN/CUENTA-PUBLICA_SPE-2023.pdf

Servicio nacional de protección especializada a la niñez y adolescencia (2021). Protocolos de actuación para residencias de protección de la red colaboradora de mejor niñez. Recuperado de: https://www.mejorninez.cl/concursos/files/cp-01_24-06-2022/Anexo-14 %20Prot ocol os%20de%20actuaci%C3%B3n%20para%20residencias.pdf

Toledo, M. (2022). Desempleo juvenil en Chile fue el cuarto más alto entre los países de la OCDE el primer trimestre. Diario Financiero. Recuperado de: https://www.df.cl/internacional/economia/desempleo-juvenil-en-chile-fue-elcuarto-mas-alto-entre-los-paises-delaGobiern ode Chile

Tapella, E. (2007). El mapeo de Actores Claves, documento de trabajo del proyecto Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos eco-sistémicos, servicios eco-sistémicos y sustentabilidad en las Américas: un abordaje interdisciplinario. Univ. Nac. de Cba, Inter-American Institute for Global Change Research (IAI). https://onx.la/1127a

Unicef (S/f) Habilidades para la vida. Herramientas para el BuenTrato y la prevención de la violencia, Recuperado de: https://www.unicef.org/venezuela/media/431/file/Habilidades%20para%20la%20vida.%20Herramientas%20para%20el%20#BuenTrato%20y%20la%20prevenci%C3%B3n%20de%20la%20violencia.pdf

Unicef. (2022). El Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez. Recuperado de: https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pd

Universidad de Guadalajara (2021), centro universitario de ciencias de la salud, Recuperado de: https://www.cucs.udg.mx/noticias/archivos-de-noticias/el-acompanamiento-y-la-educacion-emocional-deben-ser-una-prioridad#:~:text=El%20acompa%C3%B1amiento%20emocional%20supone%20situarse,que%20comprendan%20el%20malestar%20qu

Yáñez, V. (2013). *Trabajo Social en Contextos de alta complejidad. Reflexiones sobre el pensum disciplinar*. Tomo II. Argentina. Editorial Espacio. https://cutt.ly/1GjcPF4

Zacarés, J.J., Iborra, A., Tomás, J.M. y Serra, E. (2009). El desarrollo de la identidad en la adolescencia y adultez emergente: Una comparación de la identidad global frente a la identidad en dominios específicos. Anales de Psicología 25(2), 316-329.

Fortalecer las oportunidades de información en el acceso a la educación superior para estudiantes de cuarto medio pertenecientes a establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso durante el período 2024-2025

Cristina Cubillos Olave

Resumen

El presente documento da cuenta de una falencia en la información estudiantil respecto del Sistema de Acceso a la Educación Superior. A través de una propuesta de intervención se busca potenciar las oportunidades de información para el proceso de estudiantes que cursan cuarto año de Enseñanza Media, en establecimientos municipales de la comuna de Valparaíso, acorde a las directrices de la unidad de promoción institucional de la Universidad de Valparaíso (2024 – 2025). Mediante un estudio con enfoque metodológico mixto, de tipo descriptivo – transeccional y diseño no experimental, basado en técnicas de entrevista semiestructurada y cuestionario, se pudo conocer las brechas y alternativas para proponer estrategias de promoción al acceso informado hacia la Educación Superior.

Palabras clave: *educación superior, oportunidades de información, acceso a la educación superior.*

Introducción

Se parte de la falencia en el acceso a la información y/o orientación en torno al acceso a la Educación Superior en

estudiantes de cuarto medio, pertenecientes a establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso.

> *El 2019,* [se] *define el nuevo currículum para 3° y 4° medio en sus modalidades Humanista Científica y Técnico Profesional. Para ambas líneas de formación, las bases curriculares disponen de una hora pedagógica (45 minutos) para orientación, la que corresponde a una hora de libre disposición, esto quiere decir, que los establecimientos [educacionales] no están obligados a considerarlo dentro del plan de formación del estudiante, utilizando esa hora en cualquier otra asignatura que estimen conveniente* (Caro, Maureira y Céspedes, 2021).

Esto afecta también a los establecimientos educacionales municipales, debido a que no se sume como objetivo primordial de la formación, potenciar la orientación vocacional.

Aquello se ha evidenciado a través de la Unidad de Promoción Institucional de la Universidad de Valparaíso, en atención a acciones de apoyo vocacional con establecimientos educacionales de todo tipo, detectando como problema el desconocimiento del sistema de acceso a la Educación Superior, y en general de las oportunidades que existen para ello. Lo anterior, se evidencia en los resultados de la Encuesta de la Corporación Formando Chile en la cual se señala que entre los encuestados:

> *El 72,5% no sabe lo que es el ranking, un 45,17% no sabe lo que es el NEM (el promedio de la Notas de la Enseñanza Media), un 63,94% desconoce lo que significa FUAS (el Formulario Único de Acreditación Socioeconómica, indispensable para postular a la gratuidad), el 60,1%*

> *desconoce lo que es la acreditación y el 56,5% no sabe lo que es un puntaje ponderado* (Publimetro, 2023).

En este marco, la presente propuesta de intervención corresponde a fortalecer las oportunidades de información en el acceso a la Educación Superior por parte de los estudiantes de cuarto medio pertenecientes a establecimientos municipales de la comuna de Valparaíso. Se basa en un diagnóstico con enfoque mixto, para recoger información y datos en base a las propias apreciaciones de los/as consultados/as y el contexto en el que se produce la problemática. "La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la Investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales" (Hernández-Sampieri y Torres, 2018, p. 610). Permite ahondar y tener un alcance significativo a los planteamientos y opiniones de los/as estudiantes.

Respecto al tipo de estudio es descriptivo-transeccional pues se pretende:

> *Especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar* (Hernández-Sampieri y Torres, 2018, p. 108).

Sí se pudo recabar información sobre las características propias de la problemática social, desde las percepciones de los/as. Considerando un diseño no experimental la indagación se realizó "sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para

analizarlos". (Hernández-Sampieri y Torres, 2018, p.175). Se consideraron los planteamientos de consultados/as dentro atendiendo a su posición en el espacio académico.

Para la recogida de información se aplicó la entrevista semiestructurada y el cuestionario, contemplando un análisis de datos cualitativos y de datos cuantitativos, a través de las estadísticas entregadas por google form. Los principales hallazgos permiten advertir el reconocimiento de una función orientadora y la generación de algunas instancias de orientación vocacional. Sin embargo, carecen de estrategias directamente ligadas a la orientación vocacional y al acceso a información para los/as estudiantes.

La propuesta de intervención busca potenciar las oportunidades de información a estudiantes de cuarto medio de establecimientos municipales, para fortalecer la adquisición de información mediante el trabajo colaborativo de agentes directos e indirectos, ya sea desde los profesionales de la Universidad de Valparaíso, orientadores y estudiantes en un proceso de mediano plazo (con alcance de seis meses), mediante cuatro momentos integrados: diagnóstico de entrada; implementación sistemática; seguimiento y sistematización; cierre, retroalimentación y actualización de la propuesta.

En cuanto a la línea base de la propuesta se basa en la propia gestión desde trabajo social, a través de estrategias de orientación vocacional por parte de la unidad de promoción institucional de la Universidad de Valparaíso. Las competencias profesionales de Trabajo Social le permiten captar las debilidades y/o deficiencias presentadas en el medio de cada estudiante, además de sus capacidades como individuos y sujetos colectivos. "Por lo tanto el trabajador social es el profesional de la conducta

humana en la comunidad escolar que se especializa en fortalecer al máximo el funcionamiento social de los estudiantes" (Merinos, 2017).

Fundamentación general

La problemática asociada a la falencia de oportunidades de información en el acceso a la Educación Superior se encuentra latente y es evidenciada al interior de establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso. Esto unido a que los mismos estudiantes de cuarto medio, reconocen la necesidad de generar actividades de esta índole, sin embargo, consideran que existe una falta importante de contenido y de información al respecto de la temática sobre su futuro académico y profesional. Lo anterior, se trabajó en base a las categorías/variables de capacidades y oportunidades, lo cual empíricamente fue validado en los relatos y opiniones de los/as estudiantes.

> [El esfuerzo] *se centra en distinguir entre lo que denomina capacidades internas, que no innatas, y capacidades combinadas. Las primeras se refieren a aquellas aptitudes desarrolladas por la persona interaccionando con su medio social, su educación, por ejemplo; las segundas se refieren a las oportunidades que ese mismo medio social pone a disposición de la persona para hacer valer las primeras* (Colmenarejo, 2012, pp. 695-696).

Es decir, por una parte, se toma como principal elemento las capacidades propias de los/as estudiantes, y por otra parte,

cuáles son las oportunidades que el medio ofrece para el desarrollo de tales capacidades. Además, cabe mencionar que

> *El Sistema de Acceso operará a través de una plataforma electrónica única, cuya administración corresponderá a la Subsecretaría, que dispondrá de información actualizada relacionada con: el acceso a las instituciones de educación superior; la oferta académica y vacantes; los procesos de admisión; los mecanismos y factores de selección, si corresponde; los programas especiales de acceso referidos en el artículo 13; y los plazos de postulación, entre otros aspectos relevantes* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2019).

Sobre las oportunidades de información, a partir de las entrevistas, se reconoce una baja apreciación sobre las actividades de orientación vocacional, a través de algunas instituciones externas, o bien de docentes de asignaturas que no corresponden a orientación como tal. “Por lo anterior, es que durante el año 2008 el Mineduc y el Sistema de Formación Permanente Chilecalifica, incorpora la orientación como un componente relevante de la gestión escolar”. (Bernal-Ruiz, 2016, p.3). En este sentido, se muestra que el componente de orientación vocacional no se desarrolla a la par de los demás ejes del proceso formativo.

Desde la ética cordial de Adela Cortina (2007) se contempla la relevancia de “una capacidad que se encuentra en el interior de los seres humanos, independientemente de su condición social”. (Colmenarejo, 2012, p. 697), lo que se constituye en una dimensión imprescindible para la intervención, apuntando hacia capacidades situadas en relaciones mediadas

por dinámicas sociales e institucionales que contribuyen al bienestar.

También, es importante mencionar que se han realizado propuestas similares para abordar el problema-objeto. En 2016 se realizó un programa dentro del programa PACE, implementado por la Universidad de Playa Ancha (UPLA), para el fortalecimiento de la función orientadora en establecimientos educacionales chilenos apoyando la transición a la educación superior de estudiantes en contextos vulnerables.

> *Una de las estrategias del programa, "Preparación para la vida" (PPV) apunta al fortalecimiento de tres aspectos: Orientación Vocacional, Habilidades Socioemocionales y Función Orientadora, los cuales se han trabajado de manera articulada y con una perspectiva sistémica de intervención en los Establecimientos Educacionales (EE) acompañados"*. (Bernal-Ruiz, 2016, p.1).

Acá, se evidencia un punto diferenciador importante, el cual corresponde a que la propuesta solamente se avocó a establecimientos educacionales correspondientes al Programa PACE.

Otra propuesta desplegada por el programa PACE en la Universidad Católica de la Santísima Concepción, en el cual se realizó un levantamiento de información en 26 establecimientos ubicados en las regiones de Biobío y Ñuble. "Los resultados obtenidos muestran que las acciones planificadas y ejecutadas contribuyen a la adquisición de conductas que tributan al desarrollo de habilidades asociadas a la madurez vocacional, sobre todo aquellas que se relacionan con la búsqueda de información" (Caro et al., 2021). Es realizado en establecimientos que son parte del Programa PACE, y no en otros que quedan

fuera del proceso estratégico de oportunidades en la información y en el acceso.

Configuración situacional y construcción del objeto

El objeto de intervención se refiere a la función orientadora por parte de los establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso, con una importante merma en el acceso a las oportunidades de información sobre el Acceso a la Educación Superior, con una marcada diferencia en cuanto al acceso de recursos e información según el tipo de establecimiento al cual pertenecen los estudiantes.

> *Estos tipos de establecimientos (por lo general, los mejores son los privados pagados) preparan mejor a sus alumnos para seguir estudios superiores, al contrario de lo que pasa, en general, en establecimientos municipales o subvencionados. Los alumnos que egresan de estos últimos probablemente no accedan a la ES o 19 entren a IES no selectivas. Por lo tanto, hay inequidad en la ES en el sentido de que no hay iguales oportunidades en acceder a una ES de calidad* (Blok, 2016, p.18).

> A nivel constitucional, el Acceso a la Educación Superior.

> *Garantiza a los individuos el acceso igualitario a la educación superior. En algunos casos se puede ver limitado por la existencia de concursos y becas, mecanismos financieros accesibles, pruebas de selección y/o criterios de aptitudes. Además, podrían incluir garantías de enseñanza universitaria con estudios de*

postgrado (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2021).

En base a lo descrito, se visualizan limitaciones en el acceso a dicha información, dificultando un acceso igualitario al sistema, partiendo desde la premisa que dicho acceso corresponde a un derecho en la educación. No obstante, existen evidentes barreras de parte de los propios establecimientos educacionales municipales. Respecto a la orientación vocacional:

> *El 88% de los orientadores o encargados de orientación cuenta con formación específica al respecto, sin embargo, se observa como debilidad la ausencia de preparación respecto a competencias de diagnóstico, investigación, evaluación y gestión, elementos centrales de la labor de orientación en dos ámbitos relevantes como son la ES y el mundo laboral."* (Lagos y Palacios, 2008, en Bernal-Ruiz, 2016, p.3).

Desde allí, puede partirse de la premisa en la que no se levanten estrategias ni lineamientos oportunos para traspasar la información a sus estudiantes, y por consecuencia al futuro acceso al sistema de Educación Superior. A eso se debe sumar la colaboración del Programa PACE, a través de estrategias de orientación vocacional y de oportunidades en el Acceso a la Educación Superior. Programa que busca permitir el acceso a la educación superior a estudiantes de enseñanza media destacadas y destacados, provenientes de contextos vulnerables, mediante la realización de acciones de preparación y apoyo permanente, y el aseguramiento de cupos, por parte de las 29 instituciones de educación superior participantes.

Los objetivos del programa se orientan a asegurar la preparación de las y los estudiantes de sectores vulnerables que

cursan III y IV medio en alguno de los establecimientos educacionales PACE. (Programa de Acceso a la Educación Superior, 2023). Sin embargo, existen otros establecimientos municipales, como es el caso de los involucrados en este estudio, respecto de los cuales no existen programas que los acogen y brinden información, así como apoyo pertinente para el acceso a la información.

En ese contexto, la propuesta de intervención trabajará con estudiantes de cuarto medio del Liceo Bicentenario Marítimo y al Liceo Técnico, ambos ubicados geográficamente en la comuna de Valparaíso, no pertenecientes al programa PACE. La cual se adscribe a la Universidad de Valparaíso, específicamente desde la Unidad de Promoción Institucional.

Los nudos críticos abordados por el estudio-diagnóstico de entrada permiten identificar:

- La existencia de estrategias de orientación vocacional y de oportunidades en el Acceso a la Educación Superior, solamente a través de la aplicación de políticas públicas asociadas al Programa PACE.

- En base a las fuentes primarias obtenidas desde el relato de los propios estudiantes entrevistados y entrevistadas, se considera el hecho de que si existe un reconocimiento en base a la generación de instancias de actividades de orientación vocacional. No obstante, falta sobre como suficientes para la generación de oportunidades reales en el acceso a la información y por tanto al posterior Sistema de Acceso a la Educación Superior.

En cuanto a capacidades según los postulados de Martha Nussbaum (2002), este paradigma parte de una pregunta "¿qué son realmente capaces de hacer y de ser las personas? Y ¿qué oportunidades tienen verdaderamente a su disposición para hacer o ser lo que puedan? (Álvarez, 2013, p.208). En dicha perspectiva es posible dar cuenta de cómo las y los estudiantes de cuarto medio de los establecimientos educacionales municipales poseen capacidades efectivas e innatas en el ámbito educacional, aun cuando no cuentan con estrategias vocacionales que motiven su acceso a Educación Superior en su entorno educativo.

Desde tal perspectiva, se diagnostican como nudos de oportunidad:

- Las capacidades internas, es decir, las características que constituyen a cada estudiante tales como los rasgos de su personalidad o el aprendizaje constante, pues son *"rasgos y aptitudes entrenadas y desarrolladas, en interacción con el entorno social*" (Nussbaum, 2002, p.41).

- Las capacidades combinadas que son *"la totalidad de las oportunidades [que los/as estudiantes] disponen para elegir y para actuar en su situación política, social y económica concreta"* (Del Río, 2014, p. 214).

En este caso, los y las estudiantes disponen del ejercicio de sus libertades y posibilidades de elección ante el ámbito de la educación superior. Entonces, la línea base de la propuesta de intervención se encuentra en la tensión entre falta de orientación vocacional constante y consistente respecto de las capacidades de los/as estudiantes para ingresar a la Educación Superior.

La relevancia social de la propuesta se encuentra directamente con una problemática que afecta las efectivas posibilidades que tienen los estudiantes en su futuro profesional. Es viable de ejecutar porque se despliega desde la Universidad de Valparaíso, que cuenta con un abanico informativo formalizado, y además se fortalece la orientación vocacional de la red de establecimientos educacionales de la zona. Además, se cuenta con un sistema de convenios y alianzas para vincularse con los establecimientos educacionales y coordinar actividades de esta índole. Por último, es factible debido a que se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales, para concretar el proceso de intervención.

En relación con el horizonte deseado, cabe destacar que la puesta en valor de la propuesta es abordar establecimientos que PACE no cubre, trabajando con liceos municipales que no tienen apoyo en términos de orientación vocacional por un equipo externo.

Finalmente, la proyección de agentes, en esta instancia de propuesta de intervención, se otorga a los agentes sociales directos, es decir, a los y las estudiantes de cuarto medio próximos a su acceso a la Educación Superior. Desde allí, dicha propuesta se proyecta a efectuar en un mediano plazo y en forma permanente, ya que, desde la Universidad de Valparaíso, se puede ir realizando posteriormente una rotación de establecimientos municipales. En este sentido, la proyección es viable desde la institución y desde los agentes sociales directos, en este caso, estudiantes de cuarto año de enseñanza media.

Formulación de objetivos

Objetivo General	Potenciar las oportunidades de información en el sistema de acceso a la educación superior, para el proceso decisional en estudiantes que cursan cuarto año de Enseñanza Medio, en establecimientos municipales de la comuna de Valparaíso, acorde a las directrices de la unidad de promoción institucional de la Universidad de Valparaíso, años 2024 - 2025.
Objetivo específico N°1	Efectuar un diagnóstico para establecer la línea base de necesidades y estrategias de información en el sistema de acceso a la educación superior, para el proceso decisional en estudiantes que cursan cuarto año de enseñanza media, en establecimientos municipales.
Objetivo específico N°2	Elaborar un plan de asesoramiento integral, debidamente validado, respecto del Sistema de Educación Superior en Chile, para estudiantes de cuarto medio en establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso.
Objetivo específico N°3	Validar el plan de asesoramiento integral respecto del Sistema de Educación Superior en Chile para estudiantes de cuarto medio en establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso.

Composición del conjunto de acción

En cuanto al conjunto de acción, es importante ir delimitando ciertos aspectos claves que configuran el accionar de

los agentes en la propuesta de intervención. Siguiendo a Yánez (2013), acorde a la expansión temporal es de mediano plazo (1 año) que abarca desde el diseño inicial de la intervención hasta su sistematización final (Yáñez, 2013).

En relación con la construcción de la demanda, se entre demanda directa o indirecta. La demanda directa implica una vinculación directa de la intervención con la situación social, mientras que la demanda indirecta se contempla demanda indirecta, debido a que surge desde la evidencia empírica recogida por la institución (Universidad de Valparaíso), visualizando la falta de información y oportunidades, sintetizada en el relato de los/as estudiantes, posteriormente reafirmado con los resultados preliminares del estudio diagnóstico de entrada.

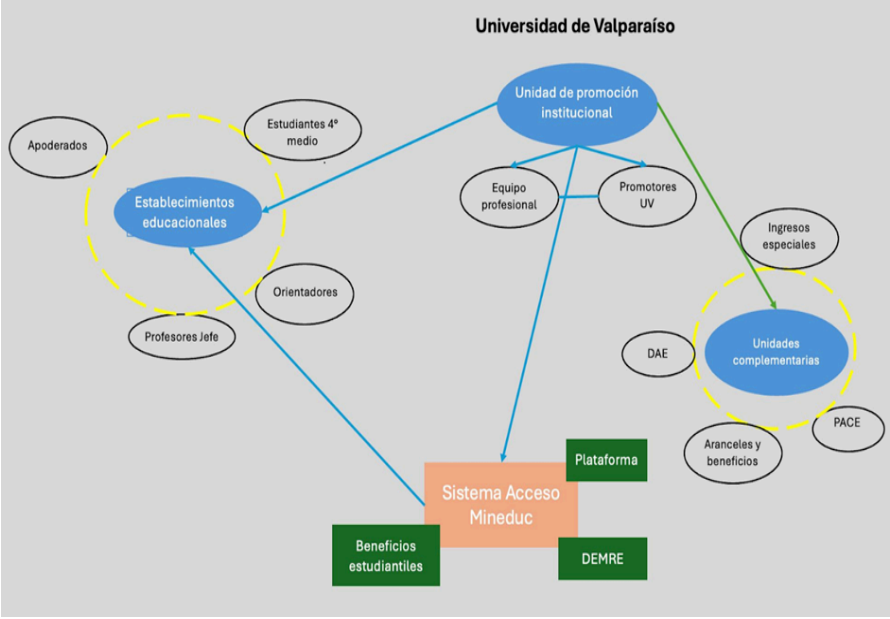
Conforme a la historicidad en la dinámica del proceso, es sincrónica, es decir, se da en un momento específico del proceso, considerando el diseño, planificación, administración, evaluación y sistematización del proceso (Yáñez, 2013).

Respecto a la complejidad del objeto, que comprende a una intervención convergentes donde el objeto está construido por la integración de saberes (Yáñez, 2013), pero gestionados desde Trabajo Social.

Ahora bien, en cuanto a los dispositivos relacionales de la propuesta, según posiciones y vínculos de poder generadas en la implementación de la propuesta, siguiendo a Yáñez (2013), se consignan dispositivos de potenciación, centrado en capacidades de base y finalidades compartidas conscientemente o no, que movilizan y proyectan el horizonte de acción conjunta. Esto se encuentra referido a fortalecer las capacidades ya instaladas entre las entidades y agentes involucrados. En este sentido, se

puede hacer alusión al enfoque de capacidades de los/as estudiantes que pueden ser desarrolladas.

Mapa de agentes



Fuente, elaboración propia

Simbología	
Líneas amarillas segmentadas:	Agentes directos e indirectos.
Líneas azules:	Representan las relaciones entre los agentes directos e indirectos.

Líneas verdes:	Representan las relaciones institucionales de agentes directos e indirectos.

Para el trabajo con los agentes y su conjunto de acción se contempla un modelo de negociación de tipo colaborativo para la propuesta, pues ambas partes confluyen con beneficios positivos y aportes compartidos. Por una parte, la Institución de Educación Superior, para el cumplimiento de sus objetivos, desde la Unidad de Promoción Institucional, difundiendo el contenido e informando a los estudiantes sobre la oferta académica y otros informativos institucionales relevante para el acceso a la Educación Superior. Por otra parte, los establecimientos educacionales, se verán beneficiados en el fortalecimiento de la orientación vocacional.

Desde el prisma de la negociación colaborativa, se toma en cuenta las necesidades del otro y se trabaja para llegar a un acuerdo beneficioso para todos los interesados, a la vez que se fortalecen las relaciones de confianza. entre las partes, sean de índole personal, institucional o en el mundo empresarial. En este quehacer, asegura (Altschul, 1997) el encuentro cara a cara ayuda a construir legitimidad, sin la cual es imposible la confianza, clave en toda negociación (Moreira, Mera y Galaza, 2021).

En torno a la modalidad de valoración de resultados y efectos, se considera un seguimiento evaluación de proceso y resultados, así como la sistematización de esos hallazgos y los aprendizajes de ahí derivados.

Supone un proceso de reconstrucción y ordenamiento de la información correspondiente a una actividad o experiencia, con el objetivo de proceder a un análisis crítico del mismo. La

interpretación que se extraiga de dicho análisis permitirá obtener información acerca de la naturaleza del proceso: lógica de intervención, factores intervinientes en los distintos resultados, relación establecida entre los distintos elementos, etc. El objetivo no es otro que obtener una mejora y una mayor eficacia en nuestras actividades a partir de los aprendizajes recibidos de la experiencia (Vázquez, Sianes, Santos y Simón, 2015).

La importancia de generar un modelo de seguimiento y de sistematización que involucre a los agentes directos e indirectos tanto en la generación de información como en la construcción del conocimiento, asumiendo como partes relacionadas a los/as estudiantes, los establecimientos municipales y la Universidad de Valparaíso.

Organización de focos de intervención, líneas de acción, resultados esperados e indicadores

Foco	Líneas de Acción	Resultados esperados	Indicadores
Objetivo N°1 Línea base de necesidades y estrategias de información en el sistema de acceso a la educación superior.	1. Levantamiento Diagnóstico de entrada a las necesidades de información e intereses por parte de los estudiantes de 4° medio, respecto del sistema de Acceso a la Educación Superior. 2. Identificación de estrategias de información según necesidades y áreas de interés por parte de los estudiantes de cuarto medio.	1. Necesidades de información priorizadas según intereses por parte de los estudiantes de 4° medio, respecto del sistema de acceso a la educación superior, según cronograma establecido. 2. Áreas de interés diferenciadas para el acceso a la educación superior, según cronograma establecido. 3. Principales fuentes de información de los estudiantes de cuarto medio, en torno al acceso a la	Total, de instrumentos de diagnóstico de entrada aplicados según planificación. 100% de resultados diagnósticos sobre Plan. 100% de necesidades de información priorizadas acorde al tiempo planificado. Organización de las principales fuentes de información de los estudiantes de cuarto medio, 100% organizadas acorde al tiempo planificado. Estándar de competencias académicas y personales para el acceso a

	3. Definición de principales fuentes de información para apoyo a los/as estudiantes de cuarto medio, en torno al acceso a la Educación Superior. 4. Identificación de capacidades y/o habilidades de estudiantes en torno a la elección de un futuro profesional	Educación Superior organizadas según cronograma establecido. 4. Competencias académicas y personales para el acceso a educación superior identificadas según cronograma establecido.	educación superior identificadas según cronograma establecido diseñado en un 100%, según plazos planificados.
Objetivo N°2 Asesoramiento integral, debidamente validado, respecto del Sistema de Educación	1. Análisis de experiencias comparadas sobre Planes de Asesoramiento. 2. Formulación del Plan de asesoramiento. 3. Definición de mapa de agentes participantes en el desarrollo del Plan.	1. Experiencias comparadas respecto a Planes de asesoramiento sintetizadas según planificación en cronograma. 2.Plan de asesoramiento formulado según planificación en cronograma y	Número de fuentes revisadas para la experiencia comparada en la formulación del plan, acorde a lo planificado. 100% de agentes identificados en tiempo establecido.

Superior en Chile	4. Puesta en marcha y evaluación ex dure del plan.	a partir del análisis de experiencias comparadas. 3. Agentes participantes del plan de asesoramiento identificados según planificación en cronograma.	100% de datos analizados y resultados producidos en plazo programado para la formulación del plan.
Objetivo N°3 1.Vlaidación del Plan para la Gestión de oportunidades	1. Identificación de las fuerzas facilitadoras y obstaculizadoras del entorno. 2. Articulación de procesos de información, competencias de estudiantes y apoyos situacionales. 3. Establecimiento de estrategias para el seguimiento ex dure al plan.	1. Mapeo de fuerzas facilitadoras y obstaculizadoras del entorno para gestión de oportunidades de acceso a educación superior elaborado acorde al cronograma establecido. 2. Correlación de información requerida, competencias de estudiantes y apoyos situacionales para el acceso a educación superior activada	100% de instrumentos aplicados para el mapeo de facilitadores y obstaculizadores según la planificación en cronograma. Mapeo de facilitadores y obstaculizadores elaborado en plazos establecidos por cronograma. El 80% de satisfacción alcanzada con la implementación del modelo de acompañamiento. Número de monitoreos en la implementación del modelo de

	4.- Evaluación continua de la calidad en la gestión de oportunidades para el Plan. 5. Diseño de modelo de sistematización de aprendizajes, hallazgos y constructos, a partir del Plan. 6. Elaboración estrategias de comunicabilidad (Transferencia y difusión). 7. Diseño estrategias de validación del Plan. 8. Elaboración del Plan Operativo del proceso de validación.	según plazos establecidos en cronograma. 3. Plan de asesoramiento elaborado y testeado en plazos establecidos por cronograma. 4. Estrategias de seguimiento implementadas al Plan, en plazos establecidos por cronograma. 5. Calidad de la propuesta evaluada al cierre de la propuesta. 6. Modelo de sistematización implementado en plazos establecidos por cronograma. 7. Instrumentos de registro de aprendizaje, hallazgos y constructos aplicados en	acompañamiento, acorde al plazo programado. 100% de nudos críticos en la implementación son atendidos/intervenidos en la fase de testeo. Resultados de éxito sobre 75% en monitores realizados, acorde a instrumentos implementados e indicadores de calidad. 100% de instrumentos de registro aplicados para sistematizar aprendizajes y hallazgos, según lo planificado. Constructos formulados según planificación establecida. Sistematización informada acorde al plazo planificado.

		plazos establecidos por cronograma. 8. Sistematización de aprendizaje, hallazgos y constructos realizada en plazos establecidos por cronograma. 9. Comunicabilidad del proceso de sistematización realizada según plazos planificados en cronograma. 10. Estrategias de validación diseñadas según cronograma establecido. 11. Plan Operativo del proceso de validación elaborado según cronograma establecido.	100% de aprendizajes, hallazgos y constructos sistematizados son comunicados a población objetivo. 75% de satisfacción de agentes involucrados en el proceso de comunicabilidad. Tasa de logro sobre 80% alcanzado en validación del modelo acorde a criterios e instrumentos establecidos.

Sistema de gestión integrado

Productos y ejes de trabajo	Técnicas	Instrumentos	Protocolo de actividades
Diagnóstico de entrada. -Presentación del problema -Definición de objetivos -Organización metodológica -Construcción y validación de técnicas e instrumentos -Análisis de resultados -Conclusiones	-Encuesta -Entrevista semiestructurada -Análisis de contenido -Análisis documental	-Cuestionario -Pauta de entrevista -Análisis de datos cualitativos -Triangulación de fuentes	-Identificar la problemática al interior de establecimientos municipales en la comuna de Valparaíso. -Seleccionar fuentes de información. -Definir la metodología para estudiar la problemática. -Gestionar autorización institucional para trabajo de campo. -Gestionar aplicación de instrumentos con establecimientos educacionales. -Realizar entrevistas y aplicar cuestionarios.

-Elaboración de informe diagnóstico			-Transcribir entrevistas. -Analizar estadísticas de google form en cuestionarios. -Identificar hallazgos preliminares. -Detectar principales necesidades de información, áreas de interés y competencias académicas y personales para el acceso a educación superior establecido. -Confección informe diagnóstico.
Plan de Asesoramiento Integral -Revisión de experiencias comparadas -Definición de objetivos -Organización de equipos de trabajo	-Reuniones técnicas -Mesas de trabajo -Sesiones de capacitación -Focus Group	-Actas -Bitácoras -Pautas de capacitación -Guion temático.	-Gestión de profesionales de la Institución. -Gestión de profesionales área de ingresos especiales. -Gestión área beneficios estudiantiles. -Gestión profesionales de asesorías externas.

-Identificación de recursos -Delimitación de responsables -Definición de estrategias metodológicas -Programación de actividades -Informe del Plan -Validación del Plan			-Delimitación de funciones de profesionales y equipo de coordinación. -Liderar sesiones de capacitaciones. - Gestionar aplicación de instrumentos con establecimientos educacionales. -Identificación de resultados de aplicación de Plan de Asesoramiento.
Mapa de relaciones -Definición de contexto -Esquema de relaciones -Actores involucrados -Definición de etapas de vinculación y acceso.	-Levantamiento de información de medio social. -Gestión de redes entre establecimientos educacionales, institución y estudiantes.	-Actas -Bitácoras	-Creación de un esquema o mapa de relaciones. -Identificar vínculos entre distintas entidades. -Identificar vínculos entre distintos actores.

	-Reuniones técnicas con el equipo profesional de la Universidad de Valparaíso.		-Delimitar etapas e involucrados en cada una de ellas.
Validación del Plan de asesoramiento -Elaboración de un sistema de categorías -Definición y caracterización de elementos por validar. -Definición y construcción de elementos por validar.	-Reuniones técnicas -Mesas de trabajo	-Actas -Bitácoras	-Recolección y sistematización de datos. -Generación de indicadores. -Identificación de las fuentes de información. -Revisión de instrumentos estadísticos en relación con el ingreso a la Educación Superior en establecimientos sometidos a la aplicación del Plan.

Evaluación ex dure del plan -Identificación de las fuerzas facilitadoras y obstaculizadoras del entorno. -Análisis a la calidad en la articulación de procesos de información, competencias de estudiantes y apoyos situacionales. -Medición de resultados y efectos obtenidos. -Informe evaluativo -Sistematización de aprendizajes, hallazgos y constructos.	-Establecer técnicas para evaluación ex dure. -Mapeo de Fuerzas. -Establecer técnicas para análisis de calidad en la articulación y para evaluación resultados y efectos.	-Establecer instrumentos técnicos para evaluación ex dure -Mapa de fuerzas. -Establecer instrumentos para análisis de calidad en la articulación y para evaluación resultados y efectos	-Elaborar una programación operativa. -Gestión de mejoramiento de las dificultades presentadas. -Delimitación de funciones del equipo que propicien el mejoramiento continuo del proceso. -Coordinación interinstitucional entre actores involucrados.

Comunicabilidad -Elección de la información a dar a conocer. -Delimitación de los canales de comunicación. -Informe ejecutivo -Charla informativa	-Establecer técnicas del traspaso de información a los actores involucrados. -Establecer técnicas de síntesis y asertividad en la entrega de la información.		-Confección de informe ejecutivo para la Institución. -Presentación del informe ejecutivo a autoridades comprometidas. -Gestión de reuniones informativas a actores involucrados por parte de establecimientos educacionales. -Realización de las charlas informativas. -Confección y difusión de infografías a estudiantes.

Procedimiento de seguimiento

Se llevará a cabo un proceso de seguimiento ex dure, o también llamado intermedio o de proceso. Éste se realiza durante el período de ejecución del proyecto. Permite revisar la implementación o desarrollo de una determinada acción (programa o proyecto), con el propósito de analizar su eficiencia operacional de tal modo de poder programar o reprogramar de acuerdo con los resultados del análisis. Su énfasis se centra en los procesos que forman su dinámica global y también en los factores que facilitan o dificultan el desarrollo y funcionamiento del proyecto (Valdés, 2010).

El objetivo de este tipo de evaluación recae en lo siguiente, "en este sentido, la evaluación ex dure es un instrumento para el mejoramiento que permite obtener información válida y confiable sobre las consecuencias de acciones específicas, para así optimizar los esfuerzos". (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

Se trabajará también en base al logro de los resultados esperados en cada uno de los focos de intervención. Por una parte, se considerará el rendimiento, es decir, si se generaron avances en relación con los estándares contemplados dentro de la propuesta. En cuanto a los efectos, se contemplan los cambios inmediatos como mayor inscripción, incremento en la postulación vía DEMRE, postulación a beneficios estudiantiles, y aumento en la tasa de matriculados por instituciones de educación superior.

> *Como vemos, el primer paso es determinar qué es lo que deseo conocer, investigar o analizar, por tanto, interrogarse ¿Por qué quiero investigar? ¿Qué conocimientos previos existen sobre el tema?, ¿Qué marco*

> *referencial teórico se tomará? Recordar aquí que este punto es común para cualquier tipo de investigación que realicemos en ciencias sociales*. (Ruiz, 2021).

Diseño de dispositivo de sistematización

La sistematización es una interpretación crítica de la práctica que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de este modo". (Sandoval en Esteban y Del Olmo, 2021).

A partir de lo anterior, se sistematizará el aprendizaje generado a partir de la propuesta que será trabajado desde el enfoque de aprendizajes significativos:

> *Considerando que no hay aprendizaje significativo que no parta del interés del propio alumno, adquiere especial importancia el contexto; el estudiante se interesa por la realidad que lo rodea y muchas veces intenta modificarla* (Perrupato, 2020).

Además, se abordarán los hallazgos generados desde el seguimiento, es decir, del análisis de resultados y efectos del proceso de intervención.

> "[Es como] *armar un rompecabezas", primero se estudia cada evidencia y se analizan en el contexto (en relación con el planteamiento y otros datos) y luego se va integrando con el resto de la información para conformar las categorías y establecer los hallazgos".* (Castro, Reyna y Méndez, 2017).

Finalmente, se producirán constructos como elemento que es propio del contenido de la intervención y como este es rescatado en el saber de los agentes. Al respecto, “puede decirse que las construcciones son las definiciones mentales de propiedades de los eventos de los objetos que pueden variar” (Abreu, 2012). Por lo mismo, los conceptos iniciales sobre el problema-objeto pueden variar al ser reinterpretados durante el proceso respecto al manejo de información en torno al acceso a la educación superior.

Recursos requeridos

Recursos	Especificación
Humanos	-1 trabajadora social Unidad de Promoción Institucional, Universidad de Valparaíso. Justificación: Se requiere de trabajadora social de la Unidad respectiva, para la articulación de cada capacitación y/o sesión realizada en la intervención. Además de la intervención directa en charla de difusión de contenidos del proceso de Admisión regular. -1 Coordinadora de Promoción Institucional de la Universidad de Valparaíso. Justificación: Se requiere de su participación para la colaboración en redes de contacto, autorizaciones. Además, de expositora en alguna de las sesiones de capacitación respecto a difusión de contenidos del proceso de Admisión regular. -Equipo profesional PACE Universidad de Valparaíso, conformado por: 5 psicólogos, 2 trabajadores sociales.

	Justificación: Equipo puede colaborar en el sistema de cupos e ingresos en establecimientos educacionales que cuenten con la adherencia al programa PACE, para informar a los estudiantes en capacitaciones. -Unidad de Beneficios Estudiantiles, Universidad de Valparaíso, conformado por: 1 administradora pública, encargada de beneficios estudiantiles de la institución. Justificación: Profesional encargada de participar de capacitación en torno a la postulación de beneficios y gratuidad por parte del Estado, para que los estudiantes comprendan y realicen su proceso de postulación. -Unidad de Vicerrectoría Académica, Unidad de Admisión Especial Universidad de Valparaíso, conformado por: 4 administradores públicos. Justificación: Se requiere de profesionales de la mencionada unidad, con el fin de entregar información respecto de los ingresos especiales con los cuales cuenta la Unidad. -5 estudiantes de promoción institucional, Universidad de Valparaíso. Justificación: Se necesita de apoyo de estudiantes en las sesiones de capacitación, quienes se encuentran interiorizados en el contenido, y además pueden resolver dudas de los estudiantes de cuarto medio, desde una perspectiva individual y cercana. Además, servirán de apoyo a los profesionales en las capacitaciones.
Materiales y logísticos	- Material de oficina (papelería). Justificación: Impresiones a estudiantes respecto del contenido, fechas relevantes, instrucciones, etc.

	- Presentaciones PPT. Justificación: Necesario a utilizar en cada una de las sesiones de capacitación a estudiantes, para mostrar gráficamente la información. - Folletería Institucional de oferta de carreras. Justificación: Relevante para mostrar la gama de carreras completa que contiene la Universidad. - Tablas de ponderaciones admisión. Justificación: Su uso es de suma importancia, para explicar puntajes mínimos, ponderaciones requeridas por cada carrera, porcentajes, puntajes cortes, entre otros. - Códigos QR información de la institución. Justificación: Estudiantes pueden desde sus teléfonos celulares o dispositivos electrónicos, descargar y guardar link importantes. - Material merchandising (carpetas, lápices, agendas). Justificación: Entregar regalos atractivos a los estudiantes, y promover el interés en la Universidad. - Paneles institucionales. Justificación: Su uso da cuenta de la ponencia de marca gráfica de la Universidad, para que estudiantes puedan identificarla. - Fichas de contactos. Justificación: Se requiere para que estudiantes completen datos y carreras de interés, y a su vez para que la casa de estudios maneje base de datos estadística en torno a público de interés.

Institucionales Infraestructura	- Salas de clases de establecimientos educacionales. Justificación: Espacio físico para realizar las capacitaciones, sesiones y/o talleres. -Salas de dependencias universitarias para realizar las capacitaciones. Justificación: Espacio físico para realizar las capacitaciones, sesiones y/o talleres. -Auditorios de dependencias universitarias para realizar las capacitaciones. Justificación: Espacio físico para realizar las capacitaciones, sesiones y/o talleres.
Económicos	- Costo de impresión folletería institucionales : 200.000 - Costo de impresión ponderaciones admisión: 120.000 - Costo de impresión fichas de contacto: 80.000 - Códigos QR: 10.000 - Carpetas: 60.000 - Lápices: 50.000 - Agendas: 400.000 - Apoyo estudiantes en unidades de becas: 250.000 - Panel araña: 420.000 - Transporte para expositores: 50.000 Total: 1.640.000 mil pesos aproximadamente.

Unidad responsable de la propuesta

Unidad Responsable:	Unidad de Promoción Institucional Universidad de Valparaíso		
Responsabilidades	**Funciones**	**Tareas**	**Plazos**
FOCO N°1 Trabajadora Social a cargo de la propuesta Coordinadora de la Unidad de Promoción Institucional	- Levantamiento de necesidades. - Aplicación de instrumentos. - Coordinación con responsables de establecimientos educacionales. - Colaborar en las redes de contacto con establecimientos educacionales municipales de la comuna de Valparaíso.	- Gestionar aplicación de instrumentos con establecimientos educacionales. - Realizar primer acercamiento y entrega de contactos de establecimientos educacionales.	- Plazo de dos semanas. -Plazo de dos semanas -Dentro de un mes de trabajo - Realizado dentro de la totalidad del proceso de intervención. - Plazo de un mes. - Plazo de dos semanas. -Plazo de dos semanas.

FOCO N°2 -Trabajadora social a cargo de la propuesta	-Articular el trabajo con unidades de la Universidad, que participarán en la intervención. -Articular con establecimientos educacionales el calendario de fechas en los que se realizará la propuesta.	-Gestión de profesionales en el área de ingresos especiales. -Gestión área beneficios estudiantiles. -Delimitación de funciones de profesionales y equipo de coordinación.	- Plazo de dos semanas. -Plazo de dos semanas -Dentro de un mes de trabajo.
FOCO N°3 -Trabajadora social a cargo de la propuesta -Coordinadora de la Unidad de Promoción. -Unidad de Beneficios Estudiantiles	-Exponer en las sesiones referidas al contenido de Admisión Regular. -Coordinar cada una de las sesiones a efectuar en los establecimientos educacionales y/o dependencias universitarias. -Exponer en alguna de las sesiones.	-Participar de sesiones de contenido institucional. - Participar de sesiones de contenido institucional. -Preparar presentación y/o exposición de esta. - Participar de sesiones de contenido institucional.	Plazo de dos a tres meses.

-Unidad de Admisión Especial -Programa de Acceso a la Educación Superior (PACE)	-Participación de sesiones, exponiendo sobre la temática de gratuidad y beneficios estudiantiles. -Participación de sesiones, exponiendo sobre la temática de ingresos especiales de la Universidad de Valparaíso. -Participación en establecimientos que se encuentren adheridos al Programa, exponiendo respecto de este y beneficios que obtienen para con el proceso de Admisión.	-Preparar presentación y/o exposición de esta. - Participar de sesiones de contenido institucional. -Preparar presentación y/o exposición de esta.	
FOCO N°4 -Trabajadora social a cargo de la propuesta	-Monitoreo de capacitaciones.	-Asistir a cada una de las capacitaciones.	De dos a tres meses.

		-Evaluar elementos de participación e interiorización de contenidos.	
FOCO N°5 -Trabajadora Social Responsable Coordinadora de la Unidad de Promoción. -Vicerrectoría de Vinculación con el Medio. -Vicerrectoría académica.	-Elaboración de informe ejecutivo. -Propiciar la validación de la propuesta. -Potenciar la realización de la propuesta, extendida a las autoridades. -Aprobación del plan por parte de la Unidad responsable. -Aprobación de la participación de unidades de la Universidad que complementarán.	-Recolección y sistematización de datos. -Reunir todos los antecedentes del informe ejecutivo para la Institución. -Revisión del informe. -Revisión del informe.	Dentro de un mes de plazo.

Mapa del proceso de intervención



Fuente: Elaboración propia

Referencias

Aequalis, Foro de Educación Superior Unidad Caracterización del Estudiantado. (2013). Acceso y permanencia en la Educación Superior: Sin Apoyo no hay oportunidad. https://aequalis.cl/wp-content/uploads/2020/06/acceso-y-permanencia-en-la-educacion-superior-sin-apoyo-no-hay-oportunidad.pdf

Abreu, J. (2012). *Constructos, variables, dimensiones, indicadores & congruencia.* https://www.academia.edu/41545872/_Constructos_Variables_Indicadores_Abreu

Acosta, R. (2018). *Cobertura y segregación en la educación superior chilena: Un análisis crítico*. Cobertura_y_segregacion_en_la_Educacion.pdf

Álvarez, Y. (2013). *Crear capacidades: propuesta para el desarrollo humano. Barcelona: Paidós* https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1157&context=g

Bernal-Ruiz, F. (2016). *Fortalecimiento de la función orientadora en establecimientos educacionales chilenos para favorecer la transición a la educación superior de estudiantes de contextos vulnerables.* https://www.researchgate.net/publication/325922824_Fortalecimiento_de_la_funcion_orientadora_en_establecimientos_educacionales_chilenos_para_favorecer_la_transicion_a_la_educacion_superior_de_estudiantes_de_contextos_vulnerables

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, (2021). *Acceso a la Educación Superior.* https://www.bcn.cl/procesoconstituyente/comparadordeconstituciones/materia/achighed

Caro, C. Maureira, Y. y Céspedes, P. (2021). Evaluación de una estrategia de acompañamiento a la orientación vocacional en estudiantes secundarios de las regiones de Ñuble y Biobío. https://www.scielo.cl/scielo.php?S0718-=sci_arttext

Castro, M. Reyna, C. y Méndez, J. (2020). *Metodología de Intervención en Trabajo Social.*

Colmenarejo, R. (2015). *Enfoque de capacidades y sostenibilidad Aportaciones de Amartya Sen y Martha Nussbaum.* https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80944720006

Consejo para la Transparencia, (2021). *Transparencia y Acceso a la Información en Universidades. https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/estudios/2022/01/TRANSFERENCIA-y-acceso-a-la-informacio%CC%81n-en-universidades-1.pdf*

Del Río, R. (2016). Crear Capacidades: *Propuesta para el Desarrollo Humano, De Martha Nussbaum.* file:///C:/Users/Laboratorio/Downloads/publicadoranuc,+Journal+manager,+31834-107531-1-CE.pdf

González, M. (2023). Gran desconocimiento de los estudiantes de cómo pueden acceder a la gratuidad en la Educación Superior. *Publimetro.*

Guerrero, J. & Faro, M. (2012). *Breve análisis del concepto de Educación Superior.* http://pepsic.bvsalud.org/pdf/alpsi/v16n27/n27a03.pdf

Hernández-Sampieri, R. y Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Merinos, Y. (2017). *Intervención del trabajador social en el sector educativo.* https://drive.google.com/file/d/117aCjzwZx-SHp5mvhMgrZ5EvHP4wMtaB/view

Ministerio de Educación, (2023). *Programa de Acceso a la Educación Superior.* https://acceso.mineduc.cl/sistema-de-acceso/sistema/

Moreira, J. Mera, C. y Galarza, L. (2021). *Procesos de negociación colaborativa utilizando las TIC.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8229675

Valdés, M. (2010). La evaluación de proyectos sociales: definiciones y tipologías. https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion_proyectos_sociales.pdf

Vázquez, M. Sianes, A. Santos, F & Simón, P. (2015). La Sistematización: Una oportunidad de mejora para la medición del impacto y el aprendizaje. https://www.researchgate.net/publication/301559670

Revistas especializadas

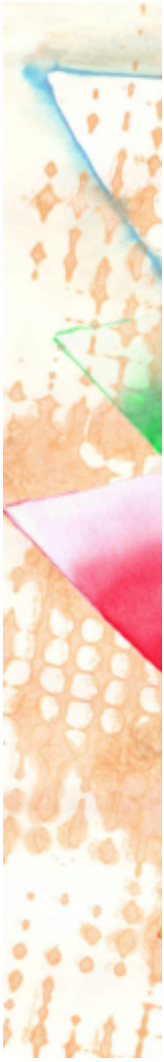
Esteban, E. Del Olmo, N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132021000100015

Perrupato, S. (2020). Revista Paideia. *La relación entre teoría y práctica en el campo de la didáctica. Reflexiones pretéritas y proyecciones actuales.* https://www.academia.edu/81245544/La_relaci%C3%B3n_entre_teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica_en_el_campo_de_la_did%C3%A1ctica_Reflexiones_pret%C3%A9ritas_y_proyecciones_actuales

ISBN 978-987-47911-5-3



Este libro se terminó de producir en Mar Chiquita, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Abril de 2025



La producción de conocimiento es el proceso científico a través del cual se responde a preguntas sobre algún tema, fenómeno o asunto de interés que se desea problematizar (Piedra & Martínez, 2007). Eso, por cuanto el conocimiento con validez científica se construye de forma transitoria y perfectible para comprender, explicar y actuar sobre la realidad (Concari, 2001).

Este libro es resultado de una labor académica desarrollada en dos años de formación por un colectivo de estudiantes que integran el Programa de Magíster en Trabajo Social adscrito a la Dirección General de Desarrollo y Postgrado de la Universidad Autónoma de Chile. Se centra en los aportes de la investigación aplicada y la sistematización de experiencias de intervención, en el marco contemporáneo de producción de conocimiento desde la disciplina.

No solo es un ejercicio que requiere de competencias cognitivas, también procedimentales, éticas y axiológicas, ya que, junto con aportar el progreso académico de Trabajo Social, ha de contribuir al desarrollo de su intervención social, a partir de soluciones que surjan de problemas significativos de ser estudiados (Bunge, 2000).

Editorial BEATRIX

POSTGRADOS UAUTÓNOMA | UA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE
MÁS UNIVERSIDAD