

## TRABAJO SOCIAL

**“Estudio cualitativo sobre las percepciones, prácticas y expectativas que los Trabajadores de trato directo identifican como relevante para la satisfacción del trato, la intervención social, la participación y la infraestructura en el Programa Residencial infanto adolescentes Hogar Arica, de las Fundaciones Hogar de Cristo, en la Región Metropolitana; agosto 2016 – julio 2017”**

*“Investigación presentada en la Carrera de Trabajo Social para optar al título profesional de Trabajador /a Social y Grado Académico de Licenciado/a en Trabajo Social”*

ALEXANDRA ARAYA

CATERINE RIEGA

BERNARDITA SOTO

DOCENTE GUÍA MARCELA SALAZAR RAMOS

**SANTIAGO, 2017**

## DEDICATORIA

Dedicada a todos los/as trabajadores/as pertenecientes a las Fundaciones del Hogar de Cristo de la línea Infanto Adolescente que cumplen con esta importante labor a diario, también para todas las personas comprometidas en formar una sociedad más humana y justa, a quienes confiamos en que la educación es la principal herramienta para lograrlo; concibiendo que una infancia felizmente sana, determinará un futuro sólido de las personas.

Por otro lado, dedicar el presente estudio a todos/as los/as Trabajadores/as Sociales, interesados en el área Infanto Adolescente, para mejorar la calidad de éstas y su entorno inmediato.

## AGRADECIMIENTOS

Se agradece por parte de las investigadoras de la presente tesis a la Fundación del Hogar de Cristo por dar la oportunidad a la Universidad tecnológica de Chile Inacap – Maipú por ser parte de este proyecto y la confianza durante la elaboración de esta investigación agradecer la participación de los trabajadores del Hogar de Arica de Estación Central en el estudio, por su dedicación, tiempo, y disposición. También se quiere agradecer a nuestra Docente Guía Marcela Salazar, por acompañarnos durante todo el proceso, por entregar dedicación a las investigadoras, entregándonos apoyo incondicional, por entregar todas las herramientas necesarias para la realización de esta investigación. Como también a nuestra Directora de Trabajo Social Eliana Jerez, por su apoyo incondicional, orientación, y preocupación. A continuación, se dará a conocer los agradecimientos por cada investigadora que fue participe de este estudio de manera personal.

**Alexandra Araya:** *Quiero agradecer a mi Madre por brindarme la fortaleza de seguir día a día con este sueño. Por alentarme en cada momento, y por sus valiosos consejos. Lo que soy, y mis logros, son gracias a ella. A mis hermanas que han sido un pilar importante en mi vida. Por entregarme su cariño y amor, por sus consejos y ayuda incondicional. Gracias a mi familia, ya que son mi modelo a seguir. A mis compañeras de tesis, que han sido un apoyo incondicional en este proceso. Por estar en cada momento, y por brindarme ánimos en los momentos que más lo he necesitado.*

**Caterine Riega:** *En esta instancia ya terminando el proceso académico de Trabajo Social, lleno de aprendizajes y enseñanzas, agradecer a mis docentes presente durante toda mi carrera, Agradecer también a mi familia como mi apoyo incondicional, que son mis padres y mi pareja, que gracias a ellos he podido salir adelante gracias a su motivación, apoyo y amor que me entregan día a día, también a mi futuro hijo(a) que me ha llenado de fuerzas para seguir adelante. Agradecer a mis compañeras de tesis por entregarme su apoyo, sus conocimientos como futuras trabajadoras sociales, también por la simpatía, empatía, y el buen clima de trabajo que es fundamental en un proceso tan largo y difícil.*

**Bernardita Soto:** *Quiero dedicar estas palabras de agradecimiento en primer lugar a mi familia y amistades, quienes han estado conmigo en las buenas y malas durante todo el proceso de formación profesional, apoyándome en todo momento siendo mi pilar fundamental para salir adelante y no darme por vencida. También agradecer a los/as docentes que me entregaron las herramientas necesarias para llegar a estas instancias, siendo la pieza fundamental para integrar a mi experiencia universitaria infinitos aprendizajes, la cual han estado presentes desde mi primer año de carrera, apoyándome para ser cada día mejor tanto como persona y profesionalmente. Finalmente, agradecer a mis compañeras Alexandra Araya*

*y Catherine Riega quienes han estado conmigo finalizando el proceso universitario, entregándome apoyo, contención, trabajo en equipo, risas, conocimiento, lindos valores y principios, donde hemos luchado en conjunto en este largo y difícil recorrido.*

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito dar a conocer las percepciones, prácticas y expectativas que tienen los trabajadores de trato directo y que ellos identifican como relevante para trabajar bajo sus cuatro dimensiones, las cuales son intervención social, participación, satisfacción del trato, infraestructura, de la Fundación Hogar de Cristo, en específico en el programa residencial infanto adolescente “Hogar Arica” de la comuna de Estación Central, dicha investigación es de carácter cualitativo, ya que se busca describir desde la misma realidad de los trabajadores, la cual se realizó durante el periodo de Agosto 2016 a Julio 2017.

Para realizar esta investigación se utilizó la técnica de recolección de datos tales como, la Entrevista Semi Estructurada a 6 trabajadores del programa, tanto como equipo técnico y Educadoras. Dado los análisis y las conclusiones que se obtendrán a través de la aplicación de la técnica ya mencionada, ésta sugiere un plan de acción para los trabajadores del Hogar de Arica, en el que se pretende mejorar los ámbitos mencionados como, participación, infraestructura, intervención social y trato.

Palabras Claves: Fundación Hogar de Cristo, Programa Residencial Infanto Adolescente, Hogar Arica, Técnicas de recolección de datos, Plan de Acción.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to present the perceptions, practices and expectations that direct treatment workers have and that they identify as relevant to work under their four dimensions, which are social intervention, participation, satisfaction of the treatment, infrastructure of the Christ's Home Foundation, specifically in the residential children's program "Arica's Home" located in Estacion Central, this research is of a qualitative nature, since it seeks to describe from the same reality of the workers, which was done during the period from August 2016 to July 2017.

To perform this research, it was used some of the data collection techniques such as the Semi Structured Interview to 6 program's workers, as well as to the technical team and educators. Given the analyzes and conclusions that will be obtained through the application of the techniques already mentioned, this one suggests an action plan for the workers of "Arica's Home", in which attempted improve the areas mentioned as, participation, infrastructure, social intervention and treatment.

Key Words: Christ's Home Foundation, residential children's program, Arica's Home, Data Collection Techniques, Action Plan.

INDICE GENERAL

CAPITULO I : PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....10

a) Antecedentes de estudio.....11

b) Pregunta o problema de investigación.....19

c) Justificación del estudio.....19

d) Objetivos del estudio.....21

CAPÍTULO II : DISEÑO METODOLÓGICO Y TRABAJO DE CAMPO.....22

a) Justificación epistémico - metodológica .....23

b) Descripción del proceso de trabajo de campo.....24

c) Estrategias y técnicas para la recolección de datos.....25

d) Instrumentos y herramientas o sistemas de registro.....27

f) Unidades de análisis: grupo de estudio y perfil de los informantes.....27

g) Plan de análisis de datos.....29

h) Técnicas de validación .....30

CAPÍTULO III: MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO – CONCEPTUAL.....32

a) Discusión bibliográfica.....33

1. Infancia y Derechos..... 33

2. Historia de la Infancia en Chile (breve reseña hasta inicios del siglo XX..... 34

3. Convención Internacional de Derechos del Niño (CDN) y Enfoque de Derechos..... 36

4. Respuesta Institucional de parte del Servicio nacional de Menores (SENAME)..... 37

5. Estándares mínimos de atención de Programas de Residencias..... 38

6. Lineamientos de trabajo de la Fundación del Hogar de Cristo y caracterización del perfil de sujeto de atención Infanto Adolescente..... 38

7. Metodología, estrategias y técnicas utilizadas por el equipo técnico de programa residencia Infanto Adolescente de las Fundaciones del Hogar de Cristo..... 40

7.1 Valores que fundan el trabajo con niños, niñas y adolescentes..... 40

7.2 Ejes transversales en el trabajo con niños, niñas y adolescentes..... 42

8. Experiencia de la Encuesta de Satisfacción Usuaría de la Fundación del Hogar de Cristo..... 44

b) <u>Perspectiva Teórica</u> .....	45
-------------------------------------	----

CAPÍTULO IV: <u>PRESENTACIÓN DE LOS DATOS: ANÁLISIS DE LAS CATEGORÍAS E INTERPRETACIÓN</u> .....	49
--	----

## EDUCADORAS

• Espacios de participación dentro del Hogar Arica.....	63
• Escasa información.....	65
• Mejores espacios de participación.....	66
• Aspectos positivos.....	68
• Aspectos negativos.....	68
• Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos.....	70
• Mejores espacios personales y equipamiento.....	72
• Percepción del reconocimiento profesional.....	74
• Experiencia del trabajo con NNA.....	75
• Metodologías de intervención con NNA.....	75
• Mejorar uso de medicamentos.....	77
• Aumento de personal para atención directa.....	77
• Relación con el equipo de trabajo.....	79
• Espacio de autocuidado para trabajadores trato directo.....	80
• Fortalecimiento del personal trato directo.....	81

## EQUIPO TÉCNICO

• Espacios de participación dentro del Hogar.....	83
• Escasa información.....	84
• Mejorar los espacios de participación.....	84
• Aspectos positivos.....	86
• Aspectos negativos.....	86
• Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos.....	88
• Necesidad de mayores espacios personales y equipamiento.....	89
• Reconocimiento profesional.....	90
• Experiencia del trabajo con NNA.....	91
• Metodologías de intervención con NNA.....	91
• Mejorar uso de medicamentos.....	92
• Falta de recursos.....	92
• Relación con el equipo de trabajo.....	94
• Espacios de autocuidado para trabajadores trato directo.....	95
• Fortalecimiento del trato.....	96



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....	97
<u>CAPITULO VI: PLAN DE ACCIÓN.....</u>	102
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	113
<u>BIBLIOGRAFÍA.....</u>	116
<u>ANEXOS.....</u>	121
Anexo n°1: Resultados nacionales: Primera Consulta Nacional a Niños, Niñas y Adolescentes de Centros Residenciales: “Mi Derecho a ser Escuchado” en el marco del Plan del Fortalecimiento del Buen Trato Institucional. Departamento de Protección de Derechos 17 y 18 de agosto de 2011.....	121
Anexo n°2: Principios Orientadores. Valores que fundan el trabajo con NNA....	122
Anexo n°3: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios (2015) de las Fundaciones Hogar de Cristo en la Línea de Infanto – Adolescente.....	123
Anexo n°4: Organigrama.....	126
Anexo n5: Cronograma.....	127
Anexo n°6: Carta Gantt.....	128
Anexo n°7: Pre- test de Instrumento para la realización de la entrevista semiestructurada.....	130
Anexo n°8: Consentimiento Informado para Trabajadores de trato directo del Hogar Arica.....	132

**CAPITULO I**

**PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a) Antecedentes de Estudio**

A modo de contextualizar, el presente estudio posee como problema central de investigación, la indagación sobre las experiencias significativas, éste es una investigación aplicada que busca a través de un estudio cualitativo conocer la opinión de la población pertenecientes del programa de Residencia Infanto – Adolescente de la Fundación Hogar de Cristo en relación a las dimensiones ya identificadas para la satisfacción de los trabajadores, tales como de infraestructura, participación, trato e intervención social.

A modo de contextualizar la Ley de Infancia y sus actualizaciones otorgan el marco para la acción del servicio en materia de protección. El detalle de las disposiciones se encuentra en el texto de la Ley 16.618, en lo referido a las causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables y en lo referido a las instancias de protección.

La Ley de Tribunales de Familia, N° 19.968, del 30 de agosto del 2004, creada como una judicatura especializada, la cual genera un escenario para la mejor realización de las tareas de protección que conciernen al Servicio Nacional de Menores, define sus competencias, la relación de su quehacer en este ámbito, e instruye respecto de las implicancias judiciales de las medidas de protección de los derechos para los niños, niñas y adolescentes.

La Ley de Subvenciones para la atención de niños y niñas a través de su red privada de colaboradores, N° 20.032, *“constituye el cuerpo legal que especifica y reglamenta la oferta del servicio en las modalidades de intervención, cuya implementación compete a los organismos colaboradores de la red privada. A ellos se transfieren, a través de procesos de licitación pública, recursos para el financiamiento de los programas”* (Ministerio de Justicia, 2005).

El país ha suscrito una serie de otros acuerdos internacionales. Estos han sido recogidos en las orientaciones e instrumentos de política pública, los que tienen injerencia en la acción del SENAME en materia de protección. También se traducen en un esfuerzo por concertar acuerdos con otras instancias de la administración del Estado, de manera de incorporar su contenido.

La Política Nacional de Niñez y Adolescencia será uno de los pilares centrales del sistema integral de garantías de derechos que comprometió la presidenta de la República en su programa de gobierno. El nuevo sistema que comienza a instalarse a partir de esta Política *“considera también una nueva institucionalidad de infancia y una serie de reformas y proyectos de ley que complementarán este marco institucional... con el fin de acortar la brecha aun existente en materia de derechos de infancia y adolescencia se*

*creó a comienzos de este gobierno el Consejo Nacional de la infancia cuyo mandato es crear un Sistema Integral de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia que se tradujera en un marco jurídico de garantías y en un sistema de políticas a largo plazo”* (Consejo Nacional de Infancia, 2016).

*“UNICEF es el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, presente en 191 países, cuya principal finalidad es promover la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En Chile, UNICEF está presente desde 1950 atendiendo las necesidades de la infancia. Desde la década de los noventa trabaja para impulsar una transformación en la sociedad chilena que permita garantizar el pleno respeto de los derechos de niños, niñas y adolescentes”* (UNICEF, 2013).

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) es un tratado internacional, emanado de las Naciones Unidas y aprobado por su Asamblea General el 20 de noviembre de 1989, que *“reconoce los derechos humanos de los niños y las niñas. Al aprobar la Convención, la comunidad internacional reconoció que, a diferencia de los adultos, las personas menores de 18 años necesitan una atención y protección especiales”* (UNICEF, 2006).

La CDN es uno de los primeros tratados internacionales que establecen los derechos de las y los niños como derechos humanos. El proceso previo estuvo marcado por algunos hitos: en la época de la Sociedad de las Naciones, se aprobó la declaración de Ginebra de 1924 de los derechos del niño, y en 1979 se celebró el Año Internacional del Niño y la Comisión de Derecho Internacional inició el proceso de redacción de las normas de la convención. El proceso de diseño, difusión de la iniciativa, discusión de sus contenidos, duró diez años y finalmente en 1989, la Asamblea General de la ONU aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño. Posteriormente, en 1990 se celebró la Cumbre Mundial en Favor de la Infancia de la que resultó la Declaración Mundial sobre la Supervivencia, la Protección y el Desarrollo del Niño y la Niña, que viene a marcar el término de una etapa de germinación de este instrumento y el inicio de una etapa de ratificación y seguimiento de los compromisos asumidos por los Estados a la luz de la CDN; así como, una etapa de difusión.

La Convención se ha utilizado en todo el mundo para promover y proteger los derechos de la infancia. Desde su aprobación, en el mundo, se han producido avances considerables en el cumplimiento de los derechos de la infancia a la supervivencia, la salud y la educación, a través de la prestación de bienes y servicios esenciales; así como un reconocimiento cada vez mayor de la necesidad de establecer un entorno protector que defienda a los niños y niñas de la explotación, los malos tratos y la violencia. *“Por otra parte, una de sus principales características es su*

*integralidad, es decir, que abarca todas las dimensiones de la vida y desarrollo de las niñas y niños. La Convención ha sido descrita como un puente entre el desarrollo humano y el desarrollo de los derechos, promoviendo la unificación de propósitos y acciones entre el desarrollo socioeconómico y protección jurídica de la niñez” (Hogar de Cristo, 2012).*

En este sentido, los derechos que esta convención establece son estrictamente interdependientes, es decir, deben ser satisfechos conjuntamente para la consecución efectiva del desarrollo integral de los niños y niña.

La CDN se masificó con el tiempo y así es como *“Chile firmó y suscribió la CDN junto con otros 57 países el 26 de enero de 1990. El 10 de julio del mismo año, fue aprobada unánimemente por ambas ramas del Congreso y ratificada ante las Naciones Unidas el 13 de agosto. El día 14 de agosto de 1990 fue promulgada como ley de la República mediante el Decreto Supremo N°830 del Ministerio de Relaciones Exteriores” (Hogar de Cristo, 2012).*

Por lo tanto, se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección, así como su participación en decisiones que les afecten. Sin embargo, todavía queda mucho por hacer para crear un mundo apropiado para la infancia.

Un ejemplo de ello, es que a diez años de su suscripción, el Estado chileno diseñó e inició la implementación de la Política Nacional y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia (2001 – 2010), la cual contiene las orientaciones éticas, valores y operativas, para disponer de un instrumento de planificación intersectorial, que buscó garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales del 34% de la población del país, que para el año 2001, correspondía a 5.110.903 niños, niñas y adolescentes.

En el caso de nuestro país, la CDN también ha constituido un hito que ha estado a la base de lentas transformaciones en la concepción de nuestra política social dirigida a la niñez, recordar que Chile, desde 1928 se regía por la primera Ley de Menores, que correspondía a un *“conjunto de normas para la intervención ante problemas sociales y el control del comportamiento desviado de la población infantil” (Madariaga, H.; Zanzi, O, 2002),* y que se aplicaba preferentemente al menor abandonado y al niño adolescente delincuente, sintonizando con la doctrina de la situación irregular, marco jurídico específico para los menores en situación de riesgo social y que se encontraba ampliamente vigente a nivel latinoamericano, previo a la CDN.

A partir de este momento, se han realizado algunos esfuerzos por ampliar y diversificar la oferta programática para la infancia, de modo de responder a su complejidad y avanzar hacia un acceso universal de los niños y niñas a condiciones básicas para su supervivencia y desarrollo. Un ejemplo de ello es que a diez años de su suscripción. *“el Estado chileno diseñó e inició la implementación de la Política Nacional*

*y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia (2001 – 2010), la cual contiene las orientaciones éticas, valores y operativas, para disponer de un instrumento de planificación intersectorial, que buscó garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales del 34% de la población del país, que para el año 2001, correspondía a 5.110.903 niños, niñas y adolescentes” (Gobierno de Chile, 2001).*

Entre los organismos del Estado que tienen gran participación en este Plan, y que han debido generar reformas a sus servicios para estar en consonancia con el nuevo marco ético- legal, se encuentra el Servicio Nacional del Menores “SENAME es un organismo gubernamental centralizado colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes además de regular y controlar la adopción en Chile” (SENAME, 2007).

En el que ha desarrollado en los últimos años, procesos de reforma interna orientados a incorporar de manera efectiva y operacional la perspectiva de derechos. En este sentido, se puede afirmar que los avances han sido positivos, a poco más de 15 años de la ratificación de la CDN, Chile ha logrado que la pobreza infantil se redujera a la mitad. No obstante, lo anterior hay desafíos pendientes: un 27% de las y los menores de 18 años viven aún en condición de pobreza y un 7.3% estén en condición de indigencia. Existe, además una carencia de programas sociales cuyo eje de intervención sea promover una participación infantil protagónica, que favorezca su desarrollo como sujetos de derechos. Realidad que pone de manifiesto la necesidad de asegurar la continuidad y otorgar prioridad al trabajo hasta ahora desarrollado en pro de la niñez, con un mayor énfasis en el cumplimiento de los requerimientos y garantías que establece la CDN, y que hoy se encuentran postergados o medianamente satisfechos. Por su parte, en el último período del Gobierno del presidente Ricardo Lagos, se pudo observar una intención por avanzar en reformas legales que permitan incorporar de manera definitiva los preceptos de la CDN en las orientaciones políticas, jurídicas y técnicas del Ministerio de Justicia y del SENAME, en el ámbito de la infancia vulnerada en sus derechos y adolescentes infractores de ley.

*“SENAME año 2014, del total de niños, niñas y adolescentes ingresados (111.440), un 39,0% corresponden a causales de violencia y maltrato (43.292). Por otra parte, el informe sobre el Servicio Nacional de Menores (SENAME) publicado a inicios del año 2014 por la Comisión Investigadora de la Honorable Cámara de Diputados, señala las precarias condiciones de los centros residenciales donde se atiende aproximadamente 10.000 niños, niñas y adolescentes” (Ministerio de Desarrollo Social, 2014).*

Dentro de los problemas sociales que se hace presente es la negligencia por parte de los cuidadores, el maltrato o violencia son los porcentajes más grande presentando

una vulneración en los derechos de los NNA al ser protegidos contra situaciones de peligros, estos casos se derivan a las distintas instituciones de residencias de infante - adolescentes en la cual intervienen en el caso y se entrega la protección que resguarde la integridad del NNA.

*“Según la encuesta Casen 2009, la población total de niños, niñas y adolescentes es cuatro millones y medio de personas (27,1% de la población total), de los cuales, un 35,7% pertenece al primer quintil de ingreso autónomo. Si el análisis de la pobreza lo desglosamos por edad, los datos develan que en situación de indigencia encontramos a un 6.3% de 0 a 3 años y a un 5,5% dentro del tramo de 4 a 17 años. Por su parte, dentro de la población en condición de pobreza, un 24,5% corresponde al grupo del tramo 0 a 3, y un 21.5% al tramo 4 a 17 años. En síntesis, del total de población bajo la línea de la pobreza y la indigencia, un 46% es una persona menor de 18 años” (Hogar de Cristo, 2012).*

El contexto residencial es un ambiente especialmente sensible, en tanto se trata de niños, niñas y adolescentes que han sido separados de su medio familiar para su protección debido a situaciones de negligencia o violencia que amenazan su integridad física o psicológica. Particular interés reviste entonces para el Servicio saber desde los propios niños como están percibiendo su estadía en los centros residenciales que les brindan atención. Por ello, se ha estimado altamente relevante escuchar su opinión en distintos aspectos convivenciales que les afectan directamente.

Según la primera consulta “Mi derecho a ser escuchado” por parte de SENAME, cuya encuesta busca saber cómo se encuentran los niños y niñas en estas residencias y, más que una supervisión a los programas, se pretende tener un acercamiento con los niños y conocer sus necesidades, eventuales situaciones de maltrato o abusos y las condiciones generales en que viven en estos hogares a los que han sido derivados por los Tribunales de Familia, producto de diversas vulneraciones de derechos.

*“Cabe recordar que la Encuesta Nacional “Mi Derecho a Ser Escuchado” recoge por primera vez la opinión del usuario/a en siete dimensiones que apuntan a la necesaria protección entregada por una residencia y son: Trato, Socio-Educación, Participación, Provisión, Familia, Privacidad, y Autocuidado. En el que se arrojaron los siguientes resultados” (Departamento Protección de Derechos, 2011). (Véase anexo n°1)*

La encuesta aborda aspectos como el trato que reciben los niños y niñas, la provisión de sus necesidades, la educación que se les imparte, el respeto a su privacidad y la relación con su familia, entre otros tópicos. Habrá un formato para niños entre 7 y 12 años y otro para mayores de 13.

Es importante destacar que ha sido un tema que el país abarca una contingencia considerable los últimos años dado que la infancia y adolescencia es una etapa en la

vida del sujeto que marca de alguna manera su historia de vida y su etapa adulta en un futuro. *“La primera infancia o infancia temprana es una etapa crucial para el desarrollo de los niños y niñas. Por ello es fundamental asegurarles, desde el inicio de sus vidas, adecuadas condiciones de bienestar social, una apropiada nutrición, acceso a servicios de salud oportunos y una educación inicial de calidad, así como fomentar el buen trato y el cuidado de sus familias y de la comunidad donde habitan”* (Gallinato, 2013).

El buen desarrollo de la infancia marca el futuro del NNA para el futuro adulto, acá la familia nuclear o los cuidadores cumplen un rol fundamental ya que son ellos los responsables del cuidado íntegro del niño, niña y adolescente, la protección y la seguridad en condiciones de bienestar social, en los cuales cuenten con servicios de salud para la atención y así asegurar un buen desarrollo al igual que el derecho a la educación inicial de calidad, en la cual la familia es fundamental para entregar los valores básicos necesarios.

Los Niños y Niñas en sus primeros años de vida deben tener un buen desarrollo en todas sus aristas, cuidar de su entorno, ya sea familiar, barrio, escuela, entre otras. El complemento de las características antes mencionadas creará su identidad cultural y social, la cual permitirá un desarrollo pleno de manera positiva. También es fundamental fortalecer el vínculo del apego con los padres o los que cumplan el rol de adultos significativos, un buen apego o apego seguro se refleja en los NNA en su etapa adulta, como personas más seguras, estables y con mejor desarrollo social.

*“La familia constituye el grupo fundamental de la sociedad y es el medio natural para el crecimiento y el bienestar de todos sus miembros y en particular de los niños. Por ello, debe recibir la protección y asistencia necesaria para poder asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la comunidad”* (Gallinato, 2014).

La situación social de la niñez, el enfoque de derechos humanos y de la infancia, y su carácter universal, representa una concepción de mundo cuyo valor eje es la dignidad de todos los seres humanos. Su consagración de un conjunto indivisibles de derechos se fundamenta en la convicción de que el pleno desarrollo de todo sujeto depende del respeto de todos ellos, y que ello, está por sobre todo interés o valor doctrinal, político o económico. No obstante, lo anterior hoy existe una gran brecha entre este “deber ser” y el “ser”. La evidencia disponible denota que la realidad mundial contrasta con la Declaración Internacional de Derechos Humanos y en especial, con la Convención de los Derechos del Niño. El respeto a los derechos humanos es esencial para la dignidad de las personas y la pobreza amenaza dicha dignidad.

En Chile existen diversas instituciones colaboradoras que velan por el bienestar de los NNA, como derecho que está establecido dentro de esto están las instituciones



establecida por brindar cuidados cuando los adultos responsables que no tengan las capacidades de realizar dentro de ellos se encuentran 10 áreas de intervención y en ella se encuentra la de Infanto Adolescentes.

El programa de Residencia Infanto adolescente perteneciente al Hogar de Cristo trabaja con niños/as que requerían de un lugar protegido y cálido en el cual permanecer y recibir oportunidades de una vida mejor, dado que es un programa dirigido a la población objetivo infanto – adolescentes, son personas que han sido gravemente vulneradas en sus derechos y que a consecuencia de ello deben ser separados de su familia de origen o de aquella familia con la cual convive, debido a eso trae como consecuencias de su seguridad física, emocional, psicológica y espiritual. *Por ello es “importante para la etapa de la niñez y la adolescencia, que las personas contemos con otros significativos, para permitir el desarrollo de manera sana e integral. De ahí que el énfasis en programas dirigidos a los niños y niñas esté en fortalecer a la familia y en considerar la detección temprana de dificultades y la atención oportuna de factores de riesgos (biológicos, psicológicos y/o sociales). Por otra parte, resulta fundamental el que se realice además un trabajo de acompañamiento y reforzamiento de elementos que resignifiquen los procesos de valorización como seres humanos en constante cambio y dignificación”* (Hogar de Cristo, 2012).

La labor social está desarrollada bajo cinco “ejes transversales” que deben cumplirse en cada intervención social de los programas de Arica a Punta Arenas ellos son:

- Desarrollo de capacidades.
- Fortalecimiento de vínculos e integración social.
- Protección y promoción de Derechos.
- Participación y empoderamiento.
- Espiritualidad.

De esta forma, es fundamental trabajar con los profesionales requirentes para el apoyo y acompañamiento de las diversas problemáticas que presentan los NNA que son derivados e ingresado al programa de Residencia, la participación de los trabajadores permite desarrollar métodos eficaces para la prevención y detección temprana de las problemáticas que presenten el niños/as y los adolescentes durante el proceso. La Metodología de trabajo del Hogar de Cristo define ciertos valores importantes que funden el trabajo con niños/as y adolescentes que es la solidaridad, compromiso, espíritu emprendedor, respeto, justicia, transparencia y trabajo en equipo. Cada uno tiene una finalidad para poder llevar a cabo una metodología de parte del equipo de trabajo. (Véase anexo n°2)

Uno de los antecedentes que se hace fundamental en la investigación es que La Fundación del Hogar de Cristo a través de los años, ha consolidado a través de la ESU (Encuesta de Satisfacción Usuaría) *“a nivel metodológico, se ha constituido en una herramienta de carácter cuantitativo que ha permitido explorar aquellos ámbitos más importantes para la intervención y acogida de los usuarios en los programas sociales de la fundación, desde la percepción de ellos mismos...”* (Fundación Hogar de Cristo, 2016), han surgido nuevas preguntas y necesidades las cuales se han expresado en ciertos ámbitos y poder profundizar y complementar el conocimiento de ciertas particularidades que la actual ESU no contempla, por ello se releva con importancia a los trabajadores del programa Residencia Infante Adolescente con los siguientes conceptos como dimensiones de satisfacción de infraestructura, participación, trato e intervención social

La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuario, en adelante ESU, pertenecientes a las Fundaciones Hogar de Cristo se caracteriza por ser un instrumento que indaga en la caracterización del usuario mismo, en las expectativas del servicio, ya sea cantidad de tiempo en el programa o bien, la información recibida, tales como: ayuda, normas y derechos. Además, evalúa la satisfacción general y específica del programa, trato (Cumplimiento compromisos, relación con los usuarios, ubicación y disposición), infraestructura (Nivel de hacinamiento, limpieza e higiene y comodidad) y por último la participación. El tipo de estudio de la ESU es de carácter cualitativo, con una metodología única de recolección de datos aplicando entrevistas “cara a cara” o instrumentos auto aplicados, es decir, con modalidad impresa y on line. En el año 2015 se realizó la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios, la cual fue ejecutada al cuerpo corporativo, provincias, Hogar de Cristo y por tipos de Programa, es decir, la línea de Adulto Mayor (Residencias), línea PSC (Hospederías, Programa de Acogida), línea Infante – Adolescente (Residencias, PIB – PPF), línea Mujer y línea Educación Inicial (Jardines Infantiles y Salas Cunas). No obstante, dentro de las cinco líneas que la ESU aborda por cada programa, se abordara la línea de Infante – Adolescente. Por lo tanto, cabe destacar, los resultados de la línea de Infante – Adolescente entre el año 2014 y 2015, con respecto a las residencias en general, trato, infraestructura y participación, servicios propios, diferencias entre ambos años y en cuanto al PIB – PPF un análisis *Multivariable CHAID* del año 2015. (Véase anexo n°3)

Basado en estos antecedentes, a continuación, la pregunta y los objetivos de investigación quedan planteados del siguiente modo para el estudio:

**a) Pregunta o problema de investigación.**

De acuerdo a las necesidades planteadas por la Fundación del Hogar de Cristo a través de la ESU (Encuesta de satisfacción usuaria) la cual se han transformado en una herramienta de evaluación fundamental de la acción social, en lo que respecta una metodología de evaluación de programas, pero a la vez a planteado nuevas preguntas y necesidades que permitirán mejorar la satisfacción de los usuarios y los trabajadores, teniendo en consideración que se han consolidado los planes de la gestión en los equipos de trabajo, planteando el desafío de cómo los trabajadores identifican dichos ámbitos y como son percibidos y valorados, al ser analizados en profundidad se quiere aún más mejorar la satisfacción de los trabajadores con el objeto de contribuir a la entrega de mejores servicios.

En conjunto con el equipo investigador, se plantea como pertinente y viable investigar la relación de los trabajadores del programa Residencia Infanto – Adolescente para complementar el conocimiento de ciertas particularidades que la actual ESU no contempla, para la cual se plantea la siguiente pregunta de investigación:

**b) Pregunta o Problema de Investigación**

*¿Cuáles son las percepciones, prácticas y expectativas que los trabajadores identifican como relevante para la satisfacción del trato, la intervención social, la participación y la infraestructura en el programa residencial Infanto Adolescentes, de las fundaciones Hogar de Cristo, en la Región Metropolitana; agosto 2016 – julio 2017?*

**c) Justificación del Estudio**

La vulneración de derechos hacia los niños, niñas y adolescentes constituye un problema a nivel mundial, los programas que intervienen con infancia vulnerada y familia, que cubren estas necesidades son de suma importancia que tenga una mirada en la protección de derechos en su integralidad, con el objetivo de restituir prontamente los derechos vulnerados de los NNA, dando un sentido de fortalecer la imagen positiva que cada ser humano debe tener de sí mismo. Sumándose a esto, hay que destacar que es un tema que va llamando la atención producto de que no se ha buscado acceder a un conocimiento más profundo desde la mirada de los mismos autores de los programas en este caso de los trabajadores.

En cuanto a la importancia teórica del estudio, se puede mencionar que esta investigación busca realizar un aporte a las Ciencias Sociales y sus diferentes áreas, ya que levanta conocimiento desde la propia experiencia de los sujetos, basándose en sus experiencias y vivencias, desde una temática tan relevante e innovadora como es los mismos trabajadores de trato directo con los NNA de las Residencias Infanto

Adolescente de las Fundaciones del Hogar de Cristo. El estudio aportará específicamente a la temática desde los mismos Trabajadores, ya que la orientación de éste apunta a conocer las experiencias de satisfacción de los trabajadores en su contexto social, dinámicas, su rol como profesionales/cuidadores, sus motivaciones, entre otros aspectos significativos para ellos, los cuales se irán dando a conocer a medida avanza el estudio.

Por otra parte, se puede señalar que en lo que respecta a la pertinencia disciplinar del estudio se encuentra acorde con los intereses del Trabajo Social y las áreas/niveles de intervención de la profesión, ya que como se planteó anteriormente, éste va orientado a recoger las experiencias significativas de los trabajadores de la Residencia Infanto Adolescente. Éste estudio entrega información pertinente y relevante para aquellos programas que trabajan con la temática de Infanto-Adolescente, es por esto que el estudio apunta al saber práctico que se requiere a la hora de intervenir con ellas, dando luces de cómo han sido sus experiencias en el rol profesional. Es por esto que se considera de gran relevancia estudiar la experiencia, con una mirada desde el Trabajo Social, complementando aquello con la metodología utilizada por el equipo técnico durante el proceso de preparación, acompañamiento y desvinculación de niños/as en proceso de susceptibilidad de adopción y/o medida de protección, teniendo en cuenta que este proceso es de suma complejidad ya que trae fuertes repercusiones emocionales tanto para el niño/a, como para la familia llegado el momento de la desvinculación del niño/a, en donde el profesional debe usar todas sus habilidades y herramientas para que éste proceso tenga más proyecciones positivas que negativas, tanto para las familias, como para los NNA.

Es por ello que los aspectos que abarca este estudio muestran un abordaje novedoso debido a que se busca acceder a un conocimiento desde la mirada de los trabajadores sobre su gestión y con los usuarios con los que con llevan distintos tipos de relaciones profesionalmente, dando un énfasis en el conocimiento que ellos dominan sobre estos temas. Por esta razón esta investigación propone acceder a esta perspectiva que rescata su experiencia y visión, dando a conocer el fenómeno de la satisfacción desde los mismos profesionales y trabajadores en general.

El estudio es viable debido que el tema de investigación surge como necesidad y requerimiento desde la Fundación del Hogar de Cristo, por lo cual se perfila como un estudio aplicado. Debido a lo anterior es que en el estudio se trabajó y se tuvo acceso a campo de la Residencia infanto – Adolescente de la FHC, facilitándonos los informantes para llevar a cabo este estudio con datos verídicos y de primera fuente que permitirá acceder a datos varios de las dimensiones a investigar, que será

recolectada desde el punto de vista y experiencia de los trabajadores. Además de contar con un plazo de investigación que es realista y plausible para generar propuestas de investigación aplicada y cualitativa.

#### **d) Objetivos de estudio**

##### **Objetivo General:**

*“Caracterizar las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, asociados a la satisfacción en las dimensiones de infraestructura, participación, trato e intervención social, en el contexto del programa Residencia infanto adolescente de las fundaciones Hogar de Cristo”.*

##### **Objetivos Específicos:**

1. Describir las percepciones, prácticas y expectativas de los trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión infraestructura, en el programa Residencia infanto adolescente, de las fundaciones HC.
2. Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión participación en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia infanto adolescentes.
3. Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión trato, en el programa Residencia infanto adolescentes, de las fundaciones HC.
4. Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión intervención social, en el programa Residencia infanto adolescente de las fundaciones HC.

## **CAPITULO II**

### **DISEÑO METODOLOGICO Y TRABAJO DE CAMPO**

### a) Justificación epistémico – metodológica.

Dado que el fenómeno en estudio de la presente investigación es caracterizar las experiencias significativas de los trabajadores identifican como relevante para la satisfacción del trato, la intervención social, la participación y la infraestructura” pertenecientes a la Fundación del Hogar de Cristo; la siguiente investigación se comprende a partir de un paradigma interpretativo, ya que desde la episteme la realidad es socialmente construida, primando la intersubjetividad, es decir que existe una reproducción colectiva de los relatos entre los sujetos.

Para ello, la investigación social es de tipo cualitativo. *El método cualitativo tiene, así como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno (...), ya que cada fenómeno es cualitativamente único*” (Mella, 1998).

Al ser un estudio de tipo cualitativo describe, interpreta y comprende las cualidades de un fenómeno social, que recoge el relato de las características y sentidos que los propios sujetos otorgan. Además, teniendo en cuenta que la realidad es “socialmente construida” dado a que el sujeto filtra y comprende la realidad desde sus sentidos, aprendizajes y experiencias, por esto, es importante el conocimiento de la realidad desde el sujeto, la cual responde al punto de vista subjetivo de un fenómeno social. Dicho lo anterior la siguiente cita afirma que: *“Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales – entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”* (Rodríguez, Gil & García, 1996).

Dado que el objeto de estudio quiere describir la percepción, prácticas y expectativas de los trabajadores de trato directo del Hogar Arica, es que la metodología cualitativa cumple ciertas características que la hacen ventajosas en la investigación.

La investigación tiene la característica de ser recursiva, debido a que el proceso se encuentra en constante retroalimentación entre las distintas fases del estudio, ya que la información puede variar a medida en que nos acercamos al fenómeno de estudio. Es también relativista, porque el rol del investigador es no sesgar con anterioridad el fenómeno, sino que dar espacio a la interpretación que hacen los propios sujetos de la realidad en que se encuentran inmersos, para esto se deben suspender conscientemente los juicios de valor.

El objeto de estudio tiene la característica de ser dinámico, diverso, históricamente relativo y complejo por la interrelación que existe entre sus diferentes dimensiones. Es por esto que el paradigma es interpretativo, ya que éste consiste en comprender

que la realidad es relativa a cada sujeto, a cada experiencia particular, aceptando que ésta es subjetiva e intransferible, generando un monismo epistemológico, es decir que no hay una separación entre el sujeto y el objeto, y es el sujeto quien da sentido a la realidad. Esta relación de conocimiento esta mediada por los sentidos, el intelecto y es posible gracias a la experiencia individual y social.

En su nivel teórico se utiliza la Teoría Fundamentada, ya que éstos guían provisionalmente al investigador en el transcurso de su trabajo en campo y se va rectificando a partir de los datos empíricos. Por lo cual, que en este tipo de paradigma no se utiliza una teoría previa, si no que se comprende el fenómeno por medio de la interpretación.

Cabe señalar que en el ámbito de las ciencias sociales se observan fenómenos complejos que no pueden ser alcanzados ni observados a menos que se realicen esfuerzos holísticos con alto grado de subjetividad y orientados hacia las cualidades más que a la cantidad. Así se originan diversas metodologías para la recolección y análisis de datos con los cuales se realiza la investigación conocida con el nombre de Cualitativa, perfilando, así como un estudio complementario a la ESU (Encuesta de satisfacción de usuario), en un nivel de profundidad en la investigación.

#### **b) Descripción del proceso de trabajo de campo.**

El tipo de estudio de investigación aborda una perspectiva descriptiva / Exploratoria, debido a la complejidad del fenómeno de estudio que requiere dar alcance a los objetivos, *“busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que esté sometido al análisis”* (Danhke, G., Hernández, Fernández & Baptista, 1991).

En este mismo punto es que los objetivos de la investigación fueron enfocados en la caracterización y descripción de las experiencias, prácticas y expectativas de los Trabajadores en cuanto a las dimensiones de satisfacción mencionadas, describiendo los hechos tal como son observados para así evitar ciertos sesgos de la presente investigación.

Además, el estudio es de tipo exploratorio debido que no existen estudios previos que refieran a las experiencias de los mismos trabajadores de trato directo de la Residencia Infante Adolescente (Hogar de Arica) por parte de las Fundaciones del Hogar de Cristo.

Además, el estudio es de carácter aplicado, ya que se caracteriza como por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir y modificar. Dado que el proyecto de la Fundación del Hogar de Cristo tiene como



propósito central el incentivar y dirigir los esfuerzos en los equipos investigadores para generar propuestas de investigación aplicada y cualitativa; profundizar y complementar el conocimiento de ciertas particularidades que la actual ESU no contempla o que no se ha podido abordar por las limitantes propias del enfoque cuantitativo. Por último, dado a la temporalidad del estudio, cabe señalar que según el tiempo de investigación es de carácter sincrónica, ya que éste estudia el fenómeno dado a un periodo corto, con un determinado tiempo (desde agosto del 2016, hasta julio del 2017), cabe mencionar que no tiene como finalidad el producir cambios en ésta, sino la entrega de conclusiones que permitan optimización y mejoras en el trabajo realizado.

**c) Estrategias y técnicas para la recolección de datos.**

La construcción del objeto de estudio se sustenta en la recopilación y construcción de la historia de vida de los trabajadores insertos en la Residencia Infante Adolescente específicamente en el Hogar de Arica, se realizará a través de la aplicación de entrevistas semi-estructuradas (ESE). Ya que es un tema relativamente novedoso y actualmente es un tema que ha dado de que hablar en nuestro país, respecto a la línea de Infante Adolescente. Siendo unas de las problemáticas en nuestro país y como sociedad, se enfocará respecto de los trabajadores que son los más involucrados en este tema, ya que no se ha especulado más allá de lo que ellos perciben como personas y como trabajadores de la institución, este tipo de investigación permite desarrollar una visión general sobre una determinada realidad para así, poder llegar a profundizar sobre el contexto, dar un enfoque comprensivo, frente a la carencia de información y de la indagación previa del estudio, nuevos conocimientos, elementos y datos que pueden conducir a elaborar una investigación precisa y efectiva

En la investigación, que se planea para el proceso de campo lo constituye la siguiente técnica y estrategia de recolección de datos, que den cuenta de los objetivos específicos de esta investigación.

Unas de las características que define a la investigación cualitativa son las estrategias que utiliza para la validación y recolección de datos.

- **Entrevista individual semiestructurada.**

Es una técnica o procedimiento aplicado a estudios cualitativos, el objetivo es obtener información desde el mismo entrevistado y de este modo poder rescatar las informaciones más significativas para la investigación, al ser entrevista individual, es decir uno a uno.

Para llevar a cabo estas entrevistas tienen que estar en un contexto social en el que los entrevistados se encuentren seguros, en confianza y en un clima agradable, dentro de esta entrevista se da a conocer los objetivos de la investigación y el tiempo estimado, considerando no más de 45 minutos aproximadamente. La Entrevista Semi Estructurada individual, se trata de *“Preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal. La persona interrogada responde de manera exhaustiva con sus propios términos y dentro de su cuadro de referencia a la cuestión general que se le ha formulado”* (Ander Egg, 1995).

Por ende, al poseer preguntas abiertas como estipula Ander Egg, permite al entrevistado o informante, responder de manera abierta y flexible, facilitando a que los sujetos expresen sus opiniones, sentimientos y percepciones de lo que ellos creen y piensan sobre las preguntas que se le ha formulado. También potencia el dialogo entre entrevistador y entrevistado, teniendo la posibilidad de profundizar en temas de mayor relevancia para la investigación.

Por otro lado, el rol del entrevistador es fundamental ya que debe asegurar las condiciones adecuadas para realizar la entrevista, como por ejemplo *“procurara un clima favorable mostrándose tranquilo, siendo abierto, respetuoso, y no ofensivo con las respuestas de su interlocutor, siempre escuchando y no cortando el discurso del entrevistado”* (Aguirre, 1997) dentro de esto, también debe ser el moderador, es decir, que controla los tiempos y que oriente tanto la conversación como al entrevistado, creando un clima adecuado, realizándolo en un lugar cómodo para ambos, libre de ruidos en exceso y distracciones que pudiesen interferir en la realidad de las respuestas.

Por ende, es fundamental para el desarrollo de la entrevista que el entrevistado tenga el conocimiento suficiente sobre el tema a tratar, que desee participar y que no se condicionen sus respuestas alguna recompensa a cambio.

Esta técnica de recolección cumple adecuadamente con los objetivos ya señalados, y es un instrumento viable para la investigación, ya que cuenta con ciertas características que la definen como flexible, abierta y recursiva, ya que posee preguntas abiertas escogidas acorde a los objetivos de la investigación, permitiendo al entrevistado responder de manera más espontánea, lo que facilita que expresen sus opiniones libremente, en cuanto a sus percepciones, prácticas y expectativas sobre la dimensión de trato, intervención social, participación e infraestructura.

La entrevista semiestructurada, plantea la utilización de una guía o pauta de preguntas, con temáticas que se relacionan a los objetivos de investigación, aunque en el transcurso de la entrevista pueden surgir preguntas espontáneas, no elaboradas con anterioridad.

La entrevista semiestructurada es direccionada, es decir, se orienta a los temas centrales del estudio vinculados de la presente investigación además de trabajar con preguntas abiertas el cual optimizarán la entrega de información por parte de los entrevistados.

Cabe mencionar que en la entrevista (ESE) se aplicó en total de 8 entrevistas ( 6 entrevistas y 2 pre-test); dichas entrevistas se realizaron de manera individual tanto equipo técnico (con un total de 2 entrevistas) y educadoras (con un total de 4 entrevistas) pertenecientes al programa de Residencia Infanto Adolescente de la Fundación del Hogar de Cristo, ésta se realizó en el mismo Hogar de Arica, para visualizar de esta forma aspectos relevantes para el estudio, como lo es el contexto social como residencia, lo cual fue complementado con la técnica de observación, además de generar un espacio de mayor comodidad para la familia.

**d) Instrumentos y herramientas o sistemas de registro.**

Teniendo en cuenta las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos que se instauraron anteriormente, las herramientas que se utilizó son las siguientes:

Se comenzó por la creación de un cuaderno de campo, en donde se llevarán registros de las acciones que se van a ir desarrollando durante el trabajo de campo, con la finalidad de ir sistematizando los aspectos más relevantes que vayan sucediendo durante el transcurso de la investigación, éste registro será una tarea de las investigadoras, ya que todas las participantes pueden tener distintos criterios para la observación y esto permitirá ir complementado y validando la información recolectada en la entrevista semiestructurada.

También, se utilizó grabadora de voz con previa autorización de cada trabajador entrevistado, esto a través de un consentimiento informado que se le presentará antes de iniciar la entrevista, para recolectar de una manera más viable y pura la información con todos los detalles que van surgiendo en la conversación una vez realizada, estas se transcribirán con el propósito de tener un registro y respaldo, más fidedigno en el análisis de categorías.

**e) Unidades de análisis: grupo de estudio y perfil de los informantes.**

- Población y tipo de muestra.

Tal como dice Corbetta *“generalmente en la investigación social casi nunca es posible estudiar la totalidad de la realidad social”* (Corbetta, 2007), es por esto, que se seleccionó solo una parte de la muestra para el fenómeno de estudio, que serán principalmente en la investigación los trabajadores del equipo técnico y de trato directo, en el que equipo técnico está compuesto de profesionales en el área de intervención Social,

por una Psicóloga y Trabajadora Social, y en el trato directo las Educadoras pertenecientes al Programa Infante - Adolescente del Hogar Arica perteneciente a la Fundación Hogar de Cristo. (Véase anexo n°4)

Para comenzar, es necesario esclarecer que:

*“Los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores/as naturalistas no se interesen por la calidad de sus muestras, si no que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes”* (Salamanca A. & Crespo M., 2007).

Por tanto, en la investigación se utilizó el muestreo intencional o por conveniencia, en el sentido de seleccionar con intención en base a su posibilidad de ofrecer información profunda y detallada sobre lo que se quiere investigar, ya que tal como menciona Martínez *“El interés fundamental no es aquí la medición, sino la comprensión de los fenómenos y los procesos sociales en toda su complejidad”* (Martínez, 2012), es decir, que se escogen en base a criterios predeterminados por el grupo de investigación, esto es, que se elegirán de la totalidad del equipo profesional, solo a los realizan intervenciones directas con las niñas y en función de su interés de participación voluntaria en este levantamiento.

Cabe mencionar, que desde un comienzo la presente investigación ha sido realizada por solicitud y en colaboración con la Fundación del Hogar de Cristo - Universidad Tecnológica de Chile - Inacap, por lo cual los sujetos de investigación fueron los Trabajadores del Programa Residencia Infante Adolescente del Hogar de Arica ubicada en la comuna de Estación Central en este caso, el número de la muestra fue de 6 Trabajadores que actualmente poseen niños/as a su cargo y que se encuentran prestando servicios a la fundación, la entrevista fue de manera individual por lo cual, se contó con un total de 6 entrevistas y 2 pre-test.

- **Criterios de selección.**

Para la selección y estrategia se utilizó una muestra cerrada, la cual consiste en una convocatoria y filtro que realiza las investigadoras. Dentro de los criterios de selección que se han determinado para participar en el estudio es en primer lugar, Trabajadores de trato directo, que actualmente se encuentren con un niño/a a su cargo de manera transitoria, un segundo criterio que se consideró relevante es las sugerencias y reclutamiento de la Jefa de Unidad del Hogar, como tercer criterio que el/la profesional lleve a lo menos seis meses trabajando en el Hogar de Cristo.

- **Formas de reclutamiento.**

La forma de reclutamiento de dichos trabajadores fue mediante la vinculación existente con la Fundación Hogar de Cristo, en el que se realizó contacto con la

Directora del Hogar Arica ( Elena Rivas, ésta última es quien realizó el contacto directo con todas los trabajadores que se encuentran actualmente en el programa residencial Infante Adolescente, una vez realizada la invitación por parte de la Directora, las mismas investigadoras hicieron el contacto mediante vía telefónica para generar instancias para realizar las entrevistas. Además, cabe mencionar en cuanto a la entrada a campo, se solicitó a cada trabajador la firma de una carta de consentimiento, la cual declara la autorización del uso de la información recabada mediante las diversas técnicas de recolección para la presente investigación, dicho documento declara que la información obtenida sólo posee fines investigativos y que se compromete el anonimato y confidencialidad de la información. Es en este punto donde cabe destacar que los nombres utilizados durante los fragmentos de análisis han sido cambiados como parte de la protección a la confidencialidad de la información entregada por los participantes de la investigación.

f) Plan de análisis de datos.

Dado que el producto del levantamiento proviene de entrevistas y se materializa en transcripciones, el método de análisis será a través de *método de comparación constante MCC* “Este método propone realizar simultáneamente procesos de codificación y análisis, con el propósito de ir generando la teoría de forma sistemática, por medio de la utilización de la codificación explícita y de procedimientos analíticos. Se trata entonces de ir paralelamente combinando en el análisis de los datos cualitativos, conceptos, categorías, propiedades, hipótesis e hipótesis interrelacionadas, teniendo presente la posibilidad del surgimiento de nuevas categorías con sus propiedades, las cuales deben ser incorporadas en el proceso de análisis. Una ventaja de este método es el hecho de que facilita al investigador la generación de teoría con características de: “... integrada, consistente, plausible y cercana a los datos” (Kornblit, 2004).

**En el proceso de análisis de la actual investigación se realizó por categoría, debido a que éste opera sobre la información producida individualmente a partir de las entrevistas semiestructuradas, obteniendo así el relato de las experiencias de los informantes, en este caso específico de los trabajadores del Hogar de Arica, mediante esto es que se obtienen patrones comunes que permitieron generar categorías de sentido.**

Lo cual Taylor & Bogdan señalan que “el análisis de los datos, como vemos, implica ciertas etapas diferenciadas. La primera es una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador trata de relativizar sus descubrimientos, de

*comprender los datos en el contexto en el que fueron recogidos (...)*" (Taylor y Bogdan, 1994).

Según lo que se puede desprender de lo anterior, es que la información obtenida de la transcripción de las entrevistas fue codificada y organizada según tópicos, y que, a partir de lecturas continuas y comprensivas, se identificaron patrones repetidos los cuales dieron origen a las categorías de sentido mostradas durante el análisis, que expresan tanto una comprensión teórica como una expresión subjetiva, contextualizando al introducir el tópico con el objetivo.

Cabe mencionar que en este aspecto las categorías de sentido son dadas desde los fragmentos abstraídos del relato de los informantes.

El proceso de análisis culmina con una síntesis interpretativa, la cual compone una comprensión teórica de los fragmentos y categorías que va en directa relación con la perspectiva teórica, con el objetivo de obtener una interpretación estructurada del relato proporcionado por los informantes para la construcción de significados, y así poder obtener las conclusiones respecto al estudio.

g) Técnicas de validación de datos.

En este caso las técnicas y estrategias de validación de datos, será mediante la triangulación, la cual es definida por Denzin como *"la combinación de dos o más teorías, fuentes de datos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular"* (Denzin, 1970). El desafío permanente que presenta las investigaciones de carácter cualitativa es la validez debido a sus técnicas y metodologías, las cuales en oportunidades se privilegia el trabajo de campo y lo subjetivo por sobre lo teórico y estandarizado. En este caso la idea de la triangulación es reducir al mínimo el sesgo que pueda provocar las diferentes técnicas de recolección de datos de campo y la subjetividad del investigador.

Es en este sentido que Arias define *"La triangulación es el uso de múltiples métodos en el estudio de un mismo objeto (...) hay cuatro tipos básicos de triangulación: triangulación de datos, triangulación de investigador, triangulación teórica y triangulación metodológica (...)"* (Arias M., 2000). A continuación, se revisará las diferentes triangulaciones realizadas en la actual investigación.

En cuanto a la triangulación de investigadores significa *"que se emplean múltiples observadores, opuesto a uno singular. Mas investigadores, en efecto, emplean múltiples observadores..."* (Arias M., 2000), o sea en este caso la triangulación de investigadores se concentra en el rol que cumple cada investigador durante el estudio, debido a que constantemente existe retroalimentación y diferentes puntos de vista entre los investigadores en cuanto a las ideas, observaciones, análisis y

conclusiones respecto al fenómeno de estudio, por lo cual al triangular observadores se remueve el sesgo potencial que proviene de una sola persona y se asegura una considerable confiabilidad en las observaciones . Es en este sentido que la triangulación de investigadores se dio mediante tres investigadoras del estudio, además de la docente guía del proceso.

Por otra parte, la triangulación teórica se señala por Arias como *“el uso de múltiples perspectivas, más que de perspectivas singulares en relación con el mismo set de objetos (...)”* (Arias M., 2000) dicha triangulación fue implementada en la investigación en la utilización de diversas teorías que se adaptaran y dieran respuesta a la investigación, tales como la teoría Fundamentada las cuales dieron sustento teórico al trabajo realizado en campo.

Por último, se utilizó la triangulación metodológica, la cual puede hacerse en el diseño o en la recolección de datos, existiendo dos tipos triangulación la del dentro del método (within- method) o entre métodos (betwen method). Se trata del uso de dos o más elementos en cuanto al diseño o recolección de datos, o también en la utilización de más métodos de la investigación (cuantitativo- cualitativo). La triangulación dentro del método, en el cual como estudio cualitativo se basa en comparar los datos provenientes de la ESU que es cuantitativo y que el resultado de este presente estudio se hace a validación a nivel de conclusiones. Este dispositivo de control, de triangulación se hace en relación a los resultados en el que podrá establecer que tan consistentes son estos indicadores “débiles” que muestra la ESU respecto de los datos más profundos que muestra esta investigación cualitativa con la Entrevista Semi Estructurada (ESE). Es decir que gracias a esta triangulación va hacer visible posible aquellas cosas comparables, la profundidad de ello y de todos sus hallazgos en sí.

**CAPÍTULO III**

**MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO - CONCEPTUAL**



La presente tesis posee un planteamiento de una investigación cualitativa por lo cual en su aspecto teórico posee un marco de referencia teórico conceptual, el cual es definido por Arias como *“el grupo central de conceptos y teorías que se utilizan para formular y desarrollar un argumento o tesis”, o sea una revisión exhaustiva de las teorías más recientes que describen todo lo que se sabe o se ha investigado ya sobre el fenómeno o evento que tenemos que investigar*” (Arias F., 2006). O sea, éste tiene el rol de orientador o auxiliar en la literatura y sus alcances, con el fin de analizar los temas que conlleva el objeto de estudio, llevando una revisión exhaustiva y detallada de la bibliografía local y global en relación con el planteamiento de investigación. Además, debe proveer un marco de referencia para interpretar los resultados de la investigación, en lo que respecta a su perspectiva teórica.

Es en este mismo punto se señalan que el marco posee tres componentes esenciales, los cuales son divididos como el marco teórico, marco referencial y marco conceptual. El primero de éstos es definido como un conjunto de proposiciones referidas al problema de investigación tomada de una o más teorías existentes sobre el campo donde éste se ubica. Respecto al marco referencial se plantea que es el examen crítico de estos antecedentes es lo que se llama marco referencial o de antecedentes. Éste se obtiene al haber revisado publicaciones recientes para ver si se encuentra alguna investigación hecha en otra parte o en otro momento que se parezca a la que se está haciendo y así examinar sus resultados y forma de enfocarla, de manera que no se cometan los mismos errores, o simplemente aprovechar de ellos lo que le sirva y oriente en su investigación. Como último marco se encuentra el marco referencial el cual se desarrolla como un glosario con la definición de los conceptos más importantes de la investigación como el que se presentará a continuación.

#### **a) Discusión Bibliográfica.**

##### **1. Infancia y Derechos.**

En el primer apartado de este primer capítulo se hace una revisión de la Infancia como concepto en la sociedad occidental, analizando su evolución y la intervención de que ha sido objeto a lo largo de su historia. Para ello se describen y relacionan los acontecimientos principales que permiten su visibilizarían como una etapa distintiva del desarrollo humano. En este mismo apartado se revisa la historia de la niñez en nuestro país, profundizando en la evolución sociocultural e institucional que caracterizan el abordaje de esta temática en Chile. En el segundo apartado, se aborda la importancia del reconocimiento de los derechos de la Infancia, centrándose en el valor sociocultural y jurídico que tiene la Convención de los Derechos de los Niños. Además, se revisan los antecedentes más importantes que

sirvieron de base para la elaboración de la Convención, su definición, los tipos de derechos que establece, y los aspectos centrales del enfoque de derechos, perspectiva que busca asegurar las condiciones para el pleno ejercicio y respeto de los derechos de los niños. Finalmente, en el apartado número tres, se muestra cómo nuestro país ha implementado cambios en el abordaje de la temática de Infancia en nuestro país, para dar cumplimiento y coherencia legal, jurídica, política e institucional al mandato de la Convención.

## **2. Historia de la Infancia en Chile (breve reseña hasta inicios del siglo XX).**

Chile no es ajeno al proceso histórico descrito anteriormente. En términos generales, nuestro país ha seguido una evolución similar al del resto de los países occidentales en la temática de infancia, caracterizada por su visualización progresiva por parte de la sociedad y una responsabilización creciente del Estado respecto de su protección. Sin embargo, es posible advertir desfases temporales asociados, entre otras causas, a las diferencias en el desarrollo económico de nuestro país respecto del desarrollo económico de los países europeos y a las diferencias en nuestros procesos de integración social. Asimismo, si bien en nuestro país ya existían movimientos sociales dirigidos a la infancia a fines del siglo XIX, su correlato legal e institucional, como política social estatal, sería más tardío que en Europa. Este desfase se puede advertir en otros procesos relacionados con la niñez e incluso hoy en debates específicos acerca de problemas de los niños, niñas y adolescentes.

Del mismo modo que en otros países occidentales, los problemas de la niñez que requerían más urgente abordaje en el inicio de la institucionalidad y las políticas dirigidas a la infancia en nuestro país se relacionan con la alta incidencia de muerte de infantes, la desprotección y el vagabundeo que presentaba un importante número de niños y que caracterizó el siglo XIX y parte importante del siglo XX y el trabajo infantil. Respecto a la mortalidad infantil (Goicovic I., 2006), hace una revisión desde la Historia y asegura que, si bien en la mayoría de los casos estas muertes correspondían a enfermedades estacionarias o pestes, un porcentaje importante se debía también al fenómeno abierto o encubierto del infanticidio. “El infanticidio se practicaba de manera regular, especialmente en las primeras horas después del parto. Y a lo anterior habría que sumar el hambre y la miseria, que llevaban a muchos padres a deshacerse de sus hijos abandonándolos a la caridad pública. Pero, además, los nacimientos se constituían en uno de los mecanismos más importantes para determinar la diferenciación y la exclusión social.

*“De tal forma que el mal nacimiento se convertía en un oprobio inextinguible para la familia y, para el bastardo, en una tara indeleble. Nacer hijo natural, en consecuencia, incrementaba los peligros de mortalidad, como consecuencia del abandono o del infanticidio”* (Goicovic I.,

2006). Gabriel Salazar (1990) confirma este fenómeno, al caracterizar la niñez de nuestro país como marcada por la ilegitimidad, el inquilinaje y el trabajo infantil. *“La ausencia y la irresponsabilidad del padre era un factor determinante, que originaba “huachos”, “pelusas” y “bandidos”: “Ser niño huacho en Chile tenía un pesado estigma, pero no era, por lo demás, nada raro. Cifras de mitad de siglo XX hablan de la mitad de los niños chilenos nacidos fuera del matrimonio, lo que, junto a una economía familiar de sustento, cooperaría en el surgimiento de una problemática social consistente” en la salida de los niños a las calles, dificultad contra la cual la institucionalidad debía luchar. El niño entonces es un ser que debe ser integrado a las aulas ‘ganándose’ a la calle o a la caridad de la elite conservadora, que constituiría la principal red de ayuda al niño y a sus madres solas” (Peña, 2004).*

Luego, si se revisa el desarrollo histórico de las iniciativas dirigidas hacia la infancia, podemos observar que inicialmente (a partir de mediados del siglo XIX), ellas fueron esfuerzos que oscilaban entre el abordaje específico de la sobrevivencia infantil, y una postura defensiva que procuraba aislar “focos negativos” constituidos por niños abandonados y/o que presentaban conductas delictivas.

Estas iniciativas de apoyo eran llevadas a cabo por privados, principalmente congregaciones religiosas europeas, quienes realizaban una atención “cerrada” de la infancia, es decir, dentro de las mismas instituciones. *“En esta forma de atención la caridad representaba el eje central de las acciones, y se tendía, por ende, a separar a los niños de sus padres por el daño que éstos últimos pudieran provocarles. Como consecuencia, durante el siglo XIX se generó una circulación infantil a escala generalizada en redes formales (principalmente en instituciones religiosas) e informales, que consistía en la entrega de niños desamparados o vagabundos, como personal de servicio doméstico, a familias con buena situación económica o a personas solas que los adoptaban” (Milanich, 2004).*

Las otras formas de ayuda provenían desde las organizaciones solidarias de los propios sectores populares. A fines del siglo XIX y principios del XX, la sociedad chilena se caracterizaba por la coexistencia de dos realidades o grupos sociales muy marcados: Por una parte, una oligarquía dominante que disfrutaba de los beneficios económicos (producto principalmente de las exportaciones y de la presencia de capitales extranjeros) y por otra, el pueblo que vivía en condiciones bastante miserables y que no tenía participación política.

Los primeros procesos de institucionalización de las medidas hacia la infancia se producirán en el ámbito de la salud, mediante la creación del Consejo Superior de Higiene Pública, en 1889. Luego, agrupaciones como la Sociedad Protectora de la Infancia y el Patronato Nacional de la Infancia, de carácter privado, exigen apoyo del estado, lo que retrasará el proceso de institucionalización plena, pero al menos

inicia una fase mixta de trabajo conjunto público-privado. Finalmente, serán los debates asociados a problemas educacionales de los niños, como la deserción escolar, los que generarán un cambio de perspectiva -desde una perspectiva de la salud hacia la implementación de políticas sociales dirigidas a la niñez-, con la aprobación en 1920 de la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria, que crea las Juntas Comunales de Educación, que tuvieron a su cargo el cumplimiento de la enseñanza pública. Complementariamente, la Primera Ley de menores aparece en 1912, lo que constituyó el primer intento desde el ámbito jurídico de asistir la situación de vulnerabilidad de los menores de edad. En ella se define la llamada “Infancia Desvalida”, cuyo tratamiento se traducía en que el Juez de letras de cada jurisdicción ubicaba provisionalmente a los menores afectados en Escuelas de Reforma como la creada en 1896. Durante el siglo XX, nuestro país verá distintos modos de organización institucional del abordaje de la infancia, pero ellos no variarán respecto de los objetivos de caridad pública o privada. Sólo la ratificación de la Convención Internacional de Derechos del Niño dará una nueva mirada para la comprensión de la niñez y un nuevo fundamento para su integración en la ley, las políticas públicas y la institucionalidad.

### **3. Convención Internacional de Derechos del Niño (CDN) y Enfoque de Derechos.**

La CDN fue promulgada el 20 de noviembre de 1989 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y es el acuerdo internacional ratificado por más países del globo y en el período más corto de tiempo en la historia mundial. Con este hecho se logró uno de los consensos más importantes que corresponde al reconocimiento legal de los derechos de los niños y jóvenes de todo el mundo. El desarrollo histórico de la CDN, por tanto, es reciente y se relaciona con el movimiento universal de los Derechos Humanos (DD.HH.) y las contingencias mundiales que configuraron su proceso.

El enfoque de derechos es consustancial a la CDN y, por lo tanto, es la forma apropiada con que instituciones y personas intencionadas, las acciones en pro de los derechos de los niños en la cotidianidad. Asimismo, este enfoque impone la necesidad de *“reflexionar en profundidad acerca de lo que implica la Convención y su operacionalización al momento de intervenir la realidad, las formas de relación que se establecen con niñas, niños y jóvenes, tanto en los espacios de intervención como en la convivencia diaria; y la necesidad de generar propuestas que incidan en las políticas públicas y el rol de los garantes”* (Valverde, 2004).

El enfoque nace en Chile hacia finales de los 90. Se hizo necesario a partir de la constatación de que, a pesar de la promulgación de la Convención, tanto los

Servicios Públicos como los ciudadanos carecían de una cultura de reconocimiento de los derechos, de modo que los primeros seguían enfocando sus intervenciones y propuestas desde un enfoque asistencial, de beneficios, de mitigación de necesidades y los segundos no hacían exigibles sus demandas sociales que les estaban dadas por el sólo hecho de ser personas, situación que se repetía por desinformación y por el arraigamiento de una forma de interpretar la realidad *“que por muchos años permeó el quehacer, la investigación, las metodologías, las prácticas y los discursos de las personas y las instituciones que venían trabajando con la infancia”* (CIDPA, 2008).

En el enfoque de derechos, las necesidades y los derechos son interdependientes: Las necesidades se presentan como lo concreto, sobre lo cual se interviene, y los derechos como lo abstracto. Pero las necesidades han de ser trabajadas desde una lógica de derechos, entendidas como vulneración de derechos y no como carencias, falencias e imposibilidades que impliquen la irreversibilidad de tales situaciones. En otras palabras, al ser comprendidas las necesidades como vulneración de derechos, entonces sólo su satisfacción y garantía elimina la vulneración, por lo tanto, es restablecido su ejercicio y goce en tanto derecho.

#### **4. Respuesta Institucional de parte del Servicio nacional de Menores (SENAME).**

Entre los organismos del Estado que tienen gran participación en este Plan, y que han generado reformas a sus servicios para estar en consonancia con el nuevo marco ético- legal, se encuentra el Servicio Nacional del Menores (SENAME), institución gubernamental centralizada que obtiene ayuda del sistema judicial y del ministerio de justicia el cual cumple diversas funciones de la protección de los NNA, es decir, encargarse del tema penal y el área de las adopciones. Esta normativa está bajo el decreto de ley N° 2.465 con una misión de las instituciones que consiste en la promoción de los Derechos niños, niñas y adolescentes, también como la responsabilidad y la inserción social de los adolescentes que sean infractores de ley. Dentro del marco legal en la cual se desarrolla Chile tiene convenios y enfoque desde lo internacional en el cual tiene orientaciones dentro de su marco legal.

Debido a las necesidades que se presentan, se encuentra presente en la misión el Servicio Nacional de menores, basado en la línea de acción residencial a todos los actores involucrados en la atención de los centros residenciales fundamentalmente a los niños, niñas y adolescentes que ingresan, permanecen y egresan de los centros residenciales del servicio en “hogares” a la infancia vulnerada.

De acuerdo a ello, constituye a un espacio de interacciones sociales, de forma que pueda responder a la responsabilidad del Estado, de asegurar condiciones igualitarias y de calidad sobre las cuales las propias instituciones pueden generar aún mayores niveles de exigencia, que tenga que ver con procesos reparadores de problemas psicológicos y aun físicas evidenciadas por los niños, niñas y adolescentes, desde esta perspectiva el ingreso de los NNA en un centro residencial tiene o debe tener características terapéuticas en un sentido amplio.

#### **5. Estándares mínimos de atención de Programas de Residencias.**

El funcionamiento de un centro residencial debe mostrar coherencia con las normativas nacionales e internacionales vigentes. En ese sentido la CDN constituye el cuerpo legal de requerimientos básicos y principal que debe tenerse presente en la atención en centros residenciales.

1.- *“La atención residencial se considera una medida de excepción y sólo cuando no existen otras alternativas en el ámbito familiar.*

2.- *La intervención residencial debe tener en consideración las necesidades evolutivas del niño/a, necesidades especiales, de género, étnicas, religiosas, culturales y sociales.*

3.- *Debe propenderse en todo momento la participación del niño/a, y de su familia cuando no existan contraindicaciones.*

4.- *En la atención residencial, la infraestructura, las relaciones con el personal, las rutinas cotidianas, serán entendidas como partes integrantes de procesos de intervención.*

5.- *La intervención residencial debe cautelar la seguridad física y emocional de los niños/as atendidos y atender a sus necesidades integrales del desarrollo.*

6.- *La permanencia de los niños, niñas y adolescentes en un centro residencial debe contener características terapéuticas en el sentido amplio de considerar tanto las interacciones personales como los mismos espacios, seguros, y sanadores de experiencias de vulneración vividas” (SENAME, 2010).*

#### **6. Lineamientos de trabajo de la Fundación del Hogar de Cristo. Y caracterización del perfil de sujeto de atención Infante Adolescente.**

SENAME es la institución principal en la sociedad y la protección de los derechos de los/as NNA que padecen vulneración de derechos y que tiene distintos centros de asistencias a lo largo del país, tiene colaboradores que les ayuda a la protección y creación de centros de residencias que colaboran con SENAME en la protección de los niños. Además, que se cumplan los objetivos de dicha institución ya que están bajo la tutela y normativa del cuerpo legal, y la visión de velar por todos/as los/as NNA sean tratados como sujetos de derechos.

Sename cuenta con diversos colaboradores, pero la Fundación Hogar de Cristo es uno de los colaboradores en proteger y aplicar los diversos programas que les entrega el Servicio Nacional de Menores.

El Director Social Nacional del Hogar de Cristo, Paulo Egenau, manifestó que *“como Fundación nos interesa y nos mueve el tema de la pobreza infanto- adolescente que hay en nuestro país y sin duda es una inquietud fundamental para nosotros, y a partir de esto como institución, estamos a disposición para trabajar en conjunto con el Gobierno, ya que estamos preocupados de nuestros programas intra-hogar y también generar articulaciones y sinergias entre el Estado, Organizaciones de la Sociedad Civil e internacionales con el propósito de mejorar la calidad de atención de los niños que están en situación de mayor pobreza en el ámbito de la protección en la actualidad”* (Hogar de Cristo, 2016).

Desde esta mirada y de la visión de la Fundación Hogar de Cristo del padre hurtado radicar la pobreza y ayudar al más “pobre dentro de los pobres”, por lo que trabajan en colaboración con Sename para ayudar a los niños, niñas y adolescentes que presentan vulneración de su derecho entregando un bienestar social y cuidado cuando su familia no los puede generar.

Por último, la Fundación Hogar de Cristo cuenta con programas ambulatorios y residenciales con ocho residencias y atendiendo 144 niños, niñas y adolescentes.

Programa de Residencia Infanto Adolescente como definición, El programa de residencia infanto-adolescente es un programa del Hogar de Cristo que está dirigido por SENAME, como una institución colaboradora para velar por la protección y de los derechos de los NNA que se encuentran en una extrema vulneración de ellos, en donde requieren separación transitoria de su núcleo familiar consanguíneo en donde los NNA están por alguna medida judicial en donde esta medida se toma en situaciones extrema cuando no se ha podido encontrar a alguien de su núcleo familiar cercano al NNA que lo pueda cuidar mientras dure el juicio.

Los centros de residencias deben garantizar el ejercicio de derechos de la población se atienden, interviniendo directamente y en coordinación con las redes de apoyo que colaboran con SENAME, con el objeto de subsanar la situación en la cual se encuentran de vulneración para así restituir el derecho de los NNA en vivir en una familia estable que le entregue la protección necesaria y definitiva.

La población objetivo son los niños, niñas y adolescentes es entre 0 y 18 años. *“Los niños, niñas y adolescentes de los Centros residenciales son personas que han sido gravemente vulneradas en sus derechos y que, a consecuencia de ello, deben ser separados de su familia de origen o de aquella familia con la cual convive, de forma de cautelar su seguridad física, emocional, psicológica y espiritual”* (Hogar de Cristo, s.f.).

Nuestros usuarios/as provienen de familias que viven situaciones de exclusión, marginalidad y pobreza, existiendo además factores que han colaborado en la situación de vulneración de derechos.

Dentro de estos factores son recurrentes las incompetencias parentales derivadas del abandono de uno o ambos padres, falta de destrezas parentales, negligencia severa, maltrato físico y emocional, abuso sexual, trabajo infantil, entre otras. De esta forma, es fundamental trabajar con los referentes familiares existentes, sea estos la familia de origen, familia extensa o familia adoptiva, y otros adultos significativos, promoviendo las mejoras de las condiciones familiares y toma de decisiones oportunas en beneficio de los niños/as.

## **7. Metodología, estrategias y técnicas utilizadas por el equipo técnico de programa residencia Infanto Adolescente de las Fundaciones del Hogar de Cristo.**

### **7.1 Valores que fundan el trabajo con niños, niñas y adolescentes.**

Todo el quehacer social de las Fundaciones Hogar de Cristo se inspira en la Visión de promover “Un País con Respeto, Justicia y Solidaridad” y se orienta por el carisma del Padre Alberto Hurtado, cuyo fundamento señala que cada persona es un ser único, hecho a imagen y semejanza de Dios, y como tal debe ser tratado. Este carisma se expresa en 7 valores institucionales: Solidaridad – Compromiso - Espíritu Emprendedor – Respeto – Justicia – Transparencia - Trabajo en Equipo. En el trabajo con niños, niñas y adolescentes estos valores se evidencian concretamente en:

#### Solidaridad:

Actuamos con prontitud frente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que son vulnerados en sus derechos, comprendiendo la urgencia de su situación. · Establecemos estrategias que fomenten la solidaridad en las comunidades, para que vayan en beneficio de la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

#### Compromiso:

Desarrollamos el trabajo con los niños, niñas y adolescentes con profesionalismo, responsabilidad y cariño, potenciando el desarrollo integral de ellos. · Cumplimos oportunamente con los acuerdos comprometidos en el trabajo con los niños, niñas, adolescentes y sus familias. · Motivamos y acompañamos a las familias y a la comunidad, para que asuman y cumplan compromisos que permitan la pronta restitución de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de otras vulneraciones. · Fomentamos que los NNA sean capaces de



hacer valer sus derechos y cumplir con sus responsabilidades que les corresponden de acuerdo con su rango étéreo, a la vez de invitar a aquellos que egresan a la vida independiente, a elaborar en conjunto con el equipo, su propio proyecto de vida.

#### Espíritu Emprendedor:

Trabajamos con energía y entusiasmo para lograr los objetivos del programa y buscamos activamente alternativas para mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes. · Promovemos permanentemente la búsqueda de alternativas para superar su situación de vulneración de derechos y lograr una adecuada reinserción social.

#### Respeto:

Respetamos a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos, siendo protagonistas de sus propias vidas, de sus propios procesos. · Reconocemos en los niños, niñas y adolescentes el derecho a recibir una atención y servicio eficiente y de calidad. · Respetamos todas las creencias religiosas (así como todas sus formas de expresión y práctica de la misma), orígenes étnicos y culturales a los cuales puedan pertenecer los niños, niñas y adolescentes que participan en nuestros programas.

#### Justicia:

Generamos condiciones de restitución de derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, principalmente el derecho a vivir en familia, la protección de la vida, salud y educación. · Generamos acciones en conjunto con la sociedad, que releven a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, siendo garantes en la protección, prevención y promoción de estos derechos.

#### Transparencia:

Desempeñamos nuestro quehacer basados en la verdad y la honestidad, generando espacios para la rendición de cuentas y el control social permanente. · Establecemos relaciones de protección y confianza con los niños, niñas y adolescentes, con el equipo y con todos quienes interactúen con el programa.

#### Trabajo en Equipo:

Trabajamos en conjunto, en un ambiente de confianza, colaboración y escucha activa para el logro de metas y objetivos del programa y de cada niño, niña y adolescente. Sostenemos reuniones periódicas para socializar información, tomar decisiones en conjunto, orientarnos y retroalimentarnos respecto de la intervención; de este modo generamos buenas prácticas en beneficio de los niños, niñas y adolescentes (Hogar de Cristo, 2012).

## 7.2 Ejes transversales en el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

*Desarrollo de Capacidades:* Se cree que el ser humano está hecho a imagen y semejanza de Dios. Inspirados por San Alberto Hurtado, vemos a Jesús en cada persona que vive en condiciones de pobreza y exclusión social (“el pobre es Cristo”) y reconocemos en cada uno de ellos el potencial de desarrollar capacidades para superar su situación y ampliar sus oportunidades a una vida mejor. En el trabajo con niños, niñas y adolescentes, el desarrollo integral de sus potencialidades es clave para promover en ellos un sentimiento de confianza en sus capacidades y que así logren enfrentar mayores y nuevos desafíos y que puedan reinsertarse de la mejor forma posible. Al mismo tiempo, se debe trabajar en paralelo, en el desarrollo de las habilidades parentales protectoras que favorezca el desarrollo de los niños/as.

Por ende, en el programa Residencia:

- Diseña y realiza actividades que favorezcan el desarrollo integral de los niños/as.
- Trabaja con las familias que acogerán a los niños, niñas y adolescentes, en especial, el desarrollo de habilidades parentales.

*Fortalecimiento de Vínculos e Integración Social Trabajo con Familia:* Los modelos de relación que ofrezcan los adultos, así como las condiciones ambientales del entorno en que se desenvuelven los niños/as, juegan un rol fundamental en su desarrollo integral y en la posibilidad de una reinserción social adecuada y en igualdad de condiciones, que los niños/as pertenecientes a estratos socioeconómicos superiores. Por ello en el programa Residencia:

- Está inserto físicamente en barrios residenciales, para favorecer la mantención de vínculos con las comunidades que cohabitan: escuelas, parroquias, juntas de vecinos, consultorios, otros.
- Ofrece a los niños/as atenciones que favorezcan la interacción significativa con otros niños/as y adultos, como forma de integración, vinculación afectiva, fuente de aprendizaje e inicio de su contribución social.
- Favorece la rápida inserción familiar, generando estrategias que favorezcan la superación de dificultades en la familia o en la toma de decisiones oportuna a favor de los niños/as que impliquen egresos con familia adoptiva o la vida independiente en el caso de los adolescentes.

*Protección y Promoción de Derechos:* Los niños y niñas son sujetos con derechos a demandar acciones, servicios y prestaciones acordes a sus necesidades y requerimientos. Los adultos debemos convertirnos en garantes efectivos de sus derechos.

Por ello, en el programa Residencia:

Brinda cuidados y protección a cada Niño y Niña, resguardando su integralidad y respuesta oportuna a sus necesidades. Somos un entorno humano seguro, que vela

porque se cumplan a cabalidad los derechos del niño/a, tal como lo establece la Convención sobre los Derechos del Niño.

*Participación y Empoderamiento:* En la medida que se generen las condiciones psicosociales necesarias para que surjan conductas resilientes, se permite que los niños y niñas que viven en condiciones de pobreza y exclusión social logren desarrollarse integralmente, activen sus potencialidades naturales y construyan progresivamente un proyecto de vida deseado.

Por ende, en el programa Residencia: Genera instancias de participación que permita que los niños, niñas y adolescentes sean protagonistas de sus procesos reparatorios y de desarrollo integral, considerando su etapa evolutiva y género.

Estimulamos la participación de los niños, niñas y adolescentes, en la comunidad desde sus habilidades e intereses. Se integra a la Comunidad Local, participando e integrando redes que favorezcan el respeto a los Derechos y la sensibilización frente a las situaciones de vulneración de derechos. Ofrece el máximo de oportunidades que permitan aportar a las capacidades, habilidades actuales y futuras de los niños, niñas y adolescentes.

*Espiritualidad en la acción social:* Entiende por espiritualidad en nuestra acción social la búsqueda de sentido y trascendencia en las siguientes dimensiones: mi historia, el valor de mi propia vida, mis sueños y esperanzas, a la luz de la mirada del amor de otro. Creemos que reconocer la propia historia con sus luces y sombras y reconciliarse con ella es fundamental para asumir el protagonismo en el propio proyecto de vida.

Es necesario para el desarrollo de este proceso habilitar en nuestros acogidos la capacidad de encontrarse consigo mismo, para un encuentro verdadero con otros. (Cualquier otro que de trascendencia, otros significativos) · Por ende, en el programa de residencia nos proponemos: · Para el caso de los NNA que se reinserten en el núcleo familiar, entregar las herramientas tanto a las familias como a sus hijos, manteniendo y fortaleciendo el trabajo realizado al interior de la residencia, reforzando los recursos adquiridos como familia, enfatizando la premisa de que los niños que crecen al alero de una familia unida, que acoge, y que respeta las diferencias de todos sus miembros, contribuye a la generación de un cambio en la mirada que el NNA tiene de sí mismo y por ende que influirá directamente en su trascendencia como protagonista de su propia vida. · Acompañar y contribuir a que los NNA que proyectan un egreso a la vida independiente, puedan reconstruir su historia de vida, resaltando aquellos elementos personales positivos que ayuden en la tarea, de al menos, reconciliarse con su propia historia de vida. Trabajar con los NNA en aquellos elementos que han marcado su vida presente y futura, ayudar a

que puedan hacer una segunda lectura de los malos momentos, y tomarlos como una oportunidad para el desarrollo de nuevas competencias que le permitan afrontar de una manera promisorio a su proyecto de vida.

## **8. Experiencia de la Encuesta de Satisfacción Usaria de la Fundación del Hogar de Cristo.**

Desde los inicios de la Fundación Hogar de Cristo ha trabajado con un enfoque de ayuda a los más necesitados dentro de la sociedad chilena mediante programas que entreguen ayuda y que estén enfocados a las necesidades de estas personas que solicitan ayuda, en la cual se ha realizado evaluación a los usuarios para mejor desde su perspectiva e innovar en futuras intervenciones. *“Por otro lado, la satisfacción es definida como el cumplimiento que resulta del llenar ciertos requisitos o expectativas y a su vez, las expectativas son aspiraciones de un sujeto basadas en sus deseos, necesidades y preferencias”* (Fundación Hogar de Cristo, 2009).

Desde la definición podemos indicar que es cuando las personas tienen metas y estas se van cumpliendo y en un cierto grado van satisfacciones sus necesidades a través de los logros desde la mirada de la satisfacción de usuarios se podrá ver y análisis la satisfacción de los trabajadores para completar la satisfacción de sus necesidades desde su trabajo *“Se define la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Al componente cognitivo de la satisfacción le denominan bienestar y es el resultado de la integración cognitiva que hacen las personas de cómo les ha ido en determinadas situaciones y contextos. Una persona tiene alto bienestar si experimenta satisfacción con su vida y, por el contrario, una persona con bajo bienestar se siente insatisfecha”* (Walter, Arias & Gallegos, 2013).

La satisfacción laboral aborda todos los campos en donde va desarrolla profesionalmente, en donde el contexto donde trabaja, las herramientas y el clima laboral afectaran a las condiciones en las cuales el trabajador desarrolla su trabajo día a día también influye en su desempeño laboral y su relación con los demás trabajadores y público, al tener un buen ambiente con los recursos necesarios para llevarlo a cabo encontramos trabajadores satisfechos, en cambio cuando hay ambiente tenso, con escasos de recursos y alto grado de competitividad donde se generan un alto grado de estrés laboral encontramos trabajadores insatisfecho en sus funciones laborales, también afecta en la insatisfacción la ausencia de los compañeros de trabajo la rotación de los roles, asignación de tareas que no corresponde al cargo que están contratado en lo internacional, específicamente en el índice americano de satisfacción de usuarios, esta se define con una perspectiva desde el usuario en lo cual teniendo este visión es posible que sea comparada con otros programas (*Véase anexo n°1*), este modelo se basa en causas y efectos en la cual

mide la satisfacción, la cual va midiendo de una forma cuantificable las experiencias y percepciones de la calidad del usuario, entregando los resultados en donde se mide la insatisfacción y satisfacción garantizada, este modelo a la vez nos entrega de forma cuantitativa la contribución de cada uno de los componentes de ingreso de la satisfacción de los usuarios, los dos tipos de entrada son: La calidad del servicio percibida por el usuarios y las expectativas del usuario.

Con estos dos indicadores de evaluación, es mediante la experiencia con el servicio, y las perspectivas del usuario se miden preguntando directamente sobre el nivel de satisfacción entregado por el servicio ocupado. En fin, la satisfacción se mide por medio de como el servicio es entregado y que el usuario recibe para así ser evaluado con el servicio ideal que se establecido, para así ir mejorando desde la percepción de los usuarios.

#### **b) Perspectiva Teórica.**

En esta segunda parte que compone el marco teórico, se da paso a la exposición de la teoría, la cual proporciona de principios orientadores y de una estructura teórica para interpretar los datos que se levantarán en campo. Para dar respaldo teórico a la presente investigación es que se plantea la “Teoría Fundamentada”, la cual nos fundamentara y fortalecerá en la parte de los datos recogidos guiándonos por su proceso del método de comparación constante (MCC), la cual guiara esta investigación.

*“La Teoría Fundamentada es un método de investigación en el que la teoría emerge desde los datos (Glaser y Strauss 1967). Es una metodología que tiene como objeto la investigación de procesos sociales básicos como punto central de la teoría. A través de esta metodología podemos descubrir aquellos aspectos relevantes de una determinada área de estudio. Glaser (1992) afirma que la teoría Fundamentada es útil para investigaciones en campos que conciernen a temas relacionados con la conducta humana dentro de las diferentes organizaciones, grupos y otras configuraciones sociales. Ya que el proceso de creación de una empresa es un proceso social, se afirma que esta metodología puede aplicarse al estudio de la misma” (Cuñat R., 2006).*

Esta teoría se entiende como un modelo de investigación cualitativa la cual se ha inspirado en la sociología americana y en algunos aspectos de la fenomenología. Esta surge en los años 60', en los que sus principales precursores son Glasser y Strauss.

Se estudiará la percepción, prácticas y expectativas que tienen los trabajadores de trato directo del Hogar Arica en cuanto a las cuatro dimensiones, las cuales son: participación, infraestructura, intervención social y trato.

La Teoría Fundada, la cual tiene como propósito, *“descubrir conceptos, hipótesis y relaciones a partir de los datos, de manera de producir teorías de carácter emergente para la comprensión y explicación de los fenómenos. En este contexto, el objeto de estudio de este enfoque son las teorías subjetivas que son construidas por las personas para explicar y orientar sus acciones respecto de un fenómeno”*. (Strauss, 1976) O sea que la metodología busca aprehender desde dentro del problema, a partir del punto de vista de los sujetos investigados, intentando entenderlo según lo perciben y categorizan.

En base a lo anteriormente mencionado, es preciso señalar que la presente investigación tratar de identificar las apreciaciones del personal de trato directo en relación a las cuatro dimensiones en los contextos laborales de la residencia de niñas y adolescentes con el fin de disponer de información para la generación de propuestas para futuras mejoras. En cuanto a la relación con la metodología, en la investigación es necesario comprender el fenómeno a tratar, en donde se hace necesario obtener un fundamento claro y conciso, donde se tomen diferentes miradas sobre la investigación, tanto las educadoras, como del equipo técnico.

Existen tres grandes premisas que definen la Perspectiva teórica:

- *“La teoría es indispensable para el **conocimiento profundo de un fenómeno social**.*
- *El investigador debe estar constantemente **rediseñando y reintegrando** sus nociones teóricas al tiempo que revisa su material.*
- ***La teoría se desarrolla** conscientemente en íntima relación **con los datos**”* (Jones, 2004).

En este contexto, se alude principalmente a la interpretación de datos, donde no se le da importancia a las preconcepciones, sino que a generar hipótesis o teorías en base a la praxis o a las condiciones que se generan en la misma residencia de niñas. La teoría surge de modo inductivo, donde la presente investigación desarrolla en profundidad los datos entregados, para estar en constante comparación, donde personal de trato directo son los que entregan la principal información.

La teoría Fundamentada, la cual según Strauss y Corbin se entiende como *“una teoría derivada de datos recopilados de manera sistemática y analizados a lo largo de un proceso de investigación. En este método, la recolección de datos, el análisis y la teoría que surgirá de ellos guardan estrecha relación entre sí”* (Anselm Strauss, 2002).

Se logra determinar que este método de investigación cualitativa permite recopilar información desde una fuente primaria y datos de donde surgirá una comprensión del fenómeno, esto pretende señalar en la investigación que se posee un área de estudio los cuales serían las educadoras y equipo técnico la residencia Hogar Arica,

en donde se compilara y comparará la información necesaria por medio de las entrevistas individuales semiestructuradas.

A continuación, se dará a conocer la recolección de datos, la codificación y el análisis de datos:

Recolección de datos	Codificación	Análisis de datos
<p>La recolección de datos se divide en dos partes, el primero es el ajuste y el segundo es el funcionamiento.</p> <p>El ajuste, es la creación de las categorías conceptuales a partir de los datos.</p> <p>El funcionamiento, es la capacidad de las categorías conceptuales para explicar lo investigado.</p>	<p>Este es un proceso sistemático que contiene tres tipos de codificaciones:</p> <p>- Abiertas: generan dos códigos, el primero es la pre-codificación, la cual consiste en códigos o subcategorías que se generan a través de la subjetividad de los investigadores, y los códigos in vivo que son las expresiones y el lenguaje de los participantes.</p> <p>- Axial: consiste en la búsqueda activa y sistemática de la relación que guardan los códigos, es decir, que busca la comparación final entre la subcategoría y la categoría entre sí, o sea es la comparación y semejas que podrá tener con otras subcategorías.</p> <p>- Selectiva: es la relación conceptual y teórica que guardan entre sí los códigos, cuando se hace</p>	<p>La teoría que resulta de los datos se clasifica en sustantiva y en emergente.</p> <p>La sustantiva se genera durante el proceso de interacción del sujeto cognoscente en el campo donde se encuentra el fenómeno de estudio, con su acercamiento a los datos a través de los participantes.</p> <p>La emergente refiere a la recolección de los datos y su comparación cuando éstos van surgiendo. Esta comparación de datos (análisis teórico) permite construir relaciones entre categorías para explicarlas, lo cual es en sí mismo la generación de una teoría.</p>

	el enunciado final para la categoría y para su identificación.	
--	--	--

Al usar estos tres procesos, permite que a partir de los relatos se pueda ir rescatando de una forma significativa las percepciones, prácticas y expectativas de las personas entrevistadas con la ESE (entrevista semiestructurada), los significados que le dan a ciertos elementos, en donde encontramos un vocabulario particular de la sociedad a la cual se interviene.

La teoría fundamentada nos permite estudiar e indagar de una forma más profunda los mundos sociales, ya que considera la interpretación de los sujetos acerca de su ambiente.

Cabe mencionar, que la comprensión de los fenómenos con una mayor profundidad requiere también de la flexibilidad en el método, por lo cual se acude a diferentes técnicas de recolección de información, ésta también comprende el planteamiento de la investigación ya que la teoría fundamentada puede partir de cero en lo que se refiere a una teoría o bien desde los elementos de una teoría existente sobre el problema a investigar, esto a la vez puede fortalecer las investigaciones, donde dicha teoría, como se dio a conocer durante el desarrollo del actual marco teórico, se basa completamente en todos los planteamientos y elementos.



## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE LOS DATOS: ANÁLISIS DE LAS CATEGORÍAS E INTERPRETACIÓN**

La siguiente fase de análisis corresponde al procesamiento de los datos recogidos en campo, como éste es un tipo de análisis cualitativo, los fragmentos rescatados durante las entrevistas aplicadas a las trabajadoras de trato directo en el Hogar Arica se ordenan a través de una matriz de categorización y codificación, de ésta manera se da búsqueda a los patrones comunes de cada categoría. Esto se realiza con la finalidad de poder llegar a las conclusiones finales de la investigación, en donde se da respuesta a cada objetivo de estudio y a la pregunta general que ha guiado la investigación, A continuación, se dará paso a describir el trabajo realizado en campo.

Con respecto al proceso de levantamiento de datos, la primera técnica aplicada fue una entrevista semiestructurada, que se conformaba de doce preguntas, las cuales se darán a conocer posteriormente en la matriz de categorías, esto para dar sustento a cada uno de los objetivos específicos y a la metodología de estudio cualitativo. Dicha entrevista fue aplicada a seis trabajadoras de trato directo entre ellas Educadoras y Equipo Técnico, estas se realizaron de forma individual a cada una de ellas.

A continuación, se expondrá el cuadro perfil de entrevistados, con el fin de contextualizar la información obtenida mediante las entrevistas en el Hogar Arica. El siguiente cuadro caracteriza aspectos como el sexo, la edad, el nivel de escolaridad, el cargo y el tiempo de permanencia en el Hogar Arica.

**CUADRO PERFIL DE ENTREVISTADOS**

<b>Distintivo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo permanencia en el Hogar</b>
<b>E1</b>	Femenino	49 años	Completa	Educadora	3 años con 2 meses
<b>E2</b>	Femenino	-o-	Completa	Educadora	2 años con 2 meses
<b>E3</b>	Femenino	47 años	Completa	Educadora	3 años
<b>E4</b>	Femenino	57 años	Completa	Educadora	8 años

Distintivo	Sexo	Edad	Escolaridad	Cargo	Tiempo permanencia en el Hogar
E1	Femenino	27 años	Completa	Trabajadora Social	9 meses
E2	Femenino	27 años	Completa	Psicóloga	1 año con 2 meses

El instrumento fue aplicado en la Residencia Infanto Adolescente Hogar Arica, ubicada en la Región Metropolitana específicamente en la comuna de Estación Central. Por otra parte, las trabajadoras fueron entrevistadas de manera individual y una vez por semana, en ocasiones se realizaban dos entrevistas por semana dependiendo de la disponibilidad de las trabajadoras. No obstante, primero se realizó un pre-test, es decir, se probó el instrumento para verificar si cumplía con los objetivos del estudio. Lo anterior, permitió visualizar errores del instrumento (ESE) y posteriormente refinarlo para su aplicación definitiva.

Las entrevistas semiestructuradas tuvieron una duración de 45 minutos a 1 hora aproximadamente, y fueron registradas a través de grabaciones de audio. En cada entrevista primeramente se dispusieron a ver los espacios del Hogar para realizar la entrevista de manera cómoda y sin interrupciones, facilitando las oficinas de las trabajadoras, ya sea de las educadoras o de la dupla psicosocial. Sin embargo, en algunos momentos la entrevista fue interrumpida por las niñas. Posteriormente, se saludaba, se hacía una breve introducción de lo que trataba el estudio y los pasos a seguir para la entrevista, luego se les hacía entrega del consentimiento informado para su lectura, y una vez firmados éstos, se les hace entrega de una copia del documento para su respaldo ante cualquier eventualidad. (*Véase anexo n°1*)

A continuación, se enseñará el instrumento utilizado en el trabajo de campo, es decir, la entrevista semiestructurada (ESE) aplicada a los trabajadores de trato directo del Hogar Arica:

Instrumento para la realización de la entrevista semiestructurada

Pauta entrevista Trabajadores Trato Directo Hogar Arica

Cargo:
Edad:
Sexo:
Fecha:

<i>Satisfacción de la <b>dimensión participación</b>, en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia Infanto Adolescentes, de las Fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción de la Participación</b>  1. ¿Qué tan participe se considera usted en las actividades realizadas dentro del Hogar, con el equipo de trabajo?
<b>Prácticas de satisfacción en la Participación</b>  2. En cuanto a la ESU: ¿Qué información tiene usted de ello?, ¿Les han aplicado la encuesta (ESU)?, ¿Siente que los resultados han favorecido para su participación dentro del Hogar?
<b>Expectativas de satisfacción en la Participación</b>  3. Si pudiera elegir los espacios o temas de participación dentro del hogar ¿En qué le gustaría participar? ¿Por qué?
<i>Satisfacción de la <b>dimensión infraestructura</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescente, de las fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción de la Infraestructura</b>  4. ¿Qué aspectos, tanto positivos como negativos, identifica usted respecto de la infraestructura del Hogar?
<b>Práctica de satisfacción de la Infraestructura</b>  5. En la práctica diaria con las niñas del Hogar ¿Cree usted que la infraestructura cumple con lo necesario para la ejecución de las tareas? ¿Por qué?, y ¿Ha tenido que hacer adaptaciones para facilitar la accesibilidad en términos de infraestructura para la intervención con las niñas?
<b>Expectativas de satisfacción de la infraestructura</b>  6. ¿Qué aspectos mejoraría de la infraestructura del Hogar?

<i>Satisfacción de la <b>dimensión Intervención social</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescente de las Fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción Intervención Social</b> 7. ¿Siente que su trabajo profesional es reconocido por el equipo de trabajo? ¿Por qué?
<b>Prácticas de satisfacción Intervención Social</b> 8. En su rol profesional, ¿Cómo describiría su experiencia al trabajar con NNA? ¿Qué opina de las metodologías que utiliza el Hogar de Cristo para intervenir con NNA?
<b>Expectativas de satisfacción Intervención Social</b> 9. En relación a la pregunta anterior ¿Qué mejoraría?
<i>Satisfacción de la <b>dimensión trato</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescentes, de las Fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción de Trato</b> 10. En cuanto a la dinámica diaria ¿Cómo considera usted la relación que mantiene con el equipo de trabajo?
<b>Práctica de satisfacción de Trato</b> 11. En cuanto a los espacios de distracción ¿Cuentan con instancias de autocuidado? ¿Cuáles?
<b>Expectativa de satisfacción de Trato</b> 12. En cuanto al trato ¿Qué espera usted del equipo de trabajo?

**Dificultades metodológicas**

Las dificultades metodológicas en la aplicación y en las estrategias de resolución en aspectos de coordinación fueron diversas. Para la realización del trabajo de campo en primera instancia, se estableció contacto con el Hogar Arica específicamente con la Jefa de Unidad para coordinar una reunión, en primer lugar, hubo dificultades para coordinar una reunión con Elena Rivas, Jefa de Unidad del Hogar quien se demoraba en responder los correos electrónicos. No obstante, en medio de la insistencia se logra llegar a un acuerdo de los días para asistir al hogar y dar comienzo al trabajo de campo.

En mayo del presente año, se realizó el primer acercamiento al hogar donde a nivel de plan metodológico se consideró entrevistar a un total de once trabajadoras de trato directo, las cuales fueron disminuyendo por diversos motivos, tales como: trabajadores con licencias, alta demanda de trabajo, no coincidieron los horarios entre horarios laborales de las trabajadoras con el tiempo de las investigadoras,

trabajadores que no cumplían con el mínimo de tiempo dentro del hogar por lo que no pudieron dar cuenta de su experiencia sobre el estudio, es decir, seis meses como mínimo, y por último, un trabajador no quiso participar en la entrevista manifestando temor y miedo a que su trabajo vaya a ser perjudicado. Por lo tanto, se realizaron ajustes en los días y horarios para realizar el trabajo de campo, es decir, se optó por asistir en la noche para levantar las entrevistas con las educadoras que estaban en turnos de noche e ir más días de la semana en horarios de mañana, considerando que los turnos de las educadoras son rotativos, donde ellas asisten tres días al hogar y tres días de descanso, y cada tres meses rotan los turnos de día y de noche.

Por lo tanto, otro punto que cabe mencionar es que finalmente son seis las trabajadoras de trato directo, entre educadoras y la dupla psicosocial, las que aceptan participar de la investigación, teniendo un número de dos pre-test y seis entrevistas definitivas, es decir, un total de ocho entrevistas realizadas.

Sin embargo, cabe mencionar que existieron ciertos facilitadores en el proceso, las cuales fueron la excelente disposición de las educadoras y equipo técnico al momento de responder las preguntas, sobre todo con el tiempo y los espacios, entendiendo que tienen una alta demanda de trabajo y responsabilidades. Por otro lado, es destacable la distancia, es decir, el hogar está ubicado en el centro donde la locomoción pública tiene buen acceso a micros y metro.

### **Análisis por método de comparación constante (MCC)**

En el proceso de análisis de la actual investigación se realizó por categoría, debido a que éste opera sobre la información producida individualmente a partir de las entrevistas semiestructuradas, obteniendo así el relato de las experiencias de los informantes, en este caso específico de las trabajadoras de trato directo, mediante esto es que se obtienen patrones comunes que permitieron generar categorías de sentido.

Lo cual Taylor & Bogdan señalan que *“el análisis de los datos, como vemos, implica ciertas etapas diferenciadas. La primera es una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio. En la fase final, el investigador trata de relativizar sus descubrimientos, de comprender los datos en el contexto en el que fueron recogidos (...)”* (Taylor y Bogdan, 1994).

Según lo que se puede desprender de lo anterior, es que la información obtenida de la transcripción de las entrevistas fue codificada y organizada según tópicos, y que, a partir de lecturas continuas y comprensivas, se identificaron patrones reguladores,

los cuales dieron origen a las categorías de sentido mostradas durante el análisis, que expresan tanto una comprensión teórica como una expresión subjetiva, contextualizando al introducir el tópico con el objetivo. Cabe mencionar, que en este aspecto las categorías de sentido son dadas desde los fragmentos representativos y abstraídos del relato de los informantes.

No obstante, cabe mencionar que el investigador debe estar preparado para mantenerse abierto a la posibilidad de nuevas direcciones en la recogida de la información; por ejemplo, modificar el estilo de la entrevista, los informantes, etc., como se señaló anteriormente. Solo cuando ya no existen conceptos emergiendo desde los datos, deberá el investigador dejar de buscar más informantes, es decir, cuando los datos están saturados.

Según Glaser y Strauss señala que *“el procedimiento general para definir la muestra final consiste en identificar códigos de los datos obtenidos desde el comienzo en la recogida de información, y lograr su saturación a través del análisis comparativo constante”* (Glaser y Strauss, 1992).

Por lo tanto, el proceso de análisis culmina con una síntesis interpretativa, la cual compone una comprensión teórica de los fragmentos y categorías que va en directa relación con la perspectiva teórica, con el objetivo de obtener una interpretación estructurada del relato proporcionado por los informantes para la construcción de significados, y así poder obtener las conclusiones respecto al estudio.

### **Matriz de Categorías**

A continuación, se presenta la matriz de categorías abreviadas, que muestra la relación entre objetivos específicos, tópicos en búsqueda y las categorías que fueron inducidas desde los fragmentos.

Objetivos específicos		Tópicos	Preguntas	Categorías
1	Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión participación en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia infanto adolescentes	1. Percepción de la Participación	¿Qué tan participe se considera usted en las actividades realizadas dentro del Hogar, con el equipo de trabajo?	Educadoras
				Espacios de participación dentro del Hogar Arica: “activos y autónomos”.
				Equipo Técnico
		2. Prácticas entorno a la Participación	En cuanto a la ESU: ¿Qué información tiene usted de ello?, ¿Les han aplicado la encuesta (ESU)?, ¿Siente que los resultados han favorecido para su participación dentro del Hogar?	Espacios de participación dentro del Hogar: “apoyo entre equipo técnico y equipo técnico con las educadoras”.
				Educadoras
				Escasa información: “baja participación y alta desinformación de la ESU”.
		Equipo Técnico		
		Escasa información: “baja participación, alta desinformación de la ESU y sus resultados”.		



		3. Expectativas de la Participación	Si pudiera elegir los espacios o temas de participación dentro del hogar ¿En qué le gustaría participar? ¿Por qué?	<b>Educadoras</b>
				<b>Mejores espacios de participación:</b> <i>“motivación e interés por realizar actividades fuera del Hogar”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Mejorar los espacios de participación:</b> <i>“alta demanda de trabajo”.</i>
2	Describir las percepciones, prácticas y expectativas de los trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión infraestructura, en el programa Residencia infanto adolescente, de las fundaciones HC.	1. Percepción de la Infraestructura	¿Qué aspectos, tanto positivos como negativos, identifica usted respecto de la infraestructura del Hogar?	<b>Educadoras</b>
				<b>Aspectos positivos:</b> <i>“infraestructura sólida y protegida”.</i>  <b>Aspectos negativos:</b> <i>“equipamiento insuficiente”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Aspectos positivos:</b> <i>“infraestructura sólida y protegida”.</i>  <b>Aspectos negativos:</b> <i>“equipamiento insuficiente”.</i>

		2. Prácticas en la Infraestructura	En la práctica diaria con las niñas del Hogar ¿Cree usted que la infraestructura cumple con lo necesario para la ejecución de las tareas? ¿Por qué?, y ¿Ha tenido que hacer adaptaciones para facilitar la accesibilidad en términos de infraestructura para la intervención con las niñas?	<b>Educadoras</b>
				<b>Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:</b> <i>“dificultades para realizar las tareas escolares”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:</b> <i>“dificultades con el acceso a internet y con el material de la infraestructura”.</i>
		3. Expectativas de la Infraestructura	¿Qué aspectos mejoraría de la infraestructura del Hogar?	<b>Educadoras</b>
				<b>Mejores espacios personales:</b> <i>“mejoramiento del equipamiento”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Necesidad de mayores espacios personales y equipamiento:</b> <i>“mejorar las áreas verdes y los artefactos tecnológicos”.</i>

3	Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión intervención social, en el programa Residencia infanto adolescente de las fundaciones HC.	1. Percepción de la Intervención Social	¿Siente que su trabajo profesional es reconocido por el equipo de trabajo? ¿Por qué?	Educadoras
				<b>Percepción del reconocimiento profesional:</b> <i>“sentimiento de frustración”.</i>
				<b>Aplicación de encuesta:</b> <i>“evaluación cuantitativa para subir los sueldos”.</i>
				Equipo Técnico
				<b>Reconocimiento profesional:</b> <i>“el trabajo es reconocido”.</i>
		2. Prácticas entorno a la Intervención Social	En su rol profesional, ¿Cómo describiría su experiencia al trabajar con NNA? ¿Qué opina de las metodologías que utiliza el Hogar de Cristo para intervenir con NNA?	Educadoras
				<b>Experiencia del trabajo con NNA:</b> <i>“ausencia de los límites de respeto”.</i>
				<b>Metodologías de intervención con NNA:</b> <i>“estrategias ineficientes y ausentes en el trabajo”.</i>
				Equipo Técnico
				<b>Experiencia del trabajo con NNA:</b> <i>“satisfactorio”.</i>

				<b>Metodologías de intervención con NNA:</b> <i>“se rigen a través de las directrices del SENAME”.</i>
				<b>Educadoras</b>
				<b>Mejorar uso de medicamentos:</b> <i>“ausencia de intervención psicoterapéutica”.</i>
				<b>Aumento de personal para atención directa:</b> <i>“más personas para el cuidado de trato directo”.</i>
3. Expectativas de la Intervención Social			En relación a la pregunta anterior ¿Qué mejoraría?	<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Mejorar la cantidad de personal trato directo:</b> <i>“se necesitan más educadoras capacitadas en la temática”.</i>
4	Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la	1. Percepción sobre el Trato	En cuanto a la dinámica diaria ¿Cómo considera usted la relación que mantiene con el	<b>Educadoras</b>
				<b>Relación con el equipo de trabajo:</b> <i>“apoyo entre trabajadoras de trato directo”.</i>

	satisfacción de la dimensión trato, en el programa Residencia infanto adolescente, de las fundaciones HC.		equipo de trabajo?	<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Relación con el equipo de trabajo:</b> <i>“cordial y cercana”.</i>
		2. Prácticas sobre el Trato	En cuanto a los espacios de distracción ¿Cuentan con instancias de autocuidado? ¿Cuáles?	<b>Educadoras</b>
				<b>Espacio de autocuidado para trabajadores trato directo:</b> <i>“una vez al mes y una vez por año”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Espacios de autocuidado para trabajadores trato directo:</b> <i>“una vez al mes y en espacios adecuados”.</i>
		3. Expectativas del Trato	En cuanto al trato ¿Qué espera usted del equipo de trabajo?	<b>Educadoras</b>
				<b>Fortalecimiento del personal trato directo:</b> <i>“mejor comunicación”.</i>
				<b>Equipo Técnico</b>
				<b>Fortalecimiento del trato:</b> <i>“mejoramiento en la relación de las educadoras con las niñas”.</i>

## **Análisis de categorías.**

Durante el proceso de análisis se exponen las categorías las cuales fueron desprendidas de los fragmentos que se obtuvieron mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada.

Cabe mencionar que el siguiente análisis es de contenido temático categorial, ya que a partir de la codificación y categorización realizada se desprenden los principales ejes de significado sostenido en los datos obtenidos mediante la aplicación de la entrevista semiestructurada (ESE), es decir, que busca una abstracción profunda de los datos, más que la simple descripción de estos.

A continuación, se presentan los objetivos específicos del estudio y las categorías que se desprenden de las entrevistas realizadas a las Educadoras:

- **Objetivo 1, Dimensión de Participación:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión participación en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia infanto adolescentes.**

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la participación corresponde a si el personal de trato directo del Hogar Arica tiene acceso autónomo e integrativo en la residencia, si pueden o no dar opiniones, si se les toma en cuenta o no, si participan de asambleas, entrevistas, encuestas, entre otras. La participación constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usaria (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

A continuación, se dará paso al análisis del primer objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

1. Percepción de la Participación:

**Espacios de participación dentro del Hogar Arica:** *“activos y autónomos”*.

2. Prácticas entorno a la Participación:

**Escasa información:** *“baja participación y alta desinformación de la ESU”*.

3. Expectativas de la Participación:

**Mejores espacios de participación:** *“motivación e interés por realizar actividades fuera del Hogar”*.

Para los presentes tópicos la técnica utilizada para encontrar la saturación de datos fue la entrevista semiestructurada aplicada a las trabajadoras de trato directo del Hogar Arica.

## Percepción de la Participación

- **Espacios de participación dentro del Hogar Arica:** “*activos y autónomos*”.

La siguiente categoría responde al primer objetivo y busca levantar información con respecto a que tan partícipes son las trabajadoras de trato directo en las actividades realizadas dentro del hogar, es decir, si se sienten consideradas, incluidas, respetadas e integradas en las tareas, actividades y toma de decisiones dentro del hogar con el equipo de trabajo y con las niñas. La categoría en cuestión responde al primer objetivo entregando información con respecto a la participación de las trabajadoras de trato directo en las actividades que se realizan en el hogar. La pregunta específica para esta categoría fue la siguiente: ¿Qué tan partícipe se considera usted en las actividades realizadas dentro del Hogar, con el equipo de trabajo?

**E1:** “*Sí, me siento partícipe de las actividades que se hacen en el hogar, por ejemplo si tenemos que ir a buscar niñas va a tener que venir una de allá de adelante para quedarme un ratito con ellas para estarlas cuidando, en eso si nos pueden apoyar, pero si siento que hace falta más tiempo para otras cosas ya que debemos estar pendientes de las niñas en todo momento, por ejemplo ahora mismo yo debería estar con mi compañera, ella tiene que estar trabajando aquí conmigo y ahora ella se va a algo que no es de acá del trabajo, y tengo que yo mamarme el trabajo y hacer más de lo que tengo que hacer. Primero yo lo permití, porque ella estaba estudiando y no viene jueves ni viernes, entonces ella me decía que podía venir un ratito en la mañana y ¿A mí de que me servía? Nada po’. Por ejemplo hoy día (09/mayo/2017) ya está saliendo días que no le corresponde y si no hubiese reclamado por eso, hubiese pasado sola no más po’, porque los jueves tampoco me hubieran puesto a alguien y de echo estos últimos turnos los he pasado sola y es súper complicado*”.

**E2:** “*Sí, participo activamente si están dentro de mi turno y si no están también*”.

**E3:** “*Sí, siempre participo en todo lo que se realiza en el hogar, yo siempre intento participar en las actividades de mi turno y me ofrezco habitualmente*”.

**E4:** “*Es cosa de ponernos de acuerdo, para que el tejemaneje ande bien, para que todos rememos para el mismo lugar, conversar las cosas y si uno no puede justo ese día hay una dispuesta ahí está, cosa que no falte la persona que sea de turno día o turno de noche, pero siempre estamos hay remando hacia el mismo lugar. Además, existe la comunicación y porque tiene que ser así. No encuentro dificultad, porque conversando algún problemilla se conversa. Por ejemplo, una misma tía me pido mañana que si podía llegar un poquito antes porque ella tenía que hacer y yo con muy buenas ganas le dije que ¡si, no hay problema!, yo vengo y llego un poco temprano para que ella haga lo que tenga que hacer y yo cubrirle el ratito que es la nada misma*”.

La categoría anterior trata sobre los espacios de participación dentro del Hogar Arica, es decir, si son consideradas, incluidas o excluidas de las actividades y tareas que se realizan diariamente dentro del hogar, también en la toma de decisiones considerando sus puntos de vista y tomando en cuenta sus opiniones, si participan activamente y si son autónomas.

De los fragmentos en cuestión se desprende que, las cuatro educadoras responden sentirse partícipes dentro de las actividades y tareas que se realizan dentro del Hogar Arica en conjunto con la dupla psicosocial, al momento de dar una opinión, de necesitar apoyo de otra compañera (Educadora) para cubrir un turno en el caso

que se requiera y siempre velando por las necesidades del hogar con respecto a las niñas.

Otro punto a mencionar, es que las educadoras siempre que se trate de actividades, sobre todo dinámicas lúdicas, relatan estar motivadas para participan activamente con entusiasmo, ya que se despejan del estrés laboral dentro del hogar.

No obstante, una entrevistada menciona necesitar apoyo en sus turnos, desahogándose con respecto a una situación que la acongoja. Lo anterior, se refiere al tener que cubrir su turno prácticamente sola y sin apoyo durante semanas, sin apoyo de una educadora, porque según ella su compañera de turno sale a realizar trámites y a estudiar. Por lo tanto, no ha podido participar de capacitaciones que SENAME implementa en el hogar este último tiempo, ya que no puede abandonar su turno por las niñas, tomando en cuenta la alta demanda de tiempo y el deber de atender a las necesidades de ellas en todo momento.

Durante la entrevista en el Hogar Arica la cual se desprenden los relatos de las educadoras que participaron del proyecto, y también parte del planteamiento en el marco teórico de la actual investigación, la cual uno de los estándares mínimos de calidad para el buen funcionamiento de las residencias infanto adolescentes, es que el personal del hogar sea suficiente en cuanto a número/cantidad de personal para atender a las necesidades de las niñas y adolescentes, en coherencia con los requerimientos definidos por el Servicio. Este estándar en particular, señala que el centro residencial debe contar con suficiente personal durante el día y la noche equivalente al mínimo exigido o superior a ello, donde existen registros del personal desempeñándose en las dependencias.

Dicho lo anterior, se logra un acercamiento dentro de lo que se exige en los estándares mínimos de calidad y los relatos de las educadoras en las entrevistas, es decir, no existe una similitud en la información obtenida.

El relato de una educadora antes mencionado, señala que hace falta más apoyo de personal de educadoras, ya que los turnos los cubren dos educadoras como mínimo de día y noche, y cuando una educadora no puede asistir a su turno se pueden hacer modificaciones, tales como: solicitar apoyo de voluntariado, educadoras que puedan y quiera cubrir el turno o educadoras de otros centros que puedan entregar apoyo, con la finalidad de no dejar los turnos, tanto de día como de noche, con solo una educadora.



## Prácticas entorno a la Participación

- **Escasa información:** *“baja participación y alta desinformación de la ESU”.*

La presente categoría busca recabar relatos con respecto a la Encuesta de Satisfacción de Usuario (ESU), es decir, averiguar si a las trabajadoras de trato directo les han aplicado la encuesta, si están informadas en que consiste la encuesta y para qué sirve, por último, si les han comunicado sus resultados. Esta categoría busca dar sustento al primer objetivo. La pregunta específica para esta categoría es la siguiente: En cuanto a la ESU: ¿Qué información tiene usted de ello?, ¿Les han aplicado la encuesta (ESU)?, ¿Siente que los resultados han favorecido para su participación dentro del Hogar?

**E1:** *“Sé que les aplican a las niñas, pero yo no lo he aplicado, son las profesionales que les aplica a las niñas. No he revisado los resultados ni he tenido información, ya que no alcanza el horario dentro del hogar y siento que ha habido pocos cambios respecto a la ESU. La que tuvimos hace poco preguntaban sobre si teníamos opinión, si éramos escuchadas, si teníamos que hacer algo, si podíamos ser nosotras capaces, etc. Ahora que recuerdo la han aplicado otras veces, el año pasado la han aplicado como tres veces anteriormente con esta jefatura, porque con la otra no. Bueno que aquí yo empecé los fines de semana, porque estaba distribuido de otra forma los turnos, entonces empecé los fines de semana y puede ser que nadie iba a venir los fines de semana a hacer la encuesta”.*

**E2:** *“No, yo no he hecho nunca esa encuesta”.*

**E3:** *“Lo único que nos han hecho es evaluar a la Elena, es como lo único que nos han hecho y sé que nos hacen evaluaciones que es para nosotras. Se supone que ven como haces tu trabajo, ven si tu cumples llevando a las niñas al colegio, que vayan en la mañana abrigadas, que se pongan parcas, que lleven paraguas, que se coloquen pantis, etc.”.*

**E4:** *“No, no he participado mucho, pero una encuesta chiquitita así cortita tiempo atrás me acuerdo que nos hicieron, como dos años atrás más o menos. Recuerdo que consistía de la ampliación de la casa para los arreglos, la cocina, baño de las niñas, los calefón de gas que estén todos cerrados y que si estaban bien o mal. Por ejemplo, ahora está bien, porque se mantiene todo cerrado con llave y con candado, uno cuando cambia pila uno abre con candado y se vuelve a cerrar, para tener mayor cuidado se hizo todo eso. Con respecto a los resultados, lo que se ha hecho materialmente ha sido todo para mejor. Además, encuentro que es necesario, porque es un apoyo más que se integre dentro de este núcleo familiar y que necesitamos igual ese apoyo, una encuesta y estar más informada, de que se trata y varias cosas más, varios elementos más”.*

En cuanto a las prácticas entorno a la participación de las educadoras en el Hogar Arica, específicamente de la participación en la encuesta de satisfacción usuaria (ESU), la cual las cuatro entrevistadas entregan puntos de vista diferentes con respecto a la ESU, solo coinciden en la baja participación y la desinformación respecto a la encuesta. Según sus relatos, ellas no saben en qué consiste, cuáles son sus objetivos y el propósito de la ESU, tampoco tienen claro de quien debe aplicar la encuesta.

Dicho lo anterior, tres de las entrevistadas tienen diferentes versiones en sus relatos, la primera recuerda fugazmente sobre una encuesta que les han aplicado, señalando

que le preguntan sobre cómo se sienten ellas, si son escuchadas, si toman en cuenta su opinión, etc. La segunda menciona que les han hecho evaluar a la Jefa de Unidad del Hogar y de otras preguntas en relación a cómo ellas realizan su trabajo, si bien o mal. Por último, la tercera aporta un relato acercándose más a la realidad de la ESU, es decir, ella menciona que la encuesta que le han aplicado enfoca su interés en temas de infraestructura, señalando que los resultados se reflejan en los cambios positivos del hogar, como por ejemplo: la cocina y la sala de estudios con computadores y una biblioteca nueva.

No obstante, es importante realizar un acercamiento al planteamiento del marco teórico expuesto en el presente estudio cualitativo, la cual señala los estándares mínimos de calidad para las residencias infanto adolescentes, indicando que se deben realizar autoevaluaciones institucionales de calidad de la atención en el Hogar, donde la institución realiza acciones de autoevaluación con regularidad y en forma continua sobre la base de los estándares de calidad establecidos.

Las autoevaluaciones son procesos con regularidad a través de procesos participativos, la cual el estándar no logra un cumplimiento para lo que se necesita hacer, es decir, centrándose en los relatos de las educadoras quienes nos muestran estar desinformadas y con bajo conocimientos de las evaluaciones que se deben realizar en el hogar, sobre todo de la encuesta de satisfacción usuaria (ESU) a la cual nos referimos en el estudio.

### **Expectativas de la Participación**

- **Mejores los espacios de participación:** *“alta motivación e interés por realizar actividades fuera del Hogar”.*

La presente categoría busca responder al primer objetivo relevando información con respecto a posibles mejoras para la participación entre el personal de trato directo dentro del hogar, con esto se pretende saber sus expectativas futuras. La pregunta específica para la categoría en cuestión es la siguiente: Si pudiera elegir los espacios o temas de participación dentro del hogar ¿En qué le gustaría participar? ¿Por qué?

**E1:** *“Me gustaría instalar algún taller para nosotras, como por ejemplo hoy día teníamos una capacitación que era por SENAME, pero no pude asistir porque mi compañera no está y tuvo que hacer unos trámites y no pude asistir a la capacitación. Me gustaría mejorar los turnos de las educadoras para poder asistir a las capacitaciones, pero ahora han llegado más capacitaciones de parte de SENAME, que son miércoles y jueves, pero hoy no me quedo alternativa ya que hay pocos profesionales, o sea educadoras. Por otro lado, cuando hacemos turnos de noche, tampoco tenemos donde descansar, no hay un espacio así como que pudiéramos estar acá, porque es una hora y media cada una pero no se puede, porque hay que tener la televisión prendida, hay que estar monitoreando durante toda la noche a las niñas que se levantan, entonces se necesita más personal, de día sobre todo. Por ejemplo, aquí está el libro de novedades y me toca muchas veces sola”.*

**E2:** *“Hay un espacio de autocuidado, pero para mi gusto es ineficiente. Me gustaría que aplicaran lo mismo pero en otro espacio y con las condiciones más reales. El autocuidado lo realizan en el living y es bastante bueno, porque es un autocuidado llamado bioenergética, que lo hace una monitora que maneja el tema de la bioenergética y este último tiempo se practica mucho esa terapia, pero el espacio no ofrece las condiciones, porque tienes que estar sin zapatos, solo con calcetas y bueno están las niñas, de alguna u otro modo las niñas siempre están quebrando el clímax”.*

**E3:** *“El autocuidado es bien mediocre el que tenemos y yo soy una de las que siempre reclama, porque de verdad yo reclamo el espacio. Yo encuentro que el autocuidado no lo pueden hacer aquí y con las niñas acá, para mí eso no es un autocuidado, para mí un autocuidado es poder utilizar una casa del hogar de Cristo, igual ellos tienen muchas salas, no sé, ese día compartir algo rico, pero habitualmente la gente que nos viene hacer autocuidado de verdad ellas son fantásticas, ellas vienen sin cobrarnos que también eso es otra cosa, porque no hay recursos, entonces lo tenemos que hacer nosotras mismas. El problema es que también te hacen venir cuando estas de noche y nos hacen quedarnos, pero muchas veces al otro día recién entras a turno y tienes que venir ese día, claro para mí igual es aprender de los ejercicios, la respiración etc., y te enseñan muchas cuestiones y te sirve, pero a veces estas tan cansada que tú dices pucha me lo voy a perder, porque de verdad todas las veces que he estado ha sido fantástico. Nos hacen una vez al mes, pero más que nada es para aprender a respirar y es mejor cuando uno está con toda la rabia”.*

**E4:** *“Yo me siento bien participe de ellas con nosotras y conmigo. Me gustaría participar en todo, me gusta todo. No puedo participar en las actividades de los turnos de día cuando estoy en turnos de noche, y justo en los momentos que vienen voluntarios, sábados y domingos, esos momentos yo los tomo y participamos con las niñas”.*

Respecto a las expectativas que tienen las educadoras con respecto a la participación dentro del hogar reflexionando en que les gustaría mejorar, responden a la interrogante enfocando sus respuestas en el ejercicio mismo del autocuidado como un espacio de participación, es decir, para ellas el hecho de implementar talleres y actividades fuera del hogar es primordial y en donde las niñas no puedan interrumpir, como también integrar el apoyo de personal de trato directo o voluntariado para que puedan cubrir los turnos y así todas las trabajadoras de trato directo puedan participar de los talleres o actividades recreativas que enfocan como un autocuidado para ellas.

Por otro lado, destacan el trabajo de relajación llamado bioenergética, la cual lo realiza una señora externa al hogar. Las educadoras, señalan el espacio de participación como uno de los mejores, ya que pueden botar el estrés y las tensiones. Sin embargo, no todas las educadoras pueden participar, ya que generalmente las actividades las realizan en los turnos de día y las que están durante esos tres meses en turnos de noche les complica poder asistir, porque estarían las doce horas sin poder descansar, pero independiente de que sea opcional, voluntario y no se les obliga a participar, es importante que las educadoras puedan tener espacios de participación, ya sea autocuidados, talleres o actividades recreativas para evitar el trastorno de Burnout, la cual es propenso a aparecer en las áreas sociales donde se

trabaja con temáticas de alta complejidad como la de las residencias infanto adolescentes.

A continuación, se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la infraestructura corresponde a si el hogar es un lugar iluminado, tiene las salas necesarias y limpias, lugar seguro, cuenta con espacios cómodos para las niñas, adolescentes y el personal de trato directo, baños higiénicos, lugar temperado y si el lugar cuenta con un lugar amplio y adecuado para la cantidad de personas que lo habitan. La infraestructura constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 2, Dimensión Infraestructura:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de los trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión infraestructura, en el programa Residencia infanto adolescente, de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos con sus respectivas categorías:

1. Percepción de la Infraestructura:

**Aspectos positivos:** *“infraestructura sólida y protegida”.*

**Aspectos negativos:** *“equipamiento insuficiente”.*

2. Prácticas en la Infraestructura:

**Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:** *“dificultades para realizar las tareas escolares”.*

3. Expectativas de la Infraestructura:

**Mejores espacios personales:** *“mejoramiento del equipamiento”.*

A continuación, se dará a conocer el análisis de categorías por tópico y categoría.

**Percepción de la Infraestructura**

- **Aspectos positivos:** *“infraestructura sólida y protegida”.*
- **Aspectos negativos:** *“equipamiento insuficiente”.*

En las presentes categorías se busca dar sustento al segundo objetivo con respecto a los aspectos positivos y negativos que tiene la infraestructura del hogar Arica y que son necesarios destacar, bajo la percepción de las trabajadoras de trato directo.

Para las categorías anteriores la pregunta específica fue la siguiente: ¿Qué aspectos, tanto positivos como negativos, identifica usted respecto de la infraestructura del Hogar?

**E1:** *“Rescato aspectos positivos como el piso de los dormitorios de las niñas que fue todo cambiado, encuentro que es súper bueno para ellas. Me gusta la oficina, porque tenemos un espacio privado donde estar. Antes teníamos una cocina más pequeña y ahora tenemos una cocina bien grande, bien cómoda. Lo negativo serían las ventanas pero las niñas las rompen, y también deberían haber cortinas. Por ejemplo yo digo esa ventana que esta adelante, yo digo que mejor no estuviera, porque varias veces a estado como que se va a caer, las chicas corren, van para allá, las chicas van y hacen que alguien de afuera toque el timbre y es para que muchas veces puedan escaparse, entonces encuentro que no hace falta esa ventana de allá adelante. Por último, encuentro que pintura falta”.*

**E2:** *“Mmm... no quisiera ser tan categórica, pero creo que este espacio no ofrece las condiciones para tener a doce niñas, porque tiene mucho cemento para mi gusto, los dormitorios están separados de este espacio donde comen y toman desayuno. Entonces al espacio le faltan lugares claramente más abrigados -¡cachay!- supongamos en las mañanas nosotras las levantamos a las 6 de la mañana en periodos de invierno y cruzar de esos dormitorios para acá es muy insalubre”.*

**E3:** *“Lo positivo, lo amplía que son las habitaciones, porque igual no se ve hacinamiento. Las habitaciones claro que son amplias, tienen sus cosas como su closet y siempre está todo lo que necesitan a mano, hay agüita caliente que igual es importante. Lo negativo, esta cosa que este todo atrás y los dormitorios adelante, las oficinas, uno esta acá atrás y se te escapan una o tres y ya están adelante molestando, muchas veces están en reunión y ellas están “toc-toc” ¡Tía! y también que tampoco hay techo en el patio”.*

**E4:** *“Por ejemplo, para las niñas encuentro que los espacios están protegidos, por ejemplo sus piezas, eso puedo decir que es bueno. Lo único que falta ahí, son las ventana que algunas tienen espacios abiertos y hay que cerrar, o sea están quebradas. Hay ventanas que necesitan cerrarse, una buena puerta para nuestra oficina que no tenga hoyos, una llave que está goteando en el baño de las niñas y molesta en la noche”.*

De los fragmentos expuestos y que además, son los propios relatos de las educadoras expresando sus percepciones de la infraestructura del Hogar Arica. Primero, se destacan los aspectos positivos de la infraestructura, la cual tres de las entrevistadas señalan que las habitaciones de las niñas son amplias y agradables, tienen colchones cada una de las niñas, tienen closet para guardar sus cosas, además mencionan la ampliación de la cocina que hoy en día es más grande y cómoda, y el acceso a agua caliente que es necesaria en estaciones de otoño e invierno. En general, se destaca una infraestructura firme y protegida.

Por otro lado, las cuatro entrevistadas destacan diversos aspectos negativos de la infraestructura, tales como: la separación de las habitaciones con el living – comedor, es decir, hay un patio en medio de los dos cuartos ya mencionados y no está techado. Además, mencionan la necesidad urgente de arreglar las ventanas de las habitaciones de las niñas que se encuentran quebradas, por lo que en las noches entra el frío y las niñas no están protegidas, porque pasan mucho frío por las noches. Por último, señalan tener una gotera en el baño de las niñas, la necesidad de retocar

la pintura del hogar y la puerta de la oficina de las educadoras está dañada, tiene un orificio grande en la parte baja de la puerta. En general, destacan aspectos tanto positivos como negativos, siempre pensando en el bienestar de las niñas y adolescentes.

No obstante, los resultados esperados de los estándares mínimos de calidad entorno a la infraestructura de la residencia son que las niñas y adolescentes disfruten de instalaciones hogareñas, decoradas, amobladas y mantenidas de acuerdo a altos niveles de satisfacción de las mismas. Además, los espacios interiores y exteriores deben ser mantenidos en buen estado en términos estructurales y decorativos, mantención y un programa de reparación para el edificio, mobiliario, y equipamiento, y de existir daño éste debe ser reparado oportunamente. Los espacios exteriores como jardines y lugares de juegos deben ser mantenidos, seguros y limpios. En cuanto al interior, cada niña debe tener un dormitorio individual donde no debe tener más de tres camas, teniendo cada una acceso a un espacio individual dentro del espacio común. Cada niña debe tener su propia cama, ropa de cama adecuada a la estación, espacio individual de almacenamiento de ropa individual, espacios seguros y personales valiosos para ellas, ventanas con cortinas o persianas, iluminación suficiente para leer, alfombras, pisos adecuados en buen estado y calefacción.

De lo anterior, se puede realizar una comparación entre los estándares que tienen que tener los servicios con los relatos de las educadoras bajo sus propias percepciones de la infraestructura, en donde nos señalan aspectos positivos y negativos. Si analizamos los estándares mínimos de calidad antes expuestos, se puede deducir un bajo cumplimiento. Según el relato de las entrevistadas, los factores importantes y de mayor urgencia por mejorar son los aspectos negativos de la infraestructura del hogar, tales como: las ventanas quebradas, la puerta dañada de la oficina de las educadoras y el patio que separa los dormitorios de las niñas con el living – comedor que no está techado, por lo que puede ser un riesgo para la salud de las niñas y personal de trato directo.

### **Prácticas en la Infraestructura**

- **Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:** *“dificultades para realizar las tareas escolares”.*

En la siguiente categoría se busca desprender relatos que sustenten el segundo objetivo de la investigación con respecto a cómo la infraestructura condiciona las prácticas diarias del personal de trato directo en el hogar y con las niñas, buscó rescatar si la infraestructura es adecuada para el trabajo con las niñas y en el caso de no serlo, cuáles son las decisiones tomadas en el momento de hacer adaptaciones.

Para esta categoría la pregunta específica fue la siguiente: En la práctica diaria con las niñas del Hogar ¿Cree usted que la infraestructura cumple con lo necesario para la ejecución de las tareas? ¿Por qué? y ¿Ha tenido que hacer adaptaciones para facilitar la accesibilidad en términos de infraestructura para la intervención con las niñas?

**E1:** *“Igual siento que falta, por ejemplo, había una empresa con los computadores, pero aún no se ha logrado eso y no tenemos acceso a internet aquí con las niñas. Créeme que ¡Uy si he tenido que facilitar la accesibilidad con las niñas!, porque a veces tenemos previsto algo pero por otros motivos tenemos que cambiar la actividad, si bien hay niñas que tienen problemas con la concentración y todo eso, pero con ellas se puede tener mayor control que con las conflictivas. Como te decía, tenemos la biblioteca, pero si queremos hacer un trabajo por internet no podemos y tenemos que ir adelante, porque todavía no tenemos acceso”.*

**E2:** *“Nos faltan cosas, como por ejemplo eh... suponte tenemos una sala de estudio que ofrece las condiciones por la tranquilidad que uno puede obtener, ahí se cierra la puerta para estudiar, pero no tenemos computador hoy en día, no es que no hayan libros de historia universal, porque tú puedes con paciencia buscar. Entonces eso falta de acceso ya que son doce niñas. Te cuento que a mí me paso en una ocasión que habían tres niñas que requerían de algo y se necesitaba imprimir, pero acá no es que no tengamos acceso, solo que tenemos que ir donde la técnico social y si ella tiene tiempo lo imprime, si no estamos sujetos a eso. ¡Claro! Ella hace otros trabajos y no siempre tiene el espacio suficiente para poder dejar impreso el material, pero generalmente ocurre que se da, no es que no ocurra nunca, se puede habitualmente y ella lo hace, pero esa cosa de ver las tareas, de partir para allá o mandar a la niña y la niña se para en la puerta y pide imprimir, va y viene ¡cachay! Eso yo lo encuentro inadecuado, porque interrumpe el proceso de comprensión y se pierde. Una vez, hace poco, yo mande unas respuestas de un cuestionario por WhatsApp, porque no tenía tiempo de hacerlo acá y ese día hubo un problema con los tiempos, entonces tuvimos que hacer otras cosas y eso impedía que en el horario que se hacen las tareas con las niñas se pudieran hacer, entonces la niña estaba tan interesada de sacarse buena nota que yo me lleve el cuestionario y lo hice en mi casa, y se lo envié a través de una foto al WhatsApp de las educadoras”.*

**E3:** *“Las cosas están, pero por ejemplo no está implementado el internet. Tenemos una sala de estudio, entonces metemos a las que meten más bulla a la sala de estudio, como que está todo al revés, y a las niñas que necesitan más concentración venimos a esta mesa, y aquí estamos más tranquilas y si no vamos al patio”*

**E4:** *“Sí, porque tienen su sala de computadores, tienen sus computadores cuando los necesitan, se les da su tiempo, se les da todo lo que ellas necesitan, pero ahora hay problemas con el acceso a internet. En cuanto a las adaptaciones, he tenido que tapar las ventanas de las niñas que están quebradas poniéndoles cortinas”.*

En base a los relatos recogidos de las educadoras del Hogar Arica, ellas señalan que la infraestructura no cumple del todo para la ejecución de las tareas en el hogar, por lo que mencionan dos dificultades para el trabajo con las niñas, específicamente respecto a las tareas escolares, éstas son que tienen una sala de estudio con sus respectivos computadores y una biblioteca nueva, pero el acceso a internet es ineficiente en todo el hogar. Sin embargo, las adaptaciones que han hecho las educadoras en vista de las necesidades urgentes de las niñas, son acudir al equipo técnico con el acceso a los computadores y para que puedan imprimir material para tareas escolares. Además, para trabajar con las niñas, las separan por comportamiento, es decir, son separadas por concentración y desorden.

Por otro lado, una de las entrevistadas señala un detalle importante con respecto a los dormitorios de las niñas, considerando que como las ventanas están dañadas y por las noches entra frío, ha tenido que hacer adaptaciones poniendo más cortinas para bloquear un poco el frío, por lo que no es suficiente.

Sin embargo, en modo observación de los relatos de las educadoras y de los estándares mínimos extraídos del marco teórico del presente estudio, es que uno de los estándares espera resultados en que se promueva activamente la educación de las niñas como valiosa en sí misma y como parte de su preparación para la vida adulta. Las niñas deben tener acceso a estadios convenientes al estudio y realización de tareas y ser activamente motivadas, y apoyadas en sus necesidades educacionales; ello incluye acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas. Entonces podemos deducir que los estándares están débiles, porque para la ejecución de las tareas escolares y siendo esta una de las prácticas diarias de las educadoras con las niñas, está débil el acceso a internet, es más bien ineficiente por lo que no es posible utilizar la sala de estudios con sus respectivos computadores, siendo la infraestructura un condicionante en las practicas.

### **Expectativas de la Infraestructura**

- **Mejores espacios personales:** *“mejoramiento del equipamiento”*.

La siguiente categoría responde al tópico de expectativas que tienen las educadoras del Hogar Arica con respecto a la infraestructura, relevando datos con respecto a que cosas mejoraría de la infraestructura del hogar. La pregunta específica para esta categoría fue la siguiente: ¿Qué aspectos mejoraría de la infraestructura del Hogar?

**E1:** *“Falta mucho en cuanto a pintura y me gustaría que la oficina de nosotras tenga más espacio”*.

**E2:** *“Bueno, yo acá haría espacios de mayor privacidad. Claramente hay que habilitar un comedor para el personal y para tener nuestras propias cosas”*.

**E3:** *“Mira yo pondría el patio techado, porque si no las niñas tienen que estar encerradas cuando está lloviendo. La idea es que se vayan renovando cosas, por ejemplo el living para la comodidad. El living que tenemos tuvimos que limpiarlo porque son usados y puede tener bichos e infecciones. Creo yo que sería mejor comprar un nuevo living para las niñas y para nosotras, para la comodidad, ya que somos muchos y a veces hay trece personas en total, entonces igual se hace chico el espacio”*.

**E4:** *“Por ejemplo, nuestra oficina es un espacio para nosotras y es necesario que este más cerrados más protegidos y a veces tampoco hay espacio para las tías de turnos de día. Considero que se debe mejorar la puerta, o sea una puerta bien echa bien cerrada, una puerta con llave para que la tía trabaje tranquila y su comedor para que se vea más bonito, las sillas también, esos sillones que yo ya los cambiaria. El baño de nosotras está bien, el baño de las chicas hay una gotera que está molestando la llave más grande que es la llave de paso”*.

La mayoría de las entrevistadas señalan la necesidad de mejorar los espacios personales y el equipamiento, es decir, habitación con mayores espacios; por



ejemplo la oficina de las educadoras que sea más espaciosa y con mayor privacidad, también el living – comedor que está deteriorado y señalan la necesidad de cambiarlo por uno nuevo, más grande y cómodo, porque son muchas las personas que comparten ese espacio y a veces no todos pueden sentarse. Por otro lado, se menciona la necesidad de mejorar el acceso de la tecnología para apoyar las tareas escolares, como se menciona en la categoría de las prácticas. La necesidad de que haya un buen acceso a internet, tanto para el equipo técnico como para las educadoras que trabajan todos los días con las niñas en las tareas que traen del colegio.

La necesidad de un entorno acogedor, bien equipado para las niñas y adolescentes, como también el acceso a internet son un derecho de los/as NNA, siendo una herramienta que causa efectos positivos en distintos ámbitos de la vida de los/las NNA, ya que incide en el desarrollo de sus capacidades digitales y en las oportunidades de su vida adulta. Las TIC ofrece un abanico de posibilidades con ventajas y riesgos que van de la mano, pero el desafío está en la provisión de capacidades digitales y estrategias de seguridad en línea y de autocuidado. Entonces, cabe señalar que la Convención de los Derechos de los/as niños/as es una guía para que los derechos de la infancia se concreten mediante el uso de la red, siendo las TIC, puestas al servicio de los derechos fundamentales de la infancia, son una herramienta que fortalece el ejercicio del derecho a dar su opinión y fomentar la participación ciudadana, así como su libertad de expresión e información.

A continuación, se dará paso al análisis del tercer objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la intervención social busca enterarse de las percepciones y expectativas que tiene el personal de trato directo del Hogar Arica, tanto como educadoras y dupla psicosocial, con respecto a la intervención ejecutada dentro de la residencia de niñas, si están de acuerdo o no, que cambiarías y/o modificarían de la metodología de trabajo, la cual tiene que ver con las practicas mismas del hogar. La intervención social constituye una de las nuevas dimensiones que no estaba siendo evaluada en la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 3, Dimensión Intervención Social:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión intervención social, en el programa Residencia infante adolescente de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos:

1. Percepción de la Intervención Social:

**Aplicación de encuesta:** *“evaluación cuantitativa para subir los sueldos”.*

**Percepción del reconocimiento profesional:** *“sentimiento de frustración”.*

2. Prácticas entorno a la Intervención Social:

**Experiencia del trabajo con NNA:** *“ausencia de los límites de respeto”.*

**Metodologías de intervención con NNA:** *“ineficientes y ausentes en el trabajo”.*

3. Expectativas de la Intervención Social:

**Mejorar uso de medicamentos:** *“ausencia de intervención psicoterapéutica”.*

**Aumento de personal para atención directa:** *“más personas para el cuidado de trato directo”.*

### Percepción de la Intervención Social

- **Aplicación de encuesta:** *“evaluación cuantitativa para subir los sueldos”.*

En la presente categoría da cuenta de la percepción de las trabajadoras de trato directo en relación al reconocimiento de su trabajo en el hogar, pero ellas lo enfocan a través de la aplicación de una encuesta de tipo cuantitativa para ver la posibilidad de subir sus sueldos

- **Percepción del reconocimiento profesional:** *“sentimiento de frustración”.*

La actual categoría hace referencia al reconocimiento que perciben las trabajadoras de trato directo con sus pares, la principal búsqueda en este aspecto es visualizar si el trabajo que las entrevistadas realizan en el hogar, es valorado o no.

Dicha información de las dos categorías desprendidas del tercer objetivo fue abstraída mediante la pregunta específica: ¿Siente que su trabajo profesional es reconocido por el equipo de trabajo? ¿Por qué?

**E1:** *“Mira, primero que todo a nosotras nos hacen una evaluación y en eso no me siento reconocida, porque de hecho a nosotras nos evalúan una vez al año, y en esa evaluación todas salimos con la misma nota, pero después me di cuenta que tenía las mismas evaluaciones con las otras educadoras y me siento defraudada, entonces que motivación tengo yo como educadora si nos evalúan a todas por igual. Por ejemplo, yo vi que habían educadora que tenían falta e igual sacaron el mismo porcentaje, entonces yo después me di cuenta que eso se supone que es porque según el porcentaje tienen que subir el sueldo, no sé, no quiero decirlo pero es como trampa para no subir los sueldos, porque como ninguna tuvo más que la otra, no hubieron diferencias, siendo que no todas trabajamos igual. Bueno, igual puede ser que sea reconocido, pero yo encuentro que hay más consideraciones con algunas personas que con otras. Entonces, yo encuentro que debería haber más igualdad”.*

**E2:** *“Mira, en este tema del reconocimiento del trabajo que uno hace acá, yo nunca voy muy detrás diciendo si lo reconocen o no, pero sí reconocen la pega, creo que lo más cerca que he estado de eso, de tener una conversación de reconocimiento de como lo hacen, tiene que ver con una evaluación que nos hace el hogar para aplicar las políticas compensatorias que se llaman, que es una evaluación que la hacen en este caso la Elena que está a cargo*

*del hogar y en esa mide niveles de compromiso y te aplica un porcentaje que tiene que ver con lo esperado, con lo más máximo o algo así, pero con porcentaje, pero es eso, es una conversación que todo el mundo está pendiente del porcentaje, porque el porcentaje es el que te va a permitir si te suben el sueldo o no. Yo no creo en eso no lo comparto en lo absoluto”.*

**E3:** *“Sí, si es reconocido por algunas personas de dirección, algunas, no por todas, pero creo que hacemos un buen trabajo y yo también”.*

**E4:** *“Sí, se valora y se hacen reuniones donde se dicen las cosas, se valora, se es escuchado, se respeta, se comunica todo a la oficina, si es psicóloga, si es la jefa, etc.”.*

En cuanto a las divergencias que se pueden visualizar mediante las respuestas de las entrevistadas, donde dos entrevistadas señalan una encuesta que les han aplicado para evaluarlas a través de porcentajes que miden si les van a subir el sueldo o no, por lo que ellas sienten que mediante dicha encuesta su trabajo puede ser reconocido, pero no ha habido cambios. Por otro lado, la otra mitad de entrevistadas señala un reconocimiento por parte del equipo técnico, o sea la dupla psicosocial y la jefatura, sintiéndose reconocidas por el trabajo que realizan, valoradas y escuchadas.

### **Prácticas entorno a la Intervención Social**

- **Experiencia del trabajo con NNA:** *“ausencia de los límites de respeto”.*
- **Metodologías de intervención con NNA:** *“estrategias ineficientes y ausentes en el trabajo”.*

En cuanto a las presentes categorías, la cual presentan como son las metodologías de intervención social con las NNA del Hogar Arica a través de la percepción y expectativas que tienen las educadoras en el cotidiano, como también las prácticas que realizan en cuanto a la intervención social ejecutada con las niñas y adolescentes, señalando la experiencia de trabajar con niñas y adolescentes en un REMPE. Dicha información de las dos categorías desprendidas del tercer objetivo fue abstraída mediante la pregunta específica: En su rol profesional, ¿Cómo describiría su experiencia al trabajar con NNA? y ¿Qué opina de las metodologías que utiliza el Hogar de Cristo para intervenir con NNA?

**E1:** *“Las niñas a nosotras no nos respetan. Hoy en día hay una niña que esta fugada, que salió con la familia el fin de semana y a la familia se le fugo, y de acá a nosotros se nos ha fugado montones de veces también pero no de aquí, sino que cuando uno va a los CEPIJ (El Centro de Protección Infante Juvenil) con ella. A mí también se me trato de escapar y al no dejar que se me escapara, ella me empezó a pegar arriba del auto, pero muy muy fuerte. No obstante, rescato lo positivo, lo bueno que reconforta sentir que las niñas se les puede ayudar, porque aquí hay niñas que vienen mal y uno se siente no sé reconfortada, porque independiente de que una venga por el sueldo, el trabajo me deja feliz, entendiendo que las niñas vienen aquí con problemas. Bueno, respecto a las metodologías, eh... no tenemos metodologías como educadoras, eso no más puedo decir”.*

**E2:** *“Así hablando claro, cuando las niñas se ponen muy agresivas, no me duele ni me conmueve ni nada, pero me siento un poco violentada diciéndome la cantidad de groserías que la niñas dicen y ahí creo que esa es la parte en donde creo que más elimino energías, porque ahí tiendo a no entrar en discusiones con ellas, porque es absolutamente imposible pretender en ese minuto resolver las diferencias, por lo menos yo no lo hago, me contengo y es un momento difícil pero he aprendido a buscar otros canales, pero son canales absolutamente de concientización hacia ellas, porque tienen esta postura contestataria. Yo tengo una buena relación con las niñas, primero yo no les permito que me digan tía, porque yo no soy su tía y me ha costado que lo integren. Por lo de las metodologías, te puedo decir que no las encuentro en lo absoluto adecuadas, honestamente, yo creo que están haciendo esfuerzos y los rescato, pero mira yo creo que por ejemplo en el uso de los medicamentos con una de las niñas que no era nada de lo que tu vez ahora, yo a ella la veía una niña tranquila, con alteraciones claras cognitivas, pero no era como es ahora, porque a ella le comenzaron a dar unos medicamentos muy fuertes, toma una cachapa de cuestionamientos. La niña comenzó a empeorar para mi gusto con todo esto, se puso agresiva, no tiene filtro, si antes no tenía, ahora no tiene ninguno y yo no veo que evoluciona positivamente, que encuentre la calma, tal vez no la encuentre nunca no tengo idea, pero siento que no ha habido una intervención adecuada, siento que los medicamentos a ella no le favorecen”.*

**E3:** *“Trabajar con niñas es mucho más complicado, son muy malas, ellas se dicen cosas malas y feas y como somos mujeres siempre somos las culpables aunque no tengamos la culpa, la culpa de que no estén con su mamá, con su abuela. Bueno, aparte de todos los garabatos que te pueden decir, pero yo les digo que no es mi culpa ni de la tía ni de la directora que tu estés acá, tú tienes que ver de quien fue la culpa, nosotras no podemos hacer nada, los que piden cosas es el juzgado en esas cosas para tu familia, ¡oye nosotras no tenemos nada que ver! Nuestra función es cuidarlas solamente, de hecho hay algunas que dicen “la directora me tiene aquí” y uno le dice ¡Oye no, a nosotras nos gustaría que estuvieras con tu familia! Eh... y mira, la verdad que no hay muchas metodologías, yo no las veo, yo soy muy crítica, pero yo no he visto ninguna intervención acá la verdad. Tenemos una psicóloga y una asistente social, que ellas vengan con algún método, algún trabajo ¡claro!, pero yo no he visto”.*

**E4:** *“Bueno, puedo decir que muchas veces he sido muy fuerte y a veces muy débil, porque las niñas me dominan, pero he aprendido a que no me dominen y a creérmela con el dolor de mi alma, porque tengo que hacer lo que me indica y a creérmela que se lleva el mando, pero en general ha sido buena. Ahora bien, lo que me preguntaste de las metodologías verdad, encuentro que están bien lo que piden, porque son las reglas, nosotros solo venimos a cumplir la labor, ser mejor día a día y lo que ellos mandan hay que seguir y continuar no más con las reglas”.*

A través de los fragmentos representativos de los relatos de las educadoras, cabe mencionar que en primer lugar las entrevistadas enfocan sus respuestas en cuanto a su experiencia de trabajar con niñas y adolescentes en situaciones complejas de vulneración de sus derechos, señalando que es una instancia difícil y complicada, porque muchas veces las niñas tienen un comportamiento agresivo. No obstante, destacan sentir satisfacción cuando ven progresos positivos en las niñas. Segundo, las entrevistadas dan su opinión con respecto a las metodologías de intervención ejecutadas hacia las niñas y adolescentes del hogar. La mayoría de las entrevistas reflejan que las metodologías no son las más eficientes para las niñas, por el uso de medicamentos que las niñas consumen dependiendo de cada diagnóstico, por lo que según ellas no favorece el bienestar y salud de las niñas, estando ausente la metodología de intervención psicoterapéutica, por ende comparando los relatos con lo expuesto en las orientaciones técnicas para la atención en la residencia infanto adolescentes sobre las cuales se enmarca la formulación de estándares de calidad, la

cual debe mostrar coherencia con las normas nacionales e internacionales vigentes. En ese sentido la Convención de los Derechos de los/as niños/as (CDN) constituye el cuerpo legal de requerimientos básicos y principal que debe tener presente en la atención con las NNA. A partir de ello se definen orientaciones metodológicas, las cuales han sido identificadas en las bases de licitación de esta Línea de Acción, pero es necesario destacar una de ellas para darle sentido al análisis de la categoría de las prácticas en el hogar, y es que la permanencia de las niñas y adolescentes en un centro residencial debe contener características terapéuticas en el sentido amplio de considerar tanto las interacciones personales como los mismos espacios, seguros y sanadores de experiencias de vulneración vividas y por las que llegan las niñas al hogar.

Por otro lado, las educadoras mencionan tener un desconocimiento de las metodologías que deben utilizar como educadoras o monitoras de pre-adolescencia, es decir, no están bien informadas de su verdadero rol en el hogar. No obstante, las educadoras cumplen con lo que tienen que hacer dentro de sus turnos, pero aun así se producen conductas agresivas de las niñas que son parte de la edad y de su ciclo de vida, es decir, la labilidad emocional que son altos y bajos emocionales propios de la adolescencia, sobre todo para las NNA que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

### **Expectativas de la Intervención Social**

- **Mejorar uso de medicamentos:** *“ausencia de intervención psicoterapéutica”.*
- **Aumento de personal para atención directa:** *“más personas para el cuidado de trato directo”.*

Las categorías expuestas y desprendidas del tercer objetivo del estudio buscan dar a conocer las expectativas del personal de trato directo con respecto a los aspectos a mejorar con respecto a la misma experiencia de trabajar con las niñas y sobre las metodologías de intervención con las NNA. Esto fue realizado mediante la pregunta: En relación a la pregunta anterior ¿Qué mejoraría?

**E1:** *“Para futuras mejoras me gustaría que fueran más educadoras, que por ejemplo antes había más gente voluntaria que nos ayudaban, eso me gustaría, que vinieran en esos horarios que falta personal. Por otro lado, los horarios que no sean tan largos, porque son doce horas y a veces más de doce horas, porque hay cosas que uno no puede dejarlas así no más”.*

**E2:** *“Mejoraría, mmm... me he enterado que han aparecidos mucho más niñas medicadas, yo no las medicaría, buscaría otras formas, creo que existen otras formas, como la medicina natural, medicina menos invasiva para su cerebro, porque creo que en el fondo estos ansiolíticos, que meten los psiquiatras lo único que hacen es que estén dopadas, que sean drogadictas y siento que es brutal, lo encuentro complejo. Encuentro que la ansiedad en las personas se les puede bajar de otras maneras”.*

**E3:** *“Me gustaría que mejorara, mmm... una salud de verdad, por ejemplo han estado con medicamentos muy fuertes. Hay una niña que se le cae la saliva por el medicamento muy fuerte, si existiría alguien que estuviera a cargo de esto, que este especializado en esto, ver a las niñas y ver que van tomar, estar preocupados de porque está con esa saliva, etc., entonces uno piensa que tanto efecto le está haciendo, que quizás no es bueno lo que le están dando y buscar otra alternativa para ellas”.*

**E4:** *“Mejoraría, eh... el personal, hacen falta educadoras o más voluntariado”.*

Los fragmentos expuestos señalan una división de respuestas entre las entrevistadas, por un lado dos trabajadoras señalan la necesidad de aumentar el personal de trato directo en el hogar, ya que faltan personas como educadoras o voluntarios que puedan ayudar en el día a día con las niñas, porque los turnos son de doce horas y lo cubren dos educadoras por turno, y en el hogar hay un total de doce niñas.

De acuerdo con los estándares mínimos de calidad, la cual señala que las residencias de NNA como resultados esperados, debe contener personal suficiente en número, competencias y experiencia en coherencia con los requerimientos definidos por el Servicio. Sin embargo, uno de los estándares es que el centro residencial cuenta con suficiente personal durante el día y la noche equivalente al mínimo exigido o superior a ello. Dicho lo anterior, se puede realizar una comparación coherente en conjunto con los relatos de las educadoras, la cual según ellas el personal de trato directo, en específico de educadoras o voluntariado, es escaso y que es necesario el apoyo inmediato.

Por otro lado, la otra mitad de entrevistadas hace referencia a mejoramientos de las metodologías de intervención con las niñas, señalando que los medicamentos que consumen las niñas no son adecuados y no favorecen en la salud de las mismas, creyendo que con otras técnicas se puede trabajar de mejor forma con las niñas; por ejemplo: el consumo de las flores de bach, talleres de yoga y relajación.

Por lo tanto, según los estándares mínimos de calidad, el funcionamiento de un centro residencial debe mostrar coherencia con las normativas nacionales e internacionales vigentes. En ese sentido la CDN constituye el cuerpo legal de requerimientos básicos y principal que debe tenerse presente en la atención en centros residenciales, la cual cabe mencionar uno de ellos: La permanencia de los niños, niñas y adolescentes en un centro residencial debe contener características terapéuticas en el sentido amplio de considerar tanto las interacciones personales como los mismos espacios, seguros, y sanadores de experiencias de vulneración vividas. Dicho lo anterior, se contradice con los relatos de las entrevistadas, ya que desde su experiencia trabajando en el Hogar Arica con las niñas y adolescentes, mencionan la ausencia de intervenciones terapéuticas, señalando la necesidad, como

mejoramiento para el tratamiento de las niñas, como algo que les serviría incluso más que los medicamentos que consumen.

A continuación, se dará paso al análisis del cuarto objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, el trato corresponde a la disposición, si son amables, si se conocen los nombres de las niñas y el equipo de trabajo, si son ubicables, la disposición, nivel de comunicación, respeto y convivencia, entre otros. El trato constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usaria (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 4, Dimensión Trato:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión trato, en el programa Residencia infanto adolescentes, de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos con sus respectivas categorías:

1. Percepción sobre el Trato:

**Relación con el equipo de trabajo:** *“apoyo entre trabajadoras de trato directo”.*

2. Prácticas sobre el Trato:

**Espacio de autocuidado para trabajadores trato directo:** *“una vez al mes y una vez por año”.*

3. Expectativas sobre el Trato:

**Fortalecimiento del personal trato directo:** *“mejor comunicación”.*

### **Percepción sobre el Trato**

- **Relación con el equipo de trabajo:** *“apoyo entre trabajadoras de trato directo”.*

La categoría busca dar a conocer la percepción de las educadoras en cuanto a la satisfacción de trato dentro del Hogar Arica, averiguando si este es positivo o negativo. Esto fue realizado mediante la pregunta: ¿Cómo considera usted la relación que mantiene con el equipo de trabajo?

**E1:** *“Relativamente bueno con todos los usuarios y trabajadores”.*

**E2:** *“Mira a nivel del equipo profesional me apoyan harto en esas cosas, y no a viva voz y a mí me gusta que así sea, se siente un apoyo, pero esa cosa que anden con tambor y flauta porque uno hace algo, pero con mis*

pares es muy difícil, por la mirada de los mundos que son muy distintas para mí y ha sido un tema casi de sobrevivencia”.

**E3:** *“Nosotras con el equipo de trabajo no tenemos ningún problema, no tenemos un maltrato con la gente de adelante y ni ellas con nosotros, tenemos una fluida relación la verdad, es positiva. Por ejemplo, cuando ha habido algún problema se ha aclarado al tiro”.*

**E4:** *“No he tenido mala experiencia con las compañeras, por ejemplo a veces cuando necesitan de uno, yo estoy ahí, y si yo necesito de ellas igual están en ese momento. Yo encuentro que la relación con el equipo de trabajo es buena, tenemos comunicación. Hay veces que a una la llaman de “tía nenita”. Como te decía, yo la encuentro buena y con las tías también”.*

Los fragmentos expuestos, señalan que existe una buena relación entre el equipo de trabajo, es decir, entre educadoras y equipo técnico, destacando buena comunicación al momento de la resolución de conflictos, el respeto entre pares, el equipo técnico y jefatura.

### **Prácticas sobre el Trato**

- **Espacio de autocuidado para trabajadores trato directo:** *“una vez al mes y una vez por año”.*

La categoría busca dar a conocer la práctica de las educadoras en cuanto a la satisfacción de trato dentro del Hogar Arica, averiguando tienen instancias de autocuidado dentro o fuera de la residencia. Esto fue realizado mediante la pregunta: En cuanto a las dinámicas diarias ¿Cómo podrías describir la experiencia, tanto positiva como negativa, en cuanto al trato de las relaciones con el equipo de trabajo? y ¿Cuentan con instancias de autocuidado?

**E1:** *“Sí, tenemos autocuidado y lo hacen una vez al mes, viene una señora, una voluntaria parece, viene de 09:00 a 12:00, pero al año es un autocuidado que se supone que donde uno va a comer a un lugar, pero es plata que junta uno y creo que eso igual debería ser gratis. En el otro autocuidado que estuve no me sentí cómoda y yo le dije a la jefa, porque sentí como que me estuvieran evaluando, me sentí incomoda y que esto me está estresando más, pero el autocuidado que tuvimos el año anterior, en ese me sentí más cómoda, porque fue un autocuidado, donde nos hicieron relajación unos profesionales que vinieron de afuera, estuvimos jugando, fuimos a un restaurant a comer, bioenergética se llama y le dicen autocuidado ellos. Por ejemplo, mis compañeras no vinieron porque si ellas están descansando en sus días libres, para ellas es un día más que tienen que venir y no son financiadas, entonces como que no interesa, no llama la atención, pero para mí autocuidado entiendo que no sé po’, haya algo rico, que te den ganas salir del hogar o del estrés laboral”.*

**E2:** *“Yo creo que es pobre y que faltan instancias. Lo que pasa acá es que los autocuidados para las educadoras más antiguas era el tema de salir a comer y el carrete, pero Elena lo integró de otra forma que a mí me parece bastante mejor, pero a mí, y que tiene que ver con el proyecto de la bioenergética, que es súper positivo, pero no a todas las educadoras se les hace muy atractivo, primero porque es acá, no salen del espacio y en realidad no te desconectas, y segundo que no tiene esta cosa más coloquial que tiene que ver con comer algo, así más entretenido. A mí me parece muy bien el tema de la bioenergética como te decía, pero si en otro espacio, en otro lugar, lo ideal sería que ninguna tuviera jornada de trabajo y que fuera exclusivo para eso, suponte que fueran cuatro horas, y además que tuviera esta cosa que les gusta a las otras compañeras de comerse algo, de almorzar, cosas así. Creo que sería más o menos equilibrado”.*



**E3:** *“Sí, tenemos autocuidado de relajación, pero me gustaría que hubieran más, me gustaría y que le haría muy bien a las niñas para practicar yoga, esas cosas que les puedas enseñar. Una vez fuimos a unos talleres de verano que dieron de yoga, a muchas les encantó y se nos quedaron dormidas en el taller y fue genial para ellas, pero para nosotras también sería bueno. Por ejemplo, como la apicultura y las flores de bach que a todos nos haría muy bien, pero son talleres que de verdad deberían implementar, son buenos”.*

**E4:** *“A veces vienen jóvenes universitarios de la U. de Chile, de lugares así, y nos enseñan algunas cosas con los lápices, cosas ligeras. También han venido a ayudarnos para relajarnos, botar las tensiones, todo eso. Nos dan una vez al mes, mucho puede ser dos veces al mes, para botar tensiones, llorar, hacernos correr un rato y me ha servido mucho”.*

En relación a los relatos entregados por las entrevistadas, señalan que tienen instancias de autocuidado pero que no son agradables para ellas, porque son actividades que se realizan dentro del hogar. Considerando que el sentido del autocuidado es para relajarse, distraerse del trabajo, comer cosas deliciosas, ir a un restaurant, las educadoras señalan que un autocuidado les haría bien, pero fuera de la residencia.

El autocuidado lo realizan una vez al mes, la cual consiste en talleres de relajación donde destacan el de bioenergética, pero también se realiza un autocuidado una vez por año, donde salen de paseo. En relación a lo anterior, es que las entrevistadas destacan que ellas deben pagar por el autocuidado que se realiza a fin de año, porque no hay recursos, pero si consideran que ellas no deberían pagar para tener un espacio de autocuidado, que por lo demás se realiza dentro de los horarios laborales.

### **Expectativas del Trato**

- **Fortalecimiento del personal trato directo:** *“mejor comunicación”.*

La categoría busca responder al cuarto objetivo y dar a conocer las expectativas de las educadoras en cuanto a la satisfacción de trato dentro del Hogar Arica, averiguando los aspectos a mejorar en la relación con el equipo de trabajo. Esto fue realizado mediante la pregunta: En cuanto al trato ¿Qué espera usted del equipo de trabajo?

**E1:** *“Que nos pudiéramos unir más, reforzaría más el apoyo, el compañerismo, los turnos”.*

**E2:** *“La capacidad de entender que aquí todos aportamos algo, desde nuestra perspectiva, desde nuestra mirada, o sea no me gusta el profesional que piensa que porque es profesional sabe de la “A” a la “Z”, creo que no corresponde, como tampoco creo que corresponda que las educadoras que tienen códigos más amigables con algunas niñas, consideren que a ellas no se les faltan el respeto, entonces yo creo que el equipo se forma con el aporte de todos, en más efectivo y creo que si mantengo esta oficina ordenada es un aporte para las personas que trabajan acá, pero si el que llega le importa un reverendo pito, porque eso pasa, y no le interesa que la oficina este ordenada y limpia, y convierte esto como en un cuarto de la casa, eso no es un aporte, porque para mí es importante que el espacio este limpio y ordenado, porque me ordeno yo también ¡cachay! Mira, muchas veces tengo que llegar y poner esto en orden para instalarme con los tres días de turno, ese tipo de cosas son muy*

*relevantes y la honestidad, si tengo alguna diferencia te la digo, no corro donde la jefatura. La honestidad con tu equipo de trabajo es muy relevante ¡cachay! Esta cosa de que te escuchan, o sea yo creo que en una pega el trabajo en equipo es fundamental y sobre todo la coherencia”.*

**E3:** *“El trato es de respeto tanto de ellos como de nosotros a ellos, no hay un maltrato laboral aquí”.*

**E4:** *“Espero que día a día mejoremos más”.*

Los fragmentos expuestos reflejan la necesidad de fortalecer la satisfacción del trato dentro del equipo de trabajo, es decir, mejorar la comunicación, la honestidad en cuanto a ser capaces de hablar las cosas y llegar a un consenso, y fortificar el trabajo en equipo, que entre nosotras cuidemos y respetemos el espacio en común, como la oficina.

Cabe señalar, una entrevistada responde a la necesidad de entender que independiente del cargo que cada trabajadora tenga en el hogar, todas son un aporte para el buen funcionamiento de la residencia y sobre todo para las niñas. No obstante, se destaca que no existe un mal trato en el hogar.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la participación corresponde a si el personal de trato directo del Hogar Arica tiene acceso autónomo e integrativo en la residencia, si pueden o no dar opiniones, si se les toma en cuenta o no, si participan de asambleas, entrevistas, encuestas, entre otras. La participación constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

A continuación, se presentan los objetivos específicos del estudio y las categorías que se desprenden de las entrevistas realizadas al Equipo Técnico:

- **Objetivo 1, Dimensión de Participación:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión participación en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia infanto adolescentes.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos con sus respectivas categorías:

1. Percepción de la Participación:

**Espacios de participación dentro del Hogar:** *“apoyo entre equipo técnico y equipo técnico con las educadoras”.*

2. Prácticas de la Participación:

**Escasa información:** *“baja participación, alta desinformación de la ESU y sus resultados”.*

### 3. Expectativas de la Participación:

**Mejorar los espacios de participación:** *“alta demanda de trabajo”*.

#### **Percepción de la Participación**

- **Espacios de participación dentro del Hogar:** *“apoyo entre equipo técnico y equipo técnico con las educadoras”*.

La presente categoría da cuenta de la búsqueda del primer objetivo en cuanto a la percepción del equipo técnico respecto a los espacios de participación dentro del hogar, es decir, que tan integradas e incluidas se sienten en las labores y actividades realizadas dentro del hogar. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: ¿Qué tan participe se considera usted en las actividades realizadas dentro del Hogar, con el equipo de trabajo? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Yo también tengo que ser parte de las Educadoras participando y apoyarlas en el proceso. Hoy día en la mañana teníamos médico, otra niña tenía PRM, entonces tenemos niñas que tienen que ir a distintos lados. Nos falló una Educadora de día y durante el día hay niñas que se descompensan, que de repente echan de menos a sus familias y empiezan a llorar, otras niñas que hay que estar todo el rato vigilándolas, poniendo normas, límites, cariño, es como que pasan hartas cosas en el día a día. Bueno, yo me siento súper parte de todo el proceso, porque una igual tiene que tomar decisiones. Yo tengo un teléfono que lo comparto con Elena, que lo tenemos 24 horas, o sea sábados y domingos. Entonces el teléfono suena a cualquier hora y uno tiene que atender a las necesidades, si me llama la Educadora un sábado en la noche diciéndome que “Pasa esto y esto”, hay que tomar decisiones y si yo no estoy muy segura de mi decisión, le pregunto a la Elena. Yo tengo un contrato 24/7, si las niñas necesitan algo yo tengo que venir, de hecho, he venido fines de semana. Si necesitan algo yo tengo que venir, pero ya eso es como algo grave, porque las que las llevan al médico si están enfermas, es una Educadora. Como te decía, yo me siento súper participe, porque apoyo a las Educadoras, si ellas no pueden ir a buscarlas al colegio, dejo mis cosas y voy a buscar a las niñas al colegio, y como que igual comparto un poco de la rutina. No me pongo a limpiar ni a cocinar, pero si apoyo parte de la rutina desde las necesidades de las niñas, de lo que se requiera hacer. También, tengo mi dupla la Psicóloga y hacemos lo mismo, si ella no puede voy yo, o sea nos turnamos”*.

**E2:** *“Yo creo que una participación bastante activa, porque yo formo parte de la dupla Psicosocial y filtramos lo que se puede y no se puede hacer”*.

En cuanto a la percepción por parte del equipo técnico, es decir, dupla psicosocial, respecto a la participación dentro del hogar, se logra rescatar de los relatos que existe una participación activa dentro de su trabajo, ya sea con la dupla e individualmente.

El equipo técnico, menciona que son bastante participativas dentro de todas las actividades y tareas que se realizan dentro del hogar, no solo ejecutan sus labores en particular, sino que también, comparten algunos quehaceres de las educadoras en vista de las necesidades del momento dentro de la residencia con las niñas y adolescentes. Sin embargo, las entrevistadas destacan no molestarles la acción de reemplazar o ayudar en las tareas de las educadoras, ya que si una educadora no

puede asistir a su turno y solo hay una educadora en el turno de día, ellas van a ayudar sin problemas.

### **Prácticas entorno a la Participación**

- **Escasa información:** *“baja participación, alta desinformación de la ESU y sus resultados”.*

La presente categoría busca respuesta de la práctica entorno a la encuesta de satisfacción usuario (ESU), visualizar el conocimiento que se tiene de la encuesta, si se ha aplicado en el hogar y si los resultados son expuestos al equipo de trabajo. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: En cuanto a la ESU: ¿Qué información tiene usted de ello?, ¿Les han aplicado la encuesta (ESU)?, ¿Siente que los resultados han favorecido para su participación dentro del Hogar? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Mira a mí me la hicieron una pura vez, estoy de septiembre del año pasado y parece que me la aplicaron ahora en el verano, y lo que recuerdo que preguntaba también de la toma de decisiones, mmmm... no me acuerdo muy bien de las preguntas. Sé que es para hacer una evaluación de cada usuario, porque a las niñas también se las han aplicado y de eso yo me acuerdo, porque yo les pase las pautas a las niñas, y a las niñas las evaluaban también de cómo se sentían en el trato, si las llamaban por su nombre o si les ponían sobrenombres, como se sentían con la infraestructura, si encontraban que era la correcta, eso es lo que yo puedo entender de la encuesta. Me acuerdo la de las niñas, pero de la mía no recuerdo bien, y con respecto a los resultados veo el mismo funcionamiento, entonces no sé si han habido cambios”.*

**E2:** *“Prácticamente ninguna, mmmm... a ver si se cuál es, ahora me queda más claro, esa la aplicaba el trabajador social, pero no sé en qué va eso, yo no soy la que la aplica, es el trabajador social el quien tiene que aplicarlo, y respecto de los resultados los tiene la directora. El año pasado vino un sociólogo a ver la percepción de las niñas, pero no nos ha llegado nada de los resultados ni a mí ni a mi dupla la trabajadora social sobre eso”.*

En cuanto a las prácticas de participación desde la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU), respecto a la información que los entrevistados tienen es muy escasa ya que no manejan muy bien de que se trata y que es lo que evalúa realmente, pero si se tiene en cuenta que se ha evaluado a las niñas dentro del Hogar (usuarios), en unos de los fragmentos se da a conocer que los profesionales son quienes realizan estas encuestas, y que no se manipulan los resultados de la ESU, y eso lleva a que no se vean cambios en el Hogar respecto a lo que se evalúa en la encuesta.

### **Expectativas de la Participación**

- **Mejorar los espacios de participación:** *“alta demanda de trabajo”.*

La presente categoría busca responder el primer objetivo en cuanto a las expectativas de la participación entre el equipo técnico con las educadoras, es decir, lo que se quiere mejorar en cuanto a las relaciones dentro del equipo de trabajo. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: Si pudiera elegir los espacios o temas de

participación dentro del hogar ¿En qué le gustaría participar? ¿Por qué? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Yo arreglaría con las niñas el jardín y pondría plantitas como un espacio de participación con ellas, como: tomate cherry que son plantitas chiquititas. Aunque igual en el verano salimos con las niñas a la piscina, que ese fue un espacio que a nosotras con Manola nos gustó mucho, porque las mismas niñas nos decían: “Oh! Tía que rico salir con usted, porque nunca salimos con ustedes”, como que nos encontraron más simpáticas porque nosotras acá en el hogar cumplimos con un rol con las niñas poniéndoles normas todo el rato diciéndoles: “tus tareas”, “¿Por qué no la hiciste?”, “Ya, vaya a decirle a la Educadora que haga con usted la tarea”. Entonces, tal vez las niñas deben sentir que somos las más pesadas, y cuando fuimos al paseo con las niñas nos decían: “Oh! Tía yo pensé que usted era más pesada”. Entonces esos pequeños espacios que tuvimos en el verano para nosotras igual fueron ricos disfrutar una salida con las chiquillas. Fuimos nosotras y con una Educadora, pero siento que esos espacios son pocos. Nosotras igual tenemos hartas cosas, tenemos que ir a audiencias, tenemos que hacer informes, tenemos que hacer plan de intervención, tenemos que estar preocupadas de hartas cosas, entonces igual nos falta tiempo para eso”.*

**E2:** *“Ninguno, mi trabajo me consume mucho tiempo como para hacer algo extra, pero sí lo que me gustaría a lo mejor funcionar de manera integrada, porque bueno yo he hablado con mi dupla y sentimos que estamos en una burbuja. La percepción que tengo de la central es que están todos muy integrados, pero nosotros no sabemos nada con suerte conocemos a Francisco Parra, ahora a la Jefa provincial y al Mauricio Gómez, pero así como funciona la central lo desconocemos, entonces a lo mejor hacer actividades más allá del tema laboral que podamos conocernos y reconocernos, o sea con suerte se quién es Francisco parra, como te mencione, pero me imagino que hay mucha más gente y que algunas personas he ido conociendo como de manera rápida, porque he tenido que hacer ciertas cosas y no porque haya tenido alguna instancia en donde todos nos conozcamos, y creo que igual eso es importante, porque todos somos de la misma organización”.*

En cuanto a las expectativas de la participación de las entrevistadas, en una de las entrevistadas menciona una participación ligadas con las niñas que es lo que se necesita, más tiempo para estar con ellas y crear espacios de participación en conjunto con las niñas, ya que el trabajo cotidiano dentro del Hogar no se pueden realizar tantas actividades dinámicas con ellas, por el tiempo que demanda su trabajo. En el fragmento anterior, se menciona la alta demanda de trabajo y por lo mismo, la falta de tiempo que tienen y que no les permite participar en las actividades. Por último, señala una de las entrevistadas la necesidad de que exista una participación más integrativa con personal de la central, es decir, que exista una participación más activa por parte de todo la Institución del Hogar de Cristo como también por parte de SENAME.

A continuación, se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la infraestructura corresponde a si el hogar es un lugar iluminado, tiene las salas necesarias y limpias, lugar seguro, cuenta con espacios cómodos para las niñas, adolescentes y el personal de trato directo, baños higiénicos, lugar temperado y si el lugar cuenta con un lugar amplio y adecuado

para la cantidad de personas que lo habitan. La infraestructura constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 2, Dimensión Infraestructura:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de los trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión infraestructura, en el programa Residencia infante adolescente, de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos con sus respectivas categorías:

1. Percepción de la Infraestructura:

**Aspectos positivos:** *“infraestructura sólida y protegida”.*

**Aspectos negativos:** *“equipamiento insuficiente”.*

2. Prácticas en la Infraestructura:

**Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:** *“dificultades con el acceso a internet y con el material de la infraestructura”.*

3. Expectativas de la Infraestructura:

**Necesidad de mayores espacios personales y equipamiento:** *“mejorar las áreas verdes y los artefactos tecnológicos”*

### **Percepción de la Infraestructura**

- **Aspectos positivos:** *“infraestructura sólida y protegida”.*
- **Aspectos negativos:** *“equipamiento insuficiente”.*

Las presentes categorías dan cuenta de la búsqueda del objetivo dos en cuanto a la percepción del equipo técnico en la satisfacción de la infraestructura, criticando tanto los aspectos positivos y destacables, como los negativos del hogar. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: ¿Qué aspectos, tanto positivos como negativos, identifica usted respecto de la infraestructura del Hogar? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Lo positivo es que igual es un espacio que es seguro, seguro digo porque no tenemos rejas, o sea si las niñas se fugan no se van a tener que pasar por la reja y encuentro peligrosa una reja. Entonces, igual siento que es un lugar seguro para las niñas, la cocina esta espectacular, la sala de computación que hay al fondo que crearon*

nueva y la encuentro súper buena, porque además tiene biblioteca. Los otros espacios, bueno, los dormitorios igual son más grande. Por otro lado, yo creo que falta una sala para las visitas, las niñas están ahí y entra cualquiera, de repente llega el caballero de la fruta y pasa por ahí. Siento que es un espacio súper inadecuado, tal vez por la experiencia que tuve en otro hogar que había más salas para las visitas, una sala para hacer taller, entonces había más espacios, pero siento que un espacio más privado o cómodo para las visitas hace falta. En las tarde se ponen las visitas ahí y siento que hace falta una sala para ellos, porque a veces se juntan. Por ejemplo, se han juntado cuatro familias, entonces está lleno y nosotras acá con toda la bulla no podemos trabajar en esos momentos algo individual con las niñas, por la bulla. Siento que esos espacios faltan, y bueno, no tenemos plata y los recursos son pocos en un hogar, pero igual me gustaría que las pintaran, siento que se ha deteriorado la pintura, pero sé que es una cosa de recursos. En cuanto a mis necesidades, hace falta un escritorio y gracias a dios llegaron estas sillas, porque antes no tenía ni sillas, entonces me llegaron hace poquito y son muy cómodas, entonces igual me siento ahora un poco más cómoda, pero igual es como chiquitito el espacio, pero igual se puede trabajar perfectamente, o sea no tan perfectamente, porque si la psicóloga quiere hacer una intervención siempre va a tener bulla, pero de los escritorios, insisto que a mí me falta un escritorio, no tengo”.

**E2:** “Cosas positivas de la infraestructura, el tamaño, aunque igual podría ser más grande, pero dentro de todo es un espacio donde se puede circular. Las niñas si bien duermen juntas en tres piezas diferentes, son habitaciones grandes, cada una tiene su colchón y yo creo que son cosas positivas, también la cocina que es muy grande y muy cómoda. Lo que no me gusta es el espacio donde las niñas pasan que es el espacio común, la cual está separado de donde están sus habitaciones. La puerta de ingreso esta como a una cuadra y media de donde están las educadoras con las niñas, además de que este tan abierto esto implica que sea muy frío o caluroso, dependiendo de la estaciones en donde se encuentren, hay muy pocas áreas verdes para las niñas siendo de puro cemento, creo que el otro tema de la infraestructura que sería importante, por ejemplo los baños están bien deteriorados, hay bastante fugas de agua, las piezas son muy frías, porque a lo mejor uno como adulto igual puede llevar el frío más allá de que no sea lo más idónea, pero las niñas en la noche pasan frío y las condiciones no son dignas del todo. Por lo demás, las condiciones de las oficinas también y no tan solo la mía, también de la directora y de las educadoras, creo que tampoco son las más idóneas, por ejemplo para recibir y para hacer reuniones o esto mismo que estamos haciendo ahora de la entrevista que me estas aplicando, o simplemente para poder transitar y tener un espacio acorde. La forma en que está diseñada esta oficina no es la más adecuada, si viniera un prevencionista probablemente diría que es un riesgo”.

En cuanto a la percepción de la Infraestructura en lo positivo, respecto a los entrevistados se da a conocer que existe una comodidad para las niñas del Hogar, ya que es un lugar espacioso para ellas ya sea como los dormitorios, cocina, etc. aunque en el fragmento anterior menciona que debería ser más grande. Se menciona una infraestructura para las niñas que necesita mejoras del equipamiento del Hogar, ya que sus habitaciones se encuentran alejadas y hay espacios de fríos en sus habitaciones, gotera en el baño, también falta un espacio de visitas, la cual no es un sector privado y se requiere de una sala especialmente para las niñas y sus familias. Los relatos señalan una preocupación ante todo por las niñas, entorno a la infraestructura, que es lo primero que responden como a modo de urgencia. En cuanto a sus necesidades entorno a la satisfacción de la infraestructura, señalan que las oficinas de trabajo se acomodan con sus duplas, pero si se necesita más espacio de privacidad cuando se realiza una intervención con alguna niña o con la familia, ya que la oficina que utiliza la dupla psicosocial es compartida y de tamaño medio,

como también se percibe un espacio inadecuado para todas las trabajadoras que están en el Hogar.

### **Prácticas de la Infraestructura**

- **Equipamiento y accesos a recursos tecnológicos:** *“dificultades con el acceso a internet y con el material de la infraestructura”.*

La presente categoría busca dar respuesta al objetivo dos en cuanto a las prácticas dentro del hogar a través de la opinión que tiene el equipo técnico en cuanto a la infraestructura, si esta tiene el equipamiento necesario para la ejecución de las laborales en el hogar. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: En la práctica diaria con las niñas del Hogar ¿Cree usted que la infraestructura cumple con lo necesario para la ejecución de las tareas? ¿Por qué?, y ¿Ha tenido que hacer adaptaciones para facilitar la accesibilidad en términos de infraestructura para la intervención con las niñas? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Sí, de hecho hay libros, si una quiere material o juegos yo le pido a la Elena y nos pasa plata. No puedo hacer más, lo otro es la oficina de la técnico social, pero por lo general ya estamos acostumbradas y ocupamos esta para no ir a molestarla, pero hay programas que vienen de otros lados, ponte tú de Remolino que es un PRM y vienen ellos a hacer intervenciones y les facilitamos una sala, la de la técnico social, pero ellos igual dicen que se escucha mucha bulla que les cuesta trabajar. Entonces, ahora lo que nosotros vamos hacer, le vamos a pedir una sala al Hogar de Cristo, para que cuando ellos vengan los días jueves vayan para allá a trabajar con las niñas”.*

**E2:** *“No, porque la sala de estudio igual es pequeña y le falta indumentarios, en sentido de los computadores y que funcione el internet, porque hasta nosotros nos complica el uso del internet. El comedor, las sillas están malas, hay muchas que no tienen respaldo, entonces claro que no es grato estar ahí. Entonces para intervenir con las niñas, la infraestructura no es muy adecuada porque es un espacio que es frío. Primero, porque es poco acogedor para que ingrese una niña, para los adultos y para las familias igual. Segundo, porque es un espacio pequeño y a veces tenemos muchas intervenciones y no se logra hacer una intervención por los ruidos, que las niñas gritando, no hay una buena armonía y el material con lo que está hecho tampoco ayuda. Las adaptaciones que he hecho son cerrar la puerta con llave, cuando no debería, porque esto no debería ser como una cárcel y tengo que estar encerrada con llave. Además, he tratado de conseguir una estufa porque igual tenemos pocas estufas para que el ambiente igual este más calentito, sobre todo cuando venga una niña o una familia. Por ejemplo, cuando están en visitas el espacio es muy frío y están congeladas, entonces tenemos que estar repartiendo la estufa que tenemos y priorizarnos en ellas”.*

En cuanto a las prácticas en la Infraestructura, los fragmentos expuestos anteriormente dan a conocer un sí y un no, es decir, respecto si la infraestructura cuenta con lo necesario para las funciones de las tareas con las niñas, en el que se responde que existe material para las niñas y en caso de necesitar nuevo material, se solicita a la directora del hogar por lo que no existe problema en entregar recursos económicos. Por otro lado, la infraestructura no cumple con lo requerido ya que es un espacio pequeño y no se tiene un buen acceso a internet para realizar las tareas



con las niñas, la cual es un problema para la dupla psicosocial, también no cuentan con buenos insumos, tales como: sillas en buen estado, living – comedor por lo que no es un lugar acogedor, es un lugar frío para las niñas tanto como los mismos trabajadores.

Según los relatos del equipo técnico, señalan hacer adaptaciones respecto al espacio del hogar, es decir, salas u oficinas cerrándolas con llave para trabajar sin interrupciones de las niñas, ya que según el relato, las niñas entran sin permiso y a veces la dupla está realizando intervenciones con la familia de las niñas. Otras adaptaciones en estaciones del mucho frío, por lo que se movilizan estufas en los lugares que se necesiten ya sean para las niñas, trabajadores, o visitas que se realicen.

### **Expectativas de la Infraestructura**

- **Necesidad de mayores espacios personales y equipamiento:** *“mejorar las áreas verdes y los artefactos tecnológicos”*

La presente categoría da cuenta de la búsqueda de las expectativas que el equipo técnico tiene respecto de la infraestructura del hogar, enfocándose en las cosas que hacen falta mejorar. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: ¿Qué aspectos mejoraría de la infraestructura del Hogar? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Igual hay áreas verdes, arreglaría el parrón (se ríe). También, mmm... en términos generales, la pintura, yo pintaría el hogar completo para darle este cambio, tener una sala que no tenga bulla para que se pueda trabajar más tranquila, porque vienen familias y en momentos se hablan temas fuertes o complicados, entonces es peligroso ya que puedo tener una niña escuchando atrás de la puerta. Insisto, el tema de la bulla yo creo que mejoraría”.*

**E2:** *“Lo que para mí es relevante el uso de las áreas verdes que prácticamente no hay, entonces creo que eso si debería ser un aspecto a mejorar. También los ruidos, que las niñas gritando, no hay una buena armonía y el material con lo que está hecho tampoco ayuda. Lo otro que igual dificulta es no tener la indumentaria para poder trabajar, por ejemplo el computador esta medio malo, yo no pudo contar con el computador de una manera tan fiable, si estoy trabajando con una diapositiva en un taller con la familia o con las niñas puede ser distinto, porque lo hacemos más lúdico, pero si quisiéramos mostrar un video el computador se me va a apagar, entonces eso también nos dificulta. Además, el data no funciona, tampoco tengo libre acceso para poder bajar los videos y los tengo que hacer desde mi casa, esto ocurre porque solamente tenemos un cable y mi compañera todavía no tiene computador y está usando uno que estaba aquí suelto y tenemos que estar compartiendo el cable, entonces a veces queremos intervenir las dos al mismo tiempo en espacios distintos y no se pudo, entonces ha sido como bien complicado”.*

En cuanto a las expectativas de la infraestructura, los fragmentos representativos señalan, que hacen falta más áreas verdes para el hogar así le daría una visión más armoniosa a la residencia. También, mejorarían la pintura del hogar que se encuentra deteriorada, es decir, señalan la necesidad de retocar la pintura para darle más vida al hogar, y por último, mencionan la necesidad de mejorar la

infraestructura en cuanto a los ruidos, es decir, el hogar no tiene buena acústica, por lo tanto las entrevistadas mencionan no poder trabajar a veces por los ruidos o por la bulla. Además, faltan indumentarias para trabajar sin problemas, tales como: computadores suficientes para cada trabajador, un reproductor data y más entradas de enchufes.

A continuación, se dará paso al análisis del tercer objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, la intervención social busca enterarse de las percepciones y expectativas que tiene el personal de trato directo del Hogar Arica, tanto como educadoras y dupla psicosocial, con respecto a la intervención ejecutada dentro de la residencia de niñas, si están de acuerdo o no, que cambiarías y/o modificarían de la metodología de trabajo, la cual tiene que ver con las practicas mismas del hogar. La intervención social constituye una de las nuevas dimensiones que no estaba siendo evaluada en la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 3, Dimensión Intervención Social:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión intervención social, en el programa Residencia infante adolescente de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos:

1. Percepción de la Intervención Social:

**Reconocimiento profesional:** *“el trabajo es reconocido”.*

2. Prácticas de la Intervención Social:

**Experiencia del trabajo con NNA:** *“satisfactorio”.*

**Metodologías de intervención con NNA:** *“se rigen a través de las directrices del SENAME”.*

3. Expectativas de la Intervención Social:

**Mejorar la cantidad de personal trato directo:** *“se necesitan más educadoras capacitadas en la temática”.*

### **Percepción de la Intervención Social**

- **Reconocimiento profesional:** *“el trabajo es reconocido”.*

La presente categoría da cuenta de la búsqueda del objetivo tres en cuanto a la percepción que tiene el equipo técnico con respecto a la satisfacción de intervención social implementada en el hogar para con las niñas. Por lo cual se desprende la

siguiente pregunta: ¿Siente que su trabajo profesional es reconocido por el equipo de trabajo? ¿Por qué? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Sí, siento que sí, porque al menos lo que hago son hartas coordinaciones tanto para las niñas o para la familia. Siento que hay reconocimiento, porque cuando a veces uno les dice a la familia: “Mire haga este trámite en la Municipalidad”, ellos se agradan de eso y les gusta, entonces yo siento como un reconocimiento, o tal vez las niñas una hace una gestión, ellas no dicen gracias, porque son niñas, pero uno ya se siente bien al hacer un trámite, ya sea de salud, no sé, tal vez cosas básicas, como llevarlas al oculista o cosas muy pequeñas que son ayudas para ellas, uno como que se siente bien por hacer el trabajo y a lo mejor no necesito tampoco el reconocimiento de ellas, pero uno ya siente que al hacerlo está bien, porque está tratando de hacer algo bueno para ellas, o si las familias tampoco te dicen nada, yo igual me siento bien o como que se reconoce. Cuando uno trabaja con una niña el tema de la autoestima y después más adelante te das cuenta que está subiendo un poquito más la autoestima, tal vez ahora se mira al espejo y antes no se miraba al espejo, esto es satisfactorio para uno”.*

**E2:** *“En algunas ocasiones sí, es que sabes que al final como que todo se transforma en urgente en algún punto, como que queda poco espacio para tenerlo de vaciador y poder finalmente estimular a otro. Yo creo que sí, en algunas instancias mi jefa lo ha intentado, lo ha hecho y se lo he agradecido, pero insisto que falta el vaciado o las instancias son súper pocas”.*

De los relatos recogidos de la percepción de la Intervención Social, se desprende que, si existe un reconocimiento de su trabajo profesional no solo por parte del equipo de trabajo, sino también socialmente, por parte de las niñas, familias, etc. Uno de los entrevistados da como palabra vaciado a lo que se refiere a instancias de información y publicación sobre su reconocimiento como trabajadores en su rol profesional, son muy pocas las instancias que se dan dentro de la institución para dar esa información a modo de reconocimiento.

### **Prácticas entorno a la Intervención Social**

- **Experiencia del trabajo con NNA:** *“satisfactorio”.*
- **Metodologías de intervención con NNA:** *“se rigen a través de las directrices del SENAME”.*

La presente categoría da cuenta de la búsqueda del objetivo tres en cuanto a las prácticas en el hogar basándose en la experiencia de trabajar con niñas. Por lo cual se desprende la siguiente pregunta: En su rol profesional, ¿Cómo describiría su experiencia al trabajar con NNA? ¿Qué opina de las metodologías que utiliza el Hogar de Cristo para intervenir con NNA? de los cuales se desprenden los fragmentos que se verán a continuación.

**E1:** *“Mi experiencia con las niñas y adolescentes me gusta harto, tan así que en mi práctica pedí a gritos que me dejaran trabajar en un hogar y cumplí mis sueños. Para mi es súper satisfactorio llegar acá, te voy hablar de lo mío, tengo compañeras que ni locas trabajarían acá por la problemática, la temática, porque tal vez les da mucha pena o por hartas cosas, no sé cómo algo más personal. En relación a las metodologías del Hogar de Cristo nos mandan formatos de repente, que uno se los pide a Francisco Parra, él es como de la Fundación y él*

*igual trabaja en un Hogar, y nos manda como formatos acordes a todo con las líneas y bases técnicas del SENAME. Tenemos los formatos necesarios, porque son los que nos pide SENAME, pero veo más a SENAME que al Hogar de Cristo (se ríe). Bueno ellos nos aportan harto, de repente hasta con cosas básicas, ya que tienen una bodega, pero los formatos de instrumentos que uno trabaja, que es el plan de intervención, registros individuales, tenemos de todas esas cosas para trabajar con las niñas.”.*

**E2:** *“De cómo ha sido para mí, o sea yo vengo trabajando en la línea programática de SENAME hace tiempo, comencé con PPF, o sea es algo que a mí me gusta y trato de hacerlo lo mejor posible. Por ejemplo los PPF son de leves a mediana complejidad a diferencia del REMPE que ha sido más complejo en el sentido de lo que impacta el nivel de daño asociado a las niñas, tengo que sobre llevarlo de manera interna, porque hay casos que son súper fuertes. Entonces, en primera instancia cuando recién llegue tuve que hacer todo un proceso de reflexión de todo lo que había sucedido de todo lo que había estado leyendo y de cómo veía a las niñas, pero hoy en día, no sé para mí es gratificante. No obstante, siento que es muy focalizado, pero tiene que ver con algo más macro que es algo de las políticas enfocadas a la infancia que son focalizadas. Por ejemplo siento que hay niñas que tienen un daño tan grande que necesitan una intervención mucho más profunda, entonces lo único que se aborda son los síntomas pero no el razonamiento del asunto y creo yo que eso falta. Sin embargo, lo que más me gratifica es como la paga cuando se realizan acercamientos familiares y estos son fructíferos eso es como la ganancia emocional o ver a una niña contenta, en realidad es un buen proceso en donde hay una vinculación una adaptabilidad, respecto del grupo familiar con la niña y la niña hacia este grupo, creo que esto es lo más satisfactorio de todo este proceso. Por otro lado, las metodologías del Hogar de Cristo con respecto del funcionamiento de un REMPE se basa siempre en las directrices del SENAME, el proyecto tiene que estar en función de los objetivos que provee SENAME, la variabilidad va a ser cuáles serán las acciones que se van a cumplir para llevar ese propósito. Entonces, igual nos quedamos un poco cortos, porque sigue siendo una intervención focalizada, sigue siendo súper editado por el rol del estado focalizado de las políticas hechas en función de seguir atendiendo a la vulnerabilidad y no previniendo más allá de la labor de este REMPE”.*

Los fragmentos representativos muestran las prácticas de la Intervención Social como experiencias al trabajar con las NNA de la residencia, se desprende que se sienten bien, conformes y capacitadas para trabajar con niñas y adolescentes vulnerables, por lo que además, les gusta y escogieron esta temática para desarrollarse profesionalmente. Además, expresan sentir satisfacción cuando ven las evoluciones de las niñas y familias en cuanto a la reparación del daño con el que llegaron al hogar. La evolución positiva de las NNA es gratificante y motivador para la dupla psicosocial.

Por otro lado, una entrevistada opina sobre las políticas de SENAME, señalando que son muy focalizadas y por lo que hay niñas con un tipo de daño grave y complejo, en donde se podría realizar una intervención más profunda con las niñas y adolescentes del hogar.

### **Expectativas de la Intervención Social**

- **Mejorar la cantidad de personal trato directo:** *“se necesitan más educadoras capacitadas en la temática”.*

Las presentes categorías dan cuenta del tercer objetivo del estudio en cuanto a las expectativas que tiene el equipo técnico del Hogar Arica en relación a la satisfacción

de intervención social, la cual expone la necesidad de mejorar el uso de los medicamentos y la falta de recursos que carece el hogar. Sin embargo, se plantea para la categoría desde la pregunta: En relación a la pregunta anterior ¿Qué mejoraría?

**E1:** *“Lo que mejoraría son las educadoras de trato directo, porque siento que no son las más adecuadas, pero igual tiene que ver con un tema de sueldos, que un técnico social no va a trabajar por ese sueldo. Tengo una educadora que es muy pro, pero porque siento que a ella le gusta y lleva muchos años, pero tengo otras que no se si no les gusta el trabajo, como que siento que son súper inadecuadas en el mismo trato con las niñas, que no le dan una respuesta adecuada o de repente una educadora puede decirle algo de la mamá ¡Ay como tu mamá! Entonces son cosas súper inadecuadas para las niñas, porque si están acá es para reparar el daño y en ese sentido siento que es algo muy débil”.*

**E2:** *“Pondría más educadoras, yo siento que la demanda es mucha y arreglaría tres educadoras por turno día y turno noche. Ahora bien, lo que mejoraría, primero los recurso, por ejemplo yo no le puedo decir a la psicóloga que trabaje con una niña, porque tampoco le corresponde por bases técnicas no lo tiene que hacer y yo también la entiendo, pero por “x” motivos no lo podrá hacer, entonces ahí tenemos que recurrir al COSAM, pero es lento, pero el ingreso es lento, la atenciones son lentas y es mejor poder recurrir a un psicólogo clínico que pueda abordar casas tan complejas como los que hay, pero eso implica recursos y esos recursos a veces no están”.*

En cuanto a las expectativas que la dupla psicosocial considera en la Intervención Social, primero destacar parte del relato de las prácticas de la intervención social que mencionan la necesidad de mejorar las políticas de SENAME, ya que son focalizadas y como se menciona en el tópico de las practicas, hay niñas que ingresan a la residencia con un daño grave y que necesitan de una intervención más profunda.

En relación a los relatos entregados por el equipo técnico respecto a las expectativas de mejoramiento de la intervención social, refieren que las educadoras no son del todo adecuadas, es decir, tienen maneras de responderles a las niñas que no es adecuada y por lo demás, no repara el daño. La necesidad de que las educadoras estén capacitadas y sean las más idóneas para el trato directo con las niñas y adolescentes de la residencia, ya que estas ingresan con un daño y un alto grado de vulnerabilidad.

Por último, la segunda entrevistada menciona la necesidad de acudir a atenciones particulares, es decir, psicólogos/as clínicos/as para la atención de las niñas, ya que el sistema de COSAM es muy lento, en cuanto al ingreso y las atenciones.

A continuación, se dará paso al análisis del cuarto objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, el trato corresponde a la disposición, si son amables, si se conocen los nombres de las niñas y el equipo de trabajo, si son ubicables, la disposición, nivel de comunicación, respeto y convivencia, entre otros. El trato constituye una de las dimensiones evaluadas en la Encuesta de Satisfacción Usaria (ESU) y de la que se requiere una profundización, por lo tanto se dará paso

al análisis del segundo objetivo de estudio, y de las categorías que se desprenden de éste.

- **Objetivo 4, Dimensión Trato:**

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión trato, en el programa Residencia infanto adolescentes, de las fundaciones HC.**

Para el objetivo en cuestión se desprenden los siguientes tópicos con sus respectivas categorías:

1. Percepción sobre el Trato:

**Relación con el equipo de trabajo:** *“cordial y cercana”*.

2. Prácticas sobre el Trato:

**Espacios de autocuidado para trabajadores trato directo:** *“una vez al mes y en espacios adecuados”*.

3. Expectativas del Trato:

**Fortalecimiento del trato:** *“mejoramiento en la relación de las educadoras con las niñas”*.

### **Percepción sobre el Trato**

- **Relación con el equipo de trabajo:** *“cordial y cercana”*.

La categoría busca dar a conocer la percepción del equipo técnico en cuanto a la satisfacción del trato dentro del hogar, la cual señala que las relaciones entre el equipo técnico y las educadoras son cordiales, amables y cercanas. Esto fue realizado mediante la pregunta: ¿Cómo considera usted la relación que mantiene con el equipo de trabajo?

**E1:** *No responde.*

**E2:** *“En algún momento estresada, pero yo creo que ese estrés no va directamente relacionado con las niñas en relación a mí, sino como a nivel de sistema de la dinámica que se da dentro del hogar, pero la relación con el equipo de trabajo, o sea yo creo que es cercana, no creo que la misma confianza de un amigo porque son muy distintos a una relación laboral pero eh... como en algunas ocasiones poder opinar de lo que uno piensa, pero va a depender de con quien lo hagas, porque en ocasiones y en algunos casos hay una visión muy rígida de algunas cosas, y a pesar de que alguien pueda opinar y argumentar que no es lo más idóneo al final no sirve de nada, porque terminan haciendo lo que las personas quieren. En cuanto a la dinámica entre las educadoras y nosotras como equipo técnico, yo siento que el tema más blando es bastante cordial, pero si siento que hay como dos bandos, o sea en la comunicación hay un tema de fallas, por ejemplo las educadoras recurren mucho a la dupla psicosocial como para poder vaciarse pero no se vacía con quien lo tiene que hacer y más allá de que nosotras las podemos escuchar, no podemos hacer nada, no podemos opinar al respecto. La dinámica que tienen ellas, bajo mi sensación, es como de niñas muy infantiles, la actitud de ellas no es de escucha activa, es como que se sumergen en lo mismo y no tratan de buscar una solución. Por ejemplo, me pasa que con la Jefa tú le puedes*

*dar tu opinión, ella es muy abierta y receptiva, ella es muy estructurada, y con mi dupla pensamos distinto, tenemos diferentes opiniones, pero argumentamos en conjunto, nos apoyamos”.*

En cuanto a la percepción del trato, que se desprende de la entrevista que solo se realizó a un profesional del hogar, señala que su experiencia como profesional al trabajar con NNA es un poco estresante, pero que no se vinculan con las NNA si no al trabajo que se realiza dentro del Hogar. Respecto a la relación de trato que se mantiene con el equipo de trabajo, es cercana, la dinámica que se da entre educadoras y las profesionales es cordial a otras. Sin embargo, señala que las educadoras en particular, confían y acuden mucho a la dupla psicosocial cuando tienen un problema con otra compañera educadora, por lo que la entrevistada señala, que las educadoras no tienen la capacidad de la resolución de conflicto entre ellas. Dicho lo anterior, la profesional señala agotarse de los problemas de las educadoras, porque no puede involucrarse más allá, ya que tienen que tener la capacidad de solucionar sus problemas entre ellas, buscando una solución.

### **Prácticas sobre el Trato**

- **Espacios de autocuidado para trabajadores trato directo:** *“una vez al mes y en espacios adecuados”.*

La categoría busca dar a conocer las prácticas del equipo técnico en cuanto a la satisfacción del trato dentro del hogar, donde existen instancias de autocuidado durante el año. Esto fue realizado mediante la pregunta: En cuanto a las dinámicas diarias ¿Cómo podrías describir la experiencia, tanto positiva como negativa, en cuanto al trato de las relaciones con el equipo de trabajo? y ¿Cuentan con instancias de autocuidado?

**E1:** *No responde.*

**E2:** *“El año pasado sí, pero el autocuidado se hace acá dentro del hogar. El ultimo autocuidado que se realizó a fuera tuvimos que volver acá a trabajar, pero bueno, acá viene una chica que hace biomagnetismo, pero las niñas van a interrumpir y no hay un espacio idóneo, y yo solo tuve un autocuidado que fue fuera y tuve que volver al hogar, que fue donde se arrendo una sala, donde tratamos de no hablar de trabajo y comer. Hoy en día, se están haciendo una actividad una vez al mes, pero mmm... a mí me agrada esa actividad, pero siento que no es suficiente ya que no concluye lo que debería ser el autocuidado y generalmente los autocuidados que se realizaron siempre fueron muy limitados por temas de fondos, entonces igual desde lo que se supone y de su definición, no está en su completitud. No obstante, me gustaría que las actividades fueran llevadas a un coach, que se dedique a eso y que pudiese hacer actividades lúdicas, más que una capacitación de lo que es el trabajo en equipo, porque creo que eso es como un poco tedioso”.*

En cuanto a las prácticas de trato que posee la entrevistada, en cuanto a lo que se realiza como experiencias en torno a instancias de autocuidados que existen en el Hogar se desprende, que si existe un autocuidado pero que no cumplen con lo que se requiere en sí como una actividad para los trabajadores, y no está en su

completitud como debería ser un autocuidado para el hogar. Por lo tanto, la entrevistada señala, le gustaría que las actividades sean las dinámicas y lúdicas, y que no traten de capacitaciones, como por ejemplo: capacitaciones para aprender a trabajar en equipo.

### **Expectativas del Trato**

- **Fortalecimiento del trato:** *“mejoramiento en la relación de las educadoras con las niñas”.*

La categoría busca dar a conocer las expectativas del equipo técnico en cuanto a la satisfacción del trato dentro del hogar, la cual señala la necesidad de mejorar en el fortalecimiento del trato en cuanto a las relaciones de las educadoras con las niñas. Esto fue realizado mediante la pregunta: En cuanto al trato ¿Qué espera usted del equipo de trabajo?

**E1:** *No responde.*

**E2:** *“Una mayor flexibilidad como en general, siento que cada una está inmersa en su forma de pensar sin poder flexibilizar y adaptarse a las situaciones, como por ejemplo: muchas se justifican porque tienen que aguantar que las niñas las traten de “x” manera, pero uno tiene que ser lo suficientemente flexible para poder entender de que las niñas han sufrido un daño y es una niña finalmente y no es un adulto que ha aprendido a manejar sus emociones, es decir, poder identificarlas y a sobre llevarlas. Las niñas están aprendiendo, pero las ven de una manera adulta y creo que es una de las cosas que a mí me resuena y que me molesta también, porque yo no puedo pretender que una niña de doce años, más haya que me trate como no sé de la forma que sea y que yo no espero que me traten así o que me peguen patadas, yo no puedo reaccionar y ponerme al nivel de ellas, porque es una niña y ha tenido una historia de vida mala por decirlo de alguna manera, y hay que tener flexibilidad de comprender esos que son temas centrales”.*

En cuanto a las expectativas del trato en torno a lo que se espera por parte del equipo de trabajo, del fragmento anterior se desprende que, como trabajadores profesionales se debe tomar conciencia que se debe tomar el rol como profesional y no caer en situaciones difíciles y complejas, tales como: responderles mal a las niñas saliéndose del protocolo. La idea es que tener la capacidad de sobre llevar las situaciones compleja de las NNA y de las que se presenten en el cotidiano, con una mayor flexibilidad, comprendiendo que se trabaja con niñas y adolescentes vulnerables y por lo demás, con un daño en sus cortas vidas, donde el hogar es un espacio de reparación, acogida y contención.



**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES**

En esta fase del estudio, se dará paso a revisar las conclusiones que se desprenden de los objetivos específicos de la investigación, las cuales llevarán a responder la pregunta central del estudio la cual busca conocer *¿Cuáles son las percepciones, prácticas y expectativas que los trabajadores identifican como relevante para la satisfacción del trato, la intervención social, la participación y la infraestructura en el programa residencial Infanto Adolescentes, de las fundaciones Hogar de Cristo, en la Región Metropolitana; agosto 2016 – julio 2017?* de lo anterior se despliegan los resultados que se revisarán a continuación.

Cabe recordar, que para la obtención de la información se contó con la colaboración y participación de los mismos trabajadores, los cuales pertenecen al programa residencial infanto adolescente perteneciente a la Fundación del Hogar de Cristo, para la obtención de dicha información se implementaron diversas técnicas tales como la entrevistas semiestructurada con los informantes claves y finalmente se realiza la técnica de la revisión documental con el fin de triangular información obtenida en las entrevistas de los trabajadores y relevar aspectos claves para la investigación.

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de los trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión infraestructura, en el programa Residencia infanto adolescente, de las fundaciones HC.**

Con respecto a la dimensión de Infraestructura, primeramente, se determinó que la mayoría de los trabajadores tanto como el equipo de educadoras y el equipo técnico cabe destacar que las ambos grupos mencionan o hacen referencia que no están satisfechos sobre esta dimensión, dejando en evidencia un descontento en la cual especifican ciertos aspectos de la casa que existe sobre la distribución de la casa, falta de áreas verdes, que los dormitorios estén deteriorados en este aspecto hablan de un hecho puntual de ventanas rotas, y que el patio no está techado el cual es una complicación en la época invernal, si bien la residencia es grande e amplia la distribución que tiene no es la más apropiada ya que los dormitorios están separados del comedor, living ya que por el patio al no ser techado y abierto se forman corrientes de aires que esto puede ser complicado a la salud de las niñas. Si destacan que uno de los arreglos que las dejan satisfechos es que la cocina se amplió y esto lo ven como algo positivo.

Si se hace un cruce entre lo recolectado y los estándares de trabajo fijados por el nivel institucional con en este caso se habla de una infraestructura deficiente tanto para los trabajadores como para las NNA de la residencia en que los trabajadores identifican como relevante para una infraestructura agradable, basándose en los niños/as dentro de uno de los estándares se encuentra el de **“Dormitorios y**

**espacios para los niños/as y adolescentes.”** En el que se espera que los niños/as disfruten de las instalaciones hogareñas, decoradas amobladas y mantenidas de acuerdo con altos niveles de satisfacción de los usuarios/as. Se hace referencia a ello que se debería mejorar con instalaciones de buena calidad

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión participación en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia infanto adolescentes.**

Se hace referencias a la participación en general y en la gestión - evaluación a la ESU, comenzando con la participación en general que son activos y autónomos, y se tiene comunicación entre trabajadoras trato directo, existe participación por parte de ellas para la institución y para el trabajo con las niñas del Hogar. Respecto a la ESU (que es un encuesta de satisfacción al usuario), hay un nulo conocimiento sobre este instrumentos de hecho apuntan de parte de las Educadoras que les aplica la directora del hogar, que es de competencias sobre ellas mismas y esta encuesta tiene el objetivo que tiene es si tienen un buen resultado, están calificadas para optar a que se les pueda subir el sueldo, en este sentido con la encuestas que ellas mencionan están muy insatisfechas ya que sienten que no es apropiado que todas las trabajadoras tengan el mismo resultados, o que también los resultados no sea mostrado físicamente en papel, también el que hay una baja motivación de querer ser reconocida tanto por los grupos de trabajos que están dentro de la residencias, acá es como que saben que hacer sus labores bien que cumplen con lo pedido dentro de sus turnos laborales.

Por otra parte, un descubrimiento que se hace indispensable mencionar, hace referencia a que los trabajadores destacaron que se requiere mejorar los espacios de participación, se refleja una alta motivación e interés por parte de los trabajadores realizar actividades fuera del Hogar, y generar espacios de participación con el equipo de trabajo como también con las NNA, reflejan que existe un autocuidado, pero que la representan como débil dentro del Hogar, que no ha sido implementada de manera cómo ellas quisieran, un autocuidado que no va más allá de una salida con las NNA, en el que se requiere situaciones de relajación para ellas como trabajadoras y salir de la rutina.

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores, en torno a la satisfacción de la dimensión trato, en el programa Residencia infanto adolescentes, de las fundaciones HC.**

En este punto se puede ver que en si no hay respuestas tan claras sobre las preguntas relacionadas, si hacen énfasis que hay una cordialidad de parte de ambos equipos

que se tratan bien, y que existe comunicación sobre las situaciones de las niñas en el día a día, en relación con ambos grupos entre ellas misma se dan apoyo en las educadoras en el turno realizado entregando un trato digno entre ambas, hablan y mencionan de un trato cordial entre ellas mismas. Se hace hincapié nuevamente respecto a que las instancias de autocuidado no son agradables para ellas, que no se realizan autocuidados para relajarse, y distraerse del trabajo.

Se habla como expectativas de los trabajadores una mejora de trato por parte del equipo de trabajo un fortalecimiento del personal trato directo: y con ello mejorar la comunicación.

Así como también se nombra mejoras de participación con las niñas en el que las instancias con ellas puedan ser al aire libre o creación de actividades creativas, basándose en este caso de las niñas se requiere este espacio de participación con ellas pero que éste se mejore en torno a la rutina que llevan las niñas dentro de Hogar y se realicen dichas actividades. Basándose en este caso de los niños/as dentro de unos de los estándares se encuentra el de “**Actividades recreativas**”, en el que se espera que se motive a los niños/as a perseguir sus intereses particulares, a desarrollar confianza en sus habilidades, a incorporarse en actividades recreativas, en el que como un resultado positivo y de mejora se mantiene el tema de que la participación de Usuario – Trabajador se fortalezca, con estas actividades que ellos mismos soliciten, así brindándole un espacio que permitan desarrollar sus propios intereses referente a las actividades en el hogar, como también fuera del Hogar u otros.

**Describir las percepciones, prácticas y expectativas de trabajadores en torno a la satisfacción de la dimensión intervención social, en el programa Residencia infante adolescente de las fundaciones HC.**

En lo que respecta a la intervención social se puede concluir que las educadoras manifiestan que, si existen intervenciones sociales pero que ellas, no las manejan o no las conocen, quienes las deberían manejar son el equipo técnico, acá se puede hablar

que el grupo de las educadoras no tienen una metodología, las metodologías que ellas utilizan son de trato directo y cuidado con las niñas, una de las inquietudes es que con mucha frecuencia se usa las pastillas y que una niña toma más que otra, que esto les sirve para tenerlas tranquilas y no moleste, pero que no están de acuerdo con ellos, ya que ellas en general optarían por terapias naturales antes de entrar a una terapia más tradicional, respecto al equipo técnico hacen referencias a las metodologías con las que trabaja que son entregados por parte de SENAME, la

mayoría de las entrevistas reflejan que las metodologías no son las más eficientes para las niñas.

De los relatos recogidos de la Intervención Social, se desprende que, si existe un reconocimiento de su trabajo profesional no solo por parte del equipo de trabajo, sino también socialmente, por parte de las niñas, familias, etc. Dentro de su intervención como trabajadores se desprende que se sienten bien trabajando con niñas, que se ha tenido las experiencias para llevar a cabo el trabajo que realizan hoy en día, ya que si sienten preparados para entrar a estos temas tan delicados y llegar a trabajar con infante – adolescente. Uno de los entrevistados relata que mejoraría las educadoras ya que son los trabajadores de trato directo con las NNA, explicando que son inadecuadas para el trato con las NNA. Se menciona también que como mejora sería modificar los turnos de las educadoras.

Refiriendo a la integración teórica en este caso de la Teoría Fundamentada, dado que estos surgen de los datos obtenidos de la investigación, que va en búsqueda de nuevas formas de entender los problemas sociales que se identifican en el presente estudio, se puede hallar que dentro de todo lo recolectado, en base a los mismo relatos de los trabajadores nos arrojaron fragmentos en que uno puede conocer una realidad social tal cual se presenta dentro de la Residencia Hogar de Arica, en el que sí se pudo llevar a cabo, una realidad que no conocíamos y se pudo recolectar información relevante, siendo más significativas y así entregando información fidedigna que la actual ESU no contempla, ya que este proyecto tiene como finalidad ser un estudio cualitativa y aplicada.

A modo general consiste en dar un aporte tanto a las personas que pudieron colaborar directamente como indirectamente, con los resultados obtenidos, cabe mencionar que el ingreso a campo desde una primera instancia fue complicado, ya que se tuvo que insistir en varias ocasiones poder concretar un día para la realización de las entrevistas pre test, y así poder luego ir a realizar las entrevistas finales a los trabajadores de las residencias, unas de las primeras sucesos que se puede evidenciar es que tienen un porcentaje de trabajadores con licencias médicas prolongadas, tanto del equipo técnico como de las educadoras, lo cual se dificulto realizar las entrevistas, dentro del grupo de las educadoras solo una no quiso ser entrevistada, por el hecho de que ésta sería grabada y tenía miedo a las posibles represalias como perder su fuente laboral (en caso de que el audio fuera difundido), en el que hay que mencionar que las entrevistas son de forma confidencial y anónimas, solo es para entregar información fidedigna de lo entrevistado.

**CAPITULO VI**  
**PLAN DE ACCIÓN**

## PROYECTO DE INTERVENCIÓN

### Nombre del Proyecto

Autocuidado para los trabajadores “Liberando el Estrés y Cuidando a los que también cuidan”.

### Población Objetivo (Beneficiarios/as directos/as e indirectos/as).

Los beneficiarios directos del Plan de Acción serán los mismos trabajadores del Hogar de Arica de las Fundaciones del Hogar de Cristo, las cuales se encuentran vinculadas a la institución que llevará a cabo el plan de acción.

Los beneficiarios indirectos serán las niñas y adolescentes que son pertenecientes a los programas de residencia Infanto Adolescente de las Fundaciones de Hogar de Cristo.

### Contexto institucional y/o territorial.

La presente investigación se basa en el trabajo realizado en colaboración con la Fundación del Hogar de Cristo la cual fue creada el 19 de octubre de 1944 el Padre Alberto Hurtado se decidió a fundar el Hogar de Cristo, una instancia que no sólo le brindaría “*pan, techo y abrigo*” a los más pobres y excluidos, sino que también les entregaría el amor de una mano amiga. Motivado por ese gran sentimiento de justicia social, el 21 de diciembre de ese mismo año (1944) se inició, con la primera piedra, la construcción en la calle Bernal del Mercado de la que hoy es la sede principal de la Fundación (Hogar de Cristo). Es una “*institución privada, sin fines de lucro, acreditada por el organismo central de Chile, Servicio Nacional de Menores (SENAME)*”.

Desde los inicios del Hogar de Cristo, los niños y niñas que viven en condiciones de pobreza y exclusión social han sido un grupo prioritario. Es así como el Padre Hurtado comienza el trabajo del Hogar de Cristo acogiendo a muchos niños/as que requerían de un lugar protegido y cálido en el cual permanecer y recibir oportunidades de una vida mejor.

En cuanto a la oferta programática con la que trabaja el programa residencial de Infanto adolescente, Los NNA de los Centros residenciales son personas que han sido gravemente vulneradas en sus derechos y que, a consecuencia de ello, deben ser separados de su familia de origen o de aquella familia con la cual convive, de forma de cautelar su seguridad física, emocional, psicológica y espiritual.

Los usuarios/as provienen de familias que viven situaciones de exclusión, marginalidad y pobreza, existiendo además factores que han colaborado en la situación de vulneración de derechos.

Dentro de estos factores son recurrentes las incompetencias parentales derivadas del abandono de uno o ambos padres, falta de destrezas parentales, negligencia severa, maltrato físico y emocional, abuso sexual, trabajo infantil, entre otras. De esta forma, es fundamental trabajar con los referentes familiares existentes, sea estos la familia de origen, familia extensa o familia adoptiva, y otros adultos significativos, promoviendo las mejoras de las condiciones familiares y toma de decisiones oportunas en beneficio de los niños/as.

Dentro de los objetivos de dicho programa se encuentran:

**Objetivo General:**

“Restablecer el derecho a vivir en familia de niños, niñas y adolescentes, de 0 a 17 años 11 meses y 29 días con medidas de protección judicial, mediante una atención residencial temporal, especializada, personalizada y de calidad, acorde a los principios y derechos de la Convención sobre los Derechos del Niño.”

**Objetivos Específicos:**

1. Asegurar una adecuada calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes atendidos, cautelando su seguridad física y emocional, y la satisfacción de sus necesidades integrales de desarrollo.
2. Contribuir en la reparación de daños en el ámbito psicológico, familiar y/o social.
3. Promover el desarrollo de habilidades cognitivas, afectivas y socioeducativas para la autoprotección y la vida independiente, según edad y necesidades individuales, desde un enfoque de género y multicultural.
4. Fortalecer y potenciar los recursos familiares socio comunitarios necesarios para lograr la reinserción familiar, cuando esto sea posible
5. Facilitar la integración del niños, niñas y adolescentes susceptible de ser adoptado/a, a una familia adoptiva.

**Contextualización general:**

Dentro del programa residencial Infante Adolescente del Hogar de Arica, se plantean 4 dimensiones de satisfacción respecto a la participación, infraestructura, intervención social y trato, que vivencian los trabajadores participantes, es en este sentido que la investigación sostenida se centró en conocer en ámbitos desde su experiencias, prácticas y expectativas y poder desarrollar un estudio más profundo. Para poder desarrollar dicho planteamiento se utilizaron técnicas e instrumentos que pudieran dar cuenta de los procesos. En primer lugar, se planteó mediante la técnica de entrevista semiestructurada con los trabajadores, tanto como equipo



técnico y Educadoras de manera individual y simultánea. Dicha información recabada fue analizada y posteriormente concluida, por lo que, a partir de dichos resultados obtenidos en el estudio, se despliega la siguiente propuesta de intervención (Plan de Acción).

Cabe mencionar que los lineamientos trazados en el contenido de esta propuesta son planteamientos generales, los que han surgido a raíz de la información obtenida de los resultados. Se hace hincapié, en que el siguiente plan de acción se levanta como una sugerencia a la institución, y en ninguna medida se exige que éste sea implementado de manera obligatoria por la fundación (residencia). A continuación, se revisará la problematización del presente plan de acción en el cual se mostrarán los principales hallazgos en cuanto a las conclusiones de la investigación.

### **Breve descripción de problemática a intervenir.**

Trabajar profesionalmente en la línea Infante Adolescente, implica asumir múltiples impactos, asociados a la temática y a la organización de la tarea. Se pretende entregar una idea al Hogar Arica respecto de las actividades de autocuidado que se llevan a cabo hoy en día con la finalidad de que existan futuras mejoras, pero a través de la organización y coordinación del propio equipo de trabajo, es decir, llevar a cabo un trabajo en equipo de la que todos estén de acuerdo y conforme. Cabe señalar que esta propuesta se realizó en base a las necesidades y posibilidades descubiertas durante la investigación y por lo tanto, se formula enfocada directamente en prácticas que ellos realizan constantemente, pero de manera informal, pudiendo ser aún más provechosas si se realizarán de manera planificada. Lo anterior no implicará costo ni de recursos humanos ni de presupuesto monetario, ya que se encuentra planificado tomando en cuenta el contexto institucional en el que se encuentra el hogar en la actualidad.

Por lo expuesto, es posible indicar que esta propuesta se centra específicamente en establecer reuniones técnicas como espacio para realizar sesiones programadas de autocuidado dentro del calendario mensual y anual. Para esto, lo ideal es generar mensualmente, dentro de lo posible, espacios de autocuidado programados en donde participe todo el equipo de trabajo, desde las educadoras de trato directo diurno y nocturno, además el equipo técnico y la directora.

Adicionalmente a esto, se insta al Hogar a generar espacios programados de encuentro, esparcimiento y recreación con todos los integrantes, esta propuesta se genera por el deseo de las investigadoras de aportar a la generación de prácticas conscientes de autocuidado para todo el equipo de trabajo, en pro de fortalecer aún más los lazos de compañerismo y amistad que existen dentro de este y evitar posibles enfermedades de desgaste profesional.

Cabe mencionar también que, durante el trascurso de la investigación se identificó que, si bien existe una metodología de autocuidado establecida por el mismo programa en estos procesos, pero éste podría ser fortalecido ya que con las entrevistas se han identificado varios relatos de parte del equipo de trabajo que si se manifiesta un autocuidado que no es completamente satisfactorio para ellos, por esto se quiere así mejorar las experiencias que tienen los trabajadores del Hogar Arica.

El problema central identificado, es la debilidad en la ejecución de estrategias de autocuidado para los trabajadores, utilizados por el programa residencial infanto adolescente “Hogar de Arica”.

A continuación, se presenta un cuadro de un análisis FODA, señalando las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para enfrentar el problema principal que atiende el plan de acción.

Fortalezas	Oportunidades
Una de las fortalezas es que el programa cuenta con la participación de parte de todo el equipo de trabajo, que así se realicen charlas en que ellos puedan dar sus opiniones de los que ellos requieren para tener mejoras en el autocuidado dentro del Hogar, para optimizar la mejora del rendimiento en el trabajo y así mejorando las relaciones interpersonales que existen dentro de la institución.	Una de las oportunidades que se identificaron es que los mismos trabajadores requieren de ciertas necesidades de parte de esta metodología del autocuidado, se califica una cierta debilidad que debe ser mejorada. Otra de las oportunidades que se pueden identificar en el estudio, es que éste presta un apoyo bibliográfico importante, donde los mismos relatos interpretan ciertas expectativas que ellos interpretan del autocuidado, aportando con ideas concretas para mejoras futuras.
Debilidades	Amenazas

Una de las debilidades identificada es que para mejorar la siguiente situación planteada es que el programa Hogar de Arica es que no cuente con un espacio/ tiempo adecuado para la realización de los autocuidados.	Una de las amenazas identificada para reparar la situación problema es con los recursos que cuentan, que también se vinculan con las debilidades planteadas anteriormente, como también lo podría ser la falta de tiempo para realizar los autocuidados necesarios.
--	---

A continuación, se dará a conocer el marco referencial, en el cual se sustente la intervención del presente plan de acción.

**Definición de un marco referencial que sustente la intervención.**

En cuanto al modelo teórico referencial del presente plan de acción, se propone la utilización del Modelo de Autocuidado “AC” desde la perspectiva del afrontamiento a través del apoyo Social.

*“Se desarrolla este modelo como una forma de afrontar el síndrome de burnout en profesionales dedicados a servicios y ayuda a otros a través del Apoyo Social en el trabajo. Entendiendo por Apoyo Social "todo proceso de transición interpersonal proveniente de los recursos sociales naturales o redes sociales de pertenencia, que potencian y favorecen el bienestar de los agentes implicados" (Martínez, García & Maya, 2000)*

Es posible identificar tres tipos de apoyo: emocional, instrumental e informacional. El primero, se expresa en el sentimiento de ser amado, de poder contar con alguien, de poder ser escuchado. El segundo, consiste en la prestación de ayuda directa o de algún servicio; y finalmente, el tercero, consiste en brindar información, consejo y/o guía para la resolución de los problemas.

El apoyo social se materializa en el trabajo en las redes de apoyo social. Las redes sociales conforman el principal sistema de apoyo natural que tiene una persona.

*“El apoyo social en el trabajo aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora las actitudes y conductas negativas del sujeto hacia los demás” (Gil Monte & Peiró, 1997).*

Este apoyo puede provenir de diferentes fuentes: los compañeros de equipo, los grupos informales y hasta los jefes. En el contexto laboral es importante diferenciar la red de apoyo que conforman los otros miembros de la organización con quienes

el profesional comparte el espacio de trabajo cotidiano, de los amigos con quienes pudiera contar.

Esta forma enuncia estrategias generales para abordar el problema del *burnout*, las cuales se sustentarían en la conceptualización de apoyo social y su operativización a través de las redes de apoyo social, concretamente laborales.

- Revisar las modalidades de trabajo cotidiano.
- Rediseñar las tareas.
- Distanciamiento mental del trabajo o fuera del horario laboral.
- Contar con momentos de descanso en el trabajo.
- Fijarse objetivos de trabajos reales y posibles de alcanzar.
- Aumentar la competencia profesional a partir del desarrollo de la capacitación.

Permitiendo así la participación de todo el equipo de trabajo, como personas con potencialidades y aprendizaje social, que ellos mismos se sientan parte del proceso y actores claves en las decisiones de las actividades que quieren para fortalecer en el autocuidado. Dicho esto, se sugiere atender a la información y análisis previsto por las entrevistas realizadas, dados a conocer en la fase de análisis del presente estudio, a fin de contextualizar y profundizar las razones que llevaron a cabo el siguiente plan de acción.

### **Objetivos de Intervención.**

#### **Objetivo General**

“Fomentar estrategias de autocuidado desde los mismos trabajadores, para la prevención del desgaste tanto a nivel individual como del equipo de trabajo”

#### **Objetivos Específicos:**

1. Promover la reflexión personal y grupal de los participantes, en la existencia de conocimiento sobre el autocuidado en el equipo de trabajo del Hogar de Arica.
2. Reconocer las buenas prácticas que existen en las instancias de autocuidado que ya se implementaron.

3. Identificar las necesidades actuales del autocuidado existentes de parte de todos los trabajadores.
4. Fomentar la comunicación, y aumentar la participación, y armonía en los equipos de trabajo, aumentando el nivel de bienestar y satisfacción laboral.

**Matriz operativa de la intervención.**

Objetivos Específicos	Resultados Esperados
Implementar la presentación del plan de acción al programa residencial Infanto adolescente Hogar de Arica.	Mejorar y generar cambios de manera participativa de los trabajadores en el autocuidado del Hogar de Arica, que permitan compartir experiencias entre éstas y además aumentar en la confianza entre el grupo.
Diseñar junto al equipo de trabajo las actividades de autocuidado que se ejecutarán.	El presente proyecto se pretende realizar en un tiempo de mediano plazo, 3 meses aproximadamente.
Ejecutar el plan de acción en base a las actividades propuestas por los mismos trabajadores el Hogar de Arica.	Que los trabajadores gocen de un autocuidado satisfactorio a los que ellos proponen, éste se genera por el deseo de las investigadoras de aportar a la generación de prácticas conscientes de autocuidado para todo el equipo de trabajo, en de fortalecer aún más los lazos de compañerismo y evitar posibles enfermedades debido al desgaste profesional.

**Plan de Actividades.**

A continuación, se mostrará los pasos a seguir para exponer el plan de actividades a la institución en estudio.

<b>Objetivo Operativo</b>	<b>Tareas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Insumos</b>	<b>Productos</b>
	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Esperados</b>
<b>Implementar la presentación del plan de acción al programa residencial Infanto adolescente Hogar de Arica.</b>	-Coordinación de reunión con la directora del Hogar de Arica.  -Reunión con equipo de trabajo y presentación del plan de acción.	1era y 2da semana del mes de agosto del presente año (2017)  -Alexandra Araya. -Caterine Riega. -Bernardita Soto.	-Celular -Cuaderno -Lápiz -Notebook	Que se apruebe la implementación del plan de acción propuesto.
<b>Diseñar junto al equipo de trabajo las actividades de autocuidado que se ejecutarán.</b>	-Creación de una lluvia de ideas, de autocuidado que se expondrán mediante una charla respecto a las percepciones de cada participante.  Realización de Ajustes necesarios.	3ra y 4ta semana de agosto del presente año (2017)  -Alexandra Araya. -Caterine Riega. -Bernardita Soto.	-Papel Kraft -Plumones -Cartulinas -Notebook	Propuestas de autocuidado posibles de ser implementadas.

<b>Ejecutar el plan de acción en base a las actividades propuestas por los mismos trabajadores el Hogar de Arica.</b>	-Realización de la metodología de autocuidado ingresada como actividad en el modelo de trabajo en la residencia.	1era y 2da semana de septiembre del presente año (2017)  -Alexandra Araya. -Caterine Riega. -Bernardita Soto.	-Notebook -Cuaderno -Lápiz -Hojas blancas	Plan de acción aprobado por la directora del Hogar de Arica.
---	--	---	--	--

Carta Gantt del Plan de Actividades

Meses	Agosto				Septiembre				Octubre			
	semana				semana				semana			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<div> <div>Ítem</div> <div>Actividades</div> </div>												
Coordinación de reunión con la directora del Hogar de Arica												
Reunión con equipo de trabajo, presentación del plan de acción												
Creación de una lluvia de ideas, de autocuidado												
Realización de Ajustes necesarios.												
Realización de la metodología de autocuidado												

ingresada como actividad en el modelo de trabajo en la residencia												
Evaluación intermedia de la implementación												
Evaluación final de la implementación												

Plan de evaluación de la intervención

EVALUACIÓN	
Tipo y Modelo	En el presente plan de acción se sugiere 2 tipos de evaluación. -En primer lugar, se propone al programa residencial que realice una evaluación (intermedia), EX - DURE, para así durante la aplicación del “proyecto” conocer su estado y su avance. Además, poder corregir o retroalimentar las etapas del proyecto en el caso de ser necesario.
Técnicas	Para ello se recomienda un plenario de conversación con el equipo de trabajo del Hogar, o la aplicación de algún instrumento de ayuda para una evaluación intermedia y lograr tener un cúmulo de información suficientemente “poderosa” como para cambiar el proyecto de acuerdo con las necesidades que el conjunto social intervenido va requiriendo. Se invita a la institución realizar una evaluación a nivel final, EX - POST/ TERMINAL, en el cual éste permita conocer los resultados obtenidos tras la intervención, como también de evaluar el cumplimiento de los objetivos del plan. Se recomienda la aplicación de algún instrumento de carácter cuantitativo que permita evaluar los objetivos propuestos.
Medios de Verificación	Por último, se aconseja la elaboración y aplicación de una matriz de marco lógico con el objetivo de facilitar la gestión del plan de intervención, además de fortalecer la elaboración de éste, facilitando el acceso de manera rápida a los resultados propuestos. Por otra parte, esto permitirá realizar un seguimiento de la ejecución del plan de acción y así facilitar la evaluación de los resultados e impactos obtenidos mediante la ejecución.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A. (1997). *Etnografía, Metodología Cualitativa en la Investigación Sociocultural*. México.
- Ander Egg, E. (1995). *"Técnicas de investigación"*. Edición Colección política, servicios y Trabajo Social.
- Anselm, S.; Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. **Colombia**.
- Arias, F. (2006). *El proceso de la investigación científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Arias, M. (2000). *La triangulación metodologica: Sus principios, alcances y limitaciones*.
- CIDPA - SENAME, (2008). *¿Enfoque de derechos o enfoque de necesidades?*. **Santiago**.
- Corbetta, P. (2007). *Metodologías y Técnicas de Investigación Social*. España.
- Cuñat, R. (2006). *Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al estudio del proceso de creación de empresas*.
- Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: A Source Book*. Aldine Publishing Company. Chicago.
- Fundación Hogar Cristo.(2016). *Investigaciones Sociales Cualitativas via Tesis de Grado de Trabajo Social*. Fundación Hogar de Cristo – Universidad Tecnológica de Chile – Inacap. Santiago de Chile.
- Fundación Hogar de Cristo. (2009). *Modelo de evaluacion de satisfacion*. Universidad San Alberto Hurtado. **Santiago**.
- Gallinato Silva Carolina. (2013). *UNICEF. Primera Infancia: Una etapa crucial*. Santiago de Chile.
- Gallinato Silva Carolina. (2014). *UNICEF. Primera Infancia*. Santiago de Chile.
- Glaser, B. y A. Strauss (1967). *The Discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company.
- Gil Monte & Peiró, 1997 citado en Tonon, (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

- Gobierno de Chile. (2001). *Política Nacional y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia*. Editado por Ministerio de Planificación y Cooperación. Santiago de Chile.
- Goicovic, I. (2006). *Los Ciclos de la Vida Infanto-Juvenil en el Chile Tradicional*. Revista Ekosol: ¿Cómo Vamos Ciudadanos?
- Hogar de Cristo. (2012). *Modelo técnico de las Residencias Infanto – Adolescentes*. Santiago de Chile.
- Hogar de Cristo. (2012). *Procedimientos y estándares de operación del programa residencial para niños, niñas y adolescentes*. Santiago de Chile.
- Jones, D., Manzelli, H. & Pecheny, M. (2004). *Grounded theory una aplicación de la teoría fundamentada a la salud*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Kornblit A. (2004). *Metodologías Cualitativas: Modelos y procedimientos de Análisis*.
- Madariaga, H.; Zanzi, O. (2002). *Infancia y Políticas Sociales*. Coeditado por UNICEF – Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Martínez, C. (2012). *El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias*. México.
- Martínez, García & Maya, 2000 citado en Tonon, G (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional. Una mirada del Síndrome de Burnout*. Buenos Aires: Espacio Editorial.
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y Orientaciones Teórico-Metodológicas de la Investigación Cualitativa*.
- Milanich N. (2004). *Perspectiva histórica sobre filiación ilegítima e hijos ilegítimos en América Latina*. Revista de Derechos del Niño, N° 2, Universidad Diego Portales – UNICEF. 225 – 2552.
- Ministerio de Desarrollo de Justicia. (2005). *Biblioteca del Congreso Nacional*. Santiago de Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2014). *Política de Niñez y Adolescencia (2015-2025)*. Santiago de Chile.
- Peña, M. (2004). *El Niño Como Sujeto: El Caso de la Infancia y Niñez en Chile en el Siglo XX*.
- Rodríguez, G.; Gil, J.; García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa. Capítulo I Tradición y Enfoques en la Investigación Cualitativa*.

- SENAME. (2007). *Ministerio de Justicia de Derechos Humanos*. Santiago de Chile.
- SENAME. (2007). *Protección de la infancia*. Santiago de Chile.
- SENAME. (2007). *Tipos de Residencias de Protección*. Santiago de Chile.
- SENAME. (2010). *“Primera consulta nacional a niños, niñas y adolescentes de centros residenciales: “mi derecho a ser escuchado”*. Santiago de Chile.
- Salamanca, A. & Crespo, M. (2007). *El Muestreo en la Investigación Cualitativa*.
- Strauss. (1976). *Comparación de los Marcos Teóricos en Investigación Cuantitativa y Cualitativa Metodología*. Universidad San Alberto Hurtado.
- Taylor y Bogdan, S. R. (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- UNICEF. (2013) *¿Quiénes somos?* Santiago de Chile.
- UNICEF. (2006). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Santiago de Chile.
- Valverde, F. (2004). *Apuntes sobre Enfoque de Derechos*. Asociación Chilena Pro Naciones Unidas ACHNU – PRODENI. Santiago.
- Walter L. Arias Gallegos. (2013). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo*.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, A. (1997). Etnografía, Metodología Cualitativa en la Investigación Sociocultural. México. Disponible en: <https://temcasite.wordpress.com/2016/08/18/angel-aguirre-baztan-ed-etnografia-metodologia-cualitativa-en-la-investigacion-sociocultural-1997>
- Anselm, S.; Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la Teoría Fundamentada. Colombia. Disponible en: [http://www.academia.edu/949983/Bases\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_cualitativa.\\_T%C3%A9nicas\\_y\\_procedimientos\\_para\\_desarrollar\\_la\\_Teor%C3%ADa\\_Fundamentada](http://www.academia.edu/949983/Bases_de_la_investigaci%C3%B3n_cualitativa._T%C3%A9nicas_y_procedimientos_para_desarrollar_la_Teor%C3%ADa_Fundamentada)
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: Sus principios, alcances y limitaciones. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/16851/14590>
- Burr Bustamante, F.; Contreras, L.; Crettier, B.; Ramm Santelices, A.; Gómez Muzzio, E., (2015). "Informe final estudio de caracterización del vínculo familiares, niños y adolescentes y de las intervenciones de fortalecimiento familiar". Disponible en: <http://www.icsoc.cl/wp-content/uploads/2015/03/informe-final-v%C3%adnculo.pdf>
- Canales, M. (2006). Metodologías de Investigación Social. Santiago de Chile. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/73350120/Canales-M-2006-Metodologias-de-La-Investigacion-Social-Introduccion-a-Los-Oficios-Pp-11-28>
- Consejo Nacional de la infancia. (2016). Disponible en: <http://www.consejoinfancia.gob.cl/2016/03/17/presidenta-bachelet-entrego-al-pais-la-politica-nacional-de-ninez-y-envio-del-proyecto-de-ley-de-la-defensoria-de-la-ninez/>
- Contreras, M., (2012). Valores que fundan el trabajo con niños, niñas y adolescentes. Disponible en: <http://www.relaf.org/hogarcristo.pdf>
- Corbetta, P. (2007). Metodologías y Técnicas de Investigación Social. España. Disponible en: <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/metodologc3ada-y-tc3a9cnicas-de-investigac3b3n-social-piergiorgio-corbetta.pdf>
- Cuñat R. (2006). Aplicación de la teoría fundamentada (Grounded Theory) al estudio del proceso de creación de empresas. Disponible en:

<file:///C:/Downloads/DialnetAplicacionDeLaTeoriaFundamentadaGroundedTheoryALes-2499458.pdf>

- Denzin, N. (1970). Sociological Methods: A Source Book. Chicago: Aldine Publishing Company. Disponible en: <https://www.abebooks.co.uk/book-search/title/sociological-methods-a-sourcebook/author/denzin-norman-k/>
- Departamento de Protección de derechos. (2011). Disponible en: <http://slideflix.net/doc/148237/mi-derecho-a-ser-escuchado>
- Ferrer, J. (2010). Métodos de la Investigación. Disponible en: <http://metodologia02.blogspot.cl/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Fundación Hogar de Cristo, (2014). Disponible en: [http://www.hogardecristo.cl/wp-content/files\\_mf/1453483254Memoria2014\\_8MG.pdf](http://www.hogardecristo.cl/wp-content/files_mf/1453483254Memoria2014_8MG.pdf)
- Fundación Hogar de Cristo, (s.f.). Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/mision-y-vision/>
- Fundación Hogar de Cristo. (s.f.). Hogar de Cristo. Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/mision-y-vision/>
- Hernández, J.; Herrera, G.; Martínez, L.; Páez, R.; Páez, j. & Auxiliadora, M. (2011). Teoría Fundamentada. Puerto Ordaz. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/219790447/TEORIA-FUNDADA>
- Hogar de Cristo, (2015). Pobreza en Chile. Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/pobreza-en-chile/>
- Hogar de Cristo, (2014). Solidaridad en Acción. Disponible en: [http://www.hogardecristo.cl/wpcontent/files\\_mf/1453483254memoria2014\\_8mg.pf](http://www.hogardecristo.cl/wpcontent/files_mf/1453483254memoria2014_8mg.pf)
- Hogar de Cristo, 2015. Pobreza en Chile. Disponible en: <http://www.hogardecristo.cl/pobreza-en-chile/>
- Hogar de Cristo, (2014). Solidaridad en acción. Disponible en: [http://www.hogardecristo.cl/wpcontent/files\\_mf/1453483254memoria2014\\_8mg.pf](http://www.hogardecristo.cl/wpcontent/files_mf/1453483254memoria2014_8mg.pf)
- Jones, D., Manzelli, H. & Pecheny, M. (2004). Grounded theory una aplicación de la teoría fundamentada a la salud. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/101/10101904.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/101/10101904.pdf)
- Martínez Pérez, A., (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado, actual de la cuestión. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/datoss.htm>

- Martínez, C. (2011). El muestreo en investigación cualitativa: Principios básicos y algunas controversias. México. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>
- Mella, O. (1998). La metodología representada por la etnometodología. Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa. Disponible en: <http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf>
- Modelo técnico, Procedimientos y estándares de operación del Programa Residencial para niños, niñas y adolescentes.
- Montañez, L. (2014). Tipos de Muestreo Cualitativos. Disponible en: <https://prezi.com/xp0vwtaw1au7/tipos-de-muestreo-cualitativo/>
- Manual de Orientación y apoyo para la elaboración de Tesis de Grado, Equipo Área de Trabajo social, Universidad Tecnológica de Chile – Inacap.
- Niños y niñas y adolescentes en el sistema de residencial en Antofagasta. Disponible en: [http://ciperchile.cl/pdfs/08-2013/sename/informe\\_antofagasta.pdf](http://ciperchile.cl/pdfs/08-2013/sename/informe_antofagasta.pdf)
- Peña, M. (2004). El Niño Como Sujeto: El Caso de la Infancia y Niñez en Chile en el Siglo XX. Disponible en: [www.fchst.unlpam.edu.ar/iciels/117.pdf](http://www.fchst.unlpam.edu.ar/iciels/117.pdf)
- Quintana, A. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. Lima. Disponible en: [http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv\\_quintana.pdf](http://cienciassociales.webcindario.com/PDF/Cualitativa/Inv_quintana.pdf)
- Rodríguez, G.; Gil, J.; García, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Capítulo I Tradición y Enfoques en la Investigación Cualitativa. Disponible en: <http://www.albertomayol.cl/wp-content/uploads/2014/03/Rodriguez-Gil-y-Garcia-Metodologia-Investigacion-Cualitativa-Caps-1-y-2.pdf>
- Salamanca, A. & Crespo, M. (2007). El Muestreo en la Investigación Cualitativa. Disponible en: <http://ceppia.com.co/Documentos-tematicos/INVESTIGACION-SOCIAL/MUESTREO-INV-CUALITATIVA.pdf>
- SENAME: “Oferta de Protección”. Disponible en: <http://www.sename.cl/web/oferta-de-proteccion/>
- SENAME: “Relaciones Internacionales”. Disponible en: <http://www.sename.cl/web/relaciones-internacionales/>
- SENAME: “Red de colaboradores Acreditados”. Disponible en: <http://www.sename.cl/web/red-colaboradores-acreditados/>

- SENAME, (2011). Bases técnicas línea de acción centros residenciales modalidad residencias para mayores. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p3-24-02-2011/3-BASES-TEC-RESIDENCIAS-PARA-MAYORES-RPM.pdf>
- SENAME, (2007). Marco Legal sobre los Derechos y Leyes de Menores. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=content&pa=showpage&pid>
- SENAME, (2012). Revista Señales. Disponible en: <http://www.psicoargentinos.com.ar/ciclo.h#>
- SENAME; enero, (2011). Disponible en: <http://www.sename.cl/tactiva/res-001b-conv-rimanakuy.pdf>
- SENAME, (2011). Anuario Estadístico Institucional.
- SENAME, (2012). Revista Señales. Disponible en: <http://www.psicoargentinos.com.ar/ciclo.h#>
- SENAME, (2007). Marco legal sobre los derechos y leyes de menores. Disponible en: <http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=content&pa=showpage&pid>
- Serrano, G. P. (2013). Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Disponible en: <http://www.casadellibro.com/libro-investigacion-cualitativa-i-retos-e-interrogantes--metodos-6-ed/9788471336286/390717>
- Silva, C., (2015). UNICEF: “Los derechos de los niños, una orientación y un limitante. Definiciones conceptuales para un sistema integral de protección a la infancia”. Disponible en: [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl)
- Strauss. (1976). Comparación de los Marcos Teóricos en Investigación Cuantitativa y Cualitativa Metodología. Universidad San Alberto Hurtado. Disponible en: [http://www.academia.edu/6748343/Comparaci%C3%B3n\\_de\\_los\\_Marcos\\_Te%C3%B3ricos\\_en\\_Investigaci%C3%B3n\\_Cuantitativa\\_y\\_Cualitativa\\_Metodolog%C3%ADa](http://www.academia.edu/6748343/Comparaci%C3%B3n_de_los_Marcos_Te%C3%B3ricos_en_Investigaci%C3%B3n_Cuantitativa_y_Cualitativa_Metodolog%C3%ADa)
- Taylor y Bogdan, S. R. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona. Disponible en: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Unicef. (2006). Disponible en: <http://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino/>

- Walter L. Arias Gallegos. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492013000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200002)
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación. Serie Documentos de Trabajo, Universidad del CEMA. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/64272325/Enrique-Yacuzzi-Estudio-de-Casos-Como-Metodologia-de-Investigacion>



## ANEXOS

Anexo n°1: Resultados nacionales: Primera Consulta Nacional a Niños, Niñas y Adolescentes de Centros Residenciales: “Mi Derecho a ser Escuchado” en el marco del Plan del Fortalecimiento del Buen Trato Institucional. Departamento de Protección de Derechos 17 y 18 de agosto de 2011.

### **1. DIMENSIÓN TRATO:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) SEÑALA QUE EN **UN 78,0%**, EQUIVALENTE A 3.088 NIÑOS/AS EN QUE EXISTE SATISFACCIÓN RESPECTO DEL TRATO RECIBIDO EN LA RESIDENCIA, VERSUS **UN 18,9%**, EQUIVALENTE A 753 NIÑOS/AS QUE DECLARAN INSATISFACCIÓN EN ESTE ASPECTO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 3,1% (123) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE.

### **2. DIMENSIÓN SOCIO-EDUCACIÓN:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) SEÑALA QUE EN UN **72,21%**, EQUIVALENTE A 2.861 NIÑOS/AS EN QUE EXISTE SATISFACCIÓN RESPECTO DEL CLIMA SOCIO-EDUCATIVO DE LA RESIDENCIA, VERSUS UN **23,09%**, EQUIVALENTE A 1.103 NIÑOS/AS QUE DECLARAN INSATISFACCIÓN EN ESTE ASPECTO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 4,7% (188) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE.

### **3. DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) UN QUE 63,69% EQUIVALENTE A 2.525 NIÑOS/AS EXPRESAN SE RESPETA SU DERECHO A LA OPINIÓN Y PARTICIPACIÓN, MIENTRAS QUE UN 33,50% EQUIVALENTE A 1.328 NIÑOS/AS QUE SEÑALAN INSATISFACCIÓN EN ESTE ASPECTO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 2,81% (111) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE

### **4. DIMENSION PROVISION:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) UN **84,40%**, EQUIVALENTE A 3.345 NIÑOS/AS QUE DECLARAN SATISFACCIÓN EN CUANTO A LA ATENCIÓN DE SUS NECESIDADES BÁSICAS DE PROVISIÓN DE PARTE DE LA RESIDENCIA, MIENTRAS QUE UN **12,69%**, EQUIVALENTE A 504 NIÑOS/AS SE MUESTRA INSATISFECHO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 2,91% (115) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE.

#### **5. DIMENSIÓN FAMILIA:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) UN **65,31%**, EQUIVALENTE A 2.588 NIÑOS/AS QUE DECLARA ESTAR EN CONTACTO CON SU FAMILIA, VERSUS UN **30,9%**, EQUIVALENTE A 1.226 QUE EXPRESA LO CONTRARIO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 3,79% (150) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE.

#### **6. DIMENSIÓN PRIVACIDAD:**

EL TOTAL DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CONSULTADOS (3.964) UN **75,40%**, EQUIVALENTE A 3.073 QUE DECLARA TENER ESPACIOS DE PRIVACIDAD EN LA RESIDENCIA, MIENTRAS QUE UN **21,16%**, EQUIVALENTE A 772 NIÑOS/AS EXPRESA LO CONTRARIO. LA DIFERENCIA CORRESPONDE AL 3,0% (119) DE NIÑOS QUE NO CONTESTA O LO HACE EQUIVOCADAMENTE.

#### **7. DIMENSIÓN AUTO-CUIDADO:**

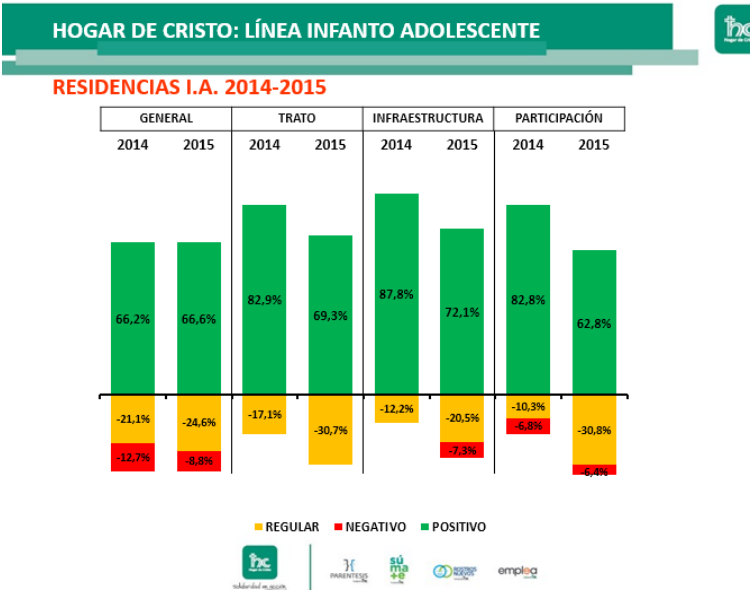
EL TOTAL DE LOS ADOLESCENTES CONSULTADOS (1.971) UN **76,15%**, EQUIVALENTE A 1.500 JÓVENES DECLARA TENER ALGÚN GRADO DE CONOCIMIENTO RESPECTO DE SU AUTO-CUIDADO, MIENTRAS QUE UN **20,58%**, EQUIVALENTE A 407 JÓVENES QUE SEÑALA LO CONTRARIO.

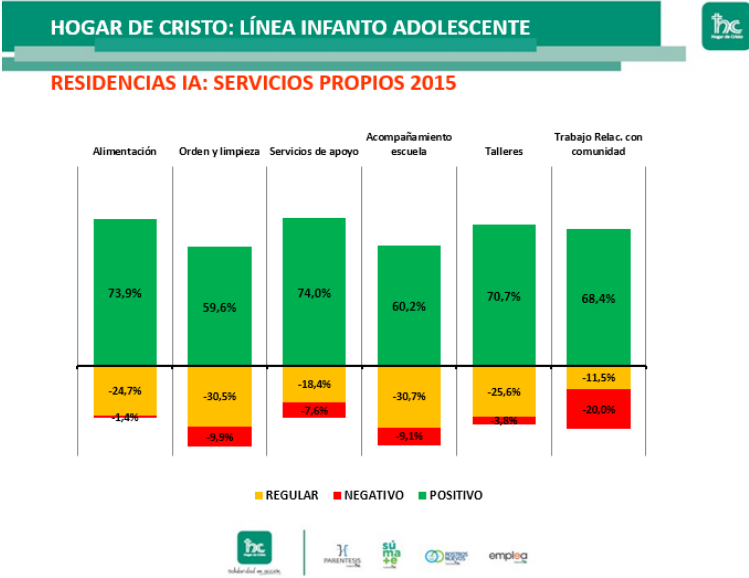
#### **Anexo n°2: Principios Orientadores. Valores que fundan el trabajo con NNA.**

- **Solidaridad:** Actuamos con prontitud frente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que son vulnerados en sus derechos, comprendiendo la urgencia de su situación. Establecemos estrategias que fomenten la solidaridad en las comunidades, para que vayan en beneficio de la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- **Compromiso:** Desarrollamos el trabajo con los niños, niñas y adolescentes con profesionalismo, responsabilidad y cariño, potenciando el desarrollo integral de ellos. Cumplimos oportunamente con los acuerdos comprometidos en el trabajo con los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Motivamos y acompañamos a las familias y a la comunidad, para que asuman y cumplan compromisos que permitan la pronta restitución de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, así como la prevención de otras vulneraciones.
- **Espíritu Emprendedor:** Trabajamos con energía y entusiasmo para lograr los objetivos del programa y buscamos activamente alternativas para mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes. Promovemos permanentemente la búsqueda de alternativas para superar su situación de vulneración de derechos y lograr una adecuada reinserción social.

- **Respeto:** Respetamos a los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derechos, siendo protagonistas de sus propias vidas, de sus propios procesos. Reconocemos en los niños, niñas y adolescentes el derecho a recibir una atención y servicio eficiente y de calidad. Respetamos todas las creencias religiosas, orígenes étnicos y culturales a los cuales puedan pertenecer los niños, niñas y adolescentes que participan en nuestros programas.
- **Justicia:** Generamos condiciones de restitución de derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, principalmente el derecho a vivir en familia, la protección de la vida, salud y educación. Generamos acciones en conjunto con la sociedad, que releven a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, siendo garantes en la protección, prevención y promoción de estos derechos.
- **Transparencia:** Desempeñamos nuestro quehacer basados en la verdad y la honestidad, generando espacios para la rendición de cuentas y el control social permanente. Establecemos relaciones de protección y confianza con los niños, niñas y adolescentes, con el equipo y con todos quienes interactúen con el programa.
- **Trabajo en Equipo:** Trabajamos en conjunto, en un ambiente de confianza, colaboración y escucha activa para el logro de metas y objetivos del programa y de cada niño, niña y adolescente. Sostenemos reuniones periódicas para socializar información, tomar decisiones en conjunto, orientarnos y retroalimentarnos respecto de la intervención; de este modo generamos buenas prácticas en beneficio de los niños, niñas y adolescentes, y nos hacemos co-responsables de los procesos y resultados.

**Anexo nº3: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios (2015) de las Fundaciones Hogar de Cristo en la Línea de Infante – Adolescente.**

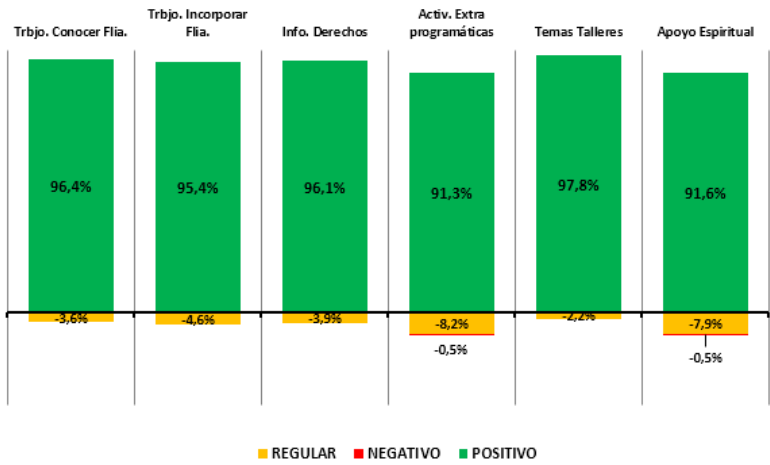




HOGAR DE CRISTO: LÍNEA INFANTO ADOLESCENTE



PIB / PPF: SERVICIOS PROPIOS 2015



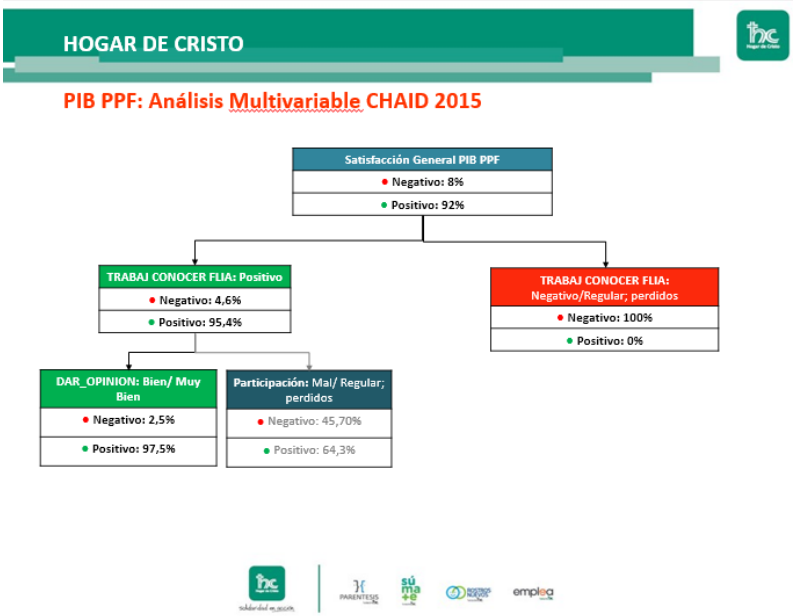
HOGAR DE CRISTO: LÍNEA INFANTO ADOLESCENTE



PIB/PPF: RESUMEN RESULTADOS 2015

ÁMBITO	2014	2015	DIFERENCIA
PROM_ESP	94,1%	99,6%	5,5%
TRATO	99,2%	99,5%	0,3%
ILUMINADO	96,4%	99,2%	2,8%
DISPOSICIÓN	95,1%	99,1%	4,0%
SALAS_HAB_LIMPIAS	97,3%	98,8%	1,5%
CÓMODO	94,2%	98,8%	4,6%
AMABLE	99,0%	98,8%	-0,2%
SEGURO	95,8%	98,1%	2,3%
CUMPLEN	94,0%	97,9%	3,9%
TEMAS TALLERES	92,7%	97,8%	5,1%
EN_CUENTA	97,2%	97,8%	0,6%
SU_NOMBRE	99,7%	97,1%	-2,6%
TRBJO. CONOCER FLIA.	91,1%	96,4%	5,3%
INFO. DERECHOS	92,7%	96,1%	3,4%
INFRA	96,5%	95,7%	-0,8%
TRBJO. INCORPORAR FLIA.	89,9%	95,4%	5,5%
DAR_OPINIÓN	90,1%	94,5%	4,4%
TEMPERADO	93,8%	92,1%	-1,7%
GENERAL	89,7%	91,9%	2,2%
APOYO ESPIRITUAL	89,9%	91,6%	1,7%
ADECUADOS	92,8%	91,3%	-1,5%
ACTIV. EXTRA PROGRAMÁTICAS	88,6%	91,3%	2,7%
BAÑOS_LIMPIOS	95,6%	91,2%	-4,4%
UBICABLES	82,7%	88,0%	5,3%





**Anexo nº5: Cronograma de Trabajo de Campo.**

<b>Objetivo Operativo</b>	<b>Tareas/ Actividades</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsables</b>	<b>Insumos</b>	<b>Producto Esperado</b>
Retomar contacto con el equipo técnico de Hogar Arica	Confirmar la participación de los Informantes y profesionales en la investigación	Marzo 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Celular Cuaderno de campo	Generar horarios de trabajo de campo con los trabajadores del Hogar Arica
Creación de Horario de disponibilidad de las investigadoras para trabajo de campo.	Realizar horario formato Word para Jefa de unidad	Marzo 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Notebook	Tener listo la accesibilidad a trabajo de campo
Coordinación con Jefa de Unidad para aplicar ESE (prueba de trabajo de campo piloto)	Aplicación de Entrevista semi - estructurada (pre-test) a un profesional de la Residencia.	Abril 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Instrumento (ESE) Grabadora de Voz (Celular) Consentimiento Informado Cuaderno de campo. Transporte	Correcciones de instrumento si es necesario para siguientes entrevistas a futuro
Selección de participantes de investigación con la Jefa de Unidad del Hogar de Arica	Que la Jefa de Unidad nos entregue el listado con las personas más idóneas para hacer participar de	Abril 2017	Jefa de Unidad Elena Rivas	Listado de personas adecuadas para la investigación	Tener claro cuáles serán los participantes



	esta investigación				
Contacto con personas participantes de la investigación	Generar instancias de conversación en el Hogar con las personas seleccionadas	Abril 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Conversación activa Cuaderno de campo	Rectificar el deseo de las personas seleccionadas de participar de este proceso
Trabajo de Campo aplicando Instrumento piloto (ESE)	Realizar entrevista semi - estructurada individual a los trabajadores de trato de directo con las NNA.	Abril y Mayo 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Instrumento ESE Consentimiento Informado Grabadora de voz (celular) Cuaderno de campo Transporte	Recaudar información entrecruzada de los distintos pensamientos de los trabajadores de trato directo con las NNA
Transcripciones de las entrevistas (ESE)	Traspassar la información recolectada. Analizar la información Triangulación de datos.	Mayo - Junio 2017	Alexandra Araya Caterine Riega Bernardita Soto	Cuaderno de campo Entrevistas ESE Grabadora de voz (Celular) Computadores Internet	Análisis de Método de comparación Constante (MCC)

**Anexo nº6: Carta Gantt de Trabajo de Campo.**

Actividades	Marzo				Abril				Mayo				Junio					Julio		
	semana				semana				semana				semana					semana		
	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3
Coordinación con profesora guía del calendario de evaluaciones y trabajo de campo																				



Llamado telefónico con Jefa de unidad para retomar contacto con el equipo técnico Hogar Arica																				
Solicitud de Jefa de Unidad: Creación de Horario de disponibilidad de las investigadoras para trabajo de campo																				
Entrega de horarios de las investigadoras para trabajo de campo (Vía Email)																				
Construcción de Instrumento (ESE) y Consentimiento Informado																				
Presentación Diseño Metodológico e Instrumento (ESE) a Profesora Guía																				
Coordinación con Jefa de Unidad para aplicar ESE (prueba de trabajo de campo piloto)																				
Aplicar instrumento (ESE) como prueba trabajo de campo en Hogar Arica (Pre-test)																				
Correcciones de instrumento (ESE)																				
Selección de los participantes de investigación con la Jefa de Unidad (Hogar Arica)																				

Contacto con los participantes en la prueba instrumento piloto (ESE)																				
Trabajo de campo aplicando instrumento piloto (ESE)																				
Transcripciones de las Entrevistas (ESE)																				
Informe de análisis de categorías <i>primera parte</i>																				
Conclusiones finales y líneas generales de la propuesta de intervención de las investigadoras																				
Plan de Acción																				
Informe Integrado ( <i>Borrador</i> )																				
Arreglos Finales de Informe Integrado																				
Arreglos finales de Presentación de Defensa de Tesis Grado II																				
Examen y Defensa de Tesis																				

**Anexo n°7: Pre- test de Instrumento para la realización de la entrevista semiestructurada.**

**Pauta entrevista Trabajadores Trato Directo Hogar Arica**

<b>Cargo:</b>
<b>Edad:</b>
<b>Sexo:</b>
<b>Fecha:</b>

<i>Satisfacción de la <b>dimensión participación</b>, en general y específicamente en cuanto a la gestión y la evaluación de la ESU, en el programa Residencia Infanto Adolescentes, de las Fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción de la Participación</b>  1. ¿Qué tan participe se siente usted en términos generales de todas las actividades realizadas en el Hogar? ( <i>rutinas, decisiones, almuerzo, espacios para ir al baño, entre otras</i> )
<b>Prácticas de satisfacción en la Participación</b>  2. En cuanto a la ESU: ¿Qué información tiene usted de ello?, ¿ha aplicado esta encuesta a los usuarios?, ¿Siente que los resultados han favorecido para su participación dentro del Hogar?
<b>Expectativas de satisfacción en la Participación</b>  3. Si pudiera elegir los espacios o temas de participación dentro del hogar ¿En qué le gustaría participar? ( <i>Si dice que si hay cosas que deberían mejorar, pedir que nombre algunas y explique por qué</i> ) ( <i>¿Existe el autocuidado?</i> )
<i>Satisfacción de la <b>dimensión infraestructura</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescente, de las fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción de la Infraestructura</b>  4. ¿Qué aspectos, tanto positivos como negativos, tiene usted respecto a la infraestructura del programa?
<b>Práctica de satisfacción de la Infraestructura</b>  5. En la práctica diaria con las niñas del Hogar ¿Cree usted que tiene lo necesario para la ejecución de las tareas?, ¿Ha tenido que hacer adaptaciones para facilitar la accesibilidad con las niñas que necesitan mayor concentración para su intervención, de manera individual?
<b>Expectativas de satisfacción de la infraestructura</b>  6. ¿Qué aspectos mejoraría de la infraestructura del Hogar en términos generales?, ¿Qué mejoraría de la infraestructura del Hogar para favorecer su trabajo profesional?
<i>Satisfacción de la <b>dimensión Intervención social</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescente de las Fundaciones HC.</i>
<b>Percepción de satisfacción Intervención Social</b>  7. ¿Siente que su trabajo profesional es reconocido socialmente? ( <i>¿por qué?</i> )
<b>Prácticas de satisfacción Intervención Social</b>  8. <i>¿Con cuántos NNA interviene actualmente?</i> , en su rol profesional, ¿Cómo describiría su experiencia al trabajar con NNA? ( <i>¿por qué?</i> )

<p><b>Expectativas de satisfacción Intervención Social</b></p> <p>9. ¿Qué opina de las metodologías brindadas por la FHC a las NNA, tomando en cuenta sus experiencias en sus intervenciones sociales? ¿Qué le gustaría agregar para futuras mejoras?</p>
<p><i>Satisfacción de la <b>dimensión trato</b>, en el programa Residencia Infanto Adolescentes, de las Fundaciones HC.</i></p>
<p><b>Percepción de satisfacción de Trato</b></p> <p>10. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando con NNA?, ¿Cómo percibe usted la relación con los usuarios? ¿Cómo se ha sentido durante toda su experiencia profesional al trabajar con NNA?</p>
<p><b>Práctica de satisfacción de Trato</b></p> <p>11. ¿Cómo es un turno típico en el hogar? (Ej.: como sería un turno bueno, como sería un turno malo), ¿Han recibido capacitaciones para favorecer y/o fortalecer el trabajo con NNA?</p>
<p><b>Expectativa de satisfacción de Trato</b></p> <p>12. Si usted pudiera elegir una capacitación para favorecer y/o fortalecer su trabajo: ¿En qué espera que lo capaciten?</p>

**Anexo n°8: Consentimiento Informado para Trabajadores de trato directo del Hogar Arica.**

<p><b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b></p>
<p>En el marco de la actual colaboración estratégica entre <b>la Fundación del Hogar de Cristo y la Universidad Tecnológica de Chile - Inacap</b>, surge la oportunidad y la invitación a ser parte de una nueva etapa de levantamiento de información, esta vez de carácter cualitativo.</p> <p>Este estudio lo realizan alumnas de Trabajo Social INACAP - Maipú y está autorizado por el establecimiento INACAP, con el propósito central de incentivar y dirigir los esfuerzos de Tesis de Grado de Trabajo Social, para generar propuestas <b>de investigación aplicada y cualitativa</b>. Esta investigación tiene como objetivo conocer sobre las <b>percepciones, prácticas y expectativas</b> que identifican los trabajadores de trato directo como relevante para la <b>satisfacción del trato, la intervención social, la participación y la infraestructura</b> en el programa residencial Infanto Adolescente del Hogar Arica.</p> <p>En esta entrevista buscamos conocer su experiencia y opinión acerca de este proceso profesional dentro del Hogar, dado que Ud. es una persona clave en él. Además, reconocer las cosas positivas que están funcionando bien y también</p>

determinar necesidades o problemas que requieran solución, permitirá crear propuestas de mejoras, por lo que su respuesta sincera sobre cómo percibe este proceso es muy relevante.

Su participación es libre y voluntaria, es decir, que puede dejar de hacerlo en el momento que así lo desee sin tener que explicar los motivos. De igual forma, si existe alguna pregunta que no quiera responder también lo puede hacer.

Para lograr un mejor registro de los datos, se le pide que autorice también que esta entrevista sea grabada en audio, pero sus datos personales son anónimos y confidenciales durante y después de la investigación. Ud. podrá acceder a su información cuando lo desee.

**Sí, consiento y autorizo:**

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma y nombre del entrevistador/a: \_\_\_\_\_

**Alexandra Araya López**

**Caterine Riega Pérez**

**Bernardita Soto Ladino**

Alumnas proceso de tesis Trabajo  
Social, INACAP

Av. Américo Vespucio 974, Maipú

[Bernisotoladino24@gmail.com](mailto:Bernisotoladino24@gmail.com)

(569) 82117700

