



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN
SOCIAL

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

HERRAMIENTAS METODOLOGICAS EN PROCESO DE INTERVENCION
FAMILIAR:

EXPERIENCIA DE LOS PROGRAMAS PPF

“VIVIENDO EN FAMILIA”

LA PROTECTORA DE LA INFANCIA.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN
TRABAJO SOCIAL Y AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA.

AUTORA:

ROJAS ESCOBAR CAMILA.

PROFESORA GUÍA

PATRICIA CLAVERO ESPINOSA.

SANTIAGO-CHILE

2023

Autorización para la Reproducción del Trabajo de Titulación

1. Identificación del trabajo de titulación

Nombre del(os) alumno(s)

Camila Rojas Escobar

E-mail: camila.rojase@utem.cl

Título de la tesis

Cuáles son los efectos de las Herramientas Metodológicas en los procesos de intervención de adultos responsables y niños/as jóvenes en los Programas de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” de la Fundación “La Protectora de la Infancia”.

Escuela: Facultad de Humanidades y Tecnologías de la comunidad social. Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM)

Carrera o programa: Trabajo Social.

Título al que opta: Tesis para optar al grado académico de Licenciada en Trabajo Social y al título profesional de Asistente Social de la Universidad Tecnológica Metropolitana.

2. Autorización de Reproducción:

Se autoriza la reproducción total o parcial de este trabajo de titulación, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica que acredita al trabajo y a su autor.

En consideración a lo anterior, se autoriza su reproducción de forma (marque con una X):

<input checked="" type="checkbox"/>	Inmediata
<input type="checkbox"/>	A partir de la siguiente fecha: _____ (mes/año)

Fecha: 25/03/2023 Firma:  _____

Esta autorización se otorga en el marco de la ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual, con carácter gratuito y no exclusivo para la Institución.

NOTA OBTENIDA: 6,3
(SEIS COMA TRES)



The image shows a handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA" around the top edge and "Escuela de Trabajo Social" at the bottom. In the center of the stamp is a shield-shaped emblem with a cross and a square. A horizontal line is drawn across the signature and the stamp.

Firma y timbre de autoridad responsable

Dedicatoria

Dedico esta tesis en primer lugar a mi familia, que sin su apoyo y amor incondicional no lo hubiese logrado.

En segundo lugar, dedico esta tesis a mi abuelo Raúl, que sé que desde el cielo me guía y se siente orgulloso de mi.

En tercer lugar, a todas las personas que de alguna u otra forma estuvieron presentes en el proceso brindándome palabras de aliento, apoyo incondicional y contención.

Y finalmente dedico esta tesis a los/las profesionales del área, para que no se olviden del dolor ajeno, que éste jamás les sea indiferente.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios por estar siempre conmigo, iluminando cada paso el cual doy y brindarme calma en los momentos de flagelo. También agradecerme a mí, por luchar y no rendirme, a pesar de las dificultades de la vida.

Agradecer a mis padres, Claudia y Felipe, por enseñarme el valor del sacrificio, brindarme su apoyo, y amor incondicional durante todo el proceso académico.

A mis hermanas, Isadora y Magdalena, por darme sus palabras de aliento, por escucharme, por darme amor, risas y apoyo incondicional.

A mis abuelos, Sonia y Carlos por apoyarme incondicionalmente y brindarme su calor hogareño.

A mis tías/os, por siempre apoyarme incondicionalmente en todo el proceso académico.

A Sebastián, por brindarme su apoyo incondicional, y contener mis lágrimas en momentos de flagelo.

Agradezco a mi profesora guía Patricia Clavero por enseñarme el valor de la resiliencia, por apoyarme, guiarme, motivarme y estar presente durante todo el proceso.

Y finalmente, agradecer a las directoras de los PPF por permitirme trabajar con las profesionales, los adultos responsables y los niños/as jóvenes.

TABLA DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCION	9
II.	Presentación del Problema de Investigación	11
2.1	Planteamiento del Problema de investigación	11
2.2	Fundamentación del problema de investigación	20
2.3	Relación entre el Trabajo Social y el problema de investigación	22
III.	MARCO REFERENCIAL.....	26
IV.	MARCO TEORICO.....	35
V.	PROBLEMATIZACIÓN.....	78
5.1	Preguntas de Investigación	78
5.2	Objetivos de la investigación:	78
5.3	Supuesto de la investigación	79
VI.	MARCO METODOLÓGICO.....	80
6.1	Tipo de estudio.....	80
6.2	Nivel de estudio.....	82
6.3	Nivel de cobertura de la investigación	83
6.3.1	Unidad de análisis	83
6.3.2	Población objetivo.....	84
6.3.3	Muestra	85
6.4	Técnicas de recolección de información	88
6.5	Fiabilidad y validez de la investigación.....	92
6.6	Plan de Análisis.....	94
VII.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	94
VIII.	CONCLUSIONES	122
IX.	BIBLIOGRAFÍA.....	126
X.	ANEXOS	141

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA 1: Presentación profesionales de la muestra	87
TABLA 2: Presentación adultos responsables y NNA de la muestra	88

RESUMEN:

La presente investigación, tiene por objetivo conocer cuáles son los efectos de las Herramientas Metodológicas en los procesos de intervención de adultos responsables y niños/as jóvenes en los programas de prevención focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” de la Fundación “La Protectora de la Infancia”.

A fin de concretar la finalidad del objetivo, se decidió a usar una metodología cualitativa, de carácter exploratorio y fenomenológica, el cual fue realizado, a través, de entrevistas semiestructuradas a las profesionales del área, adultos responsables y niños/as jóvenes.

Los discursos elaborados por las Trabajadoras Sociales, adultos responsables y niños/as jóvenes, permitieron obtener las principales conclusiones acerca de que las herramientas metodológicas están estandarizadas y definidas para cada etapa del proceso de intervención en los programas, las profesionales tienen un manejo de estas para cada momento de la intervención, teniendo competencias teórico-académico. Y, por otro lado, los adultos responsables como niños/as jóvenes tienen una adherencia positiva en tanto al trabajo de sus competencia parentales/marentales y la restitución de su derecho vulnerado. Así también como la emocionalidad que los evidencia al momento de ser intervenidos.

PALABRAS CLAVES:

Herramientas Metodológicas, intervención, PPF, familia, adultos responsables, profesionales, Trabajo Social y niños/as jóvenes.

ABSTRACT:

The objective of this investigation is to know what are the effects of the Methodological Tools in the intervention processes of responsible adults and young children in the focused prevention programs (PPF) "Living in Family" of the Foundation "La Protectora de the childhood".

In order to specify the purpose of the objective, it was decided to use a qualitative methodology, of an exploratory and phenomenological nature, which was carried out through semi-structured interviews with professionals in the area, responsible adults and childrens.

The elaborate speeches by the Social Workers, adults responsible and childrens , allowed to obtain the main conclusions about that the methodological tools are standardized and defined for each stage of the intervention process in the programs, the professionals have a management of these to each moment of the intervention, having theoretical-academic competences. And, on the other hand, responsible adults such as childrens have a positive adherence to the work of their parental/maternal competence and the restitution of their violated right. As well as the emotionality that evidences them at the time of being intervened

KEYWORDS:

Methodological tools, intervention, PPF, family, responsible adults, professionals, Social Work and children.

I. INTRODUCCION

Se presenta la siguiente tesis para optar al título de Trabajo Social con el grado de Licenciada en Trabajo Social.

Esta investigación, tiene el objetivo de dar a conocer cuáles son los efectos de las herramientas metodológicas en los procesos de intervención en adultos responsables y niños/as jóvenes en los Programas de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” de la fundación La Protectora de la Infancia.

Dar a conocer los resultados obtenidos a través de un proceso de investigación que se basó en estudiar el área de Infancia y Familia, durante la intervención.

Contempló la participación de tres profesionales del área de Trabajo Social, dos adultos responsables y dos niños/as jóvenes, que estaban en proceso de intervención durante la estadía en el programa. Estos programas eran cuatro PPF de la Institución la Protectora de la Infancia, de los cuales dos pertenecían a regiones, y dos a programas locales.

Para la obtención de las variables, se realizaron entrevistas semiestructuradas a los sujetos de la muestra, para luego codificar los resultados obtenidos. La investigación será de corte cualitativa, de carácter exploratorio y fenomenológico, que a través de variables se darán a conocer los resultados por medio de instrumentos utilizados, como lo es la entrevista semiestructurada. Estas entrevistas realizadas a los sujetos de la muestra fueron previamente creadas y revisadas, para luego ejecutarlas de forma online.

Cabe destacar, que se es necesario indagar cuál es el efecto de las herramientas metodológicas en adultos responsables y niños/as jóvenes dentro de los programas PPF para el conocimiento del quehacer profesional, ya que, es importante que las intervenciones no se vuelvan rutinarias, y que el equipo profesional tenga

conocimiento de que cada NNA es un mundo y merece ser intervenido acorde a su necesidad. Esto, ya que, se trabaja con el dolor de los NNA, y es necesario respetar y tener la empatía al momento de intervenir.

Por otro lado, conocer las experiencias de dichos procesos para los usuarios, y también para los profesionales con la ejecución de las herramientas metodológicas que se utilizan en los programas. Esto, para conocer las falencias o virtudes de los programas de La Fundación La Protectora de la Infancia acerca de la ejecución de las herramientas metodológicas en los procesos de intervención.

Por otro lado, la investigación se dividirá en capítulos que argumentarán el proceso por el cual se seguirá para llegar a los resultados de la investigación.

II. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del Problema de investigación

El siglo XX en el mundo fue un periodo de luz y oscuridad, ya que, se vivió un despertar de la tecnología, de las ciencias y de las grandes potencias, y, por otro lado, el mundo fue testigo de las guerras mundiales y genocidios. También, se agrega el gran problema demográfico que se estaba llevando en el mundo, lo que llevó consigo a un problema de hambruna y de problemas de acceder a alimentos, ya que, la mayoría de los países de Latinoamérica trabajaban el suelo, y trabajaban en precarias condiciones, y esto, repercute tanto a los hombres y mujeres, como a los niños, niñas y jóvenes de los países más pobres y latinos.

El aumento demográfico acarrea la necesidad de aumentar la producción de alimentos, lo que además lleva consigo diversos problemas relacionados con el uso de prácticas agrícolas deficientes, excesiva erosión del suelo, uso continuo e intenso de fertilizantes, contaminación de fuentes de agua y exposición directa de los trabajadores agrícolas a productos químicos peligrosos. (Urdaneta-Carruyo, 2005).

Es por este motivo, que se le empieza a dar un especial énfasis a las infancias, ya que, no existía un reglamento que cuidara la vida de forma integral de los NNA¹, porque, en esa instancia de crisis global, los NNA trabajaban a corta edad en precarias condiciones, pasando hambre y condenados a una vida precaria. Por lo mismo, es que se comienza a dar una importancia a ellos/as y más intervención de los países más desarrollados e influencias de algunos centros sociales o con mayor grado de intervención las iglesias.

¹ Niños, niñas y adolescentes.

Más de 300 millones de estos pobres absolutos son niños cuyas madres, nunca recibieron ninguna atención durante el embarazo; sus nacimientos, no fueron asistidos por personal capacitado; jamás se alimentarán adecuadamente, para el crecimiento de su mente y de su cuerpo y nunca serán vacunados contra enfermedades infantiles prevenibles, hechos que los condenan irremediablemente a tener baja expectativa de vida (Urdaneta-Carruyo, 2005).

Esto, luego que en Chile se viviera un cambio importante a nivel de vida de las personas, como es la cuestión social, ya que esta, afectó a gran porcentaje de la población más vulnerable, sobre todo a niños, niñas y adolescentes (NNA) del país que repercutió de forma negativa en su sistema familiar, sobre todo en salud, educación y comida. Es por este motivo:

El 20 de noviembre de 1989, la Asamblea General de la ONU aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual fue rápidamente ratificada por los Estados involucrados y Chile no fue la excepción, ya que la República de Chile promulgó en enero de 1990 su adhesión a la Convención y es el 02 de septiembre de 1990 que entra en vigor la Convención sobre los Derechos del Niño (Good Neighbors Chile, s.f.)².

Asimismo, existían ya en esa década programas sociales que ya venían aportando a las intervenciones con niños, niñas y adolescentes, junto también las iglesias que eran un centro principal de ayuda directa con el sector más vulnerable. La preocupación final era el bienestar del niño, niña y adolescente y que se respetasen sus derechos “Esto significa que los niños cuentan con derechos como: tener un nombre y una nacionalidad, vivir con uno o ambos padres que les brinden protección y alimentación, expresar opiniones libremente, que se proteja su vida

² Organización Internacional humanitaria, no gubernamental y sin fines de lucro que busca el desarrollo íntegro de las personas, especialmente de los niños, niñas y adolescentes. Buscando nuevas oportunidades para su desarrollo, guiándose principalmente por los Derechos de los niños y niñas.

privada, protección contra drogas ilegales, entre otros” (Biblioteca del Congreso Nacional [BCN], 2023).

En el año 1979 en Chile, se creó con el decreto ley N° 2465 el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Sin embargo, no fue ya que en el año 1980 comienza a funcionar de forma constante dentro del territorio, desde norte a sur con oficinas destinadas a informaciones, y con centros y programas sociales para los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

SENAME se crea como un organismo del Estado que pertenece al Ministerio de Justicia y su foco principal es contribuir en proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se subvenciona a través del Estado de Chile, quien es el que aporta con fondos monetarios para su desarrollo. Asimismo, se crea una ley que permite el financiamiento a otros programas sociales que destina SENAME. De igual forma, estos programas adhieren a SENAME y también son subvencionados y supervisados por este mismo.

La ley, que permite que se adhieran estos programas es la ley 20.032 que “Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename y su régimen de subvención” (BCN, 2005).

Para que SENAME pueda cumplir con las tareas asignadas y para el pro-desarrollo de la infancia y adolescencia, es que actúa con centros propios y otros centros de los que fundaciones privadas se hacen cargo, pero que reciben colaboración del Estado para cumplir sus funciones a través de la ley 20.032 (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia [SENAME], s.f.). Asimismo, SENAME, es quien los supervisa y corrobora que los recursos ofrecidos los estén utilizando de la manera correcta.

Los Organismos Colaboradores Acreditados (OCA) del SENAME son entidades privadas sin fines de lucro que a gracias a la ley 20.032 reciben tanto subvención y

supervisión por parte de SENAME. La subvención se reajusta cada mes de enero dependiendo del índice de precios del consumidor del año precedente.

El Sename realiza una supervisión técnica y financiera sobre los programas implementados por los OCAS. Las entidades deben llevar una rendición mensual de ingresos de los montos de la subvención e informar sobre su uso, con una suma detallada de las remesas recibidas, de los egresos, los pagos y los comprobantes de contabilidad, junto con informar los saldos disponibles.

La supervisión técnica que se le realiza a las OCAS, es una evaluación anual de desempeño que tiene por objetivo revisar y evaluar los proyectos ejecutados y que estos durante su ejecución cumplan con los propósitos que tiene SENAME, y los objetivos para cada línea de intervención declarados por los programas.

Durante su desarrollo se garantice el respeto, la promoción y la protección de los derechos de niños, niñas, adolescentes y sus familias; el logro de los objetivos y resultados esperados en los convenios firmados por el Sename; los criterios empleados por el Organismo Colaborador para decidir el ingreso y egreso de NNA al programa (SENAME, 2020).

La ley 20.032 señala también acerca de las licitaciones de los programas “mandata al servicio la evaluación del desempeño en la ejecución de los proyectos de la oferta programática del Sename por parte de estos colaboradores” (SENAME, 2020), esto quiero decir que hay una oferta programática para los proyectos que quieren participar “programas de la línea preventiva, reparatoria y en el trabajo de responsabilización y reinserción, orientado a los jóvenes que infringieron la ley” (SENAME, s.f.).

Estos programas licitan para adjudicarse el proyecto por el cual participan a través de bases técnicas “de acuerdo con el artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas del Programa, forman parte del presente

llamado a concurso público y de las exigencias técnicas para la ejecución del proyecto”. (SENAME, 2015).

Por otra parte, se han realizado cambios dentro de todo el sistema que abarca SENAME, ya que entra a funcionar el 01 de octubre de 2021 Mejor Niñez y los objetivos y misión de cada uno cambia radicalmente. Por un lado, SENAME o ahora Servicio de Reinserción Juvenil, se hará cargo de los niños/as y jóvenes infractores de leyes, mientras que Mejor Niñez se hará cargo de niños/as y adolescentes que han sido vulnerado en sus derechos.

Estos cambios se producen a raíz de graves de denuncias de vulneraciones de derechos a niños, niñas y adolescentes dentro de los centros de SENAME, que se hicieron públicos luego del fallecimiento de una niña llamada Lissette Villa Poblete el 11 de abril del año 2016, al interior del Centro de Administración Directa Galvarino en Santiago. Junto a esto, salieron a la luz denuncias de maltratos y abusos en contra de los NNA luego de una sistemática investigación a cargo de la Policía de Investigaciones (PDI) el año 2017 que se encargó de investigar 240 centros de los 241 centros que tiene SENAME a lo largo de todo el país “Esta indagatoria, única en la historia de la infancia en Chile, incluye -por primera vez- la investigación de la totalidad de los centros existentes a nivel nacional” (Policía de Investigaciones [PDI], 2018).

Esta investigación dio cuenta de la vulneración de derechos sistemática ejercida en contra de los NNA de SENAME en sus diferentes centros a lo largo del territorio. El documento fue de tal relevancia y magnitud, que fue entregado al gobierno de turno el año 2018, dando cuenta de las graves situaciones que aquejaban a los NNA pertenecientes a SENAME.

El año 2018 es que entra en funcionamiento el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) luego del acuerdo nacional por la infancia impulsado como uno de los ejes de gobierno del expresidente

Sebastián Piñera, para el desarrollo de un nuevo ente colaborativo para el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes de manera integral. Este acuerdo nacional por la infancia “pretende sentar las bases para modernizar la intervención del Estado y en particular la toma de decisiones respecto de la oferta programática más pertinente, para hacer efectiva la protección de los niños, niñas y adolescentes” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez, se constituye a partir de la publicación de la Ley N° 21.302, la que crea este Servicio con la responsabilidad de restituir derechos y reparar el daño de los niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados y vulnerados en sus derechos, siendo sujetos de atención de Mejor Niñez los niños, niñas y adolescentes y sus familias. (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, s.f.).

Es un servicio público con un enfoque intersectorial que está bajo los lineamientos del Ministerios de Desarrollo Social y Familia, que sigue las bases del SENAME, pero que tiene diferentes funciones.

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Mejor Niñez pretende reforzar algunos lineamientos de programas de instituciones colaboradoras, “asegurar la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad en el ámbito de su competencia y atribuciones, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección” (BCN, 2023). Asimismo, se crean nuevos programas que van enfocados a las necesidades de cada NNA junto a sus familias que desprenden de Mejor Niñez como: programas con evaluaciones constantes a los NNA, programas integrales que ayuden específicamente a las necesidades de los NNA y sus familias evitando la sobre intervención, implementación de diagnósticos clínicos especializados que los acompañarán

durante todo el proceso, fortalecimiento de programas de cuidado alternativo, entre otras.

Por otro lado, y siguiendo el mismo lineamiento, es que, bajo el programa SENAME, en temas relacionados con la vulneración de derecho de los NNA (Mejor Niñez), es que existe un programa social dirigido a niños y niñas, en pro de la no vulneración de sus derechos y la no cronificación de los mismo. que es el Programa de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” que desprende de una institución llamada La Protectora de la Infancia.

Institución Protectora de la Infancia

La sociedad Protectora de la Infancia fue fundada a mediados de 1894, bajo la consigna de principios católicos, ya que el nombre “Protectora” se lo dan por acogerse a la protección de la Virgen de los Dolores. Esta sociedad se crea con el objetivo de dar techo, alimento y abrigo a niños abandonados de la Guerra del Pacífico y para aquellos niños y niñas que estuviesen deambulando por las calles. Hasta el año 1936, el directorio decide vender el edificio y adquirir el fundo Las Nieves en la comuna de Puente Alto, con propósito de ampliar cobertura territorial e integrar a niños a espacios rurales.

La misión que tiene la Protectora de la Infancia es “Proteger y motivar el desarrollo pleno de futuro a los niños más necesitados del país” (La Protectora de la Infancia, 2021). Y tiene por visión “Contribuir para que, en Chile, los niños, niñas y jóvenes se desarrollen plenamente en familias y comunidades protectoras, otorgándoles más y mejores oportunidades que favorezcan el desarrollo de sus potencialidades” (La Protectora de la Infancia, 2021).

Por otra parte, aunque la Protectora de la Infancia es una fundación privada, es colaboradora del Servicio Nacional de Menores (SENAME) y está ligada a este gracias a la ley 20.032, que regula la subvención y libera fondos del Estado para las

instituciones que trabajan con los menores y sus familias. La institución, hoy en día cuentan con Residencias, Programas de Prevención Focalizada, Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual (PRM), Familias de Acogida Especializada (FAE) y Programas de Intervención con niños y niñas institucionalizados (PRI). Y, estos programas se dividen en todo el territorio nacional, desde la Región Metropolitana (16 centros), Región del BíoBío (5 centros) y en la Región de Ñuble (2 centros).

Programas de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia”:

Dentro del área social, la Protectora de la Infancia desarrolla programas sociales, entre ellos los Programas de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia”, los cuales están destinados a la prevención y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través de la intervención en sus contextos familiares. Todos los Programas de Prevención Focalizada tienen sus objetivos determinados en las bases técnicas, y tiene por objetivo:

Fortalecer las competencias de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos, los derechos vulnerados, asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación (SENAME, 2015).

Es importante destacar que se trabaja con familias de diversas regiones y comunas a nivel país. Estas, mantienen el propósito de fortalecer competencias parentales y marentales en contextos donde NNA y su familia se encuentran en situación de vulnerabilidad, negligencia de leve a moderada y violencia intrafamiliar.

Los PPF “Viviendo en Familia” tienen herramientas metodológicas destinadas para las intervenciones con NNA y sus familias, las cuales ayudan al o el profesional a despejar la condición en la que se encuentra el NNA con la vulneración de sus derechos y a las competencias marentales/parentales de los adultos responsables.

Estas herramientas metodológicas comienzan con la entrevista, que es la primera instancia de intervención con el NNA y su adulto responsable para luego durante todo el transcurso que dure la intervención utilizar las herramientas metodológicas estandarizadas.

No es de carácter explícito las experiencias de los profesionales del área y los sujetos intervenidos en todo el proceso de intervención. Ni tampoco el conocimiento a fondo de las herramientas metodológicas utilizadas en el proceso. Asimismo, el tener en evidencia las formas de intervenir de los/as profesionales que van ligadas a protocolos establecidos por La Protectora de la Infancia, que guía la forma de actuar de los PPF que se establecen una planilla que dicta las herramientas que se utilizan para cada NNA determinado por su rango etario. También la conexión que se establece con las redes de apoyo ya sea colegio, CESFAM, hospitales y otros programas a los que son derivados los NNA cuando no corresponde a PPF. De la misma forma, conocer el modelo que se utiliza para intervenir que es el modelo Ecosistémico.

Este modelo de intervención “plantea una perspectiva ecológica que concibe al desarrollo humano como un proceso influenciado por las relaciones que se establecen entre los distintos entornos y por contextos de mayor alcance en los cuales se está inmerso” (Barrera et al., 2016).

Estas herramientas metodológicas utilizadas se dividen por el proceso en el que se encuentran, también por las edades en las que se encuentran los NNA y sólo si es necesario. Sin embargo, no se establece un conocimiento más allá con los/las usuarios que se obtenga como resultado los efectos de las herramientas metodológicas; lo que sintieron emocionalmente los NNA en todo el proceso de intervención, también conocer el proceso por cual se eligen las herramientas metodológicas utilizadas y no se tiene un instrumento o un momento que recoja las apreciaciones de los/las profesionales del área. Asimismo, la eficacia de éstas y la forma en la que se decide de parte del equipo profesional la utilización de estas herramientas metodológicas

2.2 Fundamentación del problema de investigación

Respecto al tema de investigación, se da cuenta de un escaso antecedente bibliográfico a nivel nacional con respecto a este, por lo cual, se trata de una investigación exploratoria que está orientada a explorar el efecto del uso de las herramientas metodológicas que se utilizan en el proceso de intervención con adultos responsable y niños/as jóvenes en los PPF “Viviendo en Familia” de la fundación La Protectora de la Infancia. Se entiende intervención como “la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía” (Barranco, 2004).

Se busca identificar cuáles son los efectos de las herramientas metodológicas en el proceso de intervención, las más usadas y las que tienen una mayor repercusión en adultos responsable y niños/as jóvenes en los programas PPF “Viviendo en Familia”. Conocer la experiencia, vivencias y sentir de los adultos responsables, NNA y profesionales. Entendiendo como herramienta metodológica a que “constituye un puente o instancia de paso que conecta intención-concepción y operacionalización de la acción, contribuyendo al control, evaluación y sistematización de todos los momentos que conforman los procesos de actuación profesional específica” (Vélez, 2003).

El Programa de Prevención Focalizada PPF “Viviendo en Familia” de la Protectora de la Infancia que atiende a NNA y sus familias tiene por objetivo “fortalecer las competencias parentales en familias que presentan situaciones de violencia intrafamiliar, maltrato leve y/o negligencia.” (La Protectora de la Infancia, 2021).

Es por este motivo, que se es necesario investigar de una forma integral los efectos de las herramientas metodológicas en todo el proceso de intervención en los PPF de la fundación Protectora de la Infancia, para dar un concepto ampliado a los/as futuros profesionales del área y también para que los profesionales de los programas conozcan la situación de cómo perciben los sujetos las intervenciones, el sentir de cada uno y lo que tienen que expresar. Las herramientas de trabajo profesional deben transformarse en técnicas interactivas fundamentadas en un tipo de diálogo a través del cual cada uno de los sujetos actuantes (profesional, poblador, integrante de una familia, joven, representante institucional, entre otros) sea reconocido en su subjetividad (Vélez, 2003).

Dentro del programa se ocupa la entrevista como herramienta metodológica durante todo el proceso con los NNA y sus familias, y es esta la que nos entrega la información para el desarrollo de las intervenciones. La entrevista en Trabajo Social (s.f.) se utiliza para “recoger datos, informar, establecer acuerdos y motivar.”.

La entrevista también va intencionada a una investigación acerca del área total de los NNA y sus familias, es decir, determinar características, condiciones, conocer opiniones, creencias, comportamientos y sentimientos frente a da hechos o situaciones, y para el/la profesional tiene que existir una escucha activa y un conocimiento de la corporalidad para poder entender lo que la/el sujeto pueda estar expresando.

También, está la herramienta metodológica como la visita domiciliaria, que nos entrega la mayor información con respecto al entorno donde se encuentra el NNA y su sistema familiar, “facilita el enlace multisectorial entre la familia, los núcleos humanos e institucionales y trabajadores sociales cuyas acciones conjuntas se orientan a elevar la calidad de vida de los sujetos “ (Casallas et al., 2007).

2.3 Relación entre el Trabajo Social y el problema de investigación

Perfil profesional y problema de investigación

El perfil profesional da cuenta de las competencias personales que cada profesional del área de Trabajo Social debe manejar dentro del trabajo con familias y NNA. Estas características que el/la profesional debiesen tener va ligado con la forma de ver y sentir al otro, ya que, al trabajar con personas, especialmente con NNA y sus familias es que se trabaja con sus necesidades y dolor, y es responsabilidad del profesional tener un respeto a aquello.

Conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta. Competencias generales. El/la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano (Colegio Oficial de Trabajo Social de Valladolid y Segovia, s.f.).

La o el Trabajador Social en los Programas de Prevención Focalizada (PPF), que son programas de intervención familiar, donde el foco principal es el NNA, debe estar dispuesto a adaptarse a los cambios como elemento sustancial para el proceso por el cual la familia el NNA pasan. Saber manejar principalmente la empatía y dejar de lado los prejuicios existentes para poder trabajar con todas las realidades posibles. Asimismo, tener la teoría que contiene la disciplina en constante movimiento, ya que todas las necesidades y realidades son distintas para todos/as los/as NNA.

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que facilita el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto por las diversidades son

fundamentales para el trabajo social. Respaldo por teorías de trabajo social, ciencias sociales, humanidades y conocimiento indígena, el trabajo social involucra a las personas y estructuras para abordar los desafíos de la vida y mejorar el bienestar. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales [FITS], 2023).

Por otro lado, es dable destacar que el/la profesional del Trabajo Social en materia de intervención con NNA y sus familias, debe tener un manejo de las herramientas metodológicas que se utilizan en PPF “Viviendo en Familia”. Debe tener un conocimiento acerca de cuáles son las que se ocupan en las diferentes etapas del NNA y sus familias, y en qué momento de la intervención ser utilizadas. Asimismo, para él/ella debe tener una valorización importante el hecho de saber utilizar estas herramientas metodológicas dentro de la intervención con los NNA y sus familias, ya que, muchas veces se vuelve de forma rutinaria la ejecución de ciertas herramientas y se pierde el sentido de la intervención al realizarse de forma monótona, sin darle un sentido de importancia y significación para los NNA y sus familias.

El Programa de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” junto a Mejor Niñez, pretende que el/la profesional del área de Trabajo Social, cumpla con los requerimientos necesarios para poder trabajar con NNA y sus familias, y que tenga aptitudes para cumplir con los roles establecidos.

Uno de los principales requisitos consta de la experiencia y conocimiento de: Bases Técnicas Programa de Prevención Focalizada (PPF) Niñez y adolescencia vulnerada en sus derechos, operacionalización del enfoque de derechos, trabajo con familias, trabajo con grupos socio-comunitarios, trabajo de red, trabajo en terreno y trabajo interdisciplinario (SENAME, 2015).

Asimismo, que desarrolle todas las funciones que se establecen, como, por ejemplo, diagnóstico de NNA y familias en conjunto con psicólogo y técnico, diseño, ejecución y evaluación del PII en conjunto con psicólogo y técnico, intervención con

familias, realización de talleres, elaboración de informes, registro de toda la información del caso en carpetas físicas, online y SENINFO, y, por último, coordinar con las redes de apoyo.

Al querer investigar el efecto de impacto de las herramientas metodológicas en los procesos de intervenciones con adultos responsables y niños/as jóvenes, es importante destacar la labor que la/el Trabajador Social llevan con esta tarea, porque es importante conocer desde el área la mirada que tienen los usuarios de la praxis que se realiza con ellos/ellas.

Acción Social profesional y problema de investigación

Entendiendo por Acción Social como forma de sociabilidad que permite a un individuo relacionarse y ser relacionado con los demás.

La labor que genera la profesión va directamente relacionada con la acción social, ya que, es una de sus acciones y contempla este accionar en primer lugar.

Dentro del área de intervención con NNA y sus familias, es que esta acción hace sentido, ya que, el trabajo realizado va de la mano con el accionar social, porque interviene durante todo el proceso, y se van relacionando unos con otros durante este.

Por otra parte, para poder conocer cuáles son los efectos de las herramientas metodológicas dentro de los procesos de intervención en el PPF “Viviendo en Familia” con adultos responsables y niños/as jóvenes, es que se es necesario establecer que existe una acción social directa con los NNA y sus familias, ya que, el/la profesional del área se hace responsable de trabajar directamente con los NNA y su sistema familiar, desde donde se entabla una relación con la otra persona, no obstante, no se sabe cuál es el efecto real en las personas la forma de intervenir con las herramientas metodológicas que se utilizan dentro de los programas, si son

eficaces para que no cronifiquen en el tiempo la vulneración, si se trabaja con ellos de forma eficiente y eficaz.

Importancia profesional de generar conocimiento en el área

La importancia que se le debe dar a generar conocimiento de cuáles son los efectos de las herramientas metodológicas en la intervención en el área de Trabajo Social, para los/las profesionales, dentro de los Programas de Prevención Focalizada de la Protectora de la Infancia, es de gran relevancia, ya que, son antecedentes que ayudan a conocer la forma en la que se está interviniendo con los NNA y sus familias, y tener una evidencia del cómo se ocupan las herramientas metodológicas en su praxis.

Por otra parte, se hace importante conocer e investigar desde una mirada crítica el efecto de las herramientas metodológicas en la intervención, ya que, no se logra encontrar una mayor información con respecto al tema, y no hay una claridad de la eficacia de estas.

Por otro lado, es importante que él/la profesional tenga un manejo y vocación, para poder ejecutar las herramientas metodológicas en los programas de vulneración de derechos de los NNA, darle una valorización importante, y priorizar cuáles son las más eficientes y eficaces al momento de intervenir. Así también, al momento de ejecutar las herramientas metodológicas debe ir de la mano con la empatía que se tiene por el otro para realizar un trabajo acorde con las necesidades del usuario/a.

III. MARCO REFERENCIAL

Dentro de este capítulo, se trata la situación actual de los términos correspondientes a la infancia, la familia, políticas públicas dirigidas a la protección, vulneración de derechos de niños y niñas, maltrato infantil, programas de protección focalizada (PPF) entre otros términos que componen el tema de investigación.

Política pública sobre infancia en Chile

En lo referente a la Política Nacional de Infancia y Adolescencia, esta posee como objetivo ayudar al desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, además de las responsabilidades que producen las condiciones sociales, humanas y materiales que estos necesiten para su beneficio.

Dentro de este marco, (Knoepfel et al., 2007) plantea la definición de la política pública: “como las medidas o gestiones, realizadas por distintas entidades públicas o privadas, donde sus recursos, uniones institucionales e intereses se renuevan con el objetivo de solucionar de forma efectiva una problemática política establecida definida en colectivo”. Así mismo, este concepto, toma en cuenta la intervención de varios entes, no solamente para proponer y realizar una toma de decisiones, sino además la aplicación, para resolver el problema público.

Sobre el asunto, estas políticas se encuentran dirigidas a nivel mundial por la Convención de Derechos del Niño (CDN), la cual indica que los Estados que participen se encuentran en la obligación de crear normas y políticas en base a este tema.

Con este objeto, en Chile, la convención fue certificada en el año 1990 y siendo el mismo dirigido hacia las políticas que benefician a los niños, niñas y adolescente desde sus inicios hasta la actualidad, mencionado en la Política Nacional a Favor de la Infancia y Adolescencia (Gobierno de Chile, 2000), gestionando un plan de

acción nacional estimado hasta el año 2010 y siendo hasta el momento el procedimiento aplicado en cuanto a la creación de las políticas pública para la Protección de la Infancia llevado a cabo por el estado.

Finalmente, se basan en los derechos humanos y se componen dentro del marco instructor para las políticas nacionales sobre infancia, mediante la declaración de gestiones y roles para garantizar los derechos de esta población.

Referencia sobre familia y su tipología

Es válido aclarar, la definición de la familia por el autor (Rodrigo et al., 2010). En la cual menciona que: “La familia tiene que forjarse como un sistema dinámico de relaciones interpersonales equitativas, accesible a varios cambios que afectan sus procesos sociales e históricos”.

Otro concepto, es el de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (s.f.) dentro de su glosario de definiciones básicas legales, la determina como “un conjunto de individuos que poseen lazos de parentesco sanguíneos, de casamiento o acogimiento que conviven juntos por un cierto tiempo y que representan una unidad básica de la sociedad”.

Por otro lado, menciona (Rodrigo et al., 2010) bajo una perspectiva socio-educativa, se percibe a la familia como “un conjunto de personas que poseen el objetivo de crear un entorno apropiado para el desarrollo de sus miembros y ayudarlas durante su aprendizaje”.

Así mismo, mencionan las autoras (Donoso et al., 2010) que:

El núcleo familiar tiene características que las simbolizan y las distinguen, además esta puede crear sub - sistemas que ayudan a la seguridad de la familia como un sistema en unión con el ambiente. Así mismo, el núcleo familiar, entendido como macro sistema, se determinan

que “los primeros subsistemas que se visualizan dentro de la estructura familiar son: subsistema individual, conyugal o de pareja, parental y fraternal. Estos, puede estar integrados con otros subsistemas por sexo (mujeres: madre, hijas, nietas), por edad (hermanos mayores) y por gustos o afinidades”.

Aunado, Sallés y Ger (2011) destacan que “uno de los sub-sistemas es el Parental el cual se relaciona con las tareas realizadas por los padres y madres para cuidar y educar a sus hijos, además de favorecer su comunicación”. La parentalidad no es dependiente de la estructura o constitución familiar, sino más bien son las cualidades y los métodos de interacción en las relaciones paterno/materno-filiales.

Datos de vulneración de derechos en niños, niñas en Chile; especialmente el maltrato.

Principalmente, se tiene que definir el termino de maltrato, por lo que El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (1989), la expresa como: “los niños que soportan esporádica o diariamente eventos de violencia física, sexual o emocional, realizadas dentro del entorno familiar o social”. En el mismo se puede “efectuar omisión, supresión o trasgresión de los derechos individuales y colectivos e inclusive el abandono total o parcial”.

Por otra parte, la Convención de los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas dentro de su Art. 19, menciona al maltrato infantil, como: “Toda violencia, daño o atentado físico o mental, abandono, malos tratos o explotación, ejercido hacia el niño bajo la protección de sus padres, tutor o persona a cargo.”.

Por lo que un estudio realizado por la (UNICEF, 2009) considera la definición del maltrato infantil familiar como “todo atentado o abandono deliberado por los padres o cuidador de niños menores, efectuados antes o luego del nacimiento y que influya en su integridad bio-psicosocial, de manera constante y ocasional, en relación a su superioridad física y/o intelectual”.

En torno, Barudy (2001) considera que los tipos de maltrato son:

- Violencia física
- Abusos Sexuales
- Maltrato Psicológico
- Maltrato Pasivo o Negligencia
-

Es importante subrayar que, en Chile, el tema de violencia intrafamiliar sucede en grandes cantidades. Haciendo énfasis en que en el año 1993 el Informe de la Comisión Nacional de la Familia, se apreciaba este hecho como uno de los tres problemas más importantes que suceden dentro de las familias chilenas.

En su último estudio de UNICEF el país de Chile proyecta un porcentaje del 75,3% de niños y niñas que han presentado maltrato o violencia, un 25,9% reciben violencia física grave, un 27,9% violencia física leve y un 21,4% violencia psicológica. (UNICEF, 2006).

Perfil de ingreso a los PPF de la protectora de la infancia.

Hasta el presente, el programa está establecido como NNA menores de 18 años las cuales son víctimas de vulneraciones de mediana complejidad dentro del entorno familiar no representadas como delito, como lo es la violencia intrafamiliar, el maltrato psicológico leve a moderado, el abandono moderada, y el maltrato físico leve a moderado que no presentan acusaciones ante el tribunal o policía; así como las diferentes violaciones de derecho correspondientes a su ambiente familiar y que no son representadas como infracción.

Perfil

- Los PPF ayudan a niños, niñas y adolescentes (NNA) en las edades comprendidas desde que nacen hasta los 18 años de edad.
- El total de los niños ingresados a estos programas están estudiando.

- Son NNA quienes se han vuelto víctima de vulneraciones de mediana complejidad, como: Negligencia: 46% - Víctima o Testigo de Violencia Intrafamiliar (VIF): 24% - Agravio físico: 8% - Agravio psicológico: 7% - Incapacidad de uno o ambos padres: 4.5% - Discusiones o problemas en el entorno familiar: 2% - Problemas en el entorno escolar: 0.6% - Otros (dentro de la vida cotidiana o en la escuela): 7.9%.
- Los NNA en la mayoría de los casos muestran atraso en el progreso de sus habilidades sociales.
- Se encuentran en entornos inseguros, sin protección, problemas, falta de participación con otros niños o adultos, poca autoestima, desmotivación en la escuela, notas bajas, conductas disruptivas; y también, disgustos emocionales, que entorpecen el desarrollo emocional, social y escolar de los NNA.
- Principalmente son las familias que no cumplen sus actividades parentales de atención, resguardo, control y cuidado de los hijos, en fin, que se encuentren relacionados a maltrato infantil.
- Un gran porcentaje de las familias se encuentran en estado de pobreza.
- Las familias poseen dificultades de relaciones, sin una estructura y con antecedentes de daño transgeneracional.
- Las familias están integradas de forma monoparental.
- Algunas familias tienen antecedentes con alcohol y de drogas, micro tráfico y/o hechos de delito.

Las rutas para poder ingresar al programa son:

- División de la Red SENAME, Oficinas de Protección de Derechos, etc.
- División de las redes locales, escuelas, hospitales, Municipio, otros programas.
- Postulación espontánea
- Detección directa del equipo interventor
- Divisiones de Tribunales de Familia

Cabe agregar que las PPF se enfocan en fortalecer las competencias parentales y marentales, para conseguir solucionar y disminuir los daño y la restauración de los derechos vulnerados de los niños/as y adolescentes.

Política pública y actual de infancia y adolescencia en Chile.

En la última década, las investigaciones en materia de políticas e intervenciones estatales enfocadas al resguardo, cuidado y atención de la niñez han crecido en Chile y Latinoamérica, mediante estudios relacionados a las situaciones sociales, materiales e institucionales que permiten clasificar y definir a la infancia bajo la defensa del Estado, así como también combatir las problemáticas en cuanto a las vulneraciones de derechos e intervenciones. Siendo importante resaltar, que las políticas públicas poseen un gran papel dentro el siglo xx, en la elaboración de la infancia por medio de los conocimientos y conceptos que facilitan su entendimiento e intervención.

Por lo que, Villalta (2019) las analiza como:

Un área de investigación que no se limita al estudio de herramientas y estrategias encaminadas a la solución de un problema social determinado, sino además es un área que entiende cómo la niñez sucede en términos de política y cómo mediante este procedimiento se establecen nuevas racionalidades y tecnologías de gobierno.

En cuanto a Chile, Pinochet (2017) pronuncia que Estudiar las políticas de protección enfocadas en la niñez por parte del Estado “no solamente abarca términos de los procedimientos de admisión, atribución e institucionalización de los derechos en la creación de las políticas formuladas y aplicadas por el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y su red de contribuyentes privados”.

Por lo que, Farías (2019) concluye que:

También incluyen las disputas, resistencias, progresos y resistencias que han existidos durante el complicado proceso de poder tratar de

superar el método del suceso irregular por medio de actividades, que, bajo la perspectiva de la protección integral, reconozcan a niñas y niños como personas con derechos y no como objetos de amparo o regulación.

Durante la reconfiguración de la política de protección de la infancia en Chile, en concordancia con el desarrollo y aplicación del nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y a la Adolescencia (Ley 21.302), se ha efectuado en el debate público y en la reflexión académica, la interrogante en base a los procesos que brinda la nueva institucionalidad que sustituirá al debatido SENAME. De esta forma, “se han ejecutado muchos estudios sobre las causas de la crisis del sistema de protección y las fallas del sistema” (Contreras et al., 2015), además de las posibilidades para producir cambios por medio de la aplicación de intervenciones respaldadas por los principios que plantea la Convención y los modernos enfoques psicosociales.

Por lo que surge la interrogante de si el método tradicional que estudia la eficiencia y efectividad de la política pública dentro de este ámbito “puede entender el trayecto del procedimiento de proporción de la protección contemporánea de la infancia, tomando en cuenta los debates de poder, problemáticas y actividades de gobierno determinadas de las equidades” (Ciordia, 2020). Por consiguiente, para un estudio crítico de los componentes que conforman los procedimientos de formulación y aplicación de las políticas de protección “se necesita examinar los debates y actividades concernientes a las intervenciones enfocadas a niñas, niños y sus familias en un entorno donde intervienen varios entes con intereses, agendas y diferentes enfoques” (Cortés, 2018).

Perfil profesional de los Trabajadores Sociales de los PPF de La Protectora de la Infancia.

El Perfil general se basa en que los trabajadores tienen que ser profesionales y técnicos/as con experiencia en:

- Violación de los derechos de los Niños y adolescentes.
- Enfoque de derechos.
- Intervención familiar
- Experiencias con grupos socio-comunitarios.
- Trabajo de red.
- Trabajo de campo, trasladarse por todos los lugares donde conviven los niños, niñas, adolescentes y sus familiares.
- Trabajo multidisciplinario
- Habilidades de desarrollo grupal, en materia de violaciones de los derechos.
- Control de sucesos de crisis.
- Valoración en parentalidad/marentalidad.
- Capacitación en el enfoque de género.

El equipo de trabajadores debe tener conocimientos de varias materias sociales y de educación, con habilidades para socializar entre sí, para perfeccionar sus destrezas en el área de la intervención, a través del trabajo en equipo.

El equipo tiene que estar constituido por:

a) Director (a): profesional del área de las Ciencias Sociales, habilidades en manejo de equipos y gestión intersectorial. También en materias de derechos de la niñez y adolescencia e intervención familiar.

b) Profesionales Psicólogo (as) con capacitación y habilidades en materia de derechos de la niñez y adolescencia, intervención familiar e intervención clínica.

c) Profesionales Trabajadores Sociales con capacitación y habilidades en materia de derechos de la niñez y adolescencia, intervención familiar y trabajo en redes.

d) Profesionales con capacitación técnica de entornos educacionales, graduados o egresados de carreras registradas por entes educacionales a nivel nacional, con experiencia en intervención familiar, trabajo en redes, animación sociocultural y metodología participativa individual/grupal.

e) Secretaria Contable con habilidades en administración y elementos básicas contables.

Programas PPF de la protectora de la infancia

Programas de prevención focalizada

Todos los Programas de Prevención Focalizada tienen sus objetivos determinados en las bases técnicas, y tiene por objetivo:

Fortalecer las competencias de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos, los derechos vulnerados, asociados a mediana complejidad, tales como negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación (SENAME, 2015).

Es importante destacar que se trabaja con familias de diversas regiones y comunas a nivel país. Estas, mantienen el propósito de fortalecer competencias parentales y marentales en contextos donde NNA y su familia se encuentran en situación de vulnerabilidad, negligencia de leve a moderada y violencia intrafamiliar.

Programas Sociales

Este está constituido por 22 programas de intervención parental y familiar, enfocados en la prevención secundaria del maltrato y negligencia infantil. Por lo tanto, de acuerdo al entorno Social, se manejan programas de prevención, protección y reparación. La prevención se efectúa por medio de 22 programas ambulatorios de Prevención Focalizada. Mientras que la protección se efectúa por medio de 3 residencias para infantes y preescolares, 5 residencias para mayores, 1 residencia para ayudar en la escolaridad a niñas y familias y 3 programas ambulatorios (dos enfocadas en la Reparación del Abandono y un programa especializado en la Adopción). Y finalmente, la Reparación se efectúa por un programa ambulatorio de Reparación de Maltrato Grave.

IV. MARCO TEORICO

Dentro del presente Marco Teórico, se detallan las bases técnicas que sostienen el desarrollo del trabajo de la investigación. Basado en el análisis y estudio de investigaciones anteriores concernientes a la problemática definida. Así como también se muestran las bases teóricas que sustentan la investigación próxima.

Infancia y Adolescencia

A través de los años, la infancia y la adolescencia han estado constantemente evolucionando. No obstante, para obtener una definición propia, este tuvo que ser valorado por el ámbito socio-jurídico para así ser apreciado como sujeto activo de derecho. Por lo que es significativo mencionar que la protección y bienestar de los niños se crea a partir de una idea social y cultural, pero parte desde lo judicial.

Definición de Niños y Adolescentes

En este propósito, La UNICEF (2001) expresa que la infancia se encuentra encaminada hacia la calidad y hacia los ambientes que un niño o niña tiene que tener, por lo tanto, la define como: " la fase en la que los niños y niñas deben acudir a los establecimientos educativos y sitios de recreo, para desarrollarse de manera fuerte e independientes y obtener el amor de sus familias y de la sociedad. Siendo esta una etapa para que los mismos convivan sin tener miedo, que no exista violencia y que se encuentren protegidos de las malas personas y de la explotación. Por lo que este concepto fortalece la separación que existe entre la infancia y la adultez.

Aunado, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en base a lo planteado por UNICEF, menciona que "La infancia es el tiempo que transcurre desde el nacimiento

hasta la edad de ocho años, siendo esta importante para el crecimiento ya que la vivencia durante la infancia afecta el ciclo de vida de este”.

Con este fin, los autores (Miranda-Valdebenito y González-Burboa, 2016) mencionan que “es relevante la estimulación y protección del niño o niña durante este periodo ya que es donde se presentan los riesgos de vulnerabilidad”. Así mismo, en este tiempo se fomentan las capacidades cognitivas y sensoriales, como, por ejemplo, el lenguaje, la audición y la comprensión del mundo, de manera en que se aprecian sus capacidades a nivel sensorial por medio de procesos biológicos.

Por otro lado, la adolescencia, es el periodo después de la infancia que evidencia otro tipo de desarrollo y cualidades. A esta definición las autoras Pineda y Aliño (1999) la plantean como "una fase entre la niñez y la adultez, donde progresivamente se muestran cambios puberales y transformaciones biológicas, psicológicas y sociales, de las cuales varias conllevan a la creación de conflictos y contradicciones, pero es importante resaltar que en su mayoría son aspectos positivos."

En este mismo orden y dirección, la Organización Mundial de la Salud (s.f., como se citó en Gobierno de México, 2015) plantea que la adolescencia es "una fase que se desarrolla durante la edad comprendida entre los 10 y 19 años, tomando en cuenta dos fases: la adolescencia temprana (10 a 14 años) y adolescencia tardía (15 a 19 años)". Mientras que las autoras Pineda y Aliño (1999) la clasifican de otra manera como: "Adolescencia precoz (menor de 15 años), adolescencia intermedia (16 a 17 años) y Adolescencia tardía (18 y 19 años)."

Ahora bien, bajo el ámbito jurídico se han mencionado a los menores, como sujetos de derecho. Considerándose como seres humanos menores de dieciocho que tengan "derecho a un adecuado desarrollo físico, mental, social y que puedan expresar sus opiniones." Debe señalarse que en el Código Civil Chileno (BCN, 1855) explica en su Art. 26. Que " se denomina infante al niño menor de 7 años,

impúber al varón menor de catorce años y a la mujer menor de doce; adulto al individuo mayor de dieciocho años; además, se denomina menor de edad o menor, a todo aquel que tenga menos de 18 años."

Adicional, hay otros términos relacionados como niñez o niño, que son considerados por la UNICEF (2001) como "todo individuo dentro del periodo de nacimiento hasta la edad de 18 años."

En cuanto al progreso en relación a la preocupación social por la infancia y la adolescencia, se han creado herramientas de protección, por medio del tratado de la Convención sobre los derechos del niño, siendo esta una herramienta legal que cada Estado participé debe constituir a su legislatura. De esta forma, los procesos sociales, judiciales y administrativos, tienen que proporcionar a cada niño, niña y adolescente sus derechos de protección, seguridad, bienestar e inclusión social.

Otro punto importante, es tomar en cuenta el papel de la familia como un apoyo importante para el crecimiento de los individuos, y mucho más dentro del periodo de infancia- adolescencia. Ya que esta representa un soporte de las necesidades afectivas, emocionales y sociales. El mismo es denominado competencias parentales.

Para tal efecto, Miranda-Valdebenito y González-Burboa (2016) expresan que:

Es adecuado que el niño y adolescente crezcan en un ambiente familiar y social adecuado y afectivo por parte de sus padres, que estos estimulen y provean de educación, ampliando así los elementos que ayudan a una sociabilización saludable y a la protección y promoción de la resiliencia.

La convención sobre los derechos del niño.

Se señala a la convención como una herramienta internacional fundada para la protección de los niños, para que estos sean defendidos contra la discriminación, los abusos y la negligencia.

Así mismo, la Convención de los Derechos del Niño, se encuentra integrada con valores y normas conocidos a nivel mundial, para la protección y fomento de los derechos del niño. La cual mezcla las gestiones del Estado, padres e instituciones a apreciar al niño como beneficiario y protagonista de sus derechos y libertades. En el año 1989 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención y para mediados del año 1990 empezó la Convención.

Por su parte, Mundaca y Flores (2014) determinan que en la Convención sobre los Derechos del Niño existen cuatro tipos de derechos:

- Derechos de supervivencia (Arts. 6, 18, 24, 26 y 27). Describen una cantidad de e condiciones de vida optima, entre ellas alimentación, asistencia médica, la no participación en conflictos armados, entre otros, que no representen ningún riesgo para la vida de los niños, las niñas y adolescentes.

- Derechos de desarrollo (Arts. 7, 15, 17, 18, 28, 29 y 31). Se refiere a todo lo que interfiere en el desarrollo personal y social, como el derecho a la educación y participación en la cultura o la libertad de libre expresión e igualdad.

- Derechos de protección (Arts. 16, 19, 22, 23, 33, 35, 37, 38 y 40). Mencionan la prevención y resguardo hacia los diferentes tipos de intimidación ejercidos contra los niños, las niñas y adolescentes.

- Derechos de participación (Arts. 12, 15 y 17). Los niños, las niñas y adolescentes suelen ser tímidos en cuanto a sus propias decisiones en base a la

vida, la familia y su comunidad, por lo cual se determinó el derecho de ser oídos y tomados en cuenta.

En torno, la Convención contiene todos los derechos humanos, derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales. Estos se basan en los principios básicos para su realización y sirven como estudio para la aplicación y verificación de los derechos. A continuación, se muestran los principios básicos:

1. La no-discriminación (art.2): “cada uno de los derechos se aplican a todos los niños sin que exista alguna excepción. El estado se encuentra en la obligación de protegerlos ante alguna discriminación y defender sus derechos”.

2. El interés superior del niño (art.3): “cada una de las acciones relacionadas con el niño tienen que estar enfocadas en su Interés Superior”.

3. Derecho intrínseco a la vida, involucra la sobrevivencia y el desarrollo del niño (art.6): “cada niño posee el derecho a la vida. Por lo que Estado se encuentra obligado a garantizar la supervivencia y el crecimiento del niño”.

4. El derecho a la expresión y participación (art.12): “Las niñas y niños poseen el derecho de participar en cada una de las decisiones en las que se ven afectados”.

Sobre la validez, la convención se estructura sobre los siguientes pilares:

a) La convención refuerza la dignidad humana fundamental. A causa de la aceptación de todas las naciones, estos sirven para proteger la dignidad humana de los niños garantizando su bienestar y crecimiento.

b) La Convención defiende y subraya la función de la familia en la vida de los niños. De acuerdo a los art. 5, 10 y 18, la Convención muestra a la familia como conjunto de la sociedad y así como también el entorno natural para el crecimiento y el bienestar de sus integrantes, especialmente los niños.

c) La Convención fomenta el respeto a la Infancia. De acuerdo al art.13, los niños poseen el derecho a la libertad de expresión.

d) La Convención expresa que los Estados deben determinar cuáles son los niños con mayor vulnerabilidad que son desfavorecidos por su país y aplicar las acciones necesarias para cumplir y garantizar los derechos de los niños.

e) Establecer rígidas obligaciones. Los estados deben acordar su legislación nacional con las provisiones del tratado, exceptuando las normas nacionales que brinden una mayor protección.

En este mismo contexto, la Convención sobre los Derechos del Niño tiene el objetivo de impulsar los derechos de los niños y niñas en el mundo, modificando así la perspectiva que existe del término infancia. Esta fue admitida el día 20 de noviembre del año 1989 por la Asamblea General de Naciones Unidas. Así mismo la comunidad internacional aprobó que la diferencia de los adultos y los menores de edad requieren de una atención y protección especiales.

Con este objeto (Fuenzalida, 2014) describe que:

A partir de la ratificación de la Convención, el estado llega a un acuerdo de someterse a sus mandatos y especialmente a ajustar su ordenamiento jurídico a los elementos que en ella son consagrados, concernientes al reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como individuos con plenos derechos y entendiendo que a causa de sus condiciones especiales requieren de una protección especial.

A este respecto, Mansilla (2018) expresa que:

El Estado tiene la obligación de conformar una nueva noción jurídica en base a la niñez, con un adecuado reconocimiento integral dentro del ejercicio de los derechos principales conocidos a nivel internacional, lo que conlleva a eliminar la noción de niño de acuerdo a sus carencias y tomarlos en consideración en su calidad de seres humanos.

De acuerdo con lo mencionado previamente, el mismo autor menciona que el Estado posee la función de entidad de protección en cuanto a los Derechos Humanos, lo que quiere decir que, este tiene que impedir una infracción de los Derechos Humanos por medio de las herramientas jurídicas y legislativas que se requieran, además de emplear el castigo a los vulnerados según sea el caso.

De hecho, la convención se ha registrado en las legislaturas nacionales y fomenta a los demás gobiernos de todo el mundo a tomar en cuenta los derechos y el termino infancia dentro de sus programas legislativos.

En efecto, la Convención sobre los Derechos del Niño determina que los países que la han aprobado tienen que garantizar que todos los niños y niñas tengan ayuda mediante medidas exclusivas de protección y apoyo; además de tener acceso a educación y salud; para que así los mismo desarrollen completamente su personalidad, destrezas, capacidades, convivan dentro de un entorno feliz con amor y comprensión; y conozcan sus derechos.

Perspectiva de la infancia

Al mismo tiempo, la Convención cambió la perspectiva que existía sobre la infancia: por medio de este tratado, los niños y niñas ya no son tomados en cuenta como propiedad de sus padres y tampoco son beneficiarios indefensos de una obra de caridad; ya que estos son vistos como seres humanos y dueños de sus propios derechos.

Historia de la Convención sobre los Derechos del Niño

- Año 1948: la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Año 1959: las Naciones Unidas aprobaron la Declaración de los Derechos del Niño. Determinada con 10 derechos y no constituía obligación legal para los países que la firmaran.

- Año 1978: El gobierno de Polonia doblago a la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas la versión provisional de una Convención sobre los Derechos del Niño.
- Año 1989: la Convención fue acogida por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre.
- Año 1990: la Convención entró en vigor, después de ser ratificada por 20 países.

Derechos de los niños y niñas.

Principalmente, la Convención sobre Derechos del Niño, es un acuerdo internacional de Derechos Humanos, que incide y fortifica la representación de los derechos para los niños y niñas en su calidad de iguales, así como también contiene derechos para la condición de vulnerabilidad, los cuales son necesarios por el individuo para su desarrollo. Existen principios básicos como la estructura central de las normas sobre la infancia, este contiene una cantidad de lineamientos dirigidos al desarrollo integral de la niñez y adolescencia los cuales fundamentan los derechos adjuntos en la Convención.

La Convención sobre los Derechos del Niño se precisa como: Una herramienta para proteger e incentivar los derechos relacionados al mismo y con supremacía jerárquica sobre las demás leyes establecidas por el estado, precisando de una adaptación a la legislación precedente y demostrarlo a la comunidad internacional en cuanto a sus responsabilidades registrados. “Este tratado contiene una alta escala de derechos internacionales (civiles, económicos, políticos y sociales), además de elementos de legislación humanitaria” (Mundaca y Flores, 2014).

A) Autonomía Progresiva

Por otra parte, la transversalidad de los principios se encuentra mezclado con la idea de autonomía progresiva de los niños, preparados para ejercer derechos y tomar responsabilidades con ciertos niveles de independencia. Este principio se encuentra registrado en la Convención en su art. 5, lo cual ha sido importante para

los Estados, los suscritores de la Convención, la UNICEF y los organismos relacionados a el tema de infancia quienes han tomado medidas para este principio y su desarrollo con el objetivo de que todos los Estados lo añadan en su legislación interna.

De allí, si el niño posee la autonomía en el ejercicio del derecho, esta autonomía incrementara su desarrollo personal de acuerdo con su edad y madurez.

En este mismo sentido, Gerison (2005) muestra que:

Este principio esta correlacionado con lo plasmado en el art. 12.1 de la Convención, que menciona: Los Estados avalaran al niño que se encuentre condiciones de crear un juicio propio, el derecho de decir su libre opinión de acuerdo con la situación que perjudique al niño, considerando su opinión de acuerdo la edad y madurez del niño.

Respecto a lo planteado Mansilla (2018) manifiesta que:

Se han determinado cuatro derechos dentro de esta norma y que mantienen un orden en base al principio de autonomía progresiva; el derecho a ser informado, el derecho a emitir una opinión, derecho a que se tomen en cuenta las opiniones del niño y a ser responsable de estas.

Por lo que se refiere a que la autonomía progresiva contiene obligaciones concernientes a los padres del niño como es el deber de encaminar y dirigir el ejercicio del derecho por parte de los niños de manera autónoma y una obligación secundaria del Estado en cuestión de que exista una infracción por parte de los padres.

B) Interés superior del niño

En este propósito, la Convención registra el principio del interés superior del niño plasmado en su artículo 3. No obstante, el Comité de derechos del niño, en su Observación N° 14 ha afrontado este principio marcando que: “la finalidad del

término de interés superior del niño es certificar que el individuo disfrute cada uno de sus derechos que se encuentran plasmados en la Convención y el desarrollo holístico del niño”.

Considera, además, El Comité sobre Derechos del Niño, que la definición del interés superior del niño se comprende bajo una triple dimensión.

a) Interés superior del niño como derecho sustantivo. Involucra el derecho del niño a que su interés superior sea un motivo esencial que se analice y considere los diferentes intereses al realizar la toma de decisiones sobre el asunto a debatir, esto se aplica siempre que haya que tomar alguna decisión que afecte a un niño, o a los niños en general.

b) Interés superior del niño como principio jurídico interpretativo fundamental. Se refiere a las interpretaciones de una disposición jurídica en la cual tienen que predominar la que sea más satisfactoria al interés superior del niño.

c) Interés Superior del niño como norma de procedimiento. En base a los sucesos donde participe la NNA tienen que estudiar y determinar las que mayor convengan al interés superior del niño, asumiendo el Estado el deber de puntar los criterios usados y la aprobación del interés superior del niño por encima de otras normas legales.

De acuerdo con este principio, se indica una orden clara al Estado, donde el mismo establece límites acordes a la discrecionalidad con la que deben proceder tanto entes públicos como privados.

Sobre el asunto, el Comité sobre derechos del niño expresa que, al efectuar el interés superior del niño, el Estado obtiene tres obligaciones:

a) La obligación de avalar que el interés superior del niño se agregue de forma correcta y se utilice de manera sistemática en cada una de las medidas de las entidades públicas, especialmente en las de realización y en los procesos administrativos o judiciales que influyen de manera directa o indirecta a los niños.

b) La obligación de custodiar cada una de las decisiones judiciales y administrativas, así como también las políticas y legislación concernientes a los niños y que estos dejen manifiesto que el interés superior de ellos sea tomado en cuenta; incluyendo los detalles de cómo se ha estudiado y valorar el interés superior del niño.

c) La obligación de avalar que el interés del niño sea valorado y represente un factor importante en las decisiones y medidas aplicadas por el ámbito privado, adjuntando los proveedores de servicios, u otro ente privado que efectuó decisiones que correspondan o perjudiquen a un niño.

C) Derecho a ser oído

En síntesis, el derecho a ser oído, plasmado el art. 12 de la Convención, cumple la doble posición del niño de ser una persona de derechos y de poseer una autonomía progresiva, lo que conlleva a tener un nivel de dependencia de otra persona. La Convención cumple con dos circunstancias dentro de la misma. Primero, el derecho del niño de constituir un juicio propio, y decir su opinión de manera libre y certificar el derecho de ser escuchado, además se aplican los dos en base a su edad y madurez.

D) Derecho a no ser discriminado

El mismo reside en la igualdad en niños y niñas sin discriminación plasmada en el art. 2 de la Convención. Por lo que se determinó dos obligaciones concretas al Estado.

Principalmente, respetar los derechos de la Convención y certificar su utilización a todo niño bajo sin alguna discriminación. Y seguidamente, aplicar las medidas que se requieran con el objetivo de obtener proteger los derechos del niño e impedir algún tipo de discriminación.

La familia

Sobre la validez, la familia es un sitio en el cual se deciden los elementos más importantes y valiosos, así como también existen problemas que se graban en la vida de las personas. Si los individuos en este caso niños, adolescentes y jóvenes poseen un apropiado cuidado parental desde su nacimiento, estos atribuyen de manera positiva por lo que contribuyen al desarrollo de él, y también del mismo para la sociedad. Gran parte de las familias pasan por constantes cambios en sus características, de manera que conocer estos elementos que contribuyen al proceso cambiante siendo este vital para entender el problema, de forma que se apliquen varios métodos y estrategias que se ajusten al cuidado parental moderno.

La familia simboliza un conjunto de gran significado para el crecimiento del infante, el mismo se encuentra relacionado de manera continua con los individuos que pertenezca a su ambiente, quienes proveerán los conocimientos que necesitan y aprender de ellos, por lo que se rectifica a la familia como el primer conjunto de personas significativas para desarrollo integral del infante.

Expresa por otra parte Benítez (2017) “la familia es la figura más importante dentro de la sociedad que a lo largo del tiempo presentan constantes cambios”.

Mientras que Valdivia (2008) la razona “como aquella que se encuentra conformada por varias personas que poseen lazos entre sí”.

Hoy en día, la familia representa la unidad primordial para la comunidad, así lo expresa la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1948) mencionado que la familia es “una figura natural y esencial para la sociedad, por lo que se encuentra compuesta como una unidad con derecho a la protección por parte de la sociedad y del Estado”. Y se delibera a la familia como un argumento de interés para evaluar y resguardar el desarrollo de una sociedad, debido a que por medio de este el niño empieza su aprendizaje y cada uno de los elementos que los integran.

Funciones de la familia

Dentro del conjunto, la familia representa el núcleo de la comunidad, debido a que sus funciones, son de capacitación integral para el ser humano. En general contiene todos los elementos que tiene una persona bajo aspectos emocionales, físicos, intelectuales y sociales, ya que dentro de este grupo es donde se asimilan los hábitos, valores y normas de conducta que se usaran a futuro dentro de la sociedad.

Objetivos de la familia

En cuanto a los objetivos de la familia (Quintero, 2013, p.136) considera que son: “generar seguridad emocional y estabilidad económica, crear modelos conductas saludables, agilizar el desarrollo de los cambios y problemas, cubrir las necesidades físicas, biológicas y psicológicas, volverlos independientes, determinar reglas y términos de convivencia familiar y social apropiadas”. En general, la misma tiene como objetivos determinar los aspectos correctos para el desarrollo integro de la persona. Así mismo se entiende como un sistema que ayuda durante el crecimiento del sujeto, siendo un ente que prepara y cubre las necesidades básicas del infante, además de brindar seguridad y ayuda al mismo. Cada una de estas funciones y objetivos se basan en las necesidades o requerimientos del individuo y por lo tanto tienen que cumplirse para obtener una apropiada formación para el presente y futuro.

Tipología Familiar

Vinculado al concepto, se conoce a la familia como un grupo de individuos que conviven en una misma casa o vivienda, que poseen una estructura organizada, un mismo lenguaje comunicativo, dinámicas y particularidades de cada unidad familiar, siendo el lugar donde tienen se definen los papeles y funciones de cada uno sus integrantes. En base a su clasificación correspondiente a la función de cada persona es necesario entender su tipología.

Por lo cual, el autor (Quintero, 2013) define a la tipología familiar “como la manera en que está integrada una familia, de forma que, se desglosa de acuerdo con la convivencia uno o los padres, o si viven con los abuelos, tíos, primos o personas que no tengan parentesco sanguíneo”.

A este respecto, muchos autores han catalogado a las familias en base su relación consanguínea, existen diferentes tipos de grupo familiar. Por lo que se determinan 4 tipologías familiares:

1. Estructura nuclear: comprendida por los padres y madres, con hijos propios y que se encuentre en estado de matrimonio u otro tipo de cohabitación.

2. Estructura monoparental: comprendida por uno o varios hijos que se encuentra bajo la protección de un solo padre, y en estado de situación de desestructuración familiar.

3. Estructura compleja: comprendida e integrada por al menos tres generaciones padres o madres e hijos y abuelos

4. Estructura binuclear: comprendida por dos adultos y los hijos a cargo, bajo el estado de matrimonio.

Mientras que para el autor (Quintero, 2013, p.140) describe que la familia se la cataloga en siete tipos:

1. Familia nuclear: integrada por padre, madre y sus hijos.

2. Familia extensa: integrada por padre, madre, hijos y parientes cercanos, entre ellos: abuelos, tíos, primos y otros parientes de sangre.

3. Familia monoparental: integrada por uno de los padres y los hijos.

4. Familia homoparental: integrada por los padres que poseen un mismo sexo.

5. Familia reconstruida: familias que se conforman después de haber terminado un matrimonio.

6. Parejas de hecho: integrada por individuos con relaciones conyugales no matrimoniales, con o sin hijos.

7. Otros tipos de familia: familias con miembros no relacionados por parentesco o sangre, sino más bien, por normas de convivencia, solidaridad y reciprocidad.

Gallegos et al. (2016), define que “el funcionamiento familiar, contiene varios elementos como la cohesión familiar, estilos de crianza, apego emocional y estrategias de resolución de conflictos”.

En relación, Ortiz (2008), expresa que “el funcionamiento de este elemento y la estructura que posee tienen una relación, por lo que visualiza que el aprecio de una de estas variables perturbará a la otra”. De igual manera, menciona que, “la evolución hace reseña a las estrategias de afrontamiento que van creando y acogiendo las familias cuando se muestran algunos casos conflictivos o diferencias entre los miembros de la familia”.

Además, el mismo autor indica otro argumento importante sobre la familia: “los subsistemas, estos se hayan dentro un sistema de mayor volumen llamado suprasistema”. El cual posee los siguientes subsistemas:

- Subsistema conyugal: integrado por la pareja donde los dos integrantes se apoyen para mantener una relación.

- Subsistema parental: se presenta cuando nace el primer hijo, conteniendo acciones de cuidado y protección. Dentro de este subsistema suelen haber conflictos entre sus integrantes, debido a que no existe una clara relación en pareja y con los hijos.

- Subsistema fraternal: se encuentra conformado por los hijos de la pareja o hijos otras relaciones, estos deben colocarse en base su edad, características, sexo.

Cabe destacar que la tipología familiar tiene un rol significativo para comprender el desarrollo de la persona, su clasificación tradicional se encuentra conformada por las familias nucleares, extendidas y monoparentales, no obstante existen otros tipos también como los son las homoparentales integrada por personas del mismo sexo, o familias resultantes de la unión de parejas solteras o divorciadas, además entran dentro de estos tipos las parejas con lasos conyugales que no se han casado y no poseen el estado de matrimonio y por último, los otros tipos de familia los cuales

son pocos y se encuentran conformados por familias sin algún lazo de sangre, pero en una unión determinada por normativas, modelos de respeto y acuerdos.

Es importante resaltar que durante el transcurso de la historia ha habido cambios notables de la clasificación tradicional y las clasificaciones modernas, resultado de cambios en aspectos económicos, sociales o demográficos, y que, aun así, a pesar de estos cambios la unidad familiar mantiene su esencia de ser un sitio de protección y formación, manteniéndose como el principal centro de desarrollo de las personas.

Competencia parentales y marentales

En efecto, “el papel de la madre y el padre es una de las actividades más significativas y difíciles, debido a que no se tiene alguna enseñanza. El mismo está fundamentado en la historia de la infancia y adolescencia” (Barudy et al., 2014).

Expresa por otra parte (Barudy et al., 2010) “esta se fomenta a partir de la experiencia, el apego y el buen trato, y se forma la cualidad de los lazos con los hijos, siendo estas cualidades que benefician la educación y crianza de los hijos/as”. Aunado, también existen madres y padres que nunca se criaron en esos entornos sociales y familiares y no pudieron obtener esa educación o aprendizaje que puedan enseñar a sus hijos. Por lo que mediante “estudios realizados a nivel mundial se determina que hay una influencia por los hábitos de malos tratos infantiles, incapacidades parentales o falta e insuficiencia en los programas de protección infantil, déficit de elementos resilientes y la ideología patriarcal” (Barudy et al., 2014).

En referencia, (Barudy et al., 2014), indican que:

A partir de la constatación sociológica, la crianza de los hijos/as es una actividad distintiva de las madres, lo que expone varias desigualdades que afligen a las mujeres, por lo que la cultura patriarcal revela las diferencias de género en las funciones parentales entre hombres y mujeres.

Es evidente, el reconocimiento del hecho social e histórico donde las mujeres en gran parte toman el trabajo de “parentalidad”, por lo que se empieza a utilizar la terminología de “marentalidad”, tomando en cuenta las dos definiciones como el grupo de competencias que manejan el desarrollo infantil (Barudy et al., 2010). Cabe agregar que la mujer, así como el hombre pueden realizar este trabajo de parentalidad, por lo que los lazos infantiles de apego se crean hacia los dos padres, haciendo énfasis en que los padres pueden realizar cuidados sensibles a sus hijos, así como lo realizan las madres.

Por otro lado, Grusec (2010, como se citó en Castro, 2019) expone “que hay personalidades específicas en los hombres y mujeres que se encuentran integradas por sentimientos, reflexiones, creencias y actitudes que provienen del proceso la parentalidad, que influyen en el desarrollo cognitivo y emocional de los niños/as”.

Concerniente a la existencia del padre, estos “contribuyen mediante el lazo entre padre e hijo/a, e influye dentro de los conflictos o problemas de conducta en los niños/as. Esto es debido a que se estimula la habilidad de sociabilizar, lo cual refleja un correcto desarrollo cognitivo infantil” (Olhaberry & Santelices, 2013). Por otro lado, “este mundo subjetivo de los infantes se crea por la atribución de las acciones parentales, relacionado con la manera de convivir y practicar la parentalidad” (Serrano, 2013).

Bajo este mismo orden de ideas, Barudy et al. (2010, p. 43) determina la parentalidad o marentalidad como “las habilidades que poseen las madres y padres para atender, resguardar e instruir a sus hijos y brindarles un desarrollo saludable”.

Otro autor, Rodrigo et al. (2009) la conceptúa “como una actividad que radica en el estímulo del desarrollo de los niños a través de la aplicación de muchas acciones a nivel estratégico, organizacional, educativo, y táctico”.

Dentro del contexto, para Castro (2014) la definición de parentalidad “está dirigida hacia las acciones que realizan las madres, padres o cuidadores de manera

rutinaria, efectuando un cuidado y educación de estos, así como también incentivar su desarrollo social y habilidades para interactuar con otras personas”.

Otro termino importante, es la Parentalidad biológica y parentalidad social según los autores Barudy et al. (2010), estos manifiestan que “existen dos formas de parentalidad: la parentalidad biológica, relacionadas con la fecundación, es decir tienen relación sanguínea y la parentalidad social, la cual radica en las habilidades para educar, cuidar, socializar y salvaguardar a los hijos”. Así mismo, Sálles y Ger (2011) explican que “Esta habilidad se obtiene mediante las enseñanzas proporcionadas por sus padres de sus experiencias de convivencia, esto es comúnmente conocido como competencias parentales”. Siendo las competencias parentales parte de la parentalidad social. Así mismo, es necesario resaltar que en ciertos casos se mantiene estas experiencias de los progenitores, pero existen otros casos donde los padres fueron criados en ciertas circunstancias o a través de sus experiencias o entornos sociales, familiares o económicos, que produjo que los mismo no posean las habilidades requeridas para realizar una correcta crianza o desarrollo de sus hijos/as.

También (Barudy et al., 2010) mencionan otros casos donde:

Hay personas que crían, pero no son sus padres biológicos, y aun así han conseguido proporcionar una correcta educación a los niños que esto no han concebido por lo que puede brindar una parentalidad efectiva sin que este haya sido procreado por él, como por ejemplo las adopciones y/o el acogimiento familiar.

Estos ejemplos prueban la parentalidad social, debido a que estas personas, aun sin haber engendrado a estos niños, tienen las capacidades requeridas para brindar una parentalidad social adecuada y responsable, afrontando de manera correcta sus actividades e incentivado el desarrollo efectivo en los niños, e inclusive apoyándolos a desarrollar la resiliencia, la cual que viene siendo la capacidad de superar las secuelas de experiencias duras o traumáticas, y para que puedan

continuar su vida tranquilamente. A este respecto, Jiménez y Muñoz (2005), indican que “la función de parentalidad social, esta correlacionada con la transmisión familiar y se realiza mediante un procedimiento complicado de la socialización de los individuos”.

De este modo, las competencias parentales están relacionadas con la parentalidad social; por este motivo, se determina que existen casos donde hay madres o padres con incapacidades severas, por lo que consideran el interés superior de los niños y las niñas, para que los cuidados, resguardo y la educación sea avalada por otros adultos con esas virtudes, aun cuando estos no sean los progenitores de los niños. Sin embargo, “esto no debe involucrar la supresión de los padres biológicos en la vida de los niños” (Barudy et al. 2010). Destacando que la parentalidad es un proceso biológico y psicosocial. De forma que en muchos casos las madres y padres que si poseen entornos sociales adecuados puede tomar la parentalidad social como un proceso de la parentalidad biológica, siendo los hijos cuidados y educados por los individuos que los procrearon.

Por último, están los casos donde los niños han tenido malas experiencias con sus padres los cuales no tienen las capacidades para cuidarlos correctamente, y por ende estos poseen el derecho a que otros adultos les brinden una parentalidad social que remedie a las insuficiencias de sus padres biológicos, ofreciéndoles resguardo e motivación en su crecimiento y desarrollo, cubriendo sus necesidades y respetando sus derechos. Haciendo hincapié en que “no se debe excluir a sus padres biológicos de la vida de los niños, sino enfocarse en que se les reconoce y respeta como progenitores, y tienen derecho a continuar formando parte de la historia de sus niños” (Barudy et al. 2010).

Después de las consideraciones anteriores, las competencias parentales, son las habilidades de cuidar a hijos y cubrir sus necesidades.

Expresa por otro lado, Rodrigo et al. (2008) las competencias parentales son el “grupo de habilidades que ayudan a los padres a desarrollar positivamente su trabajo como padres, en base a las necesidades progresivas y educativas de los hijos/as” y además de cumplir con los modelos sociables predeterminados, beneficiándose de la ayuda que brindan los sistemas de influencia de la familia para expandir estas habilidades.

Al comparar estas evidencias, Gómez y Muñoz (2019, como se citó en Saldías, 2021) las definen como: “el grupo de preparaciones, actitudes y destrezas de formación educativas, preservadoras y reflexivas, experimentadas y renovadas durante su vida, además de las circunstancias que brinda la ecología de la parentalidad”. En torno, los autores expresan que “las competencias parentales pueden crear la experiencia y generar esta conducta por medio de varias circunstancias o sucesos dentro de la vida familiar a partir de la crianza y a su vez proporcionar un desarrollo efectivo en el bebé, niño, niña o adolescente, con el objetivo de brindar bienestar y ejercer sus derechos humanos”

Leyes de familia

Precisando de una vez, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en su Preámbulo confirma: “que se consideraron los términos de libertad, justicia y paz como fundamento para la creencia de dignidad intrínseca y de los derechos iguales y propios de cada uno de los integrantes de una familia”.

Así mismo, esta afirmación, está referida a la humanidad, el género y la familia humana, con el objetivo de destacar la conexión de fraternidad en las personas, por lo tanto, la Declaración en su artículo 16 sustenta que:

Artículo 16

Los hombres y las mujeres, a partir de la edad madura, poseen derecho, sin distinción de raza, nacionalidad o religión, a contraer matrimonio y formar una familia; así como obtener los derechos de matrimonio durante el mismo. Esto aplica

solamente con el consentimiento de los futuros esposos para así poder contraerse el matrimonio. La familia se reconoce como un unidad natural y esencial de la sociedad y por lo cual posee el derecho a la protección de la sociedad y del Estado.”

Por otra parte, tenemos el artículo 25 el cual determina la protección a la infancia: “La maternidad y la infancia poseen los derechos a cuidados y ayuda exclusivos. todos los niños ya sean nacidos dentro o fuera del matrimonio tienen derecho la protección social”.

Así mismo, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (Comisión Interamericana de Derechos Humanos [CIDH], 1948), constituye un derecho a crear una familia y a su protección legal:

Derecho a la constitución y a la protección de la familia.

Artículo VI. Derecho a la constitución y a la protección de la familia.

Todo individuo posee el derecho a formar una familia, siendo la familia una imagen importante para la sociedad y merece su protección.

Artículo VII. Derecho de protección a la maternidad y a la infancia

La mujer cuando se encuentre en estado de gestación o se esté lactando, al igual que los niños, posee el derecho a protección, cuidados y asistencia exclusivas.”

Dentro de este marco, El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (ONU, 1976) determina la protección de la familia dentro de sus artículos 17, 19 y 23:

Artículo 17. Protección a la Familia.

La familia es una imagen importante de la sociedad y tiene que ser resguardada por la sociedad y el Estado. Se registra el derecho del hombre y la mujer a casarse y formar una familia si estos cumplen con la edad y requerimientos impuestos por las leyes internas, sin que influyan en principio de no discriminación determinado en esta Convención. El matrimonio no se puede realizar sin el consentimiento de los dos contrayentes.

Los Estados deben aplicar medidas adecuadas para resguardar la igualdad de derechos y la igualdad de responsabilidades de los cónyuges en base al matrimonio,

durante y después del mismo. Cuando exista una separación, se aplicarán medidas que garanticen la protección que concierne a los hijos, enfocada en el interés y conveniencia de ellos. La ley debe indicar que todos los niños ya sean nacidos dentro o fuera del matrimonio tienen derechos.

Artículo 19.

Derechos del niño

Cada niño posee el derecho a las medidas de protección que bajo los términos de menor necesiten por parte de su familia, de la sociedad y del Estado.

Artículo 23.

La familia es el elemento natural y esencial de la sociedad y posee el derecho a la protección de la sociedad y del Estado. El hombre y de la mujer tienen derecho a contraer matrimonio y a crear una familia si poseen la edad requerida para poder casarse.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU, 1976), en su artículo 10 dispone:

La familia, por ser una figura importante de la comunidad, deben tener una mayor protección y asistencia, principalmente para su constitución y mientras sea comprometido con el cuidado y la educación de los hijos.

Es importante destacar que se tiene que aprobar una protección exclusiva a las madres por un lapso estimado antes y luego de realizar el parto. En este tiempo, las madres que se encuentren trabajando tienen derecho a que se les brinde una licencia remunerada o prestaciones de seguridad social.

Así mismo se tienen que aplicar medidas especiales de protección y ayuda para los niños y adolescentes, sin discriminar por algún motivo de procedencia o condición. Además de protegerlos de la explotación económica y social. Resalta que el uso de los niños en empleos que pueden dañar su moral y salud, corran peligro o afecten su desarrollo, estos serán penados por la ley. Por otra parte, los

estados tienen que constituir los límites de edad referentes a la prohibición y sanción por la ley, el empleo a sueldo de mano de obra infantil. Aunado, la Convención sobre los Derechos del Niño (UNICEF, 2006) en su Preámbulo ratifica el valor de resguardar a los integrantes de la familia.

Por otra parte, la familia, como una figura importante para el desarrollo de cada uno de sus integrantes, específicamente los niños, tienen recibir la protección y ayuda que necesiten para cumplir con sus deberes dentro de la sociedad. Fomentado que el niño, dentro de su desarrollo de personalidad, debe criarse dentro de una familia con un entorno estable y amoroso.

Por último, la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (ONU, 1990), tiene como objetivo resguardar a los trabajadores migrantes y familias de circunstancias injustas.

Tribunales de familia

En cuanto a los Tribunales de Familia estos son todos los entes jurisdiccionales del sistema chileno, de carácter pluripersonal debido a que sus normas generales están de acuerdo a su composición, pero a su vez unipersonales en base a su funcionamiento, enfocada en temas del Derecho de Familia. Los mismos fueron fundados por la ley 19.968 de Tribunales de Familia (en adelante LTF1) y comenzaron su funcionamiento el día 1 de octubre de 2005. Estos residen dentro de los menores puestos de la estructura jerárquica del Poder Judicial.

De esta manera, el territorio jurisdiccional de estos juzgados son una comuna o grupos de comunas. Resaltando que en la comuna donde no haya un juzgado de familia se usan los jueces de letras en la parte civil, pero bajo los procesos plasmados por la LTF. Por consiguiente, estos tribunales fueron desarrollados para proveer una justicia enfocada en los problemas de origen familiar.

Con este objeto se mencionan los objetivos específicos usados para su fundación:

- Reunir en una sola jurisdicción y que esta se especialice en temas de familia.
- Incentivar las soluciones pacíficas y consensuadas.
- Afrontar de manera íntegra los problemas familiares.
- Proveer al juez los conocimientos sobre el asunto a tratar.
- Realizar procedimientos orales, flexibles, y sólidos.
- Brindar de manera óptima y rápida la justicia de familia.
- Optimizar el acceso e incrementar la oferta de justicia.

Así mismos los tribunales de familia se encargan de las siguientes materias:

- Adopción.
- Autorización de salida de menores de edad del país.
- Autorizaciones judiciales con motivo de la sociedad conyugal.
- Bienes familiares
- Cuidado personal de los hijos.
- Declaraciones de oposición cuando el individuo no cuenta con la capacidad de gestionar sus bienes.
- Derecho de conservar una relación con los hijos (visitas).
- Desacuerdo para contraer matrimonio.
- Divorcio.
- Establecimiento de paternidad o maternidad.
- Guardas
- sucesos indignos o faltas denunciables a menores de edad.
- Maltrato de niños o niñas.
- Medidas de protección de niños, niñas y adolescentes en caso de maltrato, abuso, o abandono.
- Nulidad del matrimonio.
- Patria potestad
- Pensión de alimentos.

- Dispersión de bienes en el matrimonio.
- Separación judicial.
- Violencia intrafamiliar.

Estructura y composición de los Tribunales de Familia

En base a la estructura de los Tribunales de Familia, estas tienen que cubrir los requerimientos y ofrecer una mejor eficacia en el área jurisdiccional. Esta tiene que brindar una apropiada respuesta a cada una de las especificaciones del problema familiar. De forma que la jurisdicción de familia debe ser interdisciplinaria, y contar con el asesoramiento de expertos en otras áreas sociales, con la finalidad de proporcionar soluciones integrales a los argumentos. Esta cuenta con una estructura orgánica, integrada con jueces, con una cifra entre 2 y 9 de ellos, y se aprecia un Consejo Técnico, un administrador y una planta de oficiales de Secretaría.

En lo que respecta al Consejo Técnico, su objetivo es brindar asesoramiento a los Jueces durante el estudio de los sucesos y también en otra área de su especialidad que el juez requiera, así como también en la adaptación de la resolución que sea más conveniente para el caso del grupo familiar.

Por otro lado, el Administrador del Tribunal. Tiene como objetivo liberar al Juez de toda la gestión de administración y finanzas, de forma que este le brinde el mayor tiempo posible a su trabajo jurisdiccional. De manera que el administrador reemplazaba al Secretario quien, en el ejercicio posee la carga de las tareas administrativas en los Juzgados de Menores.

Competencia de los Tribunales de Familia

En base al estudio comparativo del art. 6 de la Indicación en correlación con art. 26 LM, que establece las materias de competencia de los Tribunales de Familia y del Juez de Menores, expresa que puede diferenciarse en cuatro grupos:

1. Materias que están en las competencias de los Juzgados de Menores y en los Tribunales de Familia.
 - 1.1 Los temas respectivos al cuidado personal de los menores (art. 6 n° 1 en relación con art. 26 n° 1LM).
 - 1.2. En lo referente al derecho y deber de los padres que viven apartados de sus hijos para que tengan una relación directa y personal con ellos (art. 227 CC), nombrado en la nueva ley como "derecho de visitas" (art. 6 n° 2 en relación con el art. 26 n° 1LM)
 - 1.3 todo lo relacionado con el ejercicio, suspensión o pérdida de la patria potestad y la emancipación (art. 6 n° 4 en relación con el art. 26 n° 1LM).
 - 1.4 En materia de adopción (art. 6 n° 5 en relación con art. 26 n° 5LM).
 - 1.5 En materia de salida de menores al extranjero (art. 6 n° 6),
 - 1.6 En los desacuerdos para el matrimonio (art. 6 n°7 en relación con el art. 26 n°4 LM).
 - 1.7 En los motivos relacionados al maltrato de menores y de parientes incapaces. (art. 6 n° 15 en relación con el art. 26 n° 12 LM).
 - 1.8 En la aplicación de medidas de protección de los derechos de los menores de edad y de los derechos fortuitos del que está en gestación. (art. 6 n° 16 en relación con el art. 26 n° 9 LM).
2. Materias que están en las competencias de los Juzgados de Menores de manera parcial y que se agregan a los Tribunales de Familia.
 - 2.1 Las causas de alimentos (art. 6 n° 3 en relación con el art. 26 n° 2 LM).
 - 2.2 Los procesos sobre guardas (art. 6 n° 9 en relación con art. 26 n° 6 LM).
3. Materias que están en las competencias de los Juzgados de Menores, y que se excluyen de los Tribunales de Familia.
 - 3.1. Los Tribunales de Familia no tienen información de las infracciones juveniles a la ley penal debido en el Art. 40 n° 3 de la CIDN, el país se encuentra en la obligación de tener leyes, procedimientos, autoridades e instituciones "concretos" para los niños procesados por infracciones a leyes penales.

4. Todas las que no están en las competencias de los Juzgados de Menores, pero si en los Tribunales de Familia.
 - 4.1. Las acciones de estado civil de los individuos (art. 6 n° 8).
 - 4.2. Los procesos de interdicción (art. 6 n° 10).
 - 4.3. Los hechos que se produzcan entre cónyuges referentes al régimen patrimonial del matrimonio y los bienes familiares (art. 6 n° 11).
 - 4.4. Las materias sobre divorcio (art. 6 N° 12).
 - 4.5. En correlación con el divorcio y con la nulidad de matrimonio, la Indicación provee a estos tribunales la información de los asuntos anteriores a la declaración de divorcio y de nulidad de matrimonio determinadas en el art. 140
 - 4.6. Los asuntos conformes a utilización de la ley N° 19.325 que determina las normativas sobre los procesos y sanciones referentes a los hechos de violencia intrafamiliar (art. 6 n° 14).
 - 4.7. Los Tribunales de Familia tendrán competencia en asuntos que leyes generales o especiales que entreguen (art. 6 n° 17).

El procedimiento ante los Tribunales de Familia

De acuerdo con el art. 34 LM, el procedimiento ante los Juzgados de Menores es dependiente del origen del tema a tratar: si el mismo es no contencioso, será verbal y sin forma de juicio, y el Juez sentenciará sus resoluciones basadas en el conocimiento de causa. Si al contrario si hay una disputa entre las partes o la resolución del Juez es objeto de oposición, se utiliza el proceso sumario determinado por el Código de Procedimiento Civil, aunado a las correcciones específicas dictadas en la disposición citada.

Como complemento, se muestran unos principios que reflejan la forma de actuar del Juez.

1. Durante la sustanciación del proceso, así como en la interpretación de las normativas, el Tribunal tiene como objetivo la seguridad de los derechos por ley y la rápida y justa decisión de la controversia (art. 10).

2. La imagen del Juez es puramente activa. Realiza su trabajo en dos partes: una aplicar en cualquier procedimiento las medidas que se requieran para solventarlo con la mayor resolución (art. 12); y otro, encontrar soluciones que eviten la confrontación entre las partes, dando prioridad a las soluciones colaborativas (art. 13).

3. La rapidez se logra ofreciendo la nulidad incurable de la delegación de cargos por parte del Juez (art. 11).

Sobre el asunto, también se evidencia dentro de los principios del procedimiento, que la Indicación se sistematiza en 4 procesos:

A. Procedimiento ordinario (art. 25)

B. Procedimientos especiales

B.1. Relativo a la aplicación de medidas de protección de los derechos de los menores de edad (art. 35)

B.2. De violencia intrafamiliar (art. 50)

B.3. De los actos judiciales no contenciosos (art. 67)

En cuanto al procedimiento ordinario, esta emplea cada uno de los temas críticos referentes a los Tribunales de Familia y que no ameriten algún procedimiento especial contemplado (art. 25). En el mismo, la demanda puede realizarse de manera verbal, siendo esta protocolizarla, o de manera escrita (art. 26). Una vez presentada, el Juez realiza la correspondiente cita hacia las partes en un lapso de 15 días luego de la última notificación, designada "audiencia principal" (art. 27). A la cual tienen que acudir de manera presencial, sin perjuicio de la asistencia de sus representantes y tienen que acudir con los antecedentes demostrativos que avalen su petición (art. 28).

Dentro de esta audiencia se procederá mediante varias etapas del juicio: se contestará la demanda; se precisarán las materias controvertidas que se someten

a la decisión judicial y se mostraran las pruebas pertinentes, a través de testigos, informes, registros, entre otros; se solventaran cada uno de los sucesos; se planteara que las partes participen en las materias de manera voluntaria; se hará el llamado a conciliación; y; por último, terminada la audiencia principal, el Juez dictará la sentencia, detallando de manera verdad en que se basa su decisión, y debe hacer entrega de una copia escrita a las partes dentro los próximos cinco días (art. 32). En el caso de que la prueba presenta no es apta o suficiente para solventar el problema, el Juez puede decretar, otra audiencia complementaria, que se realizara en los próximos 30 y en un solo acto (art. 29 n°6 y 31).

En lo que respecta a la prueba y la manera en que es valorada, al Juez mantiene un gran nivel de discrecionalidad basado en dos perspectivas:

a. El Juez valora la prueba mediante las reglas de la sana crítica, las cuales son donde el tribunal tiene que manifestar criticas jurídicas, lógicas, científicas, técnicas o de experiencia para dar valor o excluir la prueba (art. 21).

b. Por otro lado, el art. 20 indica que los medios de prueba admitidos son los que están conseguidos legalmente.

Modelos de intervención con familia en Trabajo Social

Modelos de intervención familiar

Cabe destacar que cuando se trabaja con las familias se requiere tener un gran enfoque y conocimiento teórico. Ya que al contar con varias teorías se pueden descubrir distintos tipos de conflictos que sucede dentro de diferentes modelos de familias. De ahí, la intervención familiar nace de la Teoría General de Sistemas y de la Cibernética, formándose varios modelos como el intergeneracional, estructural, estratégico, la orientación desarrollada por la escuela de Milán, psicoanalítico, conductual y humanista.

Modelo Psicoanalítico

Principalmente este modelo se reconoce por su teoría intrapsíquica la cual se ocupa de las patologías individuales. No obstante, este modelo considera a la familia como un elemento con gran influencia en la formación de la personalidad.

“Esta terapia va a marcar como meta el cambio de la personalidad de los miembros de la familia para que puedan interactuar como personas sanas de acuerdo con su realidad actual y no en función de representación pasadas, intentando aliviar la crisis presente y llevando a cabo una labor de reconstrucción de la personalidad” (Fernández, 2001).

Seguidamente, se creó el proceso de identificación, que es donde el niño copia las actividades y patrones que ejecutan sus padres, de manera que se conforma la identidad por medio de la convivencia que hay entre padres e hijos y hermanos. Esta terapia tiene como objetivo realizar un cambio en la personalidad de los integrantes de la familia para que su interacción sea positiva.

Modelo Cognitivo-Conductual

Este modelo considera los principios de la teoría del aprendizaje y las técnicas usadas en el condicionamiento operante, en base al surgimiento de actitudes que solo se pueden visualizar. Dentro de este modelo intervienen dos factores:

- La situación actual.
- Los antecedentes.

Sin duda, este modelo tiene como objetivo cambiar las acciones de los integrantes de una familia considerando su pasado y presente para entender su conducta y acciones las conductas problemáticas en las familias suceden a causa de la poca experiencia que tienen y a través del mal uso de los castigos. Siendo considerado el más común la falta de comunicación y solución de los problemas. Por lo tanto, el terapeuta instruirá a la familia la manera correcta de actuar evitando así los castigos y eliminar los problemas para obtener aspectos positivos.

“Podemos señalar que esta se hace para cambiar una parte del funcionamiento de la persona a partir de su situación actual que es fruto de la propia situación y de la historia anterior mediatizada por las emociones, que no observamos directamente pero que se infieren del comportamiento manifiesto” (Fernández, 2001).

Modelo Humanista

Este modelo considera los valores, fomenta el desarrollo de capacidades, de acuerdo a las vivencias de la persona, específicamente para incentivar su desarrollo social. Partiendo de los movimientos de este modelo, los cuales son: el enfoque centrado en el individuo (Carl Rogers), la terapia de la Gestalt (Fritz Perls), el análisis transaccional (Eric Berne) y la terapia familiar (Virginia Satir).

Sobre el asunto, este modelo nace de varias investigaciones debido a que todas poseen un elemento en común, el cual es tomar en cuenta a la familia como sistema social primario y fuente positiva o negativa para el desarrollo. El aprendizaje familiar que se realiza mediante este modelo efectúa un estudio de los procesos intrínsecos, la cognición y comunicación en el núcleo familiar.

Modelo Inter-Generacional

Este modelo sostiene que los conflictos familiares se originan de los problemas trasferidos por generaciones anteriores. Se estudia el rol de cada persona y la estructura familiar, por lo que se requiere la utilización del genograma. Durante la realización de los genograma se visualiza los tipos de relaciones que mantiene con cada integrante de la familia y además se muestra que su apreciación es diferente para cada integrante. En el mismo participan tres generaciones y se visualiza que el problema que se presenta actualmente existía desde antes en otra generación.

“La terapia intergeneracional tendrá como objetivo el cambio individual de cada cónyuge intentando que elaboren relaciones familiares antiguas y se des triangulen

con el fin de que puedan llegar a ser autónomos y asuman sus propias decisiones sin necesidad de que estas sean proyectadas al resto de los miembros de la familia” (Fernández, 2001).

Modelo Estructural

El modelo estructural se encarga de entender los conflictos de las familias a través de la falta de estructuras definidas en las jerarquías y con los padres. En ciertos casos el problema familiar puede ser originado por un integrante de la familia que se aferra al pasado o por existir una desorganización jerárquica.

Modelo Estratégico

Se enfoca en investigar las secuencias repetitivas de conductas y en patrones de comunicación, usando principalmente los principios de la teoría de la comunicación. Menciona que esta terapia determina que las señales existentes en la familia son referentes a un tipo de comunicación.

“Se centra en el análisis de secuencias repetitivas de conductas y patrones de la comunicación” (Fernández, 2001).

Modelo Sistémico

Este tipo de modelo se creó por la escuela de Milán, basándose en la cibernética y el constructivismo.

La cibernética es tomada en cuenta como la forma en que se realiza una interacción intrapersonal, por lo que el terapeuta participa en este sistema. El mismo realiza un trabajo en equipo para ser neutral y conservar un comportamiento efectivo de los integrantes de la familia.

Por otro lado, el constructivismo razona a la familia como un sistema que reconoce su entorno de acuerdo a las especificaciones del sistema. Por consiguiente, cada familia conseguirá solventar sus problemas en base a sus objetivos.

“En efecto, sus bases conceptuales no son ni la personalidad y sus rasgos, ni la conducta individual, sino el sistema familiar como un todo, como un organismo estructurado e interdependiente que se comunica con unas pautas de interacción, y en las que el individuo sólo es uno de sus componentes, su valor tiene que ver con la función y posición en el sistema” (Feixas et al., 2016).

Programa de Prevención Focalizada (PPF) “La Protectora de la Infancia”:

Es importante destacar que los programa participan cuando existen casos de vulneración de derechos moderado, afines con el entorno familiar que puedan afligir o afectar a niños, niñas y adolescentes, y que no requieran de una dispersión del grupo familiar. Se tiene como ejemplo, el maltrato psicológico leve a moderado; testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito; maltrato físico leve a moderado sin acusaciones presentes en el tribunal o policía; negligencia moderada no crónica; etc.

Es por esto que la intervención se realiza bajo una perspectiva ecológica, observando a los niños, niñas y adolescentes dentro del ambiente familiar y socio-comunitario y siendo efectuado de forma modulada para solucionar el hecho que hizo su entrada al programa, a través de tareas enfocadas a fortificar los patrimonios propios de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo a la fase de desarrollo en la que están; así como también “mejorar las competencias y recursos parentales y/o marentales de los adultos a cargo que ayuden al restablecimiento de los derechos vulnerados de los NNA” (SENAME, 2019).

Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual:

Se entiende como un programa de intervención psicoterapéutica y social, dirigido a producir procedimientos que ayuden a reparar los daños en el niños, niñas y adolescentes que previamente ha pasa vivido algún tipo de maltrato físico o psicológico fuerte, que sean víctimas de delito y/o agresión sexual infantil, a través de las intervenciones para evitar estos hechos por medio de la activación de equipos judiciales necesarios para solucionar el hecho legal de las víctimas y agilizar su ingreso a la justicia, beneficiar los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del NNA (SENAME, 2019).

Enfoques de las orientaciones básicas de PPF

El termino de género se define como un grupo de especificaciones o características sociales, culturales, políticas, económicas y atributos que posee un individuo de acuerdo al sexo que poseen. Por lo tanto, son las diferencias que hay entre los hombres y mujeres por aspectos sociales y culturales. Ahora bien, una de las diferencias que hay entre ambos son los roles (productivo y reproductivo), como lo son los trabajos, preparaciones, necesidades, preferencias correlacionadas con el registro, acceso, utilización de los recursos y repartición de bienes.

Enfoque de género

Es un enfoque que mediante estudios permiten visualizar la realidad, determinando el papel que ocupan las mujeres y hombre dentro de comunidad, también están el poder y desigualdad que se generan de los mismos. Este estudio aprecia y detalla las causas que producen esas asimetrías e injusticias y crea medidas (políticas, instrumentos, normativas, etc.) que ayuden a eliminar las brechas existentes de género.

Enfoque intercultural

En cuanto a la interculturalidad esta se refiere al reconocer y respetar las discrepancias culturales que hay, bajo la idea de que las culturas son diferentes

entre sí, pero son válidas por igual, para que no existan culturas superiores ni inferiores.

Por lo que la interacción entre culturas puede especificarse por tener relaciones asimétricas o simétricas, entre ellos:

- Rechazar, subestimar, ignorar y excluir
- Asimilar y subordinar
- Respetar y articular

Haciendo énfasis en que los dos principales resultados muestran relaciones asimétricas. Y se manifiestan en el rechazo hacia una cultura inferior, a la cual se subestima, ignora y suprime de los beneficios del Estado y la sociedad. Una diferencia es la hipótesis en que solo el futuro de estas culturas es la asimilación al grupo denominado sociedad, lo que conlleva a la disminución de muchos pueblos indígenas y afrodescendientes. A diferencia de las relaciones simétricas las cuales fomentan la interculturalidad, fundamentadas en el diálogo, donde los dos partes entablan conversaciones con beneficios mutuos y priorizando sus características.

En este mismo orden y dirección, la transversalización del enfoque intercultural en materia de políticas públicas contiene programas, proyectos y servicios que crea el Estado para incentivar los derechos de los pueblos, principalmente en los que han sido discriminados durante la historia, respetando su cultura. Con este objeto, el procedimiento de desarrollo y aplicación de estas políticas, el Estado avalar el derecho de los pueblos a participar y dar su opinión libremente.

Los enfoques de género e interculturalidad tienen como finalidad resguardar los derechos individuales y colectivos de los individuos que promueven:

- Mejorar la relación personal e institucional con la sociedad, y con los ambientes familiares, laboral, etc. apreciando las discrepancias de género, cultura, edad, discapacidad, entre muchas otras.
- Estudiar cómo influyen las vulneraciones de los derechos a grupos habitualmente aislados.

- Fortificar las actividades, procesos y sistemas de la gestión institucional, para resguardar eficazmente los derechos de las personas y grupos que necesitan políticas con estos enfoques.
- Plantear medidas y cambios dirigidos a optimizar las relaciones de igualdad en el plano del trabajo defensorial y la gestión interna.

Herramientas Metodológicas utilizadas en Programas PPF de la Protectora de la Infancia

Desde la institución La Protectora de la Infancia, es que se consideran las herramientas destinadas a la intervención con NNA y sus adultos responsables que son ejecutadas por lo/as profesionales del área.

Estas herramientas metodológicas están explicitadas para cada proceso, desde el ingreso del NNA y su familia, hasta el egreso del programa. Cada una responde a una necesidad distinta y un tiempo determinado en cual se aplica.

A continuación, los procesos de las herramientas metodológicas y sus etapas de ejecución:

Los Programas de Prevención Focalizada “Viviendo en Familia” el proceso de intervención tienen 4 etapas:

Etapas 1; Acogida, ingreso, encuadre (2 semanas): Es en esta etapa se genera la vinculación y acogida con el adulto y el NNA de los/las profesionales responsables, y se espera informar sobre el funcionamiento del programa en general. En esta primera etapa se recoge la información pertinente para completar la ficha psico-social con los adultos responsables y los NNA si es pertinente. Se elabora un Plan de Intervención Preliminar para la elaboración del diagnóstico.

Etapa 2; Análisis de la situación del NNA, familia y entorno (hasta 2 meses y medio): En esta etapa se recopila la mayor información posible de la familia y el NNA y se evalúa el nivel motivacional para lograr los cambios en la familia que permite la restitución del derecho vulnerado del NNA. En esta etapa, el adulto responsable y el NNA cuando corresponde firman una carta de compromiso de participación en las diversas actividades del programa.

En esta etapa es el equipo profesional responsable el que informa a las instituciones derivantes del inicio del proceso de intervención.

En esta etapa, se realiza la primera visita domiciliaria, entrevistas, aplicación y co- construcción de instrumentos. Todo esto se realiza para la construcción de un diagnóstico familiar que tenga toda la información entregada en el que participan todos los miembros de la familia y las redes de apoyo.

Etapa 3; Co-Construcción y Co-Ejecución de Plan de Intervención Individual de cada NNA (6 a 11 meses): En esta tercera etapa, el profesional a cargo realiza la co-construcción del PII junto a la familia y el NNA, basándose en la percepción y visión que tiene ellos mismos de la situación para darle un foco de trabajo.

Se realizan acuerdos que se dejan por escrito, en base al dialogo establecido entre profesional a cargo, familia y NNA. Los acuerdos establecidos van relacionados con los elementos con los cuales se van a trabajar y que se dejan plasmados en el Plan de Intervención “(a) Fortalecimiento de los lazos y vínculos forjados inicialmente; (b) Transparencia en fortalezas y debilidades encontradas, (c) Negociación y acuerdos respecto a metas de la intervención; (d) Negociación y acuerdos en tareas y metodología, y en la definición de responsabilidades” (SENAME, Formulario de presentacion de proyecto Programa de prevencion Focalizada, 2017)

Etapa 4; Evaluación de Proceso o Intermedia (a los 6 meses de iniciada la intervención): En esta cuarta etapa, se realiza una evaluación del proceso junto a la familia y al NNA para revisar si los objetivos van en un buen desarrollo o, si se necesita quitar o agregar algún elemento importante dentro del proceso. También, se evalúa junto al equipo profesional si la orientación del Plan de Intervención necesita ajustes. Esto, se realiza a través de pautas que dan cuenta de cómo va el proceso.

Estas pautas se aplican al equipo profesional, para una evaluación global del Plan de Intervención, también a los usuarios la evaluación del proceso del Plan de Intervención Familiar, y una evaluación de reunión de logros que se realiza junto a los usuarios y el o la profesional.

Etapa 5; Evaluación al término de la ejecución del plan, monitoreo y rito de egreso: En esta quinta y última etapa, se realiza una retroalimentación a las familias y los NNA para observar cuáles fueron los objetivos que se cumplieron y cuáles son los que quedan pendientes para que ellos como grupo familiar lo trabajen. También, se vuelven a ejecutar algunos instrumentos para saber en las condiciones en las que llegan a esta etapa final “Se co-construye y firma el Acta de egreso y finalmente se realiza el rito de cierre y Egreso “ (SENAME, 2015).

El programa para cada una de estas etapas considera el uso de diversas herramientas metodológicas destinadas al NNA y sus familias durante el proceso de intervención:

Herramientas Metodológicas utilizados en el proceso Diagnósticos (1-3 meses):

- I. **Entrevista de acogida:** Esta entrevista se le realiza al NNA con su familia o adulto responsable que esté a su cargo como primera instancia de dialogo con la/el profesional en etapa diagnóstica. Con esta primera entrevista se pueda realizar la ficha psico-social que ayuda a verificar más datos y también para firmar cartas de compromisos para todo el proceso de intervención.

- II. **Carta de Compromiso:** Se le aplica a los NNA y a los adultos responsables, a través de una entrevista de acogida en la etapa diagnóstica. Es obligatorio desde los 6 años en adelante.

- III. **Entrevista para la observación a Niños/as:** Se realiza en etapa diagnóstico a niños/as menores de 6 años, pero al estar dentro de la primera infancia, se hace compleja la fluidez del dialogo, por lo cual, se le realiza el acuario de redes para que los niños/as menores puedan responder a la pauta pintando los dibujos.

- IV. **Entrevista a Niños/as con capacidades diferentes:** Se realiza en la etapa diagnostica a NNA de 0 a 17 años que tengan alguna capacidad distinta, por lo cual, se tiende a ser muy meticuloso al momento de conectar con el NNA.

- V. **Entrevista Diagnostica familiar:** Se realiza en etapa diagnostica, y con el fin de recopilar la mayor información de la historia familiar, el contexto en el que se encuentran, el territorio y las redes disponibles para los NNA y sus familias, es que se realiza genograma y ecomapas a toda la familia.

- VI. **Visita domiciliaria:** Se realiza en etapa diagnóstica y se efectúa con toda la familia para poder conocer el entorno donde se encuentra e interactúa el NNA y su familia, también para conocer las condiciones habitacionales y estar al tanto de las necesidades de ésta, conocer el núcleo familiar para una mayor conexión con el NNA, y por último para seguir con los protocolos establecidos.

- VII. **Encuesta de Monitoreo y seguimiento escolar:** Se realiza en etapa diagnostica a todos los NNA desde el inicio al término del proceso para

conocer su situación escolar en general, su asistencia, notas, comportamiento, entre otros.

- VIII. **Entrevistas de coordinación Interinstitucional:** Se realiza en etapa diagnóstica y son coordinaciones específicas con las redes de apoyo con las que tenga relación la familia y el NNA, o si es necesario generar el vínculo con alguna de estas redes (CESFAM, colegios, COSAM, Municipalidades, programas de la red Mejor Niñez, entre otros)

- IX. **NCFAS-G Y NCFAS- 2.0:** Se utiliza para conocer los recursos y fortalezas de todo el sistema familiar y se realizan dos durante todo el proceso, ambos en etapa diagnóstica; el primero se aplica a toda la familia que ingresa, y el segundo se realiza al cierre de todo el proceso.

- X. **EYBERG O ECBY:** Se aplica en etapa diagnóstica, en adultos responsables de NNA entre 6 a 12 años. Se utiliza para conocer el comportamiento y la forma de ser del NNA por la percepción del adulto responsable, y así identificar conductas presentes.

- XI. **ASEBA (CBCL):** Se aplica en etapa diagnóstica a adultos responsables de NNA de 6 a 18 años, con el fin de conocer la perspectiva del adulto responsable con respecto al comportamiento del NNA.

- XII. **ASEBA (YSR):** Se aplica en etapa diagnóstica a NNA de 11 a 18 años para conocer la percepción que ellos/as tienen de su comportamiento.

- XIII. **ASEBA Escolar (TRF):** Se les aplica a los/las profesionales de los establecimientos de los NNA de 6 a 18 años para saber bajo su percepción el comportamiento de los NNA.

- XIV. **PSI (Índice de tensión parental):** Se aplica en la etapa diagnóstica en adultos responsables de NNA de 2 a 12 años para conocer el nivel de estrés que les produce ejercer el cuidado personal del NNA, y da cuenta de las fortalezas y debilidades del sistema familiar.

Herramientas Metodológicas para la elaboración del primer PII definitivo:

- **Entrevista de Co-construcción para el Plan de Intervención individual (PII):** Se realiza al término de la etapa diagnóstica (aproximadamente al tercer mes) y se hace una retroalimentación con la familia y el NNA para realizar el bosquejo del PII.

Herramientas Metodológicas para etapa de Proceso:

- **Plan de Intervención Individual (PII):** Se realiza en la etapa diagnóstica al tercer mes del ingreso y luego cada seis meses (según se necesite). Se realiza en base a los objetivos familiares, individuales y comunitarios, para luego ser firmado por la familia y el NNA. Y también, toma elementos como la interculturalidad, género, parentalidad positiva e inclusión.

Etapas de intervención:

- 1) **Entrevista de Reunión de Logro:** Se realiza en etapa de intervención al séptimo mes a la familia y los NNA. Se deja por escrito en el Plan de Intervención para seguir evaluando el proceso.

- 2) **Encuesta de Satisfacción Usuaría:** Se realiza en etapa de intervención al noveno mes para evaluar el proceso de intervención, para conocer que piensan los usuarios; NNA y sus familias.
- 3) **Entrevista de Evaluación de Proceso:** Se aplica en etapa interventiva al noveno mes. Las edades en las que intervienen son: 6 a 12 años, de 13 a 17 años y adultos responsables, y se realiza para conocer cómo se sitúan y cómo creen que van durante el proceso. También se evalúan los/las profesionales para tener un conocimiento del proceso con la familia y el NNA y saber lo que se necesita o lo que hay que cambiar.
- 4) **Entrevista para el Plan de Intervención Individual (PII):** Se aplica en etapa de intervención al noveno mes, y este se va modificando según las necesidades y dificultades que se vaya teniendo al interior del sistema familiar de los NNA.
- 5) **Encuesta de Monitoreo y seguimiento escolar:** Se aplica en etapa interventiva a todos los NNA escolarizados para constantemente seguir el proceso académico, y si responden a las necesidades tanto el establecimiento como el NNA.
- 6) **Entrevista de coordinación interinstitucional:** Se realiza en etapa interventiva a todas las redes de apoyo (COSAM, CESFAM, colegios, Municipalidades, entre otros) y es mensual.

Herramientas Metodológicas para preparación de cierre de proceso de intervención:

- i. **Encuesta Monitoreo y Seguimiento Escolar:** Se realiza en etapa de intervención a todos los NNA escolarizados al término, para conocer cómo estuvo su situación académica a lo largo del proceso que se encontró en el programa, sobre sus cambios y sus necesidades.

- ii. **NCFAS-G NCFAS 2.0:** Se realizan en etapa de cierre a todo el grupo familiar y al NNA en cuestión, esto para conocer si las fortalezas o debilidades del sistema familiar estuvieron establecidos en el mismo lugar, o si estas condicionantes cambiaron.

- iii. **EYBERG O ECBY:** Se realiza en etapa de cierre a los adultos responsables de los NNA de 2 a 16 años, para conocer si la percepción del comportamiento del NNA tiene alguna variante.

- iv. **ASEBA (CBCL):** Se realiza en etapa de cierre a los adultos responsables de los NNA de 6 a 18 años, para conocer la perspectiva del adulto con respecto a las conductas del NNA .

- v. **ASEBA (YSR):** Se aplica en etapa de cierre a los NNA de 11 a 18 años para conocer por ellos/as si su comportamiento a tenido algún avance o cambio.

- vi. **ASEBA Escolar (TRF):** Se aplica al momento de cierre a los/las docentes de NNA de 6 a 18 años.

- vii. **Entrevista para Acta de Egreso:** Se aplica en etapa de cierre, sólo cuando los casos son egresados.

Plan de Intervención Individual de Cierre: Se realiza en etapa de cierre a los casos que se derivan a otros programas de la red.

V. PROBLEMATIZACIÓN

5.1 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las herramientas metodológicas de mayor impacto y significación para los niños, niñas de 10 a 13 años, y adultos responsables en sus procesos de intervención en los Programas de Prevención Focalizada de la fundación La Protectora de la Infancia?
- ¿Cómo evalúan la efectividad en el uso de las herramientas metodológica los/las profesionales del área de Trabajo Social en los procesos de intervención con NNA?
- ¿Cuáles son las percepciones y sentir de los NNA y sus adultos responsables de los procesos de intervenciones recibidos?

5.2 Objetivos de la investigación:

- I. **Objetivo General:** Conocer los efectos de impacto de las herramientas metodológicas en adultos responsables y niños/as jóvenes en los procesos de intervenciones en los Programas de Prevención Focalizada “Viviendo en Familia” de La Protectora de la Infancia.
- II. **Objetivo Específico:**
 - a) Recoger experiencias de los/las Trabajadores Sociales en el uso de herramientas metodológicas utilizadas en los procesos de intervención, especialmente en la efectividad de estas para generar la restitución de los derechos vulnerados de infancia y el fortalecimiento de las competencias parentales de los adultos a cargo.

- b) Identificar y visibilizar las experiencias y emociones que viven los niños, niñas y sus familias en los procesos de intervención.

5.3 Supuesto de la investigación

Durante la investigación, es que se propone el supuesto que los efectos son diversos dependiendo del manejo de las herramientas que tenga el profesional que los ejecute y el tipo de herramientas que utilice considerando el sujeto y el contexto.

VI. MARCO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de estudio

La presente investigación se realizará enmarcada dentro del estudio metodológico cualitativo.

La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta (Salgado, 2007).

Así mismo, la metodología cualitativa:

En la aproximación cualitativa hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto (Hernández et al., 2014).

De esta manera, también se entiende la investigación cualitativa como:

La comprensión del significado y sentido construido por los sujetos tanto de sus ideas, pensamientos y creencias, así como, de las acciones que realizan en los diferentes entornos de pertenencia. Implica un acercamiento del investigador a dichas subjetividades, para interpretar las descripciones que los individuos realizan de su ser y estar en el mundo (Balderas, 2013).

Lo que se pretende lograr en esta investigación es, conocer los efectos de la aplicación de las Herramientas Metodológicas en procesos de intervención de adultos responsables y niños/as jóvenes en Programas de Prevención Focalizada (PPF) “Viviendo en Familia” de la fundación “La Protectora de la Infancia”. De modo que, se trabajará con los/as individuos/as del programa, para poder conocer la realidad de lo que percibe el ser “su propósito consiste en “reconstruir” la realidad tal como la observan los actores de un sistema social definido previamente” (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, también se trabajará con los profesionales a cargo de dichas praxis, para conocer lo que percibe su realidad desde la mirada de la profesión.

Por esto, la investigación se centrará en conocer la opinión y el sentir de los diferentes actores involucrados (profesionales, adultos responsables y NNA).

No se pretende hacer de este estudio un dato estadístico, por lo tanto, se intentará comprender lo que piensa, creen y sienten los diferentes sujetos, ante un mismo hecho a través de las observaciones y entrevistas. Por este motivo, es que se justifica la utilización del método cualitativo para la investigación, ya que, como se menciona anteriormente será una investigación que buscará recopilar datos de un determinado grupo de sujetos.

La investigación, por tratarse de una investigación cualitativa se utilizará el tipo de estudio de la fenomenología, ya que se busca conocer y analizar la experiencia de los actores que están involucrados en el tema, desde la subjetividad con la que cada ser humano percibe su estado en diferentes formas, y también con la conciencia.

Una de las características de la fenomenología es que:

En otras palabras, el método fenomenológico admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de

percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo (Fuster, 2019).

Así también, la fenomenología es el método por el cual se entienden las experiencias de los/as individuos/as con un fenómeno determinado. Además, la percepción que se obtiene de dicha experiencia en la realidad del sujeto “de esta forma, el método fenomenológico está dirigido a fijarse en los significados que se dan, y que son tal como son propuestas por las experiencias propias” (Fuster, 2019).

De este modo, es que se pretende conocer la experiencia de la conciencia de un determinado fenómeno en un grupo de sujetos, que develaran la percepción que se obtiene a través de elementos como las entrevistas.

Los adultos responsables, los/as profesionales del área de Trabajo Social y los niños/as jóvenes juegan un papel fundamental en los procesos de intervención realizados en los programas de prevención focalizada de la protectora de la infancia. Esto, respecto al papel que cada uno/a cumple en el proceso y las realidades que se comprenden desde la propia percepción de todos los agentes involucrados.

Es por este motivo, que se hace necesario recurrir a la fenomenología, porque atiende a las necesidades de las experiencias que se viven en un contexto determinado y lo que define la conciencia, la percepción que se obtiene “La fenomenología apuesta por efectuar una investigación exhaustiva y llegar a la raíz, es decir, al campo donde se concreta la experiencia, a la "cosa misma", como son las cosas para la conciencia.” (Fuster, 2019).

6.2 Nivel de estudio

El presente estudio se enmarca en el nivel de una investigación exploratoria, ya que, se busca investigar un tema el cual no tenga precedentes estudiados o que contenga muy poca información. Su principal objetivo es descubrir y avanzar en el tema abordado. “Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el

objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Se caracterizan por ser más flexibles y amplios en su metodología” (Batthyány et al., 2011).

Así también, “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes” (Hernández et al., 2014).

Además, se hace importante destacar que la función del estudio exploratorio es conocer y descubrir nuevas fuentes de información para un fenómeno “los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández et al., 2014).

Por consiguiente, se coincide con los autores acerca del nivel de estudio exploratorio que tiene la investigación, ya que, representa un área de la que poco se conoce, existiendo la necesidad de revisar la poca literatura existente acerca del tema.

6.3 Nivel de cobertura de la investigación

6.3.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis por otra parte, “indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición” (Hernández et al., 2014).

En primer lugar, las unidades de análisis son los niños/as jóvenes junto a sus adultos responsables que han participado en el proceso de intervención, y los profesionales del área de Trabajo Social que ejecutan la intervención, es decir, los que aplican herramientas metodológicas en los programas de prevención focalizada

de la Protectora de la Infancia. Los programas PPF a estar en la unidad de análisis son los PPF de Chillán, Concepción, San Juan de Puente Alto y San Mateo Puente Alto.

6.3.2 Población objetivo

Para la investigadora se es necesario establecer el área de investigación, ya que, es en el cual se va a recoger la información para dicho estudio.

"Es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminantes" (Arías-Gómez et al., 2016).

La población objetivo de la investigación son los niños/as jóvenes y sus adultos de los diferentes centros de prevención focalizada de la Protectora de la Infancia. Así también, los/las profesionales del área de Trabajo Social en dichos centros.

Es necesario a su vez, definir de forma detallada las características de la población objetivo, dos niños/as que estén en el programa y que hayan participado de intervenciones regulares en un periodo de tiempo mayor o igual a un año. Así mismo, dos adultos responsables que asistan regularmente al programa acompañando a sus niños/as jóvenes, y que estén en el programa en un periodo de tiempo mayor o igual a un año.

Y finalmente, tres profesionales del área de Trabajo Social que se encuentren trabajando en el programa. "Se involucran a unos cuantos casos porque no se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio, sino analizarlos intensivamente" (Hernández et al., 2014).

6.3.3 Muestra

El tipo de muestra que se va a utilizar en esta investigación es de tipo no probabilístico, intencional y con un criterio de inclusión.

La muestra en una investigación cualitativa “involucran a unos cuantos casos porque no se pretende necesariamente generalizar los resultados del estudio, sino analizarlos intensivamente.” (Hernández et al., 2014).

Por otra parte, es una muestra intencionada que da origen a los criterios por los cuales se van a elegir los sujetos a estudiar. “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos” (Ozten y Manterola, 2017).

La muestra por estudiar será elegida bajo el criterio del investigador, por lo tanto, la muestra será intencionada bajo los criterios que este elija. Contará con cuatro programas de prevención focalizada, los que serán contactados de forma remota, vía online. Así también, se considerarán dos niños/as jóvenes de entre diez y doce años, que tengan una causal de ingreso de mediana complejidad que cuenten con una adherencia positiva, que participen frecuentemente y que su periodo de tiempo en el programa sea mayor o igual a un año.

Por otro lado, se tomarán también los/as adultos responsables de los NNA, considerando dos en su totalidad, que estén en el programa al igual que su NNA un periodo de tiempo mayor o igual a un año, que tengan una asistencia regular al centro y que participen activamente en el fortalecimiento de sus competencias marentales/parentales.

De la misma forma, se elegirán tres profesionales del área de Trabajo Social que estén trabajando en un periodo de tiempo largo en los centros, que conozcan el

trabajo que se ejecuta con las herramientas metodológicas y que conozcan el trabajo con familia y NNA.

Por otro lado, se utilizó un muestreo no probabilístico, ya que, se considera ese muestro por la forma de selección de los sujetos, y también, por el tipo de investigación que es, una investigación cualitativa.

El muestreo no probabilístico condice con la forma de elección del investigador acerca de la elección de los elementos.

El procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, se adaptó el criterio de inclusión en los sujetos, a través del consentimiento informado. “Los criterios de inclusión son un conjunto de variables de diferentes características que incluyen su definición como una variable continua, nominal, ordinal o de razón” (Suárez, 2016).

Como resultado, la muestra final de la investigación contó con dos adultos responsables con adherencia positiva al programa, con actuación frecuente en el proceso de sus competencias parentales/marentales y con un tiempo dentro del programa estimado de un año. Los adultos responsables de la muestra fueron un hombre y una mujer.

Por otro lado, la muestra contó con dos NNA que al igual que sus adultos responsables permanecen de forma frecuente con las actividades dentro del programa por un periodo de tiempo de un año. Los NNA oscilan entre los 10 a 12 años.

Tanto los adultos responsables como los NNA habitan en la comuna de Puente Alto, en el PPF San Mateo y San Juan.

No obstante, en cuanto al número de la muestra, es dable señalar que se contaba con un número mayor de entrevistados de NNA y sus adultos responsables, sin embargo, no se pudo concretar por cierres de programas de la Protectora de la Infancia, y por la baja respuesta de los diversos programas, ya que, estaban en proceso de licitación.

Por otra parte, para los profesionales también sujetos de la muestra, se consideró que fueran tres Trabajadores Sociales de los programas, con un tiempo determinado ejerciendo su profesión (tres años aprox), con una adherencia positiva a las familias con las cuales trabaja y el conocimiento de las herramientas metodológicas que se utilizan en el programa.

A consecuencia, se obtuvo de la muestra tres Trabajadoras Sociales que ejercían de forma directa su profesión en los programas, teniendo una llegada positiva con las familias, un tiempo determinado (1 año y más) y con cierto conocimiento de las herramientas metodológicas

A continuación, en este cuadro se darán a conocer a las profesionales, adultos responsable y NNA que participan en esta investigación:

TABLA I

Unidad de análisis	Nombre	Género	Perfil profesional
Trabajadora Social.	D01C	Femenino	Licenciada en Trabajo Social, mención en Infancia y familia. Cinco años ejerciendo su profesión en el PPF de Chillán.
Trabajadora Social.	K02C	Femenino	Licenciada en Trabajo Social. Un año y dos meses ejerciendo su profesión y trabajando el PPF de Chillán.

Trabajadora Social	A07C	Femenino	Licenciada en Trabajo Social, con estudios universitarios. Ocho meses ejerciendo su profesión en el PPF de Concepción
--------------------	------	----------	---

Adultas/os responsables y sus NNA.

TABLA II

Unidad de análisis	Antecedentes del sujeto de atención.	Antecedentes adultos/a responsable	Tiempo de permanencia en programa	Asistencia al programa
Fam. 1	A03P 10 años.	M03P	Desde enero 2022 a la fecha (noviembre 2022)	Regular. PPF P01
Fam. 2	B05P 12 años	E06P	Dos años a la fecha (noviembre 2022)	Regular. PPF PS02

6.4 Técnicas de recolección de información

Para obtener la información requerida, se escogió para realizarles a los sujetos/as de esta investigación, la entrevista semiestructurada.

Un evento dialógico propiciador de encuentros entre subjetividades, que se conectan o vinculan a través de la palabra, permitiendo que afloren representaciones, recuerdos, emociones, racionalidades pertenecientes a la historia personal, a la memoria colectiva y a la realidad socio cultural de cada uno de los sujetos implicado (Vélez, 2003).

Las entrevistas semiestructuradas permiten que se obtenga información verbal de los sujetos, a partir de un guion que se realiza, y es a través de esta herramienta que se recauda la información necesaria para la investigación.

Se escogió la entrevista semiestructurada abierta, ya que facilita la fluidez de la comunicación y no se encasilla en su totalidad en una pauta, estandarizando el desarrollo de la información. Este tipo de entrevista recabará la información de las profesionales, adultos responsables y los NNA participantes de los diferentes programas PPF de la Protectora de la Infancia. Esto, ya que es una herramienta que posibilita profundizar en las opiniones, experiencias y el sentir de los/as sujetos/as involucrados. Esta herramienta nos permitirá acercarnos de una forma más directa y asimétrica a estas condiciones.

Se aplica la pauta de entrevista realizada previamente y revisada tanto para las profesionales, para los adultos responsables y los NNA, ya que, al ser una investigación cualitativa es importante recuperar el como vive las personas (los sujetos) los procesos de intervención, el cómo se ejecutan y cuáles son los resultados de estos. En la pauta de entrevista, se codifica la información de los sujetos, tanto sus nombres, apellidos y programa en el que se encuentra para su privacidad. Esta codificación se encuentra determinada por número y letras en mayúsculas. De la misma forma, es que se entrega a los individuos un consentimiento informado para resguardar su privacidad, donde se explicita la información acerca de la investigación, la forma en la cual se desarrollará le entrevista y el mutuo acuerdo que establecen los participantes. Así mismo, para menores de edad, es responsabilidad de los adultos responsables a cargo, revisar dicho consentimiento.

Este consentimiento informado “el investigador debe obtener el consentimiento informado del sujeto de investigación; en caso de que el sujeto tenga algún impedimento (físico o mental) se obtendrá la autorización por parte de un representante legalmente calificado.” (Suárez, 2016).

Las entrevistas se realizaron vía online por la plataforma ZOOM tanto para las profesionales como para los adultos responsables junto a sus NNA, a fin de facilitar la recolección de información. Todas estas entrevistas se realizaron con la

autorización para grabar, con una pauta establecida para las entrevistas y éstas duraban entre 20 a 30 minutos, dependiendo de la fluidez de la entrevista.

a. Pauta de la entrevista

- Entrevista a NNA

Reviste importante y fundamental la participación de los NNA en este estudio, ya que, es importante conocer la visión, la opinión, experiencia y el sentir de estos durante el proceso de intervención, ejecutado con las herramientas metodológicas. Esto, ya que, se hace necesario saber cuál es el efecto que estas herramientas surgen en los NNA. Escuchar su voz, al momento de ejecutar una intervención.

El contacto se inició con las directoras de los programas elegidos (Chillán, Concepción y Puente Alto), que se contactaron con las/os profesionales para elegir los NNA según las características enunciadas. Esto, dio la oportunidad de conocer las familias junto a sus NNA para adquirir la información.

La información se adquirió a través de entrevistas semiestructuradas vía online por la plataforma ZOOM, que duraban aproximadamente de entre 20 a 25 minutos.

- Entrevista a los adultos responsables

Es importante y fundamental la participación de los adultos responsables en esta investigación, ya que, se es necesario conocer su visión, su sentir, su opinión y su experiencia con las herramientas metodológicas en el proceso de intervención, desde su ingreso al programa junto al ejercicio de restaurar sus habilidades parentales/marentales.

Se inició el contacto, a través de las directoras de dichos programas por correo electrónico (Chillán, Puente Alto y Concepción) desde donde mandaban la información a cada profesional para revisar las condiciones que se necesitaban para elegir a las familias.

Estas entrevistas semiestructuradas se realizaron con una pauta para la recolección de información, así mismo, fueron vía online a través de la plataforma ZOOM con el consentimiento de parte de los adultos responsables de poder grabar dicha instancia para guardar la información.

La entrevista duraba aproximadamente de 20 a 30 minutos, dependiendo de la capacidad de explayarse de cada adulto responsable.

- Entrevistas a profesionales

Se hace necesaria la participación de las profesionales del área, ya que, son ellas las que ejecutan las herramientas metodológicas dentro del programa. Siendo estas, las encargadas del proceso de acogida, diagnóstico, planes de intervención y de todo el periodo en el que se trabaje con el individuo.

Es por este motivo, que se hace intrínseco conocer la visión, opinión y experiencia de las profesionales con respecto a la ejecución de las herramientas metodológicas en los procesos de intervención en dichos programas.

El contacto se inició junto a las directoras de los programas (Chillán, Concepción, Puente Alto) que se contactaron con las profesionales, dependiendo de las características que se plantearon. Estas entrevistas duraron aproximadamente de entre 25 a 30 minutos por vía online en la plataforma ZOOM.

b. Desarrollo de las sesiones

La duración de las entrevistas fue aproximadamente de entre veinticinco y treinta minutos. Cada una de las entrevistas se inició con una introducción, en la que se presentó a la investigadora, quien dio a conocer el motivo de esta y se enfatizó en la importancia de cada informante para la investigación y la confidencialidad de aquella. De igual forma, a los NNA informantes la introducción a la entrevista y el

desarrollo de la misma, fue más histriónica que las de los otros informantes, para tener una mejor llegada, esto, debido a su corta edad.

Por otro lado, la pauta de preguntas de la entrevista fue previamente realizada en base a los objetivos de la investigación.

Finalmente, luego de terminar cada entrevista se realizó una retroalimentación, dando la oportunidad de que los informantes expresaran todo, y que la investigadora se nutriera de ese conocimiento. De la misma forma, es que al término de las sesiones se agradeció por el tiempo y la disposición a participar de dicha investigación.

6.5 Fiabilidad y validez de la investigación

En la presente investigación cualitativa, entender la realidad a través de los sujetos, validarlos y tener una consistencia en los resultados de la investigación son fundamentales.

“El investigador que trabaja en un estudio cualitativo intenta captar la realidad, tal como la perciben los sujetos que participan en el estudio. No interesa captar la realidad “que existe” sino la realidad que se percibe y que a fin de cuentas es la que existe para los participantes.” (Plaza et al., 2017, p. 346).

Bajo estas premisas, es que a través de la entrevista semiestructurada se busca dar validez a la investigación con los participantes, a través de los resultados, desde la triangulación de la información. “Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)” (Benavides y Gómez-Restrepo, 2005).

Así mismo, dentro de las características de la triangulación de la información es que

“Se cree que una de las ventajas de la triangulación es que cuando dos estrategias arrojan resultados muy similares, esto corrobora los hallazgos; pero

cuando, por el contrario, estos resultados no lo son, la triangulación ofrece una oportunidad para que se elabore una perspectiva más amplia en cuanto a la interpretación del fenómeno en cuestión, porque señala su complejidad y esto a su vez enriquece el estudio y brinda la oportunidad de que se realicen nuevos planteamientos” (Benavides y Gómez- Restrepo, 2005).

Por otro lado, la fiabilidad de la información en la investigación tiene relación con los resultados del instrumento como la estabilidad del proceso que es constante “La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite” (Prieto y Delgado, 2010).

VII. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para realizar el análisis de contenido en la presente investigación, se utilizarán variables de interpretación de resultados junto a sus correspondientes dimensiones, mostrando la realidad desde la interpretación de estas categorías, otorgando el resultado obtenido de la observación del contenido. Esto, a partir de la realidad y perspectiva de los participantes de la muestra.

A través del diálogo mantenido con el grupo de estudio de profesionales, adultos/as responsables y NNA, se recogen datos característicos de estos con el objetivo de obtener información pertinente.

Para resguardar la confidencialidad dentro de las entrevistas, se utilizarán las iniciales del primer nombre, más un número en orden del uno al diez y la inicial del programa en el cual se encuentran, tanto las profesionales y las familias. Esto, a fin de que el análisis e interpretación de los resultados resguarden las experiencias de los/as participantes que voluntariamente accedieron a la investigación.

Los resultados a partir de la premisa de conocer cuáles son los efectos de las Herramientas Metodológicas usadas en los procesos de Intervención de adultos responsables y niños/as jóvenes en los Programas de Prevención Focalizada, serán analizados a partir de los objetivos de la investigación:

Objetivo Específico I

Recoger experiencias de los/las Trabajadores Sociales en el uso de herramientas metodológicas utilizadas en los procesos de intervención.

Es necesario, conocer y saber manejar las diferentes herramientas metodológicas que se utilizan en el ejercicio de la profesión, ya que estas, permite al profesional intencionar la acción profesional en los diferentes contextos en los que se encuentran y con las familias con las que se tiene que intervenir. Así como lo señalan la autora :

Es de suma importancia precisar, definir y conocer a qué se refiere cada una de estas herramientas y medios, puesto que el dominio de los mismos influenciará el análisis e intervención con los grupos, familias, comunidades y los ambientes institucionales/empresariales de cualquier índole. (Ávila-Cedillo, 2017).

La importancia del uso de las herramientas metodológicas para el profesional radica en seleccionar las técnicas más adecuadas para la praxis en la disciplina, a fin de otorgar una intervención lo más acorde a la situación del usuario y su entorno.

1) Variable 1: Conocimiento y manejo de las herramientas

En el ejercicio de la profesión de Trabajo Social, es importante contar con un conocimiento teórico y práctico del área a trabajar, y de la misma forma un manejo teórico acerca de las herramientas metodológicas que se utilizan durante todo el proceso de intervención con la familia.

Las profesionales de la muestra en este estudio nos señalan sobre su experiencia de formación académica de pregrado en el uso de herramientas metodológicas en intervención con familia, ellas señalan que el primer acercamiento se obtuvo en las prácticas profesionales con familia.

a) Formación Profesional

La formación que poseen las profesionales de la muestra es de carácter universitaria. En las prácticas profesionales realizadas durante su formación

académica, tuvieron la oportunidad de conocer algunas de las herramientas metodológicas utilizadas en la intervención con familia.

“Voy a cumplir cinco años acá en el programa. Y bueno en relación con mis prácticas intermedias realizadas en el ámbito académico, estas se relacionaban con la intervención con los NNA. Tenía una experiencia previa con el uso de herramientas”. D01C

“Mi formación es un estudio universitario.” K02C

“Una formación académica universitaria. Todas las que hemos trabajado con La Protectora nos hemos formado en universidades o áreas técnicas, pero que otorga el título de licenciado en Trabajo Social o Asistentes Sociales” A07C

b) Flexibilidad en el uso de herramientas

Las profesionales de la muestra destacan que la institución “Protectora de la Infancia”, les permite flexibilizar el uso de diferentes herramientas metodológicas en los procesos de intervención.

Las familias son diversos sistemas, con distintas realidades y para lograr una adecuada permeabilidad del proceso de intervención es necesario el uso de diferentes herramientas. Así mismo, las profesionales de la muestra reciben constante capacitación por parte de la institución Protectora de la Infancia.

“Las diferentes herramientas que utilizamos, se realizan de acuerdo con la problemática que está presente en la familia y lo que se vaya visualizando en el proceso de intervención, ya que, hay algunos objetivos que se van a ir cumpliendo y otros actualizando de acuerdo con las necesidades que vayan presentándose al proceso de intervención.” D01C

“Bueno, la protectora en si es bien flexible, nos capacita en general de forma permanente y nos adaptamos a los nuevos conocimientos para estar actualizadas y así intervenir de mejor forma con las familias. Nos dan flexibilidad” K02C

“Hay bastante flexibilidad, no hay problema con eso, al contrario, todo lo que sea un aporte es bienvenido para ir trabajando en lo casos, porque muchas veces las dinámicas son totalmente distintas. Entonces, si puedes aplicar algo mas específico te va a ayudar al caso de mejor manera”. A07C

c) Capacitaciones institucionales en el uso de las herramientas

El mundo y los seres humanos están en constantes cambios, por lo que se hace necesario avanzar en la forma en la que se interviene. Es por este motivo, que para los/as profesionales del Trabajo Social es fundamental en su ejercicio profesional contar con capacitaciones que aumentan la formación teórico-práctica y que permiten mejorar los procesos de intervención.

La capacitación, es un conjunto de procesos de enseñanza - aprendizaje que posibilita la adquisición, actualización y el perfeccionamiento continuo de los conocimientos básicos y especializados, necesarios para el desempeño profesional de las responsabilidades y funciones, así como para alcanzar una cultura general integral acorde con las necesidades actuales. (González, 2011).

La Protectora de la Infancia, tiene una larga trayectoria en la intervención con familia, y de forma permanente está capacitando a las/os profesionales que trabajan en los diferentes programas de la fundación.

Las profesionales de la muestra aluden que si existen capacitaciones de parte de la Protectora de la Infancia hacia los/as profesionales del área.

Las capacitaciones eran presenciales, pero debido a la pandemia por COVID-19, no se pudo seguir con la presencialidad. No obstante, la institución continuó con la entrega de capacitaciones a través del formato online, lo que permitió no interrumpir las capacitaciones y cubrir a los programas de regiones.

“Mediante capacitaciones y seminarios que nosotros los profesionales tenemos que participar. En la protectora se realizan bastante las capacitaciones con respecto a los modelos que se utilizan. En la NCFAS, en la caja de herramientas que son tanto para adultos como para NNA, modelos de intervención y algunos instrumentos que son más psicológicos.” M01C

“Si, a través de capacitaciones presenciales antes de la pandemia y ahora online. Nos brindan la posibilidad de capacitarnos en una o en dos temáticas, entonces estamos en permanente capacitación” M0C2

“Lo bueno de la protectora que te capacita mucho, en tanto a herramientas, competencias parentales, tema de género que van en nuestro quehacer día a día”.
A07C

d) Autocapacitaciones

Otro aspecto importante dentro del quehacer profesional en relación con los diferentes tipos de familia, contextos culturales, sociales, y problemáticas que presentan, se hace necesario generar procesos de autocapacitación de forma permanente por parte de los/as profesionales. La realidad social va cambiando, diferentes sistemas de familia van mutando cada vez más, los NNA dentro del sistema familiar también van cambiando, y el contexto social avanza y junto con ello las dinámicas y el ejercicio de la profesión.

“Si, hace poco terminé un diplomado de intervención en infancia y adolescencia, porque hay que ir aprendiendo y estar presente en los nuevos cambios para la intervención con NNA.” M01C

“Si, para poder actualizarme en el tema, todos los años las familias van cambiando y complejizando y nosotros debemos manejar las herramientas para entregar una intervención más adecuada y cumplir con los objetivos propuestos con el sujeto de intervención.” M02C

e) Uso de herramientas directas

El uso de herramientas metodológicas directas dentro del quehacer profesional son una fuente importante dentro del área, ya que, son las que interactúan directamente con el sujeto de atención, porque está presente y es actor principal de la acción.

“La intervención directa se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye una serie de actividades profesionales del trabajador social que, para el logro de sus objetivos, precisan de un contacto personal entre profesional y la persona, familia o grupo de implicados, de tal forma que la relación que se establece entre el trabajador social y el sistema cliente (individuos, familia,

grupo pequeño) es un elemento significativo en el cambio de situación” (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad de Acreditación [ANECA], 2005).

Las herramientas metodológicas necesariamente las debe conocer el o la profesional a cargo, porque son los instrumentos con los cuales ejerce todo el proceso de intervención, y sin la noción o conocimiento previo de herramientas, no podrá realizar una ejecución correcta.

Respecto a las herramientas directas que se utilizan, las profesionales destacan la aplicación de entrevistas presenciales, virtuales y visitas domiciliarias.

“Nosotros con la familia realizamos todos los meses visitas domiciliarias, entrevistas presenciales y entrevistas remotas. Esta forma de entrevistas cambió con la llegada de la pandemia, las entrevistas remotas, así que, todavía se utiliza, porque, es más rápido así comunicarse con la familia por alguna situación que se haya vivido” D01C

“Con ... la pandemia todo cambió la forma de intervenir con familia, antes era todo el trabajo presencial y después de la pandemia no. Ahora de a poco hemos vuelta a la visita domiciliaria, a las entrevistas estructuradas o semiestructuradas presenciales y aquí nosotros hacemos las respectivas sesiones que tenemos que trabajar con los usuarios, para desarrollar el objetivo que nos hemos propuesto a trabajar con ellos.” K02C

f) Uso de herramientas indirectas

El uso de herramientas metodológicas indirectas dentro del quehacer profesional, los/as orientan a una serie de procesos que beneficiarían al sujeto de atención, pero sin una acción directa con este.

“La intervención indirecta se realiza en diversos ámbitos de desempeño e incluye aquellas actividades del trabajador social de estudio, análisis, sistematización, planificación, evaluación, coordinación y supervisión. La intervención indirecta es de suma importancia en el trabajo social”. (ANECA, 2005).

Las profesionales de la muestra identifican el uso de herramientas indirectas en la intervención con familia a las reuniones clínicas y coordinaciones comunitarias, para favorecer los procesos de intervención o para evaluar el grado de avance

“Nosotros estamos en permanente análisis de caso con el equipo, hartas coordinaciones con las redes donde la familia se encuentra inserta, coordinación escolar, con el poder judicial y con los CESFAM.” K02C

“Coordinaciones con redes, ahí tu rescatas harta información con los colegios, con salud es más complejo porque hay que ir con mayor profundidad, porque te pide el apoyo de tribunales para solicitar un diagnóstico específico de salud mental, pero en los colegios tu rescatas harta información”. A07C

g) Herramientas usadas en la intervención con NNA

Las herramientas metodológicas utilizadas en la intervención con NNA son relevantes durante el proceso de intervención, ya que, se espera restituir los derechos vulnerados de los NNA, y el trabajo colaborativo con la familia y con los diferentes profesionales de otras áreas de las Ciencias Sociales.

Destacan las herramientas de entrevistas con NNA presenciales o en domicilio, consejerías con NNA, y las herramientas de intervención grupal de talleres, gestiones en red, jornada vinculares y familiares.

“Las entrevistas presenciales se tienen que hacer siempre, todos los meses, ya sea en la oficina del programa o en las visitas domiciliarias. También utilizando estas consejerías, sesiones grupales, y también, se realizan las jornadas vinculares .. en donde participan todas las familias ...del programa, donde se trabaja alguna actividad, por ejemplo, la interculturalidad, temas de conversación en familia, y también en base a las problemáticas que veamos que más se presenta en las familias.” D01C

“La visita domiciliaria que nos ayuda a darnos cuenta de la realidad de las familias y así intervenir adecuadamente.” K02C

“...entrevistas, el mapa de emociones, a veces se hacen aplicaciones de instrumentos bajo la lluvia, daño emocional, pero nosotros vemos el ámbito más social...” A07C

h) Intervención en red

La intervención en red en Trabajo Social va

Estrechamente ligado al concepto de red, subyace la concepción de la persona como sujeto en interacción con otros, tan capaz de influenciar como de ser influenciado. La confluencia de perspectivas con el objeto de conocimiento del Trabajo Social -el individuo en relación con su contexto- suscita el interés científico en la medida de que, el análisis y el trabajo con redes permitiría superar las falsas barreras entre diversos niveles de intervención, pasando del individuo a la comunidad en un continuo integrado que incluye a la familia, la red de relaciones íntimas, las relaciones informales del contexto grupal y comunitario y los servicios. (Campos Vidal, 1996)

Las profesionales de la muestra destacan de sus procesos de intervención con familia, el constante trabajo con las redes de apoyo, CESFAM, colegios, COSAM, Tribunales de familia, y otras organizaciones de la comunidad.

Esta intervención, permite triangular la información que cuenta el profesional con la familia y con las otras redes, para que permitan un mejor conocimiento de la familia y del avance de los procesos de intervención.

“... con redes, nosotros como programa tenemos pautas de coordinación específicas, que se tiene que aplicar con las diferentes instituciones, ..., instituciones de salud o establecimientos educacionales, en donde se verifica la asistencia de los NNA al colegio, las notas y la adherencia de los adultos responsables, en base a las reuniones de los NNA. Estas coordinaciones se realizan de forma presencial y remota.” D01C

“.... tenemos instrumentos estandarizados que ... ocupamos para poder coordinarnos con las diferentes redes y también para poder entrevistar a la familia. en el proceso de diagnóstico ... tenemos instrumentos que son estandarizados y con protocolos y completarlos en la etapa diagnóstica y luego egreso para saber si hubo algún cambio y así evaluar el proceso de intervención” K02C

“Cuando nosotros hacemos coordinaciones en los colegios y con salud siempre andamos con una ficha, un respaldo, un documento... de esa manera decimos que

se hizo la reunión con las redes de apoyo, son varios estamentos con los cuales nosotros nos involucramos”. A07C

i) Selección de la herramienta en la intervención

El programa PPF de La Protectora de la Infancia, tiene una rigurosa propuesta de intervención, estableciendo diversas herramientas metodológicas que se seleccionan dependiendo de las necesidades de cada una de las familias.

Destacan, dentro del proceso de selección de herramientas metodológicas las entrevistas como forma directa de elección para cada proceso de intervención. Así también, destacan que el programa tiene herramientas asignadas para cada proceso, y que eso se ejecuta dependiendo de lo que esté establecido.

Condice lo que está establecido dentro de las directrices del programa con lo utilizan en la ejecución de las profesionales.

“La intervención se basa en el ciclo tecnológico. Comenzamos con la etapa de diagnóstico...los tres primeros meses se realizan entrevistas para poder construir la NCFAS en .. base a los factores protectores y de riesgo que existen a nivel familiar... se puede crear este plan de intervención co-construido...en base también a las necesidades que plantean estos adultos responsables o el NNA y se crean estos objetivos...las consejerías, las socio-educaciones que se van a realizar en base a las problemáticas que se presentan en este grupo familiar” D01C

“Hay instrumentos que la protectora nos asigna para aplicar en el proceso de diagnóstico que tienen...ser aplicados a las familias, tanto al NNA, a los padres, adultos cuidadores y también con el colegio. Entonces son herramientas con las cuales ya contamos con el proceso de diagnóstico, y después en el proceso de intervención ahí trabajamos principalmente el tema de las competencias parentales, a través del modelo de parentalidad positiva.” K02C

“Nosotros tenemos instrumentos para hacer el diagnóstico que se le aplica a todas las familias, sin excepciones...el protocolo inicial. Se establece un compromiso de parte de los NNA, participar de entrevistas, de funciones recreativas, proporcionar la información solicitada por los profesionales. Toda la batería de instrumento se le ejecuta a la familia en diagnóstico y ya después viene el proceso de intervención propiamente tal”. A07C

j) Herramientas metodológicas usadas por etapas:

La institución considera diversas herramientas para las distintas etapas del proceso de intervención. Estas herramientas están condicionadas a un proceso establecido.

Las profesionales de la muestra identifican con claridad las diferentes herramientas que utilizan en las diferentes etapas del proceso de intervención, estableciendo las relaciones que tienen con las distintas realidades que cada sistema familiar tiene.

De la misma forma, tienen claridad de los diferentes momentos en los cuales se deben aplicar las herramientas metodológicas y la forma.

Manejan tanto lo teórico como lo práctico de las intervenciones, desde el momento inicial del primer encuentro con los/as sujetos de atención, hasta el último momento donde están los resultados de la ejecución de las herramientas metodológicas.

-Diagnostico:

“En la etapa de preingreso se tiene que evaluar si el NNA le corresponde el programa... si no cumple, se deriva a otra institución y si cumple con los requisitos .. se empieza con la etapa de diagnóstico, en donde se aplican todas las herramientas mencionadas anteriormente; la pauta de VID, entrevista familiar, entrevista a los NNA, instrumentos psicológicos también se les aplica” K02C

-Intervención:

“En la etapa de intervención se trabaja en base a los objetivos que se han creado en el plan de intervención y en base a las problemáticas que requieran la familia, temas que arrojen el diagnóstico.” D01C

“En el proceso de intervención se trabaja con las competencias parentales y así disminuir la vulneración por la cual fue ingresado al PPF” K02C

-Egreso:

“Ahí se evalúa y se trabaja en el pre egreso y se vuelven a ejecutar algunas herramientas que se utilizaron en la etapa de diagnóstico para ver el cambio que hubo. Si entró por parte de tribunal se solicita el egreso y sino, se egresa de forma normal” K02C

“En la etapa de egreso, se vuelven a utilizar algunos elementos ya vistos, como psicológicos, para poder comparar y ver si fue óptimo lo que se realizó. Se aplica también, lo que es la pauta de satisfacción usuario, para tener antecedentes de cómo se ha realizado el proceso de intervención, y al momento del cierre de la intervención, nuevamente se ejecuta el NCFAS. ..., para...ver si efectivamente en base a las dimensiones de esta escala de evaluación familiar que tiene la NCFAS, avanzaron o en algunos puntos se retrocedió o si quedó en lo mismo.” D01C

“Después viene el proceso de egreso, donde también se aplican ciertos instrumentos, para ver cómo estuvo la intervención en sí”. A07C

2) Variable 2: Habilidades personales.

Dentro del área del quehacer profesional del Trabajo Social, al ser una profesión con trato directo con personas, se debe tener ciertas habilidades personales que permitan manejar las situaciones adversas con las personas, ya que, es un trabajo donde la empatía y el respeto por el otro es fundamental.

Las profesionales de la muestra identifican sus propias habilidades para el trabajo con familia. Estas habilidades, son propias de cada profesional y se ajustan a las necesidades de cada sistema familiar.

Las profesionales reconocen las habilidades con las que cuentan que son necesarias para el ejercicio de la profesión y la intervención con familia.

“Para poder trabajar con infancia, hay que tener la vocación, ya que, las problemáticas que se abordan presentan un desgaste emocional... tener la capacidad de separar el trabajo, con la vida emocional, y personal y poder intervenir de la manera más eficiente y eficaz posible con estas familias., soy bastante ordenada en relación con los procesos y a lo administrativo.”D01C

la escucha activa, tengo una buena acogida con las familias, hay que estar siempre presente en las familias para fortalecer la autoestima... actitud positiva,

escucharlos, atenderlos, ser amables también con ellos porque no sabe uno con la historia que viene detrás, escucharlos, comprenderlos y dirigiéndolos en forma suave ir diciéndole las falencias que tiene y qué cosas hay que mejorar para que ellos concienticen en que están fallando.” K02C

“La sensibilidad, ser siempre sensible con el otro, el que tiene frente tuyo, porque si uno pierde esa sensibilidad es mejor buscar otra carrera, pero la sensibilidad es la esencia”. A07C

a) Tolerancia

Como habilidad personal, la tolerancia es algo primordial dentro del desarrollo del quehacer profesional y la praxis que se realiza con el otro, ya que, es una habilidad personal que permite el respeto por el otro, y que en esta profesión se hace necesario contar con tolerar y respetar lo que sienta, piense o crea el sujeto de atención

Dentro del desarrollo de la entrevista es que una profesional de la muestra explicita su habilidad personal

“También, tengo bastante paciencia y tolerancia en base a estos casos que tenemos.” D01C

3) Variable 3: Habilidades personales que facilitan la intervención

Para ejercer la profesión y ejecutar las intervenciones con los sujetos de atención, es que los/as profesionales obedecen a una serie de habilidades blandas que se esperan tener para el trabajo directo con las personas. Estas habilidades las desarrolla el propio profesional, y en algunos casos es que se necesita de una capacitación para desarrollar al máximo el potencial sobre habilidades personales.

En general, algunas de las habilidades que se espera que los profesionales del área cuenten son con habilidades emocionales, cognitivas, metodológicas y sociales. Estos elementos ayudarán al desarrollo integral en el ámbito de relación directa con el quehacer profesional.

Ser Trabajador(a) Social (TS), es algo muy importante, por cuanto se convierte en un profesional al servicio de los demás, su acción es para el bienestar de los otros, bien sea de manera individual, grupal o comunitaria, lo cual implica tener que estar interactuando con otras personas, indicando necesario poseer unas habilidades características de la personalidad que constituyen el ser, propiciando posibilidades de escuchar, acercarse, comprender, tener paciencia y tolerancia; por ello, podría decirse que no todas las personas pueden ejercer esta profesión. (Guillén de Romero, 2021)

a) Cercanía con las personas

Las profesionales de la muestra señalan que cuentan con un vínculo directo y estrecho con los sujetos de atención. Estos, reciben de forma positiva las intervenciones que se realizan con ellos. Especialmente los adultos responsables de las familias, ya que, se trabaja más con ellos que con los NNA.

Esto se da, porque, el trabajo fundamental tiene que ver con el fortalecimiento las habilidades marentales/parentales.

“... tengo buena cercanía con los NNA. Nunca he tenido una dificultad. Si bien en el ámbito del Trabajo Social, no se interviene en profundidad con los NNA, sino más bien, lo hace la dupla el psicólogo o psicóloga, siempre he tenido buena aceptación de los NNA. No he tenido dificultad para las entrevistas o hacer alguna sesión en base a alguna problemática que se tenga.” D01C

“...soy flexible, me adapto, las actitudes positivas que uno debe tener, dedicación.” K02C

“Ellos se sinceran mucho con nosotras, se ganan la confianza, todo depende del respeto que se dé...”. A07C

4) Variable 4: Creatividad en la intervención

Dada las características etarias de los NNA (0 a 18 años), es que la forma de trabajo que se utiliza en los procesos de intervención tiene que tener una forma especial para trabajar con cada una de las necesidades de los sistemas familiares y sus NNA.

Es por este motivo, que el/la profesional tiene que adecuar de forma creativa la forma en la que interviene con cada una de las familias.

a) Uso de la tecnología

El uso de la herramienta tecnológica para la eficacia de las intervenciones facilita la llegada en todo momento con las familias. A través de la tecnología, es que la llegada directa con las familias y la comunicación es más rápida y persiste en todo momento, especialmente si existen episodios de crisis dentro del sistema familiar.

Hay un constante monitoreo con las herramientas tecnológicas de parte del profesional a los sujetos de atención, y se crea un lazo más simétrico de confianza para la comunicación.

Además, el uso audiovisual en las intervenciones con NNA, permite una forma más lúdica de intervención y capta una mayor atención de estos.

Las profesionales de la muestra destacan el uso de la tecnología como método innovador y facilitador que ayuda en todo momento para la interacción con las familias. Es una herramienta que facilita el proceso de intervención, ya que, hay una diversidad de usos, se destaca el uso de video para el trabajo con los NNA, que es una forma más lúdica de obtener la atención y salir de la cotidianidad de formas de intervención.

Así mismo, la utilización de la plataforma WhatsApp, la que permite tener una comunicación directa y en todo momento con los sujetos, vía escrita, oral, vía mensajes de texto y videollamadas.

“... La tecnología ... los vídeos, material audiovisual, ya que es muy importante con los NNA, porque, es más llamativo para ellos/as que realizar una consejería en base a mucho texto.” D01C

“Hay que ser bastante creativo, para captar la atención de las familias y de los NNA. Nosotros ahora como ya tenemos la flexibilidad de estar con WhatsApp, comunicarnos a través de eso, mandando videos así captando la atención de ellos. Y luego en la VID se vuelve a trabajar estos vídeos.” K02C

b) Actividades lúdicas.

Destaca, una profesional de la muestra, que el desarrollo de actividades lúdicas en el proceso de intervención con los adultos responsables y NNA, explicita una nueva forma de ejercer la praxis que orienta a una forma mas simétrica de las relaciones y no se estandariza la forma de intervenir.

“...tuvimos una actividad de cumpleaños de 2do semestre en el programa y cada profesional se disfrazó, algo lúdico que te enseñe también la vinculación con la familia. Ellos estaban felices, participando de las actividades...tanto adultos como para NNA. En cada lugar había un stand con actividades recreativas, que tenían que ver con la celebración de cumpleaños, y ahí nos dimos cuenta de que los papás estaban fascinados, porque se vincularon con sus hijos/as. Los papás y los NNA estaban contentos”. A07C

5) Variable 5: Motivación por temas especiales para la intervención

Dentro del quehacer profesional, existen entre los/as profesionales diferentes motivaciones por trabajar distintos temas de intervención con las familias y NNA usuarios del programa.

a) Emociones

En las intervenciones que se realizan durante todo el proceso de intervención, se hace necesario valorar con las emociones. Esto, es un punto importante dentro del quehacer profesional, porque, se trabaja con personas que sienten, y muchas veces reprimen el sentir.

Es por este motivo, que la/el Trabajador Social, debe tener una empatía, respeto, escucha activa y sensibilidad por el otro y facilitar los procesos de expresión.

Las profesionales de la muestra relevan la importancia de trabajar desde las emociones, ya que, señalan que es importante que se reconozcan estas.

“...la mayoría de las temáticas se puede utilizar en la intervención a menos que la familia y su adherencia al programa no lo permita. La que me gusta bastante trabajar con los NNA el tema de las emociones, el reconocimiento de las emociones en base a las actividades.” D01C

“El buen trato, la parentalidad positiva que hay que seguir masificando que a través de los buenos tratos va cambiando el contexto en la familia, las relaciones y se va trabajando con los NNA y así palear los malos tratos y la vulneración de derechos.” K02C

b) Crianza Positiva

Las profesionales de la muestra señalan la importancia de trabajar pautas de crianza positiva para un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales en los sistemas familiares, reforzar las competencias parentales/parentales de los adultos responsables en los sistemas familiares.

“Y con los adultos me gusta trabajar las pautas de crianza positiva que tenemos que reforzar con todas las familias y así reforzar las competencias parentales que tiene ellos.” D01C

6) Variable 6: Temas que le dificultan la intervención

Las profesionales de la muestra en las entrevistas señalan los temas que obstaculizan los procesos de intervención. Destacan dificultades para abordar temas en la comunicación entre los padres, especialmente con los padres que no están con los hijos/as; adultos responsables consumidores de drogas, con antecedentes de violencia intrafamiliar e ingresos a los programas con alta complejidad.

a) Comunicación Asertiva

En las entrevistas, las profesionales destacan que con los adultos responsables les dificulta trabajar el tema de comunicación, cuando estos tienen alguna problemática, como la violencia, dependencia a las drogas o no tienen el cuidado personal de sus hijos/as, o se encuentran en procesos de separación

“A veces se me ha complicado el tema de la comunicación asertiva con los padres separados o divorciados...” D01C

“Me cuesta intervenir cuando los padres son consumidores de droga, con ellos uno ya no puede trabajar. Cuando nos encontramos con esos adultos o cuidadores, nosotros tenemos que buscar terceros significativos con los cuales trabajar y ahí se evalúa si los padres cumplen con las condiciones de hacerse cargo de sus NNA o se pide el cambio de cuidador. Pero con los padres que son violentos, agresivos que no escuchan, con esos me cuesta.” K02C

b) Procesos de separación

“Ahí es complejo porque ambos adultos tienen diferentes posturas y es difícil trabajar con estas temáticas, porque si ellos tuvieron la finalización de una relación, la mayoría de las veces existe una mala relación y ellos dicen que a veces se apoya solo una parte, así que sí, esa es compleja de realizar, pero si se puede con paciencia.” D01C

c) Ingresos de alta complejidad

“Lamentablemente nosotros somos un programa de prevención, pero igual hemos tenido que ver temas de abuso sexual, entonces más que genere que cuesta, es que quizás no tenemos las herramientas para tratar de trabajar con un NNA abusado. También los motivos de ingreso, que siempre están, ellos desconocen por qué están acá, no tiene la conciencia de decir que tienen un problema”. A07C

7) Variable 7: Temas que faciliten la intervención

En sus relatos las profesionales señalan, que lo que facilita la intervención con familia, es el trabajo con: normas y límites, buen trato, parentalidad positiva y, fortalecer la autoestima

a) Normas y límites

“Yo creo que normas y límites es un tema que todos debemos tener presente, no tan solo si son padres o madres, todos en el ámbito personal, por eso son temas que yo trabajo con la familia cuando tienen NNA en etapas escolares donde deben existir estas normas y límites bien claros.” M01C

“...Psicoeducar a las familias con el tema del buen trato, de la parentalidad positiva, del apego con ellos, hablar de la primera infancia para que sepan que ahí el NNA puede estar en un ambiente sano, fortalecer el vínculo. Me gusta harto fortalecer a los papás en cuanto a la autoestima de los NNA. Algunos padres no se criaron en la afectividad, en fortalecer su autoestima, antes no se hacía y eso es lo que uno trata de ayudar, a través de los afectos.” K02C

8) Variable 8: Herramientas metodológicas efectivas en intervención con competencias parentales

En el relato, las profesionales adhieren que trabajar de forma directa con los padres y madres en competencias parentales/parentales es más eficaz y se obtienen mayores resultados. El encuentro directo en las sesiones con los adultos responsables genera un mayor impacto en el desarrollo del mismo, ya que, se va apreciando de forma directa si existe un cambio. Así también, el empatizar con el adulto responsable acerca de su rol, sin enjuiciar, genera en ellos/as una mayor cercanía con las profesionales.

De la misma forma, las consejerías que se realizan para padres y madres obtienen resultados positivos para el trabajo de intervención.

Con la pandemia de COVID-19, la forma de intervención se vio afectada de manera presencial, no obstante, las intervenciones con padres y madres sobre el ejercicio de competencias parentales se continuaron en forma online, sin perder el seguimiento de su proceso.

a) Familiares

“... las consejerías y las actividades socioeducativas que realizamos en el programa son importantes trabajar algunos temas que están débiles como padres y poder empatizar que nadie nace sabiendo cómo ser padre y de ahí poder validarlos

y trabajar con ellos en las diferentes consejerías que si son efectivas la mayoría de los casos. D01C

“... trabajar directamente con ellos...lo considero más efectivo. Si bien...con la pandemia tuvo que trabajar las mismas sesiones, desde un pc o un celular... el mirarse a la cara, los gestos que las personas tienen, siempre será mas efectivo. Igual las llamadas sirven, para estar en contacto con las familias a través de las redes sociales, pero las visitas domiciliarias y las entrevistas presenciales las que nos dan el conocimiento para ver cómo realmente está la familia y los NNA.” K02C

“Yo considero que la NCFAS. Es un instrumento que nos sirve bastante, porque hay más claridad sobre lo que se ha trabajado y el motivo de ingreso del NNA...Ahí se ve de manera panorámica la realidad de la familia. La que se ocupa igual, las visitas domiciliarias y las entrevistas...”. A07C

9) Variable 9: Herramientas metodológicas menos efectivas para la restitución de derechos

Los profesionales evalúan como menos efectivas las herramientas metodológicas que generan un desgaste en el sistema familiar al momento de intervenir, como los instrumentos psicológicos que son extensos, principalmente por la complejidad que tienen para ser aplicados. Así también, la persistencia en las visitas domiciliarias, donde aluden en su relato que las familias se cansan, y que, por este motivo, después no quieren seguir con el proceso. A demás, la baja adherencia cuando ya las familias están institucionalizadas por un largo tiempo, vuelve engorroso el proceso.

a) Uso de aplicación de evaluaciones y procesos

“Hay algunos instrumentos que son psicológicos que les produce un desgaste a la familia, porque son muy extensos... esos instrumentos se deberían evaluar y poder ver efectivamente si se pueden modificar o cambiar por alguno que sea similar y no produzca este desgaste en las familias... M01C

“... yo creo que todas las herramientas en su justa medida sirven para la intervención...Quizás algunas veces las personas no les gusta que uno las visite, por eso avisar antes, conversar con ellos antes... pero hay que respetar los tiempos de los procesos para generar los cambios que se buscan.” M02C

“Todas son efectivas porque te responden a algo, nada va a pasar, así como así. Pero de repente la VID, el ir y no encontrarse con la familia, la resistencia a esto. A veces pasa que hay familias muy resistentes... La baja adherencia genera dificultades y esto a veces se produce porque llevan mucho tiempo institucionalizados... Que ellos tampoco problematicen la situación, no logran hacerle sentido y eso igual genera inconvenientes”. A07C

Objetivo Específico II

Identificar y visibilizar las experiencias y emociones que viven los niños, niñas y sus familias en los procesos de intervención.

1) Variable 1: Experiencia de los adultos responsables y NNA

a) Situación inicial

Las familias llegan derivadas al programa por diferentes vías:

- División de la Red SENAME, Oficinas de Protección de Derechos, etc.
- División de las redes locales, escuelas, hospitales, Municipio, otros programas.
- Postulación espontánea
- Detección directa del equipo interventor
- Divisiones de Tribunales de Familia

El PPF tiene como objetivo fortalecer las competencias parentales y marentales, para conseguir solucionar y disminuir los daños y la restauración de los derechos vulnerados de los niños/as y adolescentes.

Los sujetos de la muestra adultos responsables, identifican la causa por la cual fueron derivados al programa PPF. Así mismo, identifican los factores de riesgo que contribuyen con la vulneración de derechos.

Los adultos responsables en sus relatos señalan que ingresaron al programa con temor a lo desconocido, a ser criticados en su rol paterno o materno. Desconocían la existencia de programas sociales que apoyen en el desarrollo de su relación con su NNA.

“El entorno en el que estaba antes era un problema y estábamos en un problema y en un entorno que no era el ideal. Me vi forzada a salir de ahí cuando entré al programa...” M03P

“Entrar a este programa me lo ofrecieron después de estar en un juicio de terminarlo, me dijeron que, si necesitaba psicólogo o más profesionales y que era gratis para mí y para mi hijo, obviamente sí. Y en realidad, pensé que sería algo más estricto, van a venir un par de gente y la típica que tienes miedo porque van a ver cómo crías a tu hijo” E05S

Por el contrario, los sujetos de la muestra, en este caso, los NNA, no visibilizan ni conocen el motivo de su causa de ingreso al programa. Tampoco sus factores de riesgo ni su situación inicial al momento del primero contacto con los/las profesionales

“No, no lo sé” A04P

“No, no lo sé” B06C

b) Valoración de la experiencia

Durante el periodo de tiempo en el que se encuentran las familias insertas en el programa PPF es importante conocer su propia experiencia durante todo el proceso de intervención. Si visibiliza cambios, si es de su agrado la forma en la que se está llevando a cabo el proceso, el respeto el cual se está entregando, etc. Todas las formas en las cuales el adulto responsable pueda expresar su experiencia dentro del programa.

Los adultos en sus relatos adhieren que el programa para ellos ha sido de mucha ayuda, valorando los cambios positivos que a raíz de asistir al programa junto a su NNA ha percibido.

La experiencia que pueden relatar en su totalidad es positiva, refieren que ha sido buena.

“Para mí ha sido de mucha ayuda... Cuando entré la ayuda que recibí fue un apoyo bien grande para los cambios...” M03P

“Me han ayudado mucho a entenderme con Bastián porque el vivió cuatro años con su mamá y había problemas que tenía con el tema de su emocionalidad. Entonces a mí me costaba comprenderlo y que él también entendiera su situación y las chicas nos han ayudado harto con eso, entonces la experiencia ha sido bastante buena” E05S

Por otro lado, los NNA, valoran los cambios positivos, pero no logran expresarlo en mayor profundidad el valor de la experiencia para ellos.

“Que me va bien” A04P

“Es bueno, me gusta como ha sido” B06C

c) Proceso de acogida; actividades

Los adultos responsables de la muestra identifican algunas herramientas utilizadas en el proceso de acogida, valoran las actividades y el efecto que produjo en ellos.

Refieren que las actividades que realizaban junto a su NNA eran las que más recordaban o apreciaban. Así mismo, las herramientas directas como lo son las entrevistas eran de su apreciación.

Por otro lado, también refieren que a veces no entendían la actividad o les parecía extraño la forma en la cual interactuaban, pero que posterior a las intervenciones las entendían.

“Si, recuerdo las actividades, recuerdo que hicimos un rolen playing (taller) una que era caracterizar de cómo creía yo que era mi hija en base a unas preguntas que me hicieron, que yo debía responder como si fuese ella...” M03P

“Las primeras fueron las de conocernos, nos hicieron entrevistas separados y juntos, en el ámbito de qué quería trabajar, cómo estaba yo en mi situación, qué es lo que había pasado que por qué habíamos llegado a juicio, necesitaban el contexto para poder interiorizarse más y ayudar más. Y si no, después sería cuando hicimos los juegos de autoconocimiento, y nos pusieron cajitas para demostrar emociones” E05P

“Eh si, en un principio no, porque como eran de autoconocimiento, era un poco raro, por decirlo así, había que abrirse un poco, pero ahora ya entiendo qué es lo que se quería lograr” E05P

Los NNA no identifican el proceso de acogida, no lo recuerdan, sino más bien las actividades lúdicas

No recuerdo” A04P

“No me acuerdo de nada” B06

c) Etapa de intervención.

Durante el proceso de intervención, los adultos responsables de la muestra identifican y valoran las actividades realizadas durante las etapas para el logro de los objetivos propuestos en el plan de intervención

Logran identificar las emociones que los afectan y cómo mejorarlas para modificar la relación con el NNA. También valoran la conexión emocional con sus hijos/as en las actividades desarrolladas en esta etapa y además así mismos. Sus debilidades como personas lo identifican.

Estas actividades permitieron una mayor conexión entre los padres y sus hijos/as

“No sabría decir exactamente, pero la de mi hijo podría ser que cuando logramos identificar que la tristeza y el enojo no eran emociones malas, sino que emociones que todos sentimos y era normal y bueno comunicarlas. Y en mí, cuando me di cuenta que extrañaba mucho volver a sociabilizar con gente,..” E05P

“Realizamos una carta con Amy, yo dedicada a ella y ella a mi, solo participamos las dos. Era una actividad que yo tenía que escribir lo que me gustaba de ella, lo

que no me gustaba ..., y lo que le prometía que iba a hacer a futuro y lo que iba a cambiar. ... fue súper emotivo en el sentido que si bien uno quiere a sus hijos, no era común en mí o en nosotras expresar eso, esa emoción. Fue muy emotivo saber lo que ella pensaba de mí y lo que yo pensaba de ella para ella, en otra ocasión esto no lo hubiese realizado.”M03P

Por otro lado, los NNA de la muestra valoran las visitas domiciliarias como una herramienta importante dentro de su proceso de intervención al igual que las actividades que dicen relación a lo lúdico

Adhieren también los NNA en su relato, que las actividades lúdicas y emotivas que realizaban con sus adultos responsable las consideran significativas para su proceso de intervención.

“No recuerdo, pero muchas” A04P

“Las de dibujo, cuando vinieron a mi casa” B06P

“Todas. Una de hacer monos de arcillas. Mi mamá hizo un gato y yo un chancho.”A04P

“Las de dibujo son las que más me gustan. Realizamos una tarjeta navideña con mi papá y esa me gustó” B06P

d) Valoración de las actividades realizadas

Los adultos responsables, aluden en sus relatos que valoran especialmente las actividades lúdicas donde se obtiene un aprendizaje para ellos acerca de su NNA. Así también las que tienen directa relación con su NNA, donde las actividades la realizan ambos. Valoran las actividades realizadas por otros profesionales como el psicólogo.

los adultos responsables en sus relatos valoran las actividades lúdicas que realizaban con sus NNA, artísticas y también las entrevistas para conocer lo que sus NNA sienten.

“Las de juego y las de dibujo, porque con mi hijo somos muy buenos para dibujar... Nos pusieron de frente el uno al otro y tuvimos que dibujar .. que viéramos al frente o lo que quisiéramos dibujar en verdad, yo por mi parte dibujé a Bastián y después combinar nuestros dibujos y cambiarlos y ayudar a mejorar los dibujos del otro, ese estuvo bueno, bastante divertido.” E05P

“Las que realizaba directamente con ella...entrevistas... para saber cómo ella se sentía conmigo, porque en su momento no me tenía la suficiente confianza para decírmelo o a lo mejor no sabía y con Fernando aprendió ...y aprendimos que era un problema y que lo estaba superando” M03P

“Yo creo que la que más le agradó puede haber sido la de dibujo, que lo diseñamos entre los dos, y si no, los juegos de mesa” E05P

“En las que la entrevistaron y le preguntaron directamente, que cómo se sentía ella o qué quería decirme. ...hubo un cambio de conducta porque eran cosas que antes no hacíamos con ella y ahora lo adoptamos y los podemos replicar día a día las dos.” M03P

Por otro lado, los NNA de la muestra, aluden que las actividades que más llaman su atención o que más valoran son las de juegos, artísticas y actividades lúdicas junto a su adulto responsable.

“Todas. Una de hacer monos de arcillas. Mi mamá hizo un gato y yo un chancho.”A04P

“Las de dibujo son las que más me gustan. Realizamos una tarjeta navideña con mi papá y esa me gustó” B06P

e) Emociones

En el proceso de intervención los adultos de la muestra destacan que algunas herramientas metodológicas lograron identificar y expresar sus emociones.

En la etapa inicial, tristeza, desorientación, para posteriormente pasar a emociones como la alegría al ver los cambios presentados

“Yo creo que alegría, porque rabia y decepción ninguna en realidad. Las actividades son bastante divertidas. Varias de las actividades que nos gustan y me ponen alegre son los juegos de mesa, tableros parecidos a un ludo, y las preguntas son de autoconocimiento así que lo hacen bien lúdico el tema de la conversación y

son entretenidas, sobre todo el tablero de mesa y los dibujo a mí me parecen más alegres.” E05P

“Al principio cuando me preguntaron qué era lo que yo necesitaba era apoyo en la parte emocional, porque sentía que no tenía esa conexión con mi hija y solicité apoyo en esa parte porque me sentía triste con eso no sé. Después alegría por ver los cambios y el resultado que ha tenido en ella y en mí” M03P

Los NNA de la muestra identifican con mayor claridad los sentimientos positivos

“La única es como más alegría puede ser, casi todas las actividades lúdicas me generan alegría con mi papá” B06P

“La que hice con mi mamá, me dio felicidad y no recuerdo ninguna más que me haya dado una emoción” A04P

f) Valoración de los procesos de intervención con el profesional

Los adultos responsables de la muestra aluden que a sus NNA les gusta trabajar con la dupla profesional compuesta por psicólogo y trabajador social. Y también que hay una cierta inclinación por el trabajo con la psicóloga

“Le gusta trabajar con las dos.” E05P

“Con Fernando, ella se atiende más con el” M03P

Por otro lado, los NNA de la muestra refieren que les gusta trabajar más con ambas/os profesionales y también con una inclinación al trabajo con el psicólogo.

“Con el tío Fernando (psicólogo)” A04P

“Me gusta trabajar con las dos” B06P

g) Herramientas significativas para el cambio

Los adultos aluden en sus relatos que las herramientas más significativas tienen que ver con el manejo de las emociones y las formas lúdicas de llegar a cambiar el proceso por el cual están.

“Las de conocimiento de emociones ... es la más significativa, porque luego de la actividad terminamos de darnos cuenta de que conversar hace bien, aunque a veces sea complejo hace bien... esas actividades son las que más generan cambios” E05P

“El más significativo fue el tema de la carta, de las preguntas para describir lo que no te gustaba y lo que, si te gustaba, lo que deseabas y lo que quería cambiar. Esa fue una instancia por lo menos para mí de reconocer mi pensar sobre mi hija y ella sobre mí...” M03P

Por otra parte, los NNA de la muestra aluden que no saben si alguna herramienta metodológica fue significativa para ellos o que ayudo a un cambio en ellos. No conocen el significado de estas ni su forma de ayudarlos.

“No lo sé” A04P

“Al menos yo veo que ninguna me ha ayudado a mejorar, lo que veo yo” B06P

h) Intervención en redes educacionales

Los NNA de la muestra refieren que no manejan la información acerca del si fueron a su establecimiento educacional a generar una instancia de dialogo con sus educadoras/es para conocer el desarrollo escolar durante su proceso o si aqueja algo dentro del establecimiento que sea de su conocimiento.

“Yo no sé si fueron” A04P

“No, no fueron a mi colegio, fueron a ver a la familia de mi mamá” B06P

I) Sugerencias de intervención

Los adultos responsables de la muestra aluden que las actividades que más se podrían dar para realizar la intervención son actividades al aire libre, lúdicas y de dibujos para los NNA.

“Me gustaría incluir actividades más físicas, como salir, correr, bailar, porque igual específicamente el PPF, está al lado de una plaza grande, entonces hay espacio grande para poder ser actividades físicas al aire libre, con el mismo objetivo de los otros juegos de mesa, creo que estaría bueno aprovechar el espacio.” E05P

“A mi hija le gusta el tema de los juegos que tuvieran que ver conmigo y con ella, le gustaban más las actividades conmigo. A mí también me gustaba hacer actividades con ella para ver lo que le gustaba y se sentía más en confianza Amy conmigo...” M03P

Por otro lado, la sugerencia de los NNA entorno a las actividades con las herramientas metodológicas en el proceso de intervención son las actividades lúdicas, de dibujo y de mesa.

“Que haya más cosas para dibujar y jugar, pero me gustan todas las actividades, sólo eso diría.” A04P

“Que existas más juegos de mesa eso me gustaría” B06P

VIII. CONCLUSIONES

De la información recogida en la investigación, acerca de conocer cuál es el efecto de las herramientas metodológicas en los procesos de intervención de adultos responsables y NNA en los programas de prevención focalizada (PPF) “Viviendo en familia” de la fundación La Protectora de la Infancia, podemos señalar algunos de los siguientes aspectos:

La Protectora de la Infancia, en su programa PPF tiene una clara definición de las herramientas metodológicas para la intervención con NNA y adultos responsables, las que son definidas con claridad para cada una de las etapas del proyecto. Se destaca, el alto compromiso de los equipos y motivación, siendo necesario un permanente refuerzo de la institución, a fin de retener el equipo humano.

De la misma forma, la institución, para sus programas PPF, define con claridad el perfil del Trabajador Social y este se destaca en el manejo teórico, metodológico y las habilidades profesionales y personales que requiere para la intervención con familias que presentan dificultades en el ejercicio de sus competencias parentales/marentales y que provocan vulneraciones de derechos en los NNA atendidos. Se destaca que las profesionales aluden y cuentan con una formación y experiencia metodológica en la intervención con familia.

Por otro lado, la institución, tiene una permanente preocupación por la capacitación profesional continua de sus equipos, entre los temas que se trabajan, tiene prioridad aquello que dice relación con las herramientas metodológicas para la intervención, lo que es valorado por las profesionales de la muestra. Así mismo, las profesionales tienen preocupación por la autocapacitación en aquellos temas en los que tienen un menor grado de manejo. Desde la formación profesional de los/as Trabajadores Sociales, es fundamental la formación teórica practica para la

intervención con familia, teniendo acceso a permanentes capacitaciones y a procesos de autocapacitaciones, considerando los cambios permanentes que se van produciendo en las familias.

Se destaca también, que las herramientas metodológicas propuestas por el proyecto PPF de la Protectora, son adaptadas en forma flexible por las profesionales de la muestra, adecuándolas a las diversas realidades familiares.

De esta manera, los profesionales identifican en los procesos de intervención con NNA y familias sus fortalezas y dificultades. Las fortalezas dicen relación con el manejo metodológico, habilidades sociales que presentan en las que destacan la afectividad, cercanía con los usuarios, empatía, tolerancia la frustración, capacidad de crítica y autocrítica respecto a su quehacer profesional identificando sus nudos críticos y sus capacidades para resolverlos, especial relevancia le otorgan al trabajo de intervención en relación al manejo de las emociones, comunicación asertiva, competencias parentales y parentalidad positiva.

Reconocen la capacidad de innovar en los procesos de intervención incluyendo el uso de la tecnología en la intervención con familia y con NNA, adecuándose a las nuevas realidades producto de la pandemia COVID-19.

Del uso de las herramientas metodológicas, destacan el trabajo directo con las familias, las intervenciones directas como entrevistas, VID, consejerías y talleres. Destacan la efectividad de las intervenciones padres e hijos/as, lo que también es corroborado por los adultos responsables y sus NNA.

Sin embargo, los profesionales identifican como dificultades en la intervención el trabajo con familias con problemas de drogas, VIF, padres en procesos de separación y el ingreso de casos de alta complejidad, por lo que sería conveniente reforzar la formación en estos temas. También, que existe un exceso de instrumentos y que estos cansan a los usuarios.

Por otro lado, respecto a los motivos de ingreso a los programas, los adultos responsables tienen claridad sobre las problemáticas que produjeron esta derivación, no así los NNA, por lo que es importante reforzar este aspecto en los procesos de acogida. Además, si bien es cierto, el programa establece con claridad las diferentes etapas del proceso de intervención, no obstante, no existe esa claridad en los adultos responsables y los NNA de las diferentes etapas de intervención.

La familia valora como positivo el trabajo realizado por el programa, respecto al ejercicio de sus competencias parentales/marentales, destacando la utilización de diversas herramientas metodológicas como la entrevista, la gestión en red, VID. Y dentro de estas herramientas, se destaca como efectiva en el mejoramiento de sus competencias parentales/marentales, especialmente aquellas donde se trabaja en la diada padre e hijo.

Así mismo, valoran lo lúdico de las herramientas de intervención, especialmente en el trabajo en talleres padres e hijos. Destacan cambios importantes en las relaciones entre padres e hijos a partir de esa experiencia y lo relacionan con aspectos gratificantes y recreativos.

De la misma forma, es que los adultos responsable valoran el trabajo en dupla que permite darle una atención más personalizada a los casos, y también destacan como una herramienta metodológica el trabajo en red. Sin embargo, los NNA no destacan importante el trabajo en red, porque lo desconocen. Es por este motivo, que es importante reforzar ese aspecto a futuro.

Considerando los nuevos contextos y la aparición del uso masivo de la tecnología es importante la incorporación de estas tecnologías en apoyo de las herramientas tecnológicas, favoreciendo espacios más lúdicos e interactivos con los adultos y con

los NNA, así como también que se faciliten los procesos de comunicación con las redes que tiene relación con los procesos de intervención con NNA.

Por otra parte, ingresan familias con mayor grado de complejidad, por lo que se requiere que los profesionales cuenten con capacitación en estos nuevos temas como la VIF, género, drogadicción y las nuevas formas de configuraciones familiares.

A raíz de esto, es que se requiere que el servicio Mejor Niñez, entregue capacitaciones y lineamientos teóricos sobre estos temas, y las instituciones colaboradoras deben procurar mantener capacitaciones permanentes con los profesionales, especialmente en los temas emergentes.

A fin de mejorar el proceso de intervención los programas deberían incluir pautas que recojan la opinión de los usuarios respecto a las herramientas metodológicas utilizadas durante todo el proceso de intervención, desde que se ingresa hasta su egreso. Tener un monitoreo constante de la experiencia del sujeto.

Finalmente, en los procesos de formación profesional se debe desarrollar en conjunto con lo teórico-metodológico, aquellos aspectos que tienen relación con el desarrollo de habilidades personales como la empatía, afectividad, respeto, tolerancia al otro, el dolor ajeno que no sea indiferente y brindarles dignidad a las personas, dignificar el proceso de intervención por el cual ellos pasan. Tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro como profesionales de un área social, como lo es el Trabajo Social, y también concientizar acerca de la salud mental, que es fundamental para poder trabajar con los usuarios, ya que si el profesional no logra estar de forma íntegra con su mente, alma y cuerpo, no podrá ejercer su labor.

Fomentar la creatividad en las intervenciones, considerando no solo el objetivo sino también los intereses y motivaciones sin dejar de lado que permita aprender en conjunto con disfrutar del proceso.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). (2005). *Libro Blanco: Título de Grado en Trabajo Social* (1ª ed). https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco_trbjsocial_def.pdf/e9d5c130-5838-ba71-67a5-0b3725656cf2?t=1654601772085
2. Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
3. Ávila, G. (2017). Los instrumentos y técnicas como cuestiones indisolubles en el corpus teórico-metodológico del accionar del Trabajador Social. *Margen*, 86, 1-10. https://www.margen.org/suscri/margen86/avila_86.pdf
4. Balderas, I. (2013). *Investigación cualitativa características y recursos*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2013/08/investigacion-cualitativa.pdf>
5. Barranco, C. (2004). La intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. *Revista Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 1(13), 79-102). https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf
6. Barrera, S., Acle, G. y Martínez, L. (2016). *Modelo ecosistémico de riesgo/resiliencia: validez social de un programa para niños con problemas de lenguaje*. *Psicología y Educación: Presente y Futuro* (2198-2206). ACIPE (Asociación Científica de Psicología y Educación). https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/64222/1/Psicologia-y-educacion_262.pdf

7. Barudy, J. (2001). *El tratamiento de familias en donde se producen abusos y malos tratos infantiles*. Conferencia sobre el tratamiento familiar en situaciones de malos tratos y abuso en la infancia. Mallorca, España. http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/violen/vp_barudy.pdf
8. Barudy, J., Dantagnan, M. y Comas., E. (2010). *Los desafíos invisibles de ser madre o padre: manual de evaluación de las competencias y la resiliencia parental* (1ª ed.). Gedisa. https://bibliotecadigital.uchile.cl/discovery/fulldisplay/alma991007456168903936/56UDC_INST:56UDC_INST
9. Barudy, J., Dantagnan, M., Comas, E. y Vergara, M. (2014). *La inteligencia maternal: Manual para apoyar la crianza bien tratante y promover la resiliencia de madres y padres* (1ª ed.). Gedisa. <https://www.perlego.com/book/2046319/la-inteligencia-maternal-manual-para-apoyar-la-crianza-bien-tratante-y-promover-la-resiliencia-de-madres-y-padres-pdf>
10. Batthyany, K., Cabrera, M., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreria, N., Picasso, F., Ramírez, J. y Rojo, V. (2011). Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. [https://www.researchgate.net/publication/354099679 Metodologia de la inves tigation en Ciencias Sociales Apuntes para un curso inicial](https://www.researchgate.net/publication/354099679_Metodologia_de_la_investigacion_en_Ciencias_Sociales_Apuntes_para_un_curso_inicial)
11. Benavides, M. y Gómez-Restrepo, C. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>

12. Benítez, M. (2017). La familia: desde lo tradicional a lo discutible. *Revista Novedades en Población*. 26, 58-68.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rnp/v13n26/rnp050217.pdf>
13. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (s.f.). *Guía de Formación Cívica-La Familia*. Consultado el 05 de marzo de 2023.
https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45664
14. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (1855, 14 de diciembre). *Código 1855. Código Civil*. Ministerio de Justicia.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1973>
15. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2005, 25 de julio). *Ley 20032. Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados*.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=240374&buscar=20032>
16. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2023). *Derechos de los niños*. Consultado el 05 de marzo de 2023.
<https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/derechos-de-los-ninos>
17. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2023). *Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/servicio-nacional-de-proteccion-especializada-a-la-ninez-y-adolescencia>
18. Campos, J. (1996). Redes y Trabajo Social. *Tuala, quaderns de pensament*, 25-26, 30-37.
http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/taula/index/assoc/Taula_19/96v025_0/26p029.dir/Taula_1996v025_026p029.pdf

19. Casallas, M., Condia, A., Medina, D. y Torres, L. (2007). Caracterización de la visita domiciliaria como técnica de intervención de Trabajo Social en instituciones de salud, empresas y comisarías de familia de Bogotá, D.C. *Revista Tendencia y Retos*, 12, 239-241.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4929311>
20. Castro, M. (2014). *Dimensiones cualitativas de la parentalidad* [tesis de licenciatura, Universidad Austral]. Repositorio Institucional Universidad Austral.
<https://rii.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/141/Castro%20S%C3%A1nchez%20%20Dimensiones%20cualitativas%20de%20la%20parentalidad.pdf?sequence=1>
21. Castro, M. (2019). Parentalidad competente. En Castro, M. *Dimensiones cualitativas de la parentalidad* (1ª ed). Teseo.
<https://www.teseopress.com/dimensionescualitativasparentalidad/chapter/parentalidad-competente/>
22. Colegio Oficial de Trabajo Social de Valladolid y Segovia. (s.f.). *Perfil profesional*. Consultado el 05 de marzo de 2023.
<http://www.trabajosocialvalladolidsegovia.org/perfilprofesional.php>
23. Ciordia, C. (2020). Las políticas públicas de protección de la infancia y la juventud. *Runa*, 41(2), 87-104.
<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/runa/article/view/7292/7662>
24. Comité de los Derechos del Niño. (2013). *Observación general N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial*.
<http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=3990&tipo=documento>

25. Comisión Interamericana de Derechos Humanos (1948). *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*. <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/basicos/declaracion.asp#:~:text=Todos%20los%20hombres%20nacen%20libres,exigencia%20del%20derecho%20de%20todos.>
26. Contreras, J., Contreras, L. y Rojas, V. (2014). Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 15(1), 89-102.
<http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/528/406>
27. Convención sobre los Derechos del Niño. Consultado el 5 de marzo de 2023
<https://www2.ohchr.org/spanish/law/crc.htm>
28. Cortés, R. (2018). Dispositivos de intervención y gubernamentalidad del sistema proteccional de la infancia: discursos de trabajadores y trabajadoras de programas de familias de acogida especializadas de la Región de Valparaíso, Chile. *Revista Perspectivas*, 32, 49-76.
<http://ediciones.ucsh.cl/index.php/Perspectivas/article/view/2023/1818>
29. Donoso, M., Llona, S., & Salgado, C. (2010). Mediación Familiar: Un enfoque integral de la familia y el contexto legal.
<https://www.mediacionchile.cl/media/2017/01/libro-mediacion22-12-2016.pdf>
30. Farías, A. (2019). Políticas Sociales en Chile (1ª ed.). UAH Ediciones.
<https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/24389/Politicas-sociales-en-Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

31. Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS). (2023). *Definición Global del Trabajo Social*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
32. Feixas, G., Muñoz, D., Compañ, V. y Montesano, A. (2016). El modelo sistémico en la intervención familiar. Universitat de Barcelona. https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero_2016.pdf
33. Fernández, M. (2001). La orientación familiar. Universidad de Burgos, 218-235. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=743598>
34. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2001). *Nosotros los niños y las niñas*. https://www.un.org/es/events/pastevents/ga_children_2002/pdfs/sgreport_adapt_ed_sp.pdf
35. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2006). *Convención sobre los derechos del niño*. <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
36. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2006). *Tercer Estudio de Maltrato Infantil 2006*. https://www.unicef.cl/archivos_documento/175/maltrato%202006%203.pdf
37. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2009). *Estado Mundial de la Infancia*. https://www.entreculturas.org/files/documentos/estudios_e_informes/emi2009.pdf

38. Fuenzalida, D. (2014). *Protección jurídica y social de la infancia: situación actual en Chile desde la perspectiva del derecho público* [tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129670/Protecci%C3%B3n-jur%C3%ADdica-y-social-de-la-infancia.pdf?sequence=1>
39. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (1989). Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-tienen-derechos#:~:text=Los%20establece%20la%20Convenci%C3%B3n%20sobre%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o&text=Fue%20aprobada%20el%200%20de,una%20atenci%C3%B3n%20y%20protecci%C3%B3n%20especiales>.
40. Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
41. Gallegos, J., Ruvalcaba, N., Castillo, J. y Ayala, P. (2016). Funcionamiento familiar y su relación con la exposición a la violencia en adolescentes mexicanos. *Acción Psicológica*, 13(2), 69-78. <https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v13n2/1578-908X-acp-13-02-00069.pdf>
42. Gerison, L. (2005). *La evolución de las facultades del niño*. UNICEF. <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/EVOLVING-E.pdf>
43. Good Neighbors Chile. (s.f.). *¿Cuáles son los derechos de niñas y niños?* Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://goodneighbors.cl/derechos-del-nino-nina->

chile/?campaignid=12312605185&adgroupid=123333918891&adid=497806681377&gclid=CjwKCAjw_MqgBhAGEiwAnYOAevAjoIsKr20KPKQXKXLIL0nm1H5drVnVHGH4Jp8e5IGz1ump3BtBXxoCTesQAvD_BwE

44. Gobierno de Chile. (2000). *Política Nacional a favor de la Infancia y la Adolescencia*. <https://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2015/09/Politica-a-Favor-Infancia-y-adolescencia-2001-2010.pdf>
45. Gobierno de México. (2015). *¿Qué es la adolescencia?* Secretaría de Salud. <https://www.gob.mx/salud/articulos/que-es-la-adolescencia#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,de%2015%20a%2019%20a%C3%B1os>.
46. González, G. (2011). *La reflexión de los profesores de ciencias sociales en formación sobre la evaluación* (Vol.1). Asociación Universitaria de Profesorado de Didáctica de las Ciencias Sociales. https://www.researchgate.net/publication/301567329_Gonzalez_G_2011_La_reflexion_de_los_profesores_de_ciencias_sociales_en_formacion_sobre_la_evaluacion En Miralles P Molina P Santisteban A eds *La evaluación en el proceso de enseñanza y aprendizaje de*
47. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
48. Jiménez, J. y Muñoz, A. (2005). Socialización familiar y estilos educativos a comienzos del siglo XXI. *Studies in Psychology*, 26(3), 315-327. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1328419>

49. Knoepfel, P., Larrue, C., Varone, F., y Hinojosa, M., (2007). Hacia un Modelo de Análisis de Políticas Públicas Operativo. Un Enfoque basado en los actores, sus recursos y las instituciones. *Revista Ciencia Política*, 2(3), 10- 42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3663617>
50. La entrevista en Trabajo Social. (s.f.). https://www.edumargen.org/docs/curso55-5/unid03/apunte03_03.pdf
51. La Protectora de la Infancia. (s.f.) Programas sociales. Consultado el 5 de marzo de 2023. <https://protectora.cl/programas-sociales/>
52. La Protectora de la Infancia. (2021). *Familia*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://protectora.cl/familia/>
53. La Protectora de la Infancia. (2021). *Quiénes somos*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://protectora.cl/quienes-somos/>
54. Los enfoques de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo (2013). Consultado el 5 de marzo de 2023. https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/DP_Folleto_Genero_Interculturalidad.pdf
55. Mansilla, M. (2018). *Efectividad en la Protección de niños, niñas y adolescentes en el ámbito institucional chileno* [tesis de magíster, Universidad Austral de Chile]. Repositorio UACH. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/egm288e/doc/egm288e.pdf>
56. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Acuerdo Nacional por la Infancia*. Gobierno de Chile. https://www.minjusticia.gob.cl/media/2018/07/Acuerdo_Nacional_por_la_Infancia.pdf

57. Miranda-Valdebenito, N. y González-Burboa, A. (2016). El enfoque de derecho de la infancia y adolescencia en el contexto chileno. *Humanidades Médicas*, 16(3), 459-474. <https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2016/hm163f.pdf>
58. Mundaca, R. y Flores, C. (2014). Derechos del niño, participación infantil y formación ciudadana desde espacios educativos no formales: la experiencia del Consejo Consultivo de Niños y Niñas y Adolescentes de la comuna de Coquimbo, Chile. *Temas de Educación*, 20(1), 123-141. <https://revistas.userena.cl/index.php/teeducacion/article/view/531/654>
59. Olhaberry, M. y Santelices, M. (2013). Presencia del padre y calidad de la interacción madre-hijo: un estudio comparativo en familias chilenas nucleares y monoparentales. *Universitas Psychologica*, 12(3), 833-843. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730275015>
60. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
61. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1976). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_S_P.pdf
62. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1976). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf

63. Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1990). Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/cmw_SP.pdf
64. Ortiz, D. (2008). *La terapia familiar sistemática* (1ª ed.). Ediciones Abya-Yala/Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6096/1/Terapia%20familiar%20sistemica.pdf>
65. Ozten, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población de Estudio. *Int. J Morphol*, 35(1), 227-232.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
66. Pineda, S. y Aliño, M. (1999). El concepto de la adolescencia. En Ministerio de Salud Pública *Manual de prácticas clínicas para la atención integral a la salud de la adolescencia* (1ª ed.). MINSAP, La Habana, Cuba.
<https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/pdf/adolescencia/Capitulo%20I.pdf>
67. Pinochet, N. (2017). El SENAME: Crónica de una crisis. Una mirada psicoanalítica sobre el sujeto de Derecho y la institución de protección de la infancia. *Revista Academia*, 38(4), 54-68.
<http://revistas.academia.cl/index.php/castalia/article/view/596/748>
68. Plaza, J., Uriguen, P. y Bejarano, H. (2017). Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa. *Revista Arjé*, 11(21), 352-357.
<http://arje.bc.uc.edu.ve/arj21/art24.pdf>
69. Policía de Investigaciones (PDI). (2018). Análisis del funcionamiento residencial en centros dependientes del Servicio Nacional de Menores. Policía de

- Investigaciones de Chile. <https://media.elmostrador.cl/2019/07/informe-emilfork.pdf>
70. Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles de Psicólogo*, 31(1), 67-74. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
71. Programas de Prevención (PPF "Viviendo en Familia"). Consultado el 5 de marzo de 2023. <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=130869&prmTIPO=DOCUMENTACION>
72. Quintero, Á. (2013). La familia según un enfoque de convergencia: diversidad familiar, género y sexualidad. *Katharsis*, 15, 89-111. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5527441.pdf>
73. Rodrigo, M., Máiquez, J., Cabrera, E. y Byrne, S. (2008). *Preservación Familiar: un enfoque positivo para la intervención con familias* (1ª ed.). Pirámide. <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=2006561>
74. Rodrigo, M., Martín, J., Cabrera, E. y Máiquez, M. (2009). Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial. *Psychosocial Intervention*, 18(2), 113-120). <https://scielo.isciii.es/pdf/inter/v18n2/v18n2a03.pdf>
75. Rodrigo, M., Máiquez, M. y Martín, J. (2010). *Parentalidad positiva y políticas locales de apoyo a las familias*. Federación Española de Municipios y Provincias. <https://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/descargar.aspx?id=2938&tipo=documento>
76. Saldías, M. (2021). *Competencias Parentales de las madres, padres y cuidadores de niños/as entre 8 y 12 años durante la Pandemia por COVID-19 en Chile* [tesis de magíster, Universidad de Chile].

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/185005/Competencias-parentales-de-las-madres-padres-y-cuidadores-de-ni%C3%B1os-as-entre-8-y-12-a%C3%B1os.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

77. Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberatit*, 13(1), 71-78.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601309>
78. Sálles, C. y Ger, S. (2011). Las competencias parentales en la familia contemporánea: descripción, promoción y evaluación. *Revista Educación Social*, 49, 25-47. <https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/250177/369142>
79. Serrano, J. (2013). *Parentalidad, vínculo conyugal y psicopatología en la infancia y adolescencia*. Universidad de Extremadura.
<https://core.ac.uk/download/pdf/72043289.pdf>
80. Suárez, F. (2016). Consentimiento informado como criterio de inclusión ¿Confusión conceptual, manipulación, discriminación o coerción? *Pers. Bioét.*, 20(2), 244-256. <http://www.scielo.org.co/pdf/pebi/v20n2/0123-3122-pebi-20-02-00244.pdf>
81. Servicio Nacional de Menores (SENAME). (s.f.). *Carta de Derechos Ciudadanos*. https://www.sename.cl/wsename/otros/carta_web_v2.pdf
82. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (s.f.). *Nuestro Servicio*. Consultado el 05 de marzo de 2023.
<https://www.mejorninez.cl/mejor-ninez.html>
83. Servicio Nacional de Menores (SENAME). (s.f.). *Oferta Programática*. Consultado el 05 de marzo de 2023.
<https://www.sename.cl/web/index.php/oferta-programatica/>

84. Servicio Nacional de Menores (SENAME). (2015). *Programa de Prevención Focalizada para niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos (PPF)*. (Orientaciones Técnicas). Departamento de Protección y Restitución de Derechos. https://www.sename.cl/wsename/p8_24-04-2017/OT-PPF.pdf
85. Servicio Nacional de Menores (SENAME). (2019). *Programa de Prevención Focalizada para niños, niñas y adolescentes*. (Orientaciones Técnicas). Departamento de Protección y Restitución de Derechos. <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-PPF.pdf>
86. Servicio Nacional de Menores (SENAME). (2020). *Evaluación Anual de Desempeño*. Consultado el 05 de marzo de 2023. <https://www.sename.cl/web/index.php/evaluacion-anual-de-desempeno-2/>
87. Urdeneta-Carruyo, E. (2005). Siglo XX. Cien años de infortunio y esplendor. *Gaceta médica de México*, 141(1), 75-84. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gmm/v141n1/v141n1a14.pdf>
88. Valdivia, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *La Revue du REDIF*, 1, 15-22. <https://www.edumargen.org/docs/2018/curso44/intro/apunte04.pdf>
89. Villalta, C. (2019). *La administración de la infancia y sus familias: un analizador de lo político y lo estatal* (1ª ed.). <http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Salud%20Mental%20y%20DDHH%20en%20las%20infancias%20y%20adolescencias.pdf>
90. Vélez, O. (2003). *Reconfigurando el trabajo social: perspectivas y tendencias contemporáneas* (1ª ed.). Espacio Editorial.

[https://www.academia.edu/28831943/Reconfigurando el trabajo social Olga L
uc%C3%ADa V%C3%A9lez Restrepo 1](https://www.academia.edu/28831943/Reconfigurando_el_trabajo_social_Olga_Luc%C3%ADa_V%C3%A9lez_Restrepo_1)

X. ANEXOS

Consentimiento Informado Adultos Responsables y profesionales:

Consentimiento Informado

Investigador principal:

Título proyecto:

Centro:

Datos del participante/paciente

Nombre:

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre:

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón.

DOY :

NO DOY :

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha:

Firma del participante/paciente:

“Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio y sus riesgos y beneficios potenciales a la persona cuyo nombre aparece escrito más arriba.

Esta persona otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento”.

Fecha:

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento.

-Consentimiento Informado NNA:

Consentimiento Informado NNA

Investigador principal:

Título proyecto:

Centro:

Datos del participante/paciente

Nombre:

Persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento

Nombre:

1. Declaro que he leído y la Hoja de Información al Participante sobre el estudio citado.
2. Se me ha entregado una copia de la Hoja de Información al Participante y una copia de este Consentimiento Informado, fechado y firmado. Se me han explicado las características y el objetivo del estudio, así como los posibles beneficios y riesgos del mismo.
3. He contado con el tiempo y la oportunidad para realizar preguntas y plantear las dudas que poseía. Todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.
4. Se me ha asegurado que se mantendrá la confidencialidad de mis datos.
5. El consentimiento lo otorgo de manera voluntaria y sé que soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento del mismo, por cualquier razón.

DOY :

NO DOY :

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Firmo por duplicado, quedándome con una copia

Fecha:

Firma del asentimiento del menor:

“Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio, sus riesgos y beneficios potenciales a la persona responsable legal del menor, que el menor ha sido informado de acuerdo a sus capacidades y que no hay oposición por su parte”. El responsable legal otorga su consentimiento por medio de su firma fechada en este documento. (El menor firmará su asentimiento cuando por su edad y madurez sea posible).

Fecha:

Firma del Investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento.

-Pautas de preguntas para la entrevista para Profesionales

Objetivos específicos	Variables	Preguntas
<p>Recoger experiencias de los/las Trabajadores Sociales en la aplicación de las herramientas metodológicas en los procesos de intervención.</p>	<p>-Conocimiento acerca de las herramientas metodológicas.</p> <p>-Manejo de las herramientas metodológicas.</p>	<p>1) ¿Hace cuánto tiempo que usted trabaja en este programa?, y ¿Cuánta experiencia previa tiene en el uso de las herramientas metodológicas en la intervención con familia?</p> <p>2) ¿Cuál es su formación en el uso de las herramientas metodológicas en la intervención con familia?</p> <p>3) ¿Cuál es el grado de flexibilidad que la institución le da en relación con el uso de las herramientas metodológicas establecidas en el proyecto?</p> <p>4) ¿La institución ha reforzado a los Trabajadores Sociales en el manejo de las herramientas metodológicas en la intervención con familias? Y si es así, ¿De qué manera?</p> <p>5) ¿Usted ha realizado autocapacitaciones o capacitaciones sobre el manejo de las herramientas metodológicas? Y si es así, ¿Por qué?</p>
	<p>-Herramientas utilizadas en la intervención.</p>	<p>6) ¿Qué herramientas metodológicas utiliza en la intervención directa con familia?</p> <p>7) ¿Qué herramientas metodológicas utiliza en la intervención indirecta con familia?</p> <p>8) ¿Cuáles son las herramientas metodológicas más utilizadas en la intervención con NNA? Y, ¿Por qué?</p> <p>9) ¿Cuáles son las herramientas metodológicas que utiliza para la coordinación y evaluación de los procesos</p>

		<p>familiares en el equipo de trabajo? ¿Cuáles considera usted más efectiva?, y ¿Por qué?</p> <p>10) ¿Qué herramientas metodológicas utiliza para la intervención en red?</p> <p>11) ¿Cómo se decide qué herramienta metodológica utilizar con cada familia? ¿qué elementos se consideran para la decisión? (personales, tipo de familia, características de la familia, entre otras)</p> <p>12) ¿Qué herramientas metodológicas se utilizan preferentemente en las etapas del proceso de intervención, ingreso, diagnóstico y egreso del NNA y su adulto responsable?, y ¿Por qué?</p>
	<p>-Habilidades Personales.</p>	<p>13) ¿Cuáles considera usted que son sus habilidades personales que facilitan el uso de las herramientas metodológicas en la intervención con adultos o padres responsables?</p> <p>14) ¿Cuáles considera usted que son sus habilidades personales que facilitan la intervención con NNA?</p> <p>15) ¿Qué grado de creatividad ejecuta en la aplicación de las herramientas metodológicas con NNA y sus adultos responsables?</p> <p>16) ¿Cuáles son las temáticas que más le interesan o motivan que se pueden ejecutar en la intervención?</p> <p>17) ¿Con qué temas le cuesta más empatizar o le genera mayor dificultad al</p>

		<p>momento de intervenir con adultos o con NNA?</p> <p>18) ¿Con qué tema tiene una mayor apertura o empatiza más al momento de intervenir?</p> <p>19) ¿Cuáles son las herramientas metodológicas que usted considera más efectivas en la intervención entorno a las competencias parentales?</p> <p>20) ¿Cuáles son las herramientas metodológicas que usted considera menos efectivas en la intervención para la restitución de derechos de NNA?</p>
--	--	--

-Propuesta de preguntas para adultos responsables junto a sus NNA:

Objetivos específicos	Variables	Preguntas
Identificar y visibilizar las experiencias y emociones que viven los niños, niñas y sus familias en los procesos de intervención.	-Experiencia de los adultos responsables trabajando con las herramientas metodológicas en el proceso de intervención.	<p>1) ¿Cómo ha considerado usted que ha sido su experiencia en el proceso de intervención en el programa ppf para la restitución de derechos de su niño/a y el fortalecimiento de sus competencias parentales?</p> <p>2) En la primera etapa de intervención cuando llego al programa ppf recuerda ¿cuáles fueron las actividades que realizaron en el proceso de acogida a ustedes como familia?, Y si las puede nombrar.</p> <p>3) Estas actividades realizadas con el profesional a cargo, ¿cómo le resultaron a usted?, ¿se sintió cómoda/o?, ¿entendió el objetivo de las actividades?</p>

		<p>4) En la etapa de intervención, ¿qué actividades realizaron preferentemente con usted y su familia?, ¿se sintió cómoda/o?, ¿entendió el objetivo? Si es así, ¿cuáles produjeron en usted un mayor grado de conocimiento o de cambio de su situación familiar?</p> <p>5) Durante el desarrollo de las actividades realizadas en la intervención, ¿Cuáles le generaron un mayor grado de satisfacción?</p> <p>6) Durante el proceso de intervención, algunas actividades desarrolladas, provocaron en usted emociones, tales como, alegría, tristeza, rabia, decepción, cuales, y, ¿por qué?</p> <p>7) De las actividades realizadas en el proceso de intervención, tales como, entrevista, talleres, visitas domiciliarias, actividades deportivas, recreativas con su hijo/a, ¿cuáles cree usted que fueron las que más le agradaron y por qué?, y ¿cuáles fueron aquellas que provocaron un cambio en la conducta de su hijo/a?</p> <p>8) ¿Con qué profesional al NNA le gustaba/gusta trabajar más?</p> <p>9) ¿Cuáles cree que son las actividades más significativas del programa para el proceso de cambio en su familia?, ¿Qué sugerencias de actividades de intervención usted podrá señalar y por qué?</p>
		<p>10) ¿Sabes por qué te derivaron a este programa?</p>

		<p>11) ¿Qué opinas respecto a tu proceso de intervención en el ppf?</p> <p>12) Cuando llegaste al programa, ¿qué actividades recuerdas que los profesionales realizaron contigo, te sentiste cómodo/a?</p> <p>13) ¿Qué actividades realizaron contigo y con tus padres durante el proceso en el que has permanecido en el programa?</p> <p>14) ¿Cuáles actividades te generaron un mayor grado de satisfacción?, ¿qué actividades fueron más positivas para ti como para tus padres?</p> <p>15) ¿Algunas de las actividades que realizaste en el programa te generaron algunas emociones como la pena, rabia, alegría, decepción? Y si es así, cuales ¿por qué?</p> <p>16) ¿Cuáles de las actividades realizas, te permitieron cambiar o modificar tu conducta?</p> <p>17) ¿Con qué profesional te gustaba trabajar más y por qué? ¿Y qué tipo de actividad crees que ha provocado más cambios en ti y en tu familia?</p> <p>18) El equipo o profesional del programa que estaba asignado a ti y a tu familia, ¿asistieron a tu colegio?, y si es así, ¿esto favoreció algún cambio positivo para tí?, ¿por qué?</p> <p>19) ¿Cuáles crees que son las actividades que realizaron con tus padres que generaron un mayor cambio en las relaciones familiares? ¿Y por qué?</p>
--	--	--

		20) ¿Qué sugerencias de actividades de intervención tu le harías a los profesionales del programa ppf?, y ¿por qué?
--	--	--